



Instituto Administrador de los Beneficios
de los Veteranos y Excombatientes

Manual de Procedimientos de la
Dirección de Comunicaciones

Código:

MNL-DCOM-0001.1

Revisión:

01

Fecha de emisión:

18/04/2023

Página 1 de 62

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES



 Sello	 Sello	 Sello	25/04/2023 Sello
Director de Comunicaciones	Coordinador de Planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



ÍNDICE

SIGLAS Y ABREVIATURAS	3
INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVOS	4
OBJETIVO GENERAL.....	4
OBJETIVO ESPECÍFICOS	4
TERMINOLOGÍA	4
BASE LEGAL	5
ALCANCE O ÁREAS DE APLICACIÓN	5
POLÍTICAS O NORMAS DE OPERACIÓN	5
ESTRUCTURA ORGÁNICA	6
ORGANIGRAMA DEL ÁREA ORGANIZATIVA	8
PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES	9
COBERTURA DE EVENTOS INSTITUCIONALES	9
MONTAJE DE ACTOS PROTOCOLARIOS OFICIALES E INSTITUCIONALES	12
ORGANIZACIÓN LOGÍSTICA DE SESIONES DE JUNTA DIRECTIVA	16
PUBLICACIONES INFORMATIVAS PARA REDES SOCIALES.....	21
ELABORACIÓN DE PIEZAS GRÁFICAS DE USO INTERNO PARA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	25
SOLICITUD DE EQUIPO DE SONIDO	27
IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS ORGANIZATIVAS.....	29
BUZÓN DE SUGERENCIAS INSTITUCIONAL.....	31
REPORTE DE PUBLICACIONES EN REDES SOCIALES	33
CREACIÓN DE VIDEOS PARA PLATAFORMA DIGITAL	35
REVISIÓN Y CORRECCIÓN DE INFORMACIÓN DE PAGINA WEB	37
CONVOCATORIA DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN PARA EVENTOS INSTITUCIONALES ..	39
REALIZACIÓN DE COMUNICADOS O BOLETINES DE PRENSA	41
ELABORACIÓN AGENDA PARA REALIZACIÓN DE EVENTOS INSTITUCIONALES.....	44
MONITOREO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN	46
ELABORACIÓN DE GUIONES PARA VIDEOS INSTITUCIONALES	48
COORDINACIÓN DE ALIMENTACIÓN PARA REUNIONES DE PRESIDENCIA, GERENCIA GENERAL Y COMISIONES DE JUNTA DIRECTIVA.....	51
LOCUCIÓN DE AUDIO PARA CONTACT CENTER.....	54
OBLIGATORIEDAD	56
OFICIALIZACIÓN Y ACTUALIZACIÓN	56
VIGENCIA	56
ANEXOS	56
1. SOLICITUD DE DISEÑO GRÁFICO	57



Lcda. Tatiana Mejía Director de Comunicaciones	Ing. Carlos Villanueva Coordinador de Planificación	Ing. Oscar Cruz Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



Instituto Administrador de los Beneficios
de los Veteranos y Excombatientes

Manual de Procedimientos de la
Dirección de Comunicaciones

Código:

MNL-DCOM-0001.1

Revisión:

01

Fecha de emisión:

18/04/2023

Página 3 de 62

SIGLAS Y ABREVIATURAS

INABVE: Instituto Administrador de los Beneficios de los Veteranos y Excombatientes

DCOM: Dirección de Comunicaciones

JD: Junta Directiva

GADM: Gerencia Administrativa

GFIN: Gerencia Financiera

INTRODUCCIÓN

La Dirección de Comunicaciones, es el área encargada de ejecutar acciones y estrategias de comunicación para la adecuada divulgación del trabajo institucional e interinstitucional de forma interna y externa, que permita fortalecer de manera positiva, la imagen del Instituto Administrador de los Beneficios de los Veteranos y Excombatientes (INABVE).

El Manual de Procedimientos Administrativos de la Dirección de Comunicaciones, ha sido creado para describir de forma ordenada y secuencial, los procedimientos a seguir en cada una de las actividades que se realizan. De igual forma, representa una herramienta útil, que contribuye a una gestión administrativa eficiente, que cumpla efectivamente con los objetivos comunicacionales planteados.



Lcda. Tatiana Mejía
Director de Comunicaciones

Ing. Carlos Villanueva
Coordinador de Planificación

Ing. Oscar Cruz
Director de Planificación

Dr. Daniel Platero
Gerente General

Elaboró

Revisó

Visto Bueno

Autorizó



OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Brindar una herramienta formal y precisa de los procedimientos administrativos que realiza la Dirección de Comunicaciones del Instituto Administrador de los Beneficios de los Veteranos y Excombatientes, para garantizar la ejecución integral, precisa y eficiente de las actividades programadas.

OBJETIVO ESPECIFICOS

- Actualizar cada uno de los procesos administrativos de la DCOM para evitar duplicidad de acciones y fomentar la coherencia y continuidad, a través del tiempo.
- Sistematizar de forma detallada y ordenada, todas las actividades y acciones administrativas que realiza la DCOM, con el fin de agilizar su desarrollo y asegurar la calidad en el cumplimiento de cada una de ellas.

TERMINOLOGÍA

Comunicación: es el proceso por el que los seres humanos responden al comportamiento verbal/no verbal. Es una habilidad de supervivencia humana necesaria para relacionarse con el mundo.

Mensaje: es la información o datos que transmite el emisor para que lleguen al receptor de forma óptima.

Audiencia: conjunto de personas que están presentes en un evento en calidad de oyente, lector o espectador.

Canal de comunicación: Medio a través del cual un mensaje pasa del remitente al receptor.

Red Social: estructuras formadas en Internet por personas u organizaciones que se conectan a partir de intereses o valores comunes. A través de ellas, se crean relaciones entre individuos o empresas de forma rápida, sin jerarquía o límites físicos.

Publicación: texto digital publicado en una red social dirigido a una audiencia plural generalmente conocida, cuyo mensaje suele invitar a la interacción de los lectores.

Diseño Gráfico: actividad creativa y técnica que consiste en transmitir ideas por medio de imágenes, en libros, carteles y folletos.



Loda. Tatiana Mejía Director de Comunicaciones	Ing. Carlos Villanueva Coordinador de Planificación	Ing. Oscar Cruz Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



Instituto Administrador de los Beneficios
de los Veteranos y Excombatientes

Manual de Procedimientos de la
Dirección de Comunicaciones

Código:

MNL-DCOM-0001.1

Revisión:

01

Fecha de emisión:

18/04/2023

Página 5 de 62

Copy: es un contenido escrito o texto que se usa con fines publicitarios y comunicativos para publicación en redes sociales con el objetivo de contar aquello que una marca quiere trasladar a su público objetivo.

Protocolo: Conjunto de técnicas o normas propias de un determinado territorio que, de forma reglada y jerarquizada, se aplica para la organización de actos o ceremonias públicas o privadas determinando el orden de precedencia y la adecuación de los espacios físicos donde se realizarán según su naturaleza y fin.

Precedencia: Ordenación de personas en virtud de su nivel o rango oficial, establecido por norma legal, tradición o uso. Señala el punto de mayor honor en un acto e indica el poder real que ha de dirigir su desarrollo, entre dos tiempos: inicial y final.

Storyboard: Direcciones, guion de preguntas, que representan las tomas planeadas para una producción de video.

BASE LEGAL

Para la aplicación del presente manual se tiene como marco legal el siguiente:

- Ley Especial para Regular los Beneficios y Prestaciones Sociales de los Veteranos Militares de la Fuerza Armada y Excombatientes del Frente Farabundo Martí para la Liberación Nacional que participaron en el Conflicto Armado Interno de El Salvador del primero de enero de 1980 al dieciséis de enero de 1992.
- Ley del Ceremonial Diplomático de la República de El Salvador.

ALCANCE O ÁREAS DE APLICACIÓN

Este manual aplica para las actividades que realiza la Dirección de Comunicaciones y todas las áreas organizativas involucradas en los procedimientos planteados.

POLÍTICAS O NORMAS DE OPERACIÓN

El presente manual se apoya en otros documentos institucionales relacionados, tales como el Instructivo para Aprobación de Documentos Institucionales del INABVE, el Lineamiento para uso de medios de Comunicación Institucional, el Manual de Identidad Visual del INABVE y el Lineamiento para la organización de eventos protocolares.



