**FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**UNIDAD DE COMUNICACIONES**

****

**Presentado a la Dirección Ejecutiva**

**San Salvador, 30 de marzo de 2017.**

1. **INDICE**
2. **INTRODUCCIÓN**
3. **ALCANCE**
4. **BASE LEGAL**
5. **ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO**
6. **DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS REALIZADOS EN LA UNIDAD DE COMUNICACIONES**

**I.- INTRODUCCIÓN**

En cumplimiento a las Normas Técnicas de Control Interno de la Corte de Cuentas de la República; en lo relacionado a “Procedimientos para Autorización y Registro”; así como para lograr la mayor eficiencia en los procedimientos de la Unidad de Comunicaciones del Fondo Solidario para la Salud (FOSALUD) es necesario establecer normas y procedimientos los cuales deberán ser cumplidos.

Estas normativas han sido diseñadas para ser un documento dinámico, el cual deberá ser actualizado durante el desarrollo de la institución. Las revisiones y actualizaciones podrán ser hechas a iniciativa de las autoridades del FOSALUD y deberán siempre conservar o mejorar la calidad, el control y la eficiencia de los procedimientos.

* El objetivo del presente documento es convertirse en una guía al personal en el desarrollo de los diferentes procedimientos de los procesos de la institución, brindando los lineamientos específicos para mantener una administración adecuada de los servicios prestados.
* Además, pretende lograr la mayor eficiencia, calidad y control en los procesos de la Unidad de Comunicaciones de FOSALUD; ahorrando tiempo y esfuerzo en la ejecución del trabajo, al evitar la duplicidad de funciones dentro de los procesos.

Además, pretende unificar la imagen institucional bajo un mismo elemento visual que este en armonía con la imagen del Gobierno de El Salvador y la marca país.

De igual forma busca lograr que toda la información institucional, emanada de otras áreas, sea presentada con la gramática, redacción y semántica correcta, para ello la Dirección Ejecutiva delega a que la Unidad de Comunicaciones sea la encargada de crear la línea gráfica interna sobre el uso de logro en la papelería y documentación, así como las firmas electrónicas e información del personal en los correos institucionales

Para la elaboración de este manual de procedimientos se tomó en cuenta la retroalimentación de nuestro usuario interno; además de la normativa ya establecida como las Leyes de Ceremonial y Protocolo, Lineamientos de Casa Presidencial, Manuales de marca de gobierno e institucional.

**MEDIDAS DE COORDINACIÓN**

**Internas**

Nuestra comunicación interna se basa en tres canales:

1. **Contacto Personal:** es un canal que no puede controlarse, pero a la vez es altamente influenciable. Es importante que los niveles jerárquicos estén capacitados para que el mensaje no se distorsione y para mejorar las relaciones interpersonales.
2. **Canales de comunicación controlados:** son responsabilidad del o los departamentos que manejen las comunicaciones internas, como por ejemplo: (Recursos Humanos, Comunicaciones Internas, Relaciones Públicas, Personal, etc.)
3. **Canales de comunicación masivos**: son responsabilidad del departamento de Comunicaciones.
Otros puntos importantes para mantener la comunicación interna son:
Informar al resto de la institución (incluyendo personal de las Unidades de Salud) acerca de lo tratado o decidido en reuniones donde las decisiones tomadas incluyan a más de un sector.

**NORMAS Y PROCEDIMIENTOS INTERNOS**

1. Reunión Dirección para revisar y dar seguimiento a la agenda de trabajo, (mensual)
2. Coordinación con los gerentes y coordinadores de programas para la organización de eventos, actividades públicas, convocatorias de medios y toma de video y fotografía.
3. Constante coordinación con los encargados de programas especiales para determinar información importante para los productos comunicacionales internos y externos, planes de medios, por lo menos una vez al mes.
4. Comunicación con la UACI quienes nos proveen de los insumos necesarios para los procedimientos que se tienen establecidos.
5. Fluida comunicación con el departamento de servicios generales a fin de coordinar transporte y apoyo logístico para el trabajo del departamento.
6. Coordinación con informática para apoyo técnico para el montaje de equipos en eventos públicos; así también como en el mantenimiento de equipos y provisión de programas necesarios para el trabajo del departamento de comunicaciones.
7. Elaboración de boletines de prensa, notas web y audiovisuales de eventos relevantes difundidos a través de correos electrónicos.
8. Trabajo coordinado con el área financiera para la verificación de los procesos de compra en relación a las cuentas destinadas para la liquidación.
9. Estrecha comunicación con la Gerencia del Talento Humano en el control de las actividades de cohesión interna.
10. Comunicación con el área jurídica en los casos que por su naturaleza puedan ser temas sensibles en los medios de comunicación.

**NORMAS Y PROCEDIMIENTOS EXTERNAS**

1. Reuniones frecuentes con la Secretaria de Comunicaciones de Casa Presidencial, quienes emiten los lineamientos precisos sobre el manejo de la comunicación institucional y los controles sobre el tema de publicidad.
2. Coordinaciones interinstitucionales (alcaldías, líderes comunales, gobernadores, etc), a través de visitas, memorandos, boletines e invitaciones, para la planificación, realización y montajes de eventos como ferias de la salud, puesta en marcha de jornadas médicas móviles y otro tipo de eventos.
3. Convocatorias a medios de comunicación por medio de memorandos, llamadas telefónicas, correos electrónicos o visitas.
4. Asesoría a la dirección sobre algunos temas en situaciones difíciles.

**II.- ALCANCE**

Lo establecido en el presente Manual de Procedimientos comprende su conocimiento, obligación, cumplimiento y desarrollo de las actividades inherentes por el personal que ocupa los diferentes cargos de la unidad de comunicaciones.

**III.- BASE LEGAL**

Con fundamento en el artículo 12, capítulo I, relativo a las Normas Técnicas de Control Interno, de la Corte de Cuentas de la República, organismo rector del sistema de control y auditoria de la gestión pública, se elaboran los procedimientos y Políticas del Unidad de Comunicaciones, el cual contiene información referente sus procedimientos ; además tiene como objetivo servir de instrumento de consulta e inducción para el personal.

**IV.- ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO**

La unidad de comunicaciones nace dentro del organigrama como un área de asesoría que depende, orgánicamente, de la Dirección Ejecutiva.

En la actualidad, el organigrama interno de la unidad se visualiza de las siguientes maneras:

* Una jefatura
* Dos asistentes de comunicaciones
* Una comunicadora digital
* Un colaborador digital

**V.- DECLARACIONES**

**1.- Sobre la imagen institucional**

1.1 La información escrita, imagen o audio que generen las distintas áreas o unidades de la institución para uso interno o externo, debe ser revisada por la unidad de comunicaciones y autorizadas por la Dirección Ejecutiva, con el objetivo de unificar contenidos, criterios de imagen visual y enfoque institucional.

1.2 Los materiales gráficos relacionados a la imagen institucional (logos) para vehículos, camisas, uniformes, lonas de unidades móviles, banners, libretas, presentaciones, promocionales, stikers para rotulación de insumos, entre otros, deben ser revisados y autorizados por esta unidad, antes de ser entregados a los proveedores para su reproducción, a fin de garantizar la línea gráfica de gobierno se mantenga como una sola unidad. Toda actualización o publicación en el periódico mural y en la Web del FOSALUD será realizado por comunicaciones.

1.3 Las distintas áreas de FOSALUD colaborarán con el envío de información a la unidad de Comunicaciones para su revisión, corrección y posteriormente ser publicada en la cartelera informativa o cualquier otro medio interno o -a través- de la Web.

1.4 La Unidad de comunicaciones, en coordinación el área técnica, estará pendiente de ofrecer soluciones a las necesidades de comunicación y educación de las distintos establecimiento, mediante una adecuada planificación del flujo de información; incluso, anticipándonos a las necesidades de los usuarios de los servicios de FOSALUD.