Lcda. Tatiana Mejía
Director de Comunicaciones

Ing. Carlos Villanueva
Coordinador de Planificación

Ing. Oscar Cruz
Director de Planificación

Dr. Daniel Platero
Gerente General

Elaboró

Revisó

Visto Bueno

Autorizó



Instituto Administrador de los Beneficios
de los Veteranos y Excombatientes

Código:

MNL-DCOM-0001.1

Revisión:

01

Manual de Procedimientos de la
Dirección de Comunicaciones

Fecha de emisión:

18/04/2023

Página 6 de 62

ESTRUCTURA ORGÁNICA

CODIFICACIÓN ESTRUCTURAL	CÓDIGO DE ÁREA ORGANIZATIVA	NOMBRE DEL ÁREA ORGANIZATIVA	NOMBRE DE DEPENDENCIA
1.0.0.0.0	PRES	Presidencia	Junta Directiva / Presidencia
1.0.0.0.C	COES	Comisión Estratégica	
1.0.0.0.1	DMEH	Dirección de Memoria Histórica	
1.0.0.0.2	UAIN	Unidad de Auditoría Interna	
1.1.0.0.0	GERG	Gerencia General	Gerencia General
1.1.0.C.0	CCPV	Comité de Créditos, Proyectos y Vivienda	
1.1.0.E.0	CEVA	Comité Evaluador	
1.1.0.1.0	DCOM	Dirección de Comunicaciones	
1.1.0.2.0	DCOP	Dirección de Cooperación Externa	
1.1.0.3.0	DPLA	Dirección de Planificación	
1.1.0.4.0	DJUD	Dirección Jurídica	
1.1.0.5.0	UAMB	Unidad Ambiental	
1.1.0.6.0	UAIP	Unidad de Acceso a la Información Pública	
1.1.0.7.0	UIGE	Unidad Institucional de Género	
1.1.1.0.0	GADM	Gerencia Administrativa	
1.1.1.0.1	UBIP	Unidad de Bienes Patrimoniales	
1.1.1.0.2	UCPU	Unidad de Compras Públicas	
1.1.1.0.3	UGDA	Unidad de Gestión Documental y Archivo	
1.1.1.0.4	UNIM	Unidad de Infraestructura y Mantenimiento	
1.1.1.0.5	RRHH	Unidad de Recursos Humanos	
1.1.1.0.6	USEG	Unidad de Seguridad	
1.1.1.0.7	USGT	Unidad de Servicios Generales y Transporte	
1.1.1.0.8	TICS	Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	
1.1.2.0.0	GFIN	Gerencia Financiera	Gerencia Financiera
1.1.2.0.1	UCON	Unidad de Contabilidad	
1.1.2.0.2	UPRE	Unidad de Presupuesto	
1.1.2.0.3	UTES	Unidad de Tesorería	



Lcda. Tatiana Mejía
Director de Comunicaciones

Ing. Carlos Villanueva
Coordinador de Planificación

Ing. Oscar Cruz
Director de Planificación

Dr. Daniel Piñero
Gerente General

Elaboró

Revisó

Visto Bueno

Autorizó



Instituto Administrador de los Beneficios de los Veteranos y Excombatientes

Manual de Procedimientos de la Dirección de Comunicaciones

Código:

MNL-DCOM-0001.1

Revisión:

01

Fecha de emisión:

18/04/2023

Página 7 de 62

1.1.3.0.0	GPPE	Gerencia de Prestaciones y Rehabilitación para Personas con Discapacidad, Veteranos y Excombatientes	Gerencia de Prestaciones y Rehabilitación para Personas con Discapacidad, Veteranos y Excombatientes
1.1.3 E.0	CEDI	Comisión Evaluadora de Discapacidades	
1.1.3.1.0	DJPD	Dirección Jurídica para Personas con Discapacidad	
1.1.3.2.0	DSAL	Dirección de Salud para Personas con Discapacidad, Veteranos y Excombatientes	
1.1.3.2.1	DFIR	Departamento de Fisioterapia y Rehabilitación	
1.1.3.2.2	DORP	Departamento de Ortesis y Prótesis	
1.1.3.2.3	DSIM	Departamento de Programas de Salud e Insumos Médicos	
1.1.3.2.4	DSAM	Departamento de Salud Mental	
1.1.3.2.5	DSEC	Departamento de Seguimiento y Control en Salud	
1.1.3.3.0	DPDI	Dirección de Prestaciones para Personas con Discapacidad	
1.1.3.3.1	DAES	Departamento de Archivo especializado para Personas con Discapacidad	
1.1.3.3.2	DAOD	Departamento de Atención y Orientación para Personas con Discapacidad	
1.1.3.3.3	DBED	Departamento de Beneficios Económicos para Personas con Discapacidad	
1.1.4.0.0	GBIP	Gerencia de Beneficios e Inserción Social y Productiva	Gerencia de Beneficios e Inserción Social y Productiva
1.1.4.0.1	DAVE	Departamento de Atención en Ventanilla para Veteranos y Excombatientes	
1.1.4.0.2	DBEC	Departamento de Beneficios Económicos	
1.1.4.0.3	DCCE	Departamento de Contact Center	
1.1.4.0.4	DCRE	Departamento de Créditos	
1.1.4.0.5	DPED	Departamento de Programas Educativos	
1.1.4.0.6	DPIP	Departamento de Programas de Inserción Productiva	
1.1.4.0.7	DREG	Departamento de Registro	
1.1.4.0.8	DTRT	Departamento de Transferencia de Tierras	
1.1.4.0.9	DVIV	Departamento de Vivienda	
1.1.0.8.0	DRCH	Dirección Regional de Chalatenango	Gerencia General
1.1.0.9.0	DRSM	Dirección Regional de San Miguel	
1.1.0.10.0	DRSV	Dirección Regional de San Vicente	
1.1.0.11.0	DRSA	Dirección Regional de Santa Ana	

Lcda. Tatiana Mejía
Director de Comunicaciones

Ing. Carlos Villanueva
Coordinador de Planificación

Ing. Oscar Cruz
Director de Planificación

Dr. Daniel Plata
Gerente General

Elaboró

Revisó

Visto Bueno

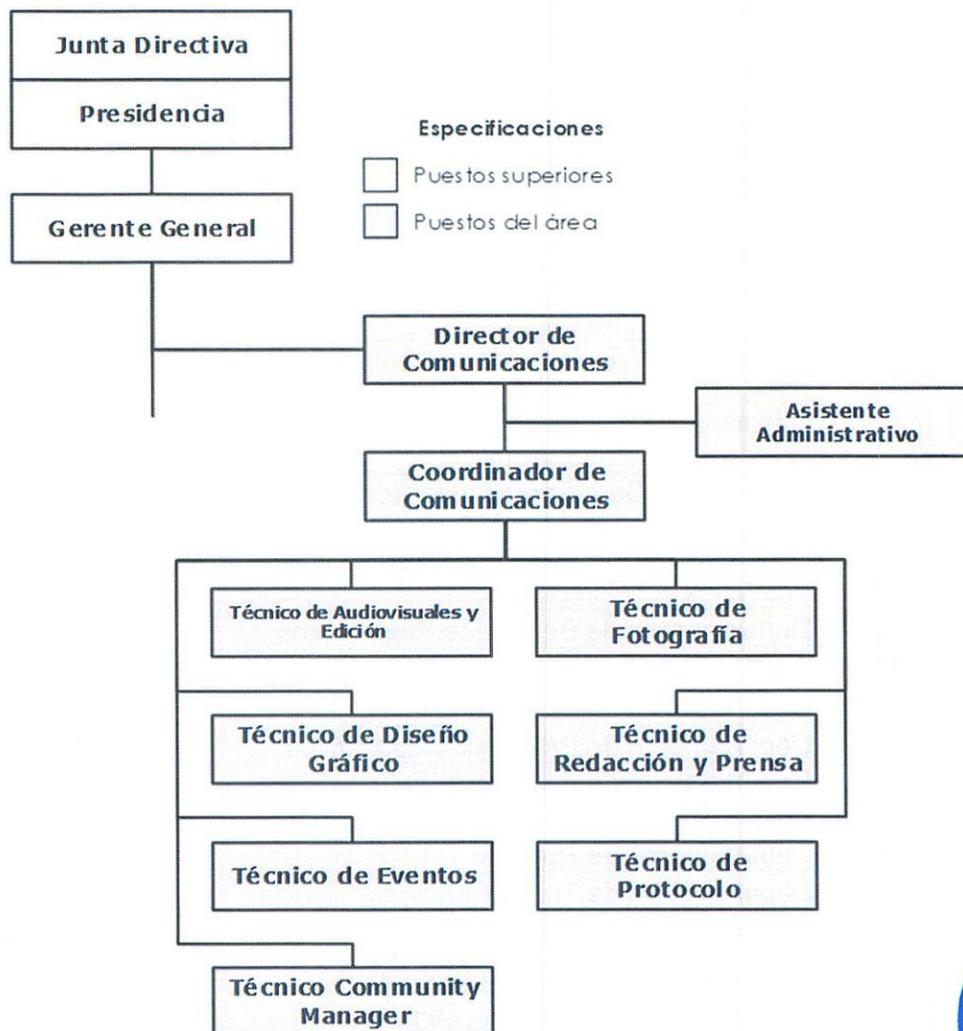
Autorizó





ORGANIGRAMA DEL ÁREA ORGANIZATIVA

La Dirección de Comunicaciones, se encarga de elaborar, orientar y conducir la ejecución de la comunicación y relaciones públicas de la institución, diseñando estrategias y acciones de comunicación que permitan la divulgación tanto interna como externa del trabajo y quehacer institucional y contribuir a la construcción de una imagen positiva de la institución y de sus autoridades; asimismo servir como garante de la comunicación de parte de los beneficiarios hacia la institución.