1.5 Esta Unidad es la encargada de fortalecer las experiencias comunicativas existentes en instituciones y comunidades y crear todos los mecanismos necesarios para divulgación de los mensajes de acuerdo a la población meta a la que irá dirigido.

**2.- Sobre los procesos de compra**

2.1 Cada uno de los integrantes de la Unidad de Comunicaciones tendrá a su cargo actividades específicas, que requieren procesos de compras y administración de contratos, siendo responsable de elaboración de estudios de mercado, especificaciones técnicas y el resguardo de la documentación que requieran dichos procesos. El contenido final debe ser autorizado y revisado por la jefatura de la unidad

2.2 Los técnicos archivarán física y electrónicamente una copia de cada proceso.

2.3 Se apoyará a las diferentes áreas que requieran elementos gráficos para un proceso de compra o la revisión de un logo u otro identificativos.

2.4 El técnico encargado de emitir la orden de compra deberá estar pendiente del seguimiento del contrato. Se deberá implementar la hoja de seguimiento de contratos con que trabaja la Unidad de Compras Institucional

2.5 Cuando se realicen compras de suministros o servicios que son de uso de comunicaciones, a través de otro departamento, el encargado de proporcionar la documentación deberá estar pendiente de la evolución del proceso de compra y sus avances hasta la adquisición de lo requerido.

**3.- Sobre el uso de los equipos**

3.1 Los equipos (cámara fotográfica y de video, bocinas, grabadoras y todos los insumos del área de comunicaciones) únicamente serán retirados de la institución por el personal de esta unidad y con la autorización del responsable de comunicaciones (orden de salida).

3.2 Estos equipos solo pueden ser manipulados por el personal de comunicaciones.

3.3 El encargado de comunicaciones, asignado a determinado evento, tiene bajo su responsabilidad procesar el material (audio o video) de la misión oficial encomendada y el cuidado y resguardo de los equipos utilizados.

3.4 La utilización de los equipos es exclusiva para la cobertura de eventos institucionales y apoyos.

3.5 El encargado del monitoreo institucional deberá mantener el registro y orden de los materiales monitoreados; así como el cuidado de la limpieza y mantenimiento de los aparatos que son herramientas de trabajo.

**4.- Sobre eventos institucionales**

4.1 La unidad de comunicaciones coordinará, de manera planificada, con otras áreas de FOSALUD los distintos eventos que cada área o gerencia realicen; además proporcionará apoyo a las actividades del Ministerio de Salud.

Para ello recibirá una solicitud de la dependencia solicitante, en la que se le especifica el apoyo, día, hora, local, número de personas que participarán en el evento.

4.2 Esta unidad es el enlace oficial con otras instituciones de gobiernos y/o privadas y es el encargado de organizar y dirigir los eventos internos en materia de logística y de definir el protocolo, según Ley de Ceremonial y Protocolo vigente.

4.3 El encargado de eventos de la unidad de comunicaciones hará un reconocimiento del evento solicitado por otras áreas y podrá valorar los apoyos necesarios para la realización del mismo.

4.4 Las solicitudes para el apoyo de eventos de las distintas áreas deberá hacerse llegar a esta unidad por escrito (correo electrónico o nota) y con un mínimo de anticipación de una semana.

4.5 Las fotografías y videos que se realicen como parte del registro institucional de los eventos o actividades de FOSALUD se convierten en material de la institución, por lo tanto, deben ser solicitados por la vía oficial, mediante un memorándum, dirigido a la unidad de comunicaciones.

Lo anterior se da con el objetivo de evitar manejos inadecuados de la imagen (ya sea foto o video).

4.6 Los eventos institucionales coordinados por los distintos programas y en los cuales se extienda un diploma deberán ser firmados por la Directora Ejecutiva, como máxima autoridad de la institución.

**5.- Sobre comunicación con medios**

5.1 La Unidad de Comunicaciones será el encargado de la difusión de las actividades más importantes del Fondo Solidario para la Salud, las cuales, por su importancia, impacto social, número de beneficiados, imagen y coyuntura social, sean de interés para la población.