- Especificaciones**
- Puestos superiores
 - Puestos del área



Loda. Tatiana Mejía Director de Comunicaciones	Ing. Carlos Villanueva Coordinador de Planificación	Ing. Oscar Cruz Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES COBERTURA DE EVENTOS INSTITUCIONALES

Código de procedimiento: PRC-DCOM-0001

Objetivo del procedimiento: Brindar apoyo con la captura de material fotográfico y audiovisual de las actividades de las diferentes áreas organizativas del INABVE, para la difusión oportuna del quehacer institucional.

LISTA DE PASOS DEL PROCEDIMIENTO

No.	Responsable	Descripción
1	Director de Comunicaciones	Solicitar programación para coberturas Se solicita vía correo la programación de eventos y actividades a realizar por las diferentes áreas organizativas de la institución y que requieran cobertura por parte de la DCOM, al menos una vez al mes.
2	Jefe de área organizativa	Enviar programación de eventos Los jefes de área remiten la calendarización de las actividades institucionales que requieran cobertura de parte de la DCOM.
3	Director de Comunicaciones	Calendarizar la cobertura de eventos Realizar la priorización de los eventos a los que se le brindará cobertura.
4	Director de Comunicaciones	Designar responsables de cobertura Con base a la naturaleza de cada evento programado, se realiza la asignación de técnicos para desarrollar la cobertura.
5	Asistente administrativo	Notificar asignación Verifica la agenda del personal técnico de la Dirección y les notifica, sobre los eventos programados y asignados.
6	Asistente Administrativo	Solicitar transporte Se realiza la solicitud de transporte, cuando se requiera, mediante formato impreso en el cual se coloca la fecha de la cobertura, lugar y cantidad de técnicos asignados.



Loda. Tatiana Mejía
Director de Comunicaciones

Ing. Carlos Villanueva
Coordinador de Planificación

Ing. Oscar Cruz
Director de Planificación

Dr. Daniel Platero
Gerente General

Elaboró

Revisó

Visto Bueno

Autorizó



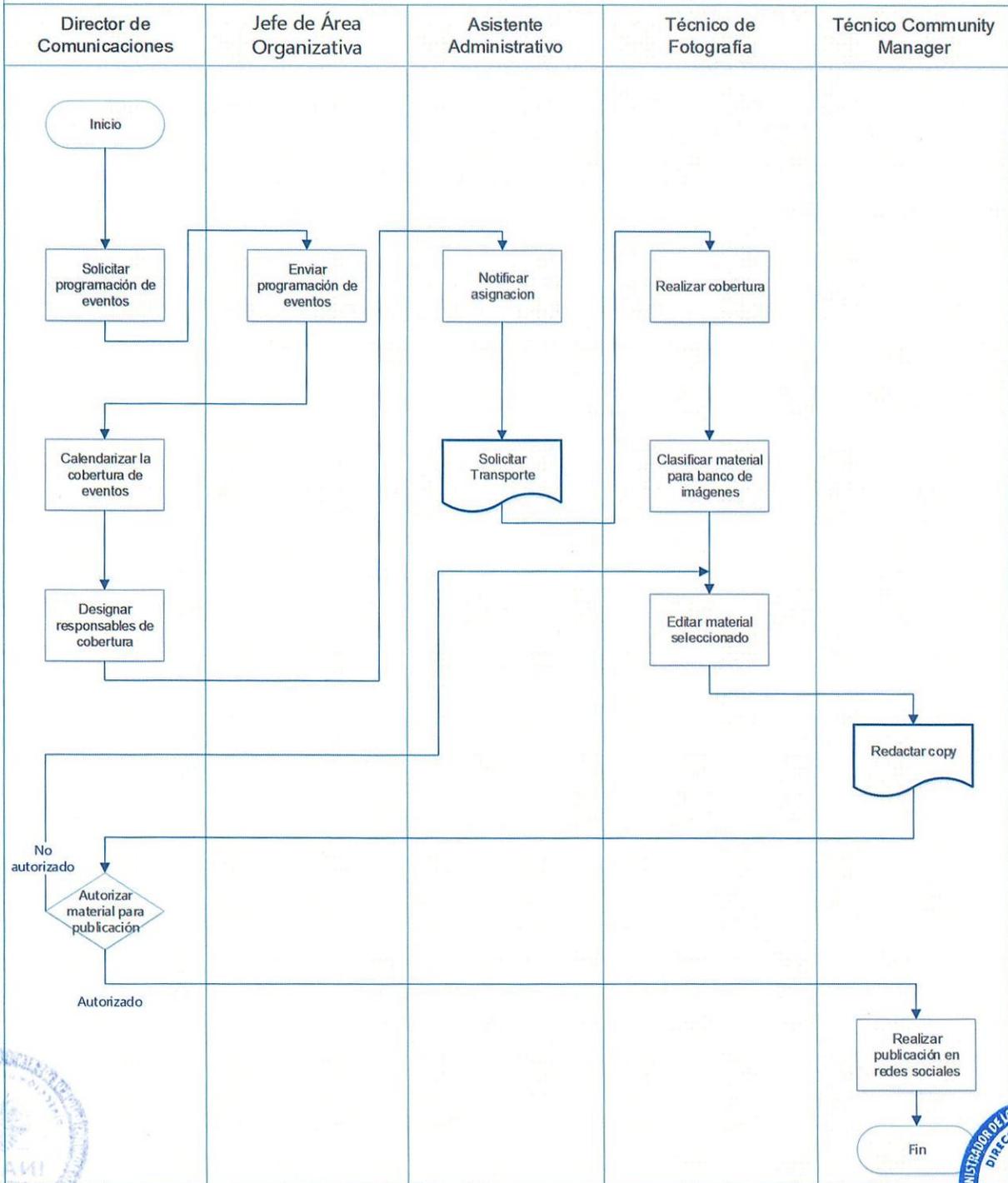
7	Técnico de fotografía	Realizar cobertura Depende de las necesidades comunicacionales, se realiza la toma de fotografía y/o video (Técnico de audiovisuales y edición) en el evento asignado.
8	Técnico de fotografía	Clasificar material para banco de imágenes Realiza la recopilación y selección del material que será utilizado para la creación de artes gráficos o videos publicitarios de la institución (Técnico de audiovisuales y edición).
9	Técnico de fotografía	Editar material seleccionado Realiza la edición del material fotográfico y audiovisual (Técnico de audiovisuales y edición), verificando los detalles estéticos como iluminación, encuadre y exposición.
10	Técnico Community Manager	Redactar copy Verifica que el material editado cumple con los criterios autorizados por la Secretaría de Comunicaciones de la Presidencia de la República, investiga sobre la información de la actividad para proceder a realizar el copy para publicación.
11	Director de Comunicaciones	Autorizar material para publicación Verifica el material final que será utilizado en las publicaciones para redes sociales. De estar de acuerdo, se autoriza para su publicación. Si el material no es aprobado, se regresa al paso 9.
12	Técnico Community Manager	Realizar publicación en redes sociales El material aprobado es publicado en las redes sociales institucionales



Lcda. Tatiana Mejía Director de Comunicaciones	Ing. Carlos Villanueva Coordinador de Planificación	Ing. Oscar Cruz Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



PRC-DCOM-001: COBERTURA DE EVENTOS INSTITUCIONALES



Lcda. Tatiana Mejía Director de Comunicaciones	Ing. Carlos Villanueva Coordinador de Planificación	Ing. Oscar Cruz Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



Instituto Administrador de los Beneficios
de los Veteranos y Excombatientes

Manual de Procedimientos de la
Dirección de Comunicaciones

Código:

MNL-DCOM-0001.1

Revisión:

01

Fecha de emisión:

18/04/2023

Página 12 de 62

MONTAJE DE ACTOS PROTOCOLARIOS OFICIALES E INSTITUCIONALES

Código de procedimiento: PRC-DCOM-0002

Objetivo del procedimiento: Planificar, organizar y ejecutar de manera eficiente, todas las actividades y eventos institucionales para fortalecer la imagen interna y externa del INABVE ante la población beneficiaria y otras instituciones.

LISTA DE PASOS DEL PROCEDIMIENTO

No	Responsable	Descripción
1	Jefe de área solicitante	Solicitar montaje de evento Se solicita a la DCOM montaje para evento especificando los requerimientos especiales que pueda desarrollar.
2	Director de Comunicaciones	Asignar personal para montaje de evento Notifica al equipo de DCOM la realización de la cobertura por medio de correo electrónico.
3	Asistente Administrativo	Agendar montaje Calendariza el evento y se realiza la solicitud de transporte para el día del evento, según las necesidades del equipo.
4	Asistente Administrativo	Solicitar transporte Se realiza la solicitud de transporte, si se requiere, mediante formato impreso en el cual se coloca la fecha de la cobertura, lugar y cantidad de técnicos asignados.
5	Técnico de Protocolo	Realizar "Scouting" del lugar del evento Exploración del lugar para hacer una revisión de la zona y un análisis de las necesidades para el evento, si es un evento interinstitucional se realiza una visita en conjunto con los homólogos de la institución correspondiente.
6	Técnico de Protocolo	Verificar necesidades del evento Listado de las necesidades internas y externas del evento para el desarrollo óptimo del mismo.
7	Coordinador de Comunicaciones	Solicitar apoyo de áreas Según las necesidades del evento, si se requiere ayuda de otras áreas organizativas para el evento, se realiza la gestión de recurso humano y material para llevar a cabo el evento.
8	Técnico de Redacción y Prensa	Redactar agenda del evento Describe el guion del evento, describiendo en cómo se llevará a cabo el evento, en cuanto a invitados, orden de precedencia, tiempo de duración, etc.

Lcda. Tatiana Mejía
Director de Comunicaciones

Ing. Carlos Villanueva
Coordinador de Planificación

Ing. Oscar Cruz
Director de Planificación

Dr. Daniel Platero
Gerente General

Elaboró

Revisó

Visto Bueno

Autorizó





9	Director de comunicaciones	Verificar agenda del evento El Director de Comunicaciones verifica con el Jefe Área Organizativa (o Representante de Institución externa) los puntos de la agenda, invitados especiales, personas presentes en mesa de honor y precedencia.
10	Director de Comunicaciones	Notificar salida a la Unidad de Seguridad Informa a la Unidad de seguridad de la salida del equipo de la Dirección de Comunicaciones para el control interno institucional (Si aplica).
11	Técnico de Protocolo	Realizar montaje del evento Montaje de mesa de honor, acrílicos, banderas institucionales y equipo de sonido para el evento.
12	Técnico de Fotografía	Realizar cobertura del evento Depende de las necesidades comunicacionales, se realiza la toma de fotografía y video en conjunto con el Técnico de audiovisuales y edición.
13	Técnico de Fotografía	Editar material fotográfico Realiza la edición del material fotográfico verificando los detalles estéticos como iluminación, encuadre y exposición.
14	Técnico de audiovisuales y edición	Editar material audiovisual Realiza la edición del material audiovisual para publicación en medios de comunicación y redes sociales (si es requerido).
15	Técnico Community Manager	Redactar copy Verifica que el material editado cumple con los criterios autorizados por la Secretaría de Comunicaciones de la Presidencia de la República y procede a realizar el copy para publicación.
16	Director de Comunicaciones	Autorizar material para publicación Verifica el material final que será utilizado en las publicaciones para las redes sociales del instituto. Si el material no es aprobado, se regresa con las observaciones al paso 13.
17	Técnico Community Manager	Realizar publicación en redes sociales El material aprobado es publicado en las diferentes redes sociales del instituto