5.2 Los materiales que se produzcan para uso interno y externo deben resaltar la parte humana de la noticia (humanizar la información).

5.3 Todos los contenidos que se incluyan en los materiales que se les proporcionarán a los medios de comunicación para su divulgación deberán contar con el aval de la Dirección Ejecutiva o de la jefatura del departamento.

5.4 Las diferentes jefaturas, gerencias, encargados de programas y proyectos (Unidades Móviles, CIAMIN, Clínicas de Cesación del Consumo de Tabaco, Coordinador Rancho Quemado e Isla del Jobal y CAE San Martín, entre otros) deberán notificar sobre cualquier solicitud de entrevista, reportaje o nota informativa que se haga sobre el programa bajo su responsabilidad, con el objetivo que este unidad lleve un control sobre el monitoreo de la información que se dé a conocer en los distintos medios sobre la institución.

5.5 La unidad de comunicaciones brindará asesoría y/o capacitación a los cargos designados por la Dirección Ejecutiva, como voceros eventuales (quienes podrán hablar sobre determinado tema, circunstancia o evento. Las declaraciones institucionales son de exclusivo manejo de la máxima autoridad)

5.6 La única vocera de la institución es la Directora Ejecutiva y es la única autorizada para hablar sobre proyecciones, planes de desarrollo, crecimiento u otros temas de connotación institucional.

5.7 El equipo de comunicaciones brindará acompañamiento, asesoría, apoyo técnico (grabación en audio y/o video) a las distintas jefaturas que brinden declaraciones a los medios.

5.8 Con autorización de la Dirección, esta unidad podrá solicitar directamente a cada jefatura o gerencia información relacionada sobre el tema del cual solicita hablar un medio de comunicación y está avalado por la Dirección. El objetivo es brindar toda la información que sirva de apoyo a la entrevista, informativo radial, revista institucional, portal de hábitos saludables, entre otra información.

**DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS REALIZADOS EN LA UNIDAD DE COMUNICACIONES**

1. **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN Y REDACCIÓN DE COMUNICADOS**

Norma del procedimiento:

La Unidad de Comunicaciones es la responsable de recopilar toda la información importante que necesite ser divulgada a los medios de comunicación, por medio de redes sociales y el sitio web.

Descripción del Procedimiento

Jefatura:

1. Recibe la notificación de las actividades institucionales.
2. Sugiere a la dirección la viabilidad de realizar la convocatoria de medios.
3. Con autorización de la Dirección Ejecutiva se convoca a medios de comunicación a la actividad.
4. Establece contacto con el coordinador del programa o responsable del tema para obtener toda la información relacionada.
5. Procesa la información obtenida y selecciona los datos más importantes sobre la actividad. (¿qué?, ¿cuándo?, ¿dónde?, ¿cómo? y ¿por qué’)
6. Elabora el comunicado de prensa, para aprobación de Dirección Ejecutiva.

Asistente:

1. Publica el comunicado en medios digitales
2. Apoya en la reproducción de los comunicados para conferencia de prensa.
3. Distribuye los comunicados entre los medios asistentes a la actividad.
4. Archiva -física y digitalmente- todos los comunicados en orden cronológico
5. Envía a medios de comunicación para su difusión.
6. **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: DISEÑO Y ELABORACIÓN DE MATERIAL EDUCATIVO**

 **Normas del Procedimiento**

1. La Unidad de Comunicaciones es la responsable de atender y canalizar las solicitudes de las distintas áreas para elaborar material educativo impreso sobre los servicios o programas de la Institución, la cual se consolida en un solo proceso de compra de materiales impresos y educativos.
2. Las áreas solicitantes son las encargadas de proporcionar las especificaciones técnicas (número de páginas, impresión a colores, tipo de material etc.) que requieren reproducir.
3. La Unidad de Comunicaciones deberá revisar y analizar la información entregada por el área solicitante que contendrá el material educativo.
4. Comunicaciones es responsable de coordinar la diagramación y diseño del material y sus respectivos cambios, hasta la obtención del producto final.
5. La jefatura de Comunicaciones sugerirá al solicitante, el tipo de material, dibujos, tamaños, cantidades de materiales a producir, teniendo en cuenta las características de la población a la que va dirigido el mensaje.
6. Comunicaciones deberá llevar el control de las dependencias que reciben el material para dejar constancia de su distribución.