Lcda. Tatiana Mejía
Director de Comunicaciones

Ing. Carlos Villanueva
Coordinador de Planificación

Ing. Oscar Cruz
Director de Planificación

Dr. Daniel Platero
Gerente General

Elaboró

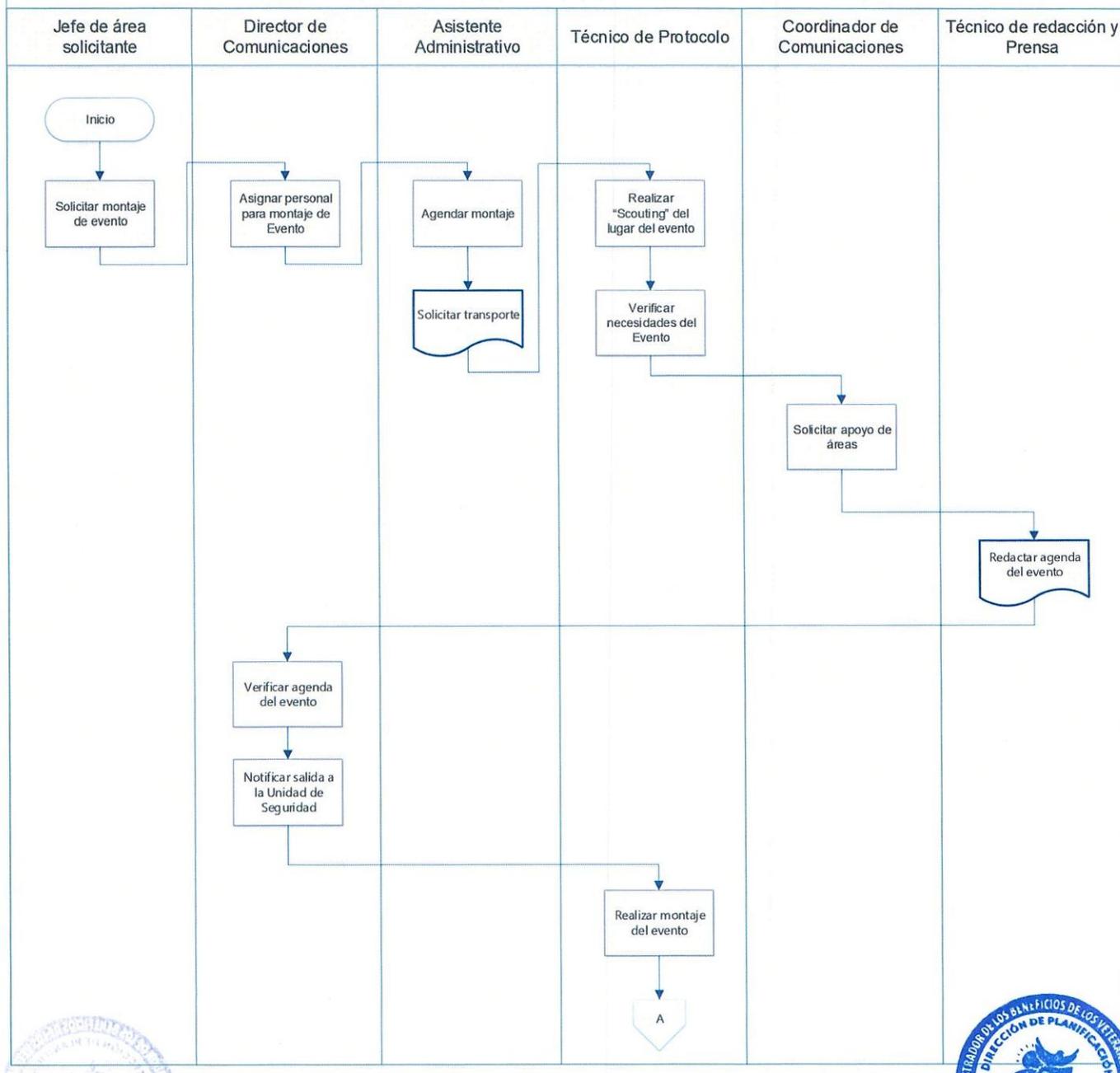
Revisó

Visto Bueno

Autorizó



PRC-DCOM-002: MONTAJE DE ACTOS PROTOCOLARIOS OFICIALES E INSTITUCIONALES



Lcda. Tatiana Mejía
Director de Comunicaciones

Ing. Carlos Villanueva
Coordinador de Planificación

Ing. Oscar Cruz
Director de Planificación

Dr. Daniel Platero
Gerente General

Elaboró

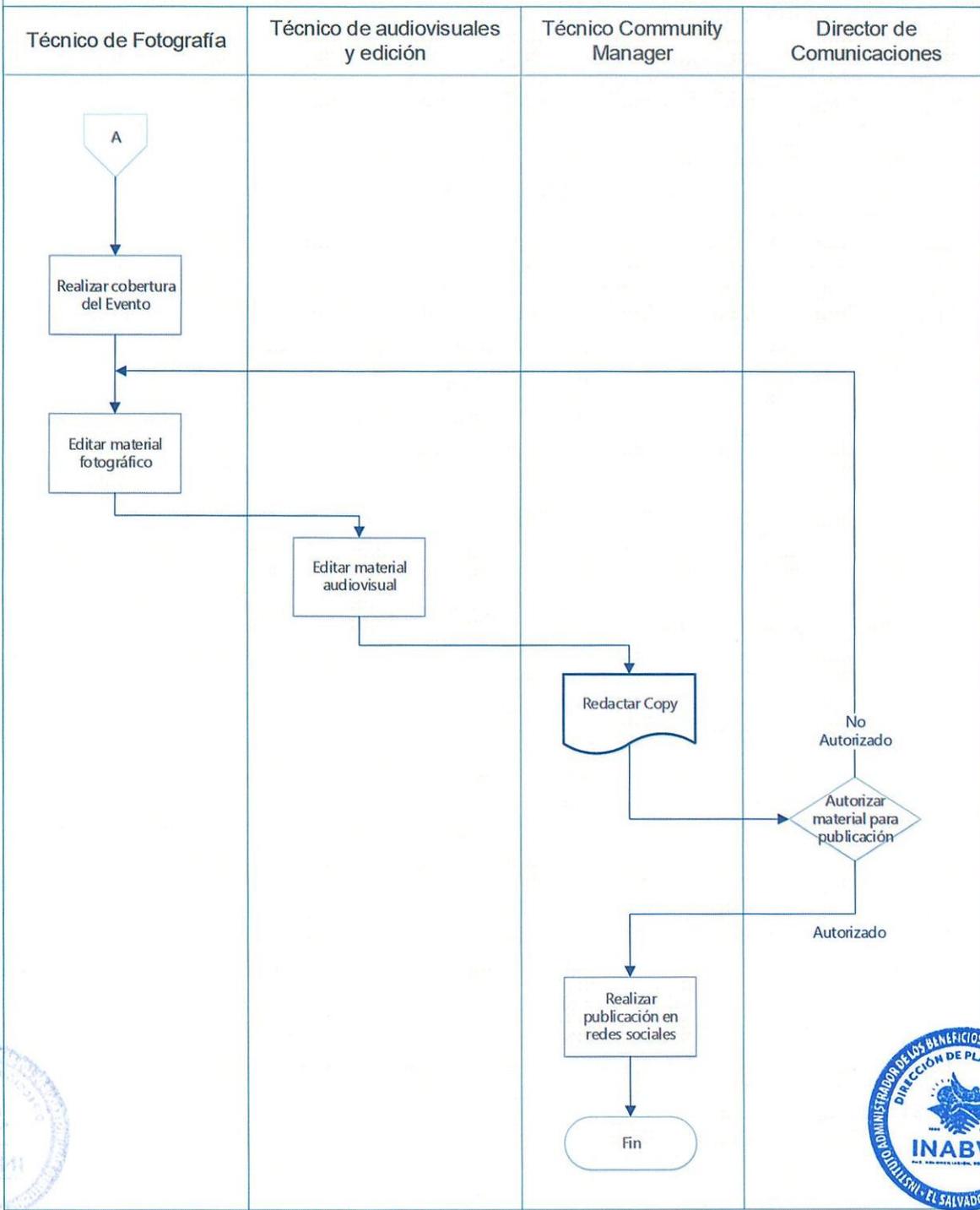
Revisó

Visto Bueno

Autorizó



PRC-DCOM-002: MONTAJE DE ACTOS PROTOCOLARIOS OFICIALES E INSTITUCIONALES



Lcda. Tatiana Mejía Director de Comunicaciones	Ing. Carlos Villanueva Coordinador de Planificación	Ing. Oscar Cruz Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



Instituto Administrador de los Beneficios
de los Veteranos y Excombatientes

Manual de Procedimientos de la
Dirección de Comunicaciones

Código:

MNL-DCOM-0001.1

Revisión:

01

Fecha de emisión:

18/04/2023

Página 16 de 62

ORGANIZACIÓN LOGÍSTICA DE SESIONES DE JUNTA DIRECTIVA

Código de procedimiento: PRC-DCOM-0003

Objetivo del procedimiento: Proporcionar asistencia en la organización, montaje y ejecución de las sesiones de Junta Directiva, ordinarias y extraordinarias, para asegurar su normal desarrollo.

LISTA DE PASOS DEL PROCEDIMIENTO

No.	Responsable	Descripción
1	Asistente de Secretaría de Junta Directiva	Enviar convocatoria de Junta Directiva Informa sobre la fecha de realización de la sesión de Junta Directiva, mediante correo electrónico.
2	Técnico de Protocolo	Notificar convocatoria de sesión de Junta Directiva Notifica al personal técnico de la DCOM sobre la fecha de realización de Junta Directiva.
3	Técnico de Protocolo	Enviar menú a miembros de JD y recopilar de información Proporcionar a cada miembro de JD las diferentes opciones de alimentación, proporcionadas por la empresa de banquetes y recolectar información.
4	Técnico de Protocolo	Solicitar fondos para compra de alimentación Redactar y enviar memorando al encargado de fondo circulante para la autorización de los fondos en la compra de alimentación de los miembros de Junta Directiva detallando la cantidad, precios y monto total del costo del banquete.
5	Técnico de Protocolo	Solicitar autorización de Gerencia Administrativa El memorando anteriormente destinado al encargado del fondo circulante debe ser autorizado por el Gerente Administrativo, y visto bueno de Director de Comunicaciones, mediante sello y firma de dicho documento.
6	Técnico de Protocolo	Solicitar al proveedor la alimentación Se hace la solicitud de dicha alimentación por medio de correo electrónico.



Lcda. Tatiana Mejía
Director de Comunicaciones

Ing. Carlos Villanueva
Coordinador de Planificación

Ing. Oscar Cruz
Director de Planificación

Dr. Daniel Platero
Gerente General

Elaboró

Revisó

Visto Bueno

Autorizó



Instituto Administrador de los Beneficios de los Veteranos y Excombatientes

Código:

MNL-DCOM-0001.1

Revisión:

01

Manual de Procedimientos de la Dirección de Comunicaciones

Fecha de emisión:

18/04/2023

Página 17 de 62

7	Técnico de Protocolo	Preparar el área para la sesión de Junta Directiva. Verificación del orden y limpieza del lugar, colocación de mobiliario y mantelería necesaria. Asimismo, debe contar con una estación de agua y café; banderas institucionales y la identificación de cada uno de los miembros, por medio de acrílicos.
8	Técnico de Eventos	Colocar equipo de sonido Montaje de equipo de sonido y micrófonos en lugares estratégicos para los miembros de JD.
9	Técnico de Protocolo	Solicitar firmas de asistencia a miembros de Junta Directiva Para el control interno de asistencia y alimentación, es necesario que cada miembro firme la lista de asistencia antes de iniciar el acto.
10	Técnico de Eventos	Brindar soporte técnico de sonido Brindar apoyo técnico en el manejo de los equipos de sonido durante el desarrollo de la sesión de Junta Directiva.
11	Técnico de Protocolo	Asistir a miembros de Junta Directiva Proporcionar atención, alimentación y bebida a miembros de Junta Directiva.
12	Técnico de Redacción y Prensa	Recolectar la información expuesta en Junta Directiva Resguardo de toda la documentación impresa y datos importantes expuestos por cada uno de los expositores de la JD.
13	Técnico de Protocolo	Liquidar facturación de proveedores de alimentación Para el control financiero adecuado, es necesario presentar al encargado de fondo circulante las facturas de la compra de alimentación brindadas por el proveedor, asimismo, el comprobante de retención de renta debidamente firmado y hoja de comprobante de entrega de cheque (de ser necesario) y se anexa las listas de asistencia de JD y de personal de apoyo que recibe la alimentación.
14	Técnico de Protocolo	Entregar carta de lista de asistencia de JD Entrega de listas de asistencia mediante carta de realización de sesión, el listado con firmas en original es entregado a Gerencia General, y con copia a Presidente de Gerencia General, Gerencia Financiera y a la Unidad de Recursos Humanos.



Lcda. Tatiana Mejía Director de Comunicaciones	Ing. Carlos Villanueva Coordinador de Planificación	Ing. Oscar Cruz Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



Instituto Administrador de los Beneficios de los Veteranos y Excombatientes

Código:

MNL-DCOM-0001.1

Revisión:

01

Manual de Procedimientos de la Dirección de Comunicaciones

Fecha de emisión:

18/04/2023

Página 18 de 62

15	Técnico de Fotografía	Realizar cobertura fotográfica Toma de fotografías durante la sesión de Junta Directiva.
16	Técnico de Fotografía	Editar material fotográfico Realiza la edición del material fotográfico verificando los detalles estéticos como iluminación, encuadre y exposición.
17	Técnico Community Manager	Redactar copy Se redacta el copy que acompañara el arte gráfico para la posterior publicación en redes sociales del instituto.
18	Director de Comunicaciones	Autorizar publicación Verifica el material final que será utilizado en las publicaciones para las redes sociales del instituto. Si el material no es aprobado, se regresa con las observaciones al paso 16.
19	Técnico Community Manager	Realizar publicación en redes sociales El material aprobado es publicado en las diferentes redes sociales del instituto



Lcda. Tatiana Mejía
Director de Comunicaciones

Ing. Carlos Villanueva
Coordinador de Planificación

Ing. Oscar Cruz
Director de Planificación

Dr. Daniel Platero
Gerente General

Elaboró

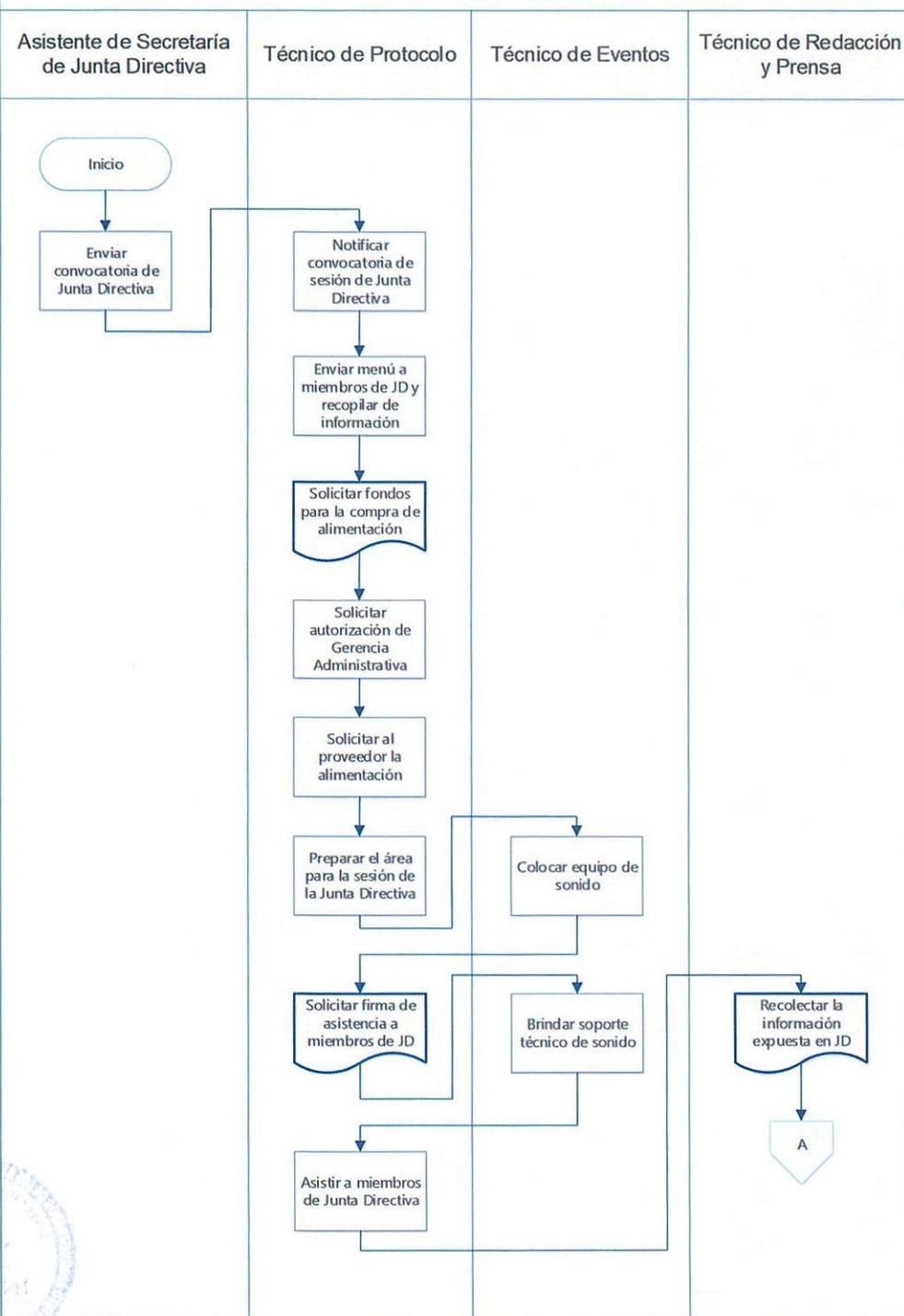
Revisó

Visto Bueno

Autorizó



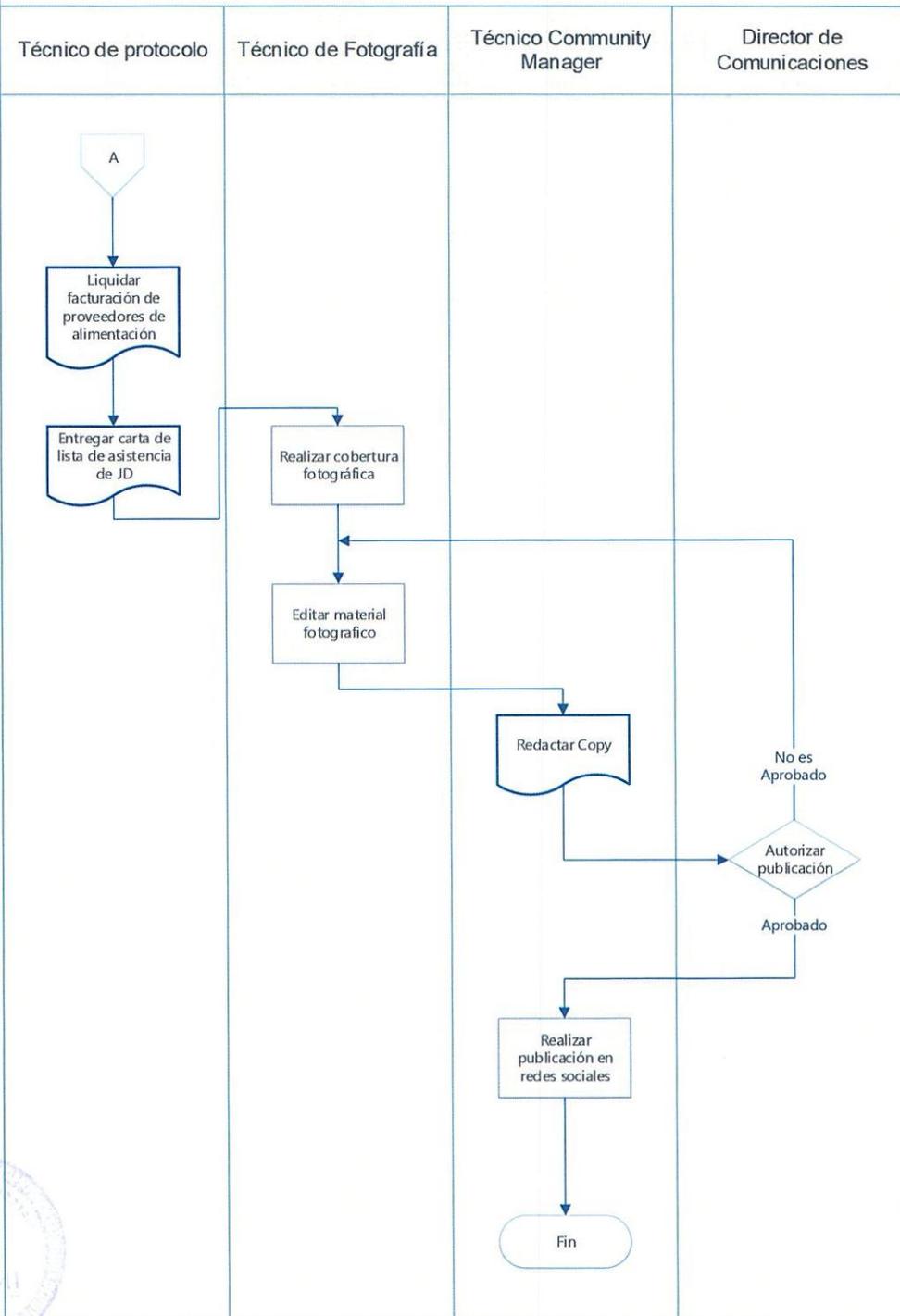
PRC-DCOM-003: ORGANIZACIÓN LOGÍSTICA DE SESIONES DE JUNTA DIRECTIVA



Lcda. Tatiana Mejía Director de Comunicaciones	Ing. Carlos Villanueva Coordinador de Planificación	Ing. Oscar Cruz Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



ORGANIZACIÓN LOGÍSTICA DE SESIONES DE JUNTA DIRECTIVA



Lcda. Tatiana Mejía Director de Comunicaciones	Ing. Carlos Villanueva Coordinador de Planificación	Ing. Oscar Cruz Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



Instituto Administrador de los Beneficios
de los Veteranos y Excombatientes

Código:

MNL-DCOM-0001.1

Revisión:

01

Manual de Procedimientos de la
Dirección de Comunicaciones

Fecha de emisión:

18/04/2023

Página 21 de 62

PUBLICACIONES INFORMATIVAS PARA REDES SOCIALES

Código de procedimiento: PRC-DCOM-0004

Objetivo del procedimiento: Dar a conocer información relevante y pertinente por medio de plataformas digitales, a los beneficiarios de la institución para la toma de acciones que aseguren el cumplimiento de los objetivos de la institución.

LISTA DE PASOS DEL PROCEDIMIENTO

No.	Responsable	Descripción
1	Jefe de Área solicitante	Solicitar publicación informativa Hace la solicitud de la publicación por medio de correo electrónico o memorándum, que incluya previa autorización de Jefatura inmediata y/o Gerencia electrónico, detallando el objetivo, mensaje a difundir y tipo de red social para la publicación (Facebook, Twitter, YouTube).
2	Director de Comunicaciones	Asignar realización de publicación Notifica la solicitud de la creación del material necesario para la publicación y delega asignación.
3	Técnico de Diseño Gráfico	Elaborar arte gráfico Diseño del arte gráfico digital, según los lineamientos planteados en el Manual de Marca Institucional del INABVE.
4	Director de Comunicaciones	Revisar arte gráfico Si es aprobado: se envía al área organizativa para revisión. No es aprobado: el Técnico de Diseño Gráfico debe realizar los cambios necesarios para una nueva revisión
5	Jefe de Área solicitante	Validar el arte gráfico Si es aprobado: se autoriza para su publicación. No es aprobado: el Técnico de Diseño Gráfico debe realizar los cambios necesarios para una nueva revisión.
6	Técnico de Community Manager	Redactar copy para la publicación Creación del texto informativo para la publicación.
7	Director de Comunicaciones	Revisar copy informativo Si es aprobado: se autoriza para su publicación. No es aprobado: el Técnico Community Manager debe realizar los cambios necesarios.