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**Jefatura**

1. Recibe las solicitudes de material educativo de las jefaturas o distintas áreas.
2. Analiza la información y evalúa la necesidad y demanda de dicho material
3. Analiza el presupuesto disponible para la impresión del material
4. Sugiere aspectos técnicos en la reproducción del material
5. Realiza el diseño del material / o remite a agencia
6. Autoriza la elaboración e impresión del material

**Asistente**

1. Establece contacto con los responsables del programa educativo.
2. Inicia la recolección de la información y la organiza para el afiche, hoja volante o tríptico.
3. Revisa el contenido proporcionado por la unidad solicitante.
4. Solicita la revisión del material educativo por parte de los encargados del programa, y el Jefe de Comunicaciones
5. Imprime el arte final y solicita las firmas de aprobación de todos los involucrados
6. Imprime el material, lo recibe y lo entrega a la dependencia solicitante
7. **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: coordinación de entrevistas SOLICITADAS POR PERIODISTAS**

 **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**Jefatura**

1. Recibe solicitud de información sobre un tema específico de parte del medio interesado.
2. Tramita autorización de la Dirección Ejecutiva para conocer el vocero asignado a divulgar el tema.
3. Escribe un punteo para la Dirección o para quien será el vocero, sobre las preguntas probables sobre el tema.
4. Recopila la información de apoyo para la entrevista
5. Verifica con el medio la hora y la fecha para la entrevista
6. Acompaña al periodista en la entrevista.
7. informa sobre la probable fecha de publicación.

**Asistente**

1. Coordina aspectos logísticos (transporte, baking, montaje, apoyo en el registro, etc)
2. Da seguimiento a la nota publicada para monitoreo y archivo.
3. **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: RECOPILACIÓN de información y redacción de convocatorias**

**NORMAS DEL PROCEDIMIENTO**

1. El Departamento de Comunicaciones es el responsable de realizar la invitación formal a los medios de comunicación para que asistan a determinada actividad institucional
2. Durante la actividad el asistente de comunicaciones será el encargado de tomar la asistencia de los medios y verificar la ausencia de algún medio a la actividad.
3. El asistente de la unidad deberá mantener actualizado el directorio con los números de teléfono y celulares de los Jefes de Prensa en los medios de comunicación masiva

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**Jefatura**

1. Verifica los datos de la convocatoria (día, lugar, hora, motivo, asistentes)
2. Autoriza el envío de la convocatoria

**Asistente**

1. Redacta la convocatoria colocando hora, fecha, lugar de la actividad y quienes asisten; además de un breve resumen del propósito de la actividad
2. Envía la convocatoria por fax y correo electrónico a todos los medios de comunicación
3. Confirma vía telefónica que la convocatoria haya sido recibida.
4. Confirma vía telefónica que medios asistirán a la actividad
5. Corrobora si el periodista llegará tarde al evento
6. Coordina que la información llegue a los periodistas que no pudieron hacerse presentes al evento.
7. **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: COBERTURA FOTOGRÁFICA Y DE VIDEO EN ACTIVIDADES INSTITUCIONALES**

**NORMAS DEL PROCEDIMIENTO**

1. La unidad de comunicaciones es responsable de brindar cobertura a las actividades institucionales.
2. Es responsable de llevar un archivo fotográfico actualizado y en orden para futuras referencias.
3. Comunicaciones es responsable de proporcionar a la agencia de publicidad el recurso necesario para la producción de material publicitario.
4. El delegado por la jefatura de comunicaciones deberá verificar limpieza de los lentes, la carga de la batería y la capacidad de memoria en la tarjeta de la cámara, así como el flash y las baterías extra para el mismo.
5. El asistente de la unidad deberá verificar la limpieza de cabezales para evitar errores digitales, las baterías de la cámara de video, la batería del receptor y transmisor de sonido, las baterías de micrófono, el sonido de la cámara de video y deberá regular y limpiar los lentes para que el video se realice de manera óptima.
6. El material para los medios deberá llevar título, nombre del evento, fecha, lugar, autoridades que intervienen en algún discurso y las entrevistas de las personas, el nombre de las personas que intervienen durante el evento.
7. Es responsabilidad del asistente de comunicaciones el cuido y manejo del equipo; además de notificar con antelación la necesidad de dar mantenimiento a los equipos audiovisuales y de edición y/o la corrección de los mismos cuando presenten problemas.

 **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**Jefatura**

1. Recibe notificación de actividades institucionales
2. Obtiene toda la información pertinente a la actividad y averigua que autoridades estarán presentes
3. Evalúa la cobertura de medios de comunicación externos, dependiendo del valor de la información y el interés que pueda generar.
4. Designa a uno de los asistentes para cubrir la actividad con video y/o fotografía.
5. Si se trata de un spot o anuncio deberá coordinar con la agencia de publicidad, para determinar el tipo de imágenes que se requieran.
6. Es responsable de firman la orden de salida del equipo.

**Asistente de la Unidad de Comunicaciones (cobertura fotográfica)**

1. Si es cobertura fotográfica, recibe instrucciones para cubrir la actividad por parte de la Jefatura de la unidad.
2. Contacta al organizador del evento y coordina detalles como: lugar de acceso, tema y horarios
3. Prepara el equipo de la cámara fotográfica.
4. Solicita el transporte a Servicios Generales.
5. Asiste al lugar y se comunica con el organizador del evento para identificarse e indicarle que tomas necesita realizar
6. Planifica y toma fotografías de las autoridades, del lugar, del público invitado y de alguna acción especial (entrega de diplomas o reconocimientos etc.).
7. Descarga las fotografías a su computadora
8. Selecciona 25 o 30 fotografías (promedio)
9. Discute con la Jefatura sobre las fotografías que se usarán en las diferentes publicaciones (anuncios del periódico, hojas volantes, etc.).
10. Corrige en Photoshop las fotografías seleccionadas
11. Rotula la carpeta con el nombre y fecha de la actividad
12. Almacena las fotografías seleccionadas en un banco de fotografías digitales
13. Proporciona las fotografías a la Agencia de Publicidad u área solicitante, previa solicitud.

**(En caso de video)**

1. Si es toma de video, recibe instrucciones de jefatura
2. Contacta al organizador del evento para ponerse de acuerdo sobre accesos y horarios.
3. Solicita transporte a Servicios Generales.
4. Prepara y revisa el funcionamiento el equipo a utilizar.
5. Realiza prueba de grabación previa a la actividad.
6. Prevé llevar las tarjetas requeridas para grabar el evento
7. Prepara el trípode (esto depende del evento, se lleva cuando hay algún discurso o conferencia)
8. Asiste al evento, se identifica con el organizador y planifica la grabación
9. Graba a las autoridades asistentes al evento, público asistente, el lugar y realiza tomas de apoyo.
10. Entrevista a las personas asistentes
11. Regresa a oficinas administrativas y descarga el material digital en el cuarto de edición
12. Seleccionan las tomas ya sea para mandar a la agencia, a los canales de televisión o a las dependencias que lo soliciten, previa autorización de la jefatura de Comunicaciones.
13. Si se va a hacer Spot, envía material a la agencia de publicidad.
14. Graba en cámara fotografica o de video imagenes en formato HD
15. Si es para los medios, graba en formato compatible con los medios
16. Guarda el material en bruto y se rotula
17. Archiva los casetes de video en orden cronológico
18. **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: CARTELERAS INFORMATIVAS INSTITUCIONALES**

 **NORMAS DEL PROCEDIMIENTO**

1. La Unidad de Comunicaciones es la responsable de generar, publicar y actualizar la información que contienen las carteleras informativas en función de lo que sea de interés para los usuarios de las oficinas administrativas.
2. La información debe ser requerida y autorizada por las jefaturas de los departamentos quienes deben enviarla vía correo electrónico.