Lcda. Tatiana Mejía
Director de Comunicaciones

Ing. Carlos Villanueva
Coordinador de Planificación

Ing. Oscar Cruz
Director de Planificación

Dr. Daniel Platero
Gerente General

Elaboró

Revisó

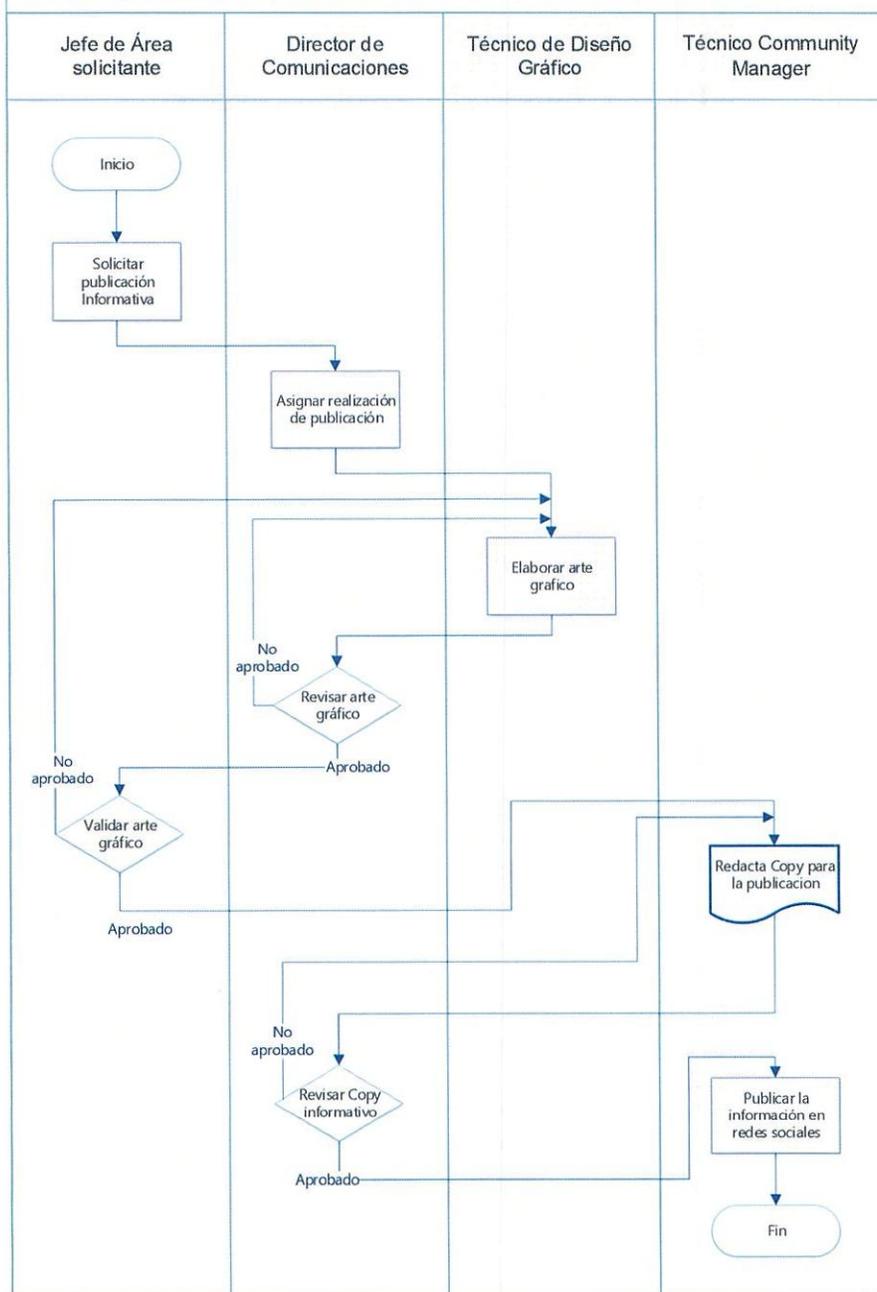
Visto Bueno

Autorizó



8	Técnico Community Manager	Publicar la información en redes sociales Se procede a publicar en las redes sociales del Instituto el material aprobado.
---	---------------------------	---

PRC-DCOM-004: PUBLICACIONES INFORMATIVAS PARA REDES SOCIALES



Lcda. Tatiana Mejía Director de Comunicaciones	Ing. Carlos Villanueva Coordinador de Planificación	Ing. Oscar Cruz Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



Instituto Administrador de los Beneficios de los Veteranos y Excombatientes

Código:

MNL-DCOM-0001.1

Revisión:

01

Manual de Procedimientos de la Dirección de Comunicaciones

Fecha de emisión:

18/04/2023

Página 23 de 62

PUBLICACIONES PARA REDES SOCIALES SOBRE EL QUEHACER INSTITUCIONAL

Código de procedimiento: PRC-DCOM-0005

Objetivo del procedimiento: Dar a conocer información relevante y pertinente, por medio de plataformas digitales, a los beneficiarios de la institución para la toma de acciones que aseguren el cumplimiento de los objetivos de la institución.

LISTA DE PASOS DEL PROCEDIMIENTO

No.	Responsable	Descripción
1	Técnico Community Manager	Planificar las publicaciones para redes sociales Según las necesidades comunicacionales de la institución se propone la programación de la información de carácter institucional que deba ser comunicada a la población a través de redes sociales.
2	Director de Comunicaciones	Revisar la programación Revisa la propuesta de programación de material para publicación. Si es aprobado: Se procede a elaboración de arte gráfico No es aprobado: regresa al paso 1
3	Técnico de Diseño Gráfico	Elaborar arte gráfico Se realiza el diseño del arte gráfico digital de la publicación programada, según los lineamientos y necesidades planteadas.
4	Técnico Community Manager	Redactar copy Creación del texto informativo para la publicación en redes sociales.
5	Director de comunicaciones	Autorizar de arte gráfico Verificar con el Jefe de área correspondiente (si se requiere) la información que será publicada y el arte gráfico. Si es aprobado: se autoriza para su publicación en redes. No es aprobado: el Técnico de Diseño Gráfico debe realizar los cambios necesarios para una nueva revisión
6	Técnico Community Manager	Publicar información en redes sociales El material aprobado se coloca a la red social para su publicación.

Lcda. Tatiana Mejía
Director de Comunicaciones

Ing. Carlos Villanueva
Coordinador de Planificación

Ing. Oscar Cruz
Director de Planificación

Dr. Daniel Platazo
Gerente General

Elaboró

Revisó

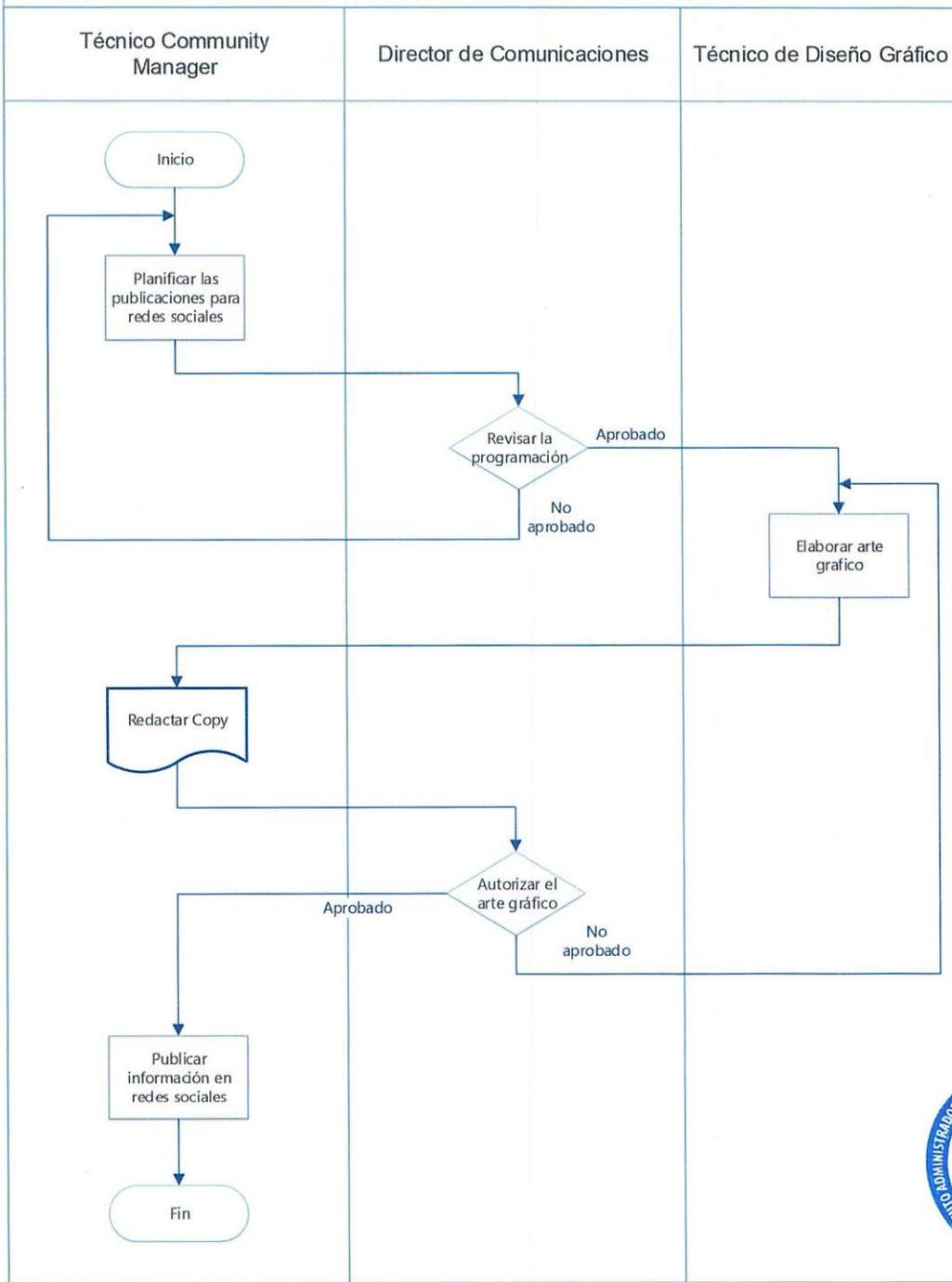
Visto Bueno

Autorizó





**PRC-DCOM-005:
PUBLICACIONES PARA REDES SOCIALES SOBRE EL QUEHACER INSTITUCIONAL**



Loda. Tatiana Mejía
Director de Comunicaciones

Ing. Carlos Villanueva
Coordinador de Planificación

Ing. Oscar Cruz
Director de Planificación

Dr. Daniel Platero
Gerente General

Elaboró

Revisó

Visto Bueno

Autorizó



Instituto Administrador de los Beneficios
de los Veteranos y Excombatientes

Manual de Procedimientos de la
Dirección de Comunicaciones

Código:

MNL-DCOM-0001.1

Revisión:

01

Fecha de emisión:

18/04/2023

Página 25 de 62

ELABORACIÓN DE PIEZAS GRÁFICAS DE USO INTERNO PARA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

Código de procedimiento: PRC-DCOM-0006

Objetivo del procedimiento: Proporcionar material gráfico de forma digital, para el uso de las distintas áreas organizativas de la institución para cumplir con las necesidades comunicacionales de cada una de las mismas.

LISTA DE PASOS DEL PROCEDIMIENTO

No.	Responsable	Descripción
1	Jefe de área solicitante	Solicitar elaboración de arte gráfico Hace la solicitud de arte gráfico, detallando las especificaciones necesarias para el mismo. Esta solicitud es realizada mediante correo electrónico y habiendo completado la "Solicitud de Diseño Gráfico" habilitada por la Dirección de Comunicaciones para brindar los detalles requeridos. Los campos para llenar en dicho formulario se muestran en el Anexo 1.
2	Coordinador de comunicaciones	Asignar elaboración de arte gráfico Recibe la solicitud de arte gráfico, notifica de la creación del arte y delega asignación.
3	Técnico de Diseño Gráfico	Elaborar arte gráfico Diseño del arte gráfico digital, según los lineamientos y necesidades planteadas.
4	Director de Comunicaciones	Revisar arte gráfico Verifica con el Jefe de área solicitante la pieza gráfica creada. Si es aprobado: se envía el material final. No es aprobado: el Técnico de Diseño Gráfico debe realizar los cambios necesarios para una nueva revisión.
5	Coordinador de Comunicaciones	Enviar arte gráfico solicitado Remite el material gráfico por vía correo o link para descarga de material (según se requiera) al Jefe de área solicitante, con copia al Director de Comunicaciones.



Lcda. Tatiana Mejía
Director de Comunicaciones

Ing. Carlos Villanueva
Coordinador de Planificación

Ing. Oscar Cruz
Director de Planificación

Dr. Daniel Platero
Gerente General

Elaboró

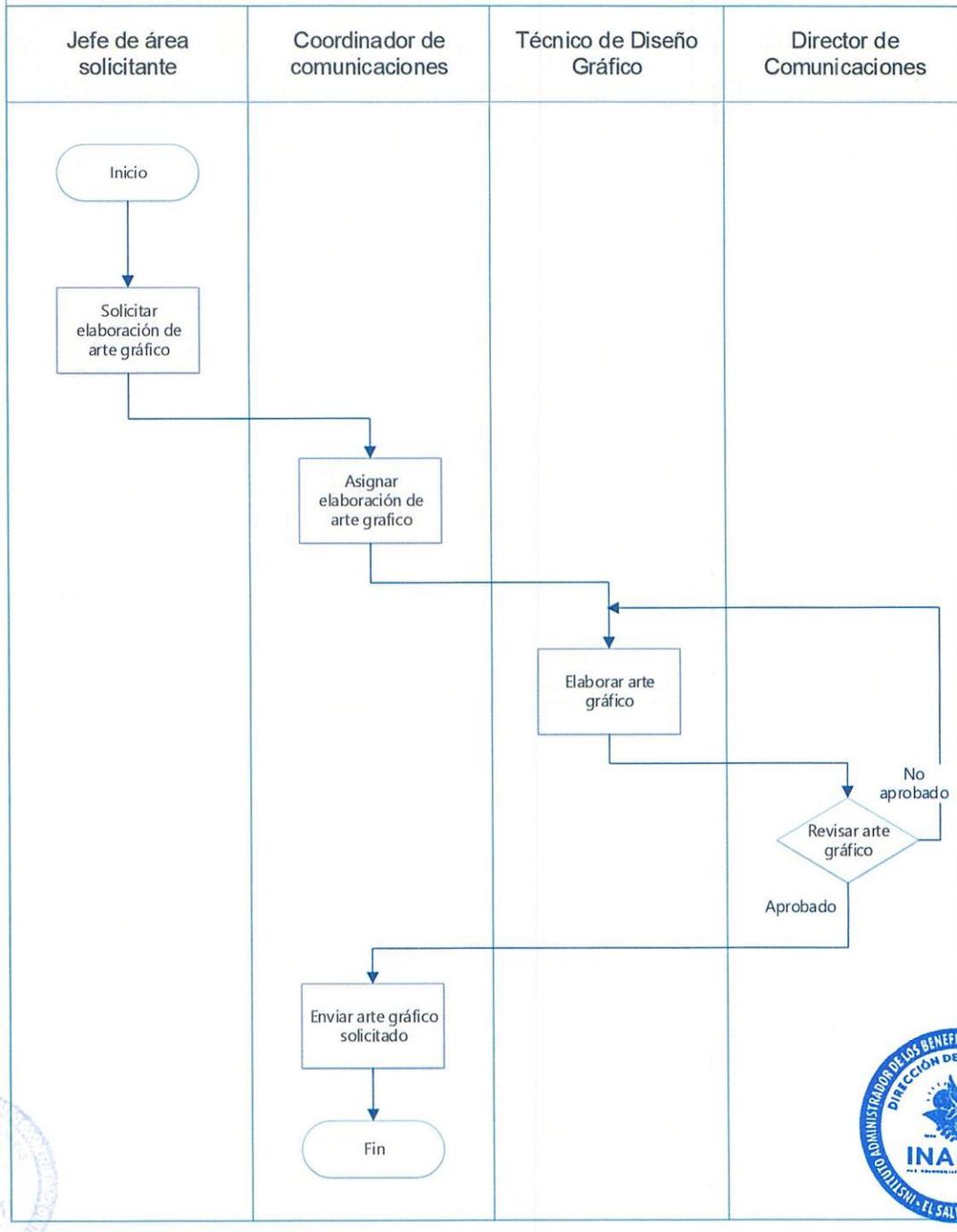
Revisó

Visto Bueno

Autorizó



**PRC-DCOM-006:
ELABORACIÓN DE PIEZAS GRÁFICAS DE USO INSTITUCIONAL**



Lcda. Tatiana Mejía Director de Comunicaciones	Ing. Carlos Villanueva Coordinador de Planificación	Ing. Oscar Cruz Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



Instituto Administrador de los Beneficios de los Veteranos y Excombatientes

Manual de Procedimientos de la Dirección de Comunicaciones

Código:

MNL-DCOM-0001.1

Revisión:

01

Fecha de emisión:

18/04/2023

Página 27 de 62

SOLICITUD DE EQUIPO DE SONIDO

Código de procedimiento: PRC-DCOM-0007

Objetivo del procedimiento: Instalar y operar el equipo de sonido necesario para la realización de eventos y actividades de carácter institucional.

LISTA DE PASOS DEL PROCEDIMIENTO

No.	Responsable	Descripción
1	Jefe de área solicitante	Solicitar equipo de sonido Se hace la solicitud del equipo de sonido, por medio de correo electrónico o memorando dirigido a Director y Coordinador de Comunicaciones, brindando detalles del evento o actividad, fecha, hora, objetivo y si tendrá asistencia de beneficiarios.
2	Coordinador de Comunicaciones	Delegar asignación Recibe la solicitud y procede a notificar la solicitud para delegar la asignación a un técnico.
3	Técnico de Eventos	Evaluar área del evento y seleccionar equipo Exploración del área en la que se requiere el equipo para hacer la selección del equipo adecuado para sonorizar dicho lugar.
4	Asistente