 **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**Jefatura:**

1. Asigna a un asistente encargado de actualizar las carteleras informativas
2. Selecciona la información a publicar
3. Autoriza la información a publicar en la cartelera informativa

**Colaborador de la unidad**

1. Reúne todas las notas de interés al usuario interno
2. Recibe información de otras dependencias para ser colocadas en carteleras
3. Analiza la información y coloca en carteleras
4. Realiza registro de la cartelera actualizada, a través de una fotografía.
5. Realiza el monitoreo y actualización de las carteleras diariamente
6. Archiva copias de cada material publicado en carteleras
7. **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: CEREMONIAL Y PROTOCOLO DE EVENTOS PÚBLICOS**

**NORMAS DEL PROCEDIMIENTO**

1. El delegado de Relaciones Públicas y Protocolo es el responsable de asesorar sobre el protocolo a seguir durante las actividades Institucionales.
2. La unidad de comunicaciones es la responsable de proyectar una buena imagen Institucional a través de cumplimiento de las leyes de ceremonial y protocolo.
3. El encargado de de Protocolo es el responsable de convertir al protocolo en una herramienta de trabajo que nos ayude crear ambientes adecuados para el desarrollo de las relaciones humanas.

**Jefatura**

1. Recibe la solicitud del área que organiza el evento.
2. Verifica y redacta el orden de precedencia en actos oficiales
3. Determina montaje de la mesa o fila de honor
4. Determina que trato especial recibirán las autoridades o funcionarios
5. Asigna quién recibe a los funcionarios.
6. Redacta la propuesta de programa del evento
7. Da seguimiento a la logística del evento.
8. Elabora el discurso para las autoridades.
9. Verifica el orden de las banderas

**Asistente de comunicaciones**

1. Reserva los asientos para invitados especiales
2. Coloca las banderas
3. Elabora programa del acto
4. Identifica los recursos que se necesitan para el montaje del evento, incluyendo banners, sonido, micrófonos, roll up, etc y elabora una lista de chequeo
5. Ordena la mesa de honor, según orden de precedencia ya establecida.
6. Coloca los rótulos de mesa
7. Actúa como maestro de ceremonias en el acto.
8. Verifica si habrá entrega de premios, diplomas o algún reconocimiento
9. **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ORGANIZACIÓN Y MONTAJE DE ACTIVIDADES INSTITUCIONALES**

**NORMAS DEL PROCEDIMIENTO**

1. La Unidad de Comunicaciones es responsable de la coordinación de todos los eventos institucionales.
2. Además, es responsable del envío de las convocatorias a medios de comunicación para actividades Institucionales, indicando en la convocatoria la fecha, hora, lugar.
3. Esta Unidad es el encargado de definir el vestuario de determinada actividad institucional.

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**Jefatura**

1. Recibe, con anticipación, las solicitudes de apoyo por parte de los organizadores de la actividad.
2. Verifica la agenda de la Directora Ejecutiva para formar parte de los invitados de honor.
3. Siguiere lista de invitados y agenda del evento

**Asistente**

1. Contacta a los organizadores del evento.
2. Se reúne con los representantes de la dependencia que solicita el evento para estructuras la organización (inversión, dimensión del evento, vestimenta, locales, agendas, programas, invitados, requerimientos: sonido, banners, roll up, fotografías, video, etc)
3. Verifica que la unidad tenga la disponibilidad de impresión para el material que solicitan.
4. De ser necesario se solicita apoyo de otras unidadeso autorización de las gerencias para gastos adicionales.
5. Solicita el número exacto de participantes al evento
6. Gestiona alquiler o prestamos de los locales
7. Elabora la agenda del evento
8. Solicita autorización de la agenda del evento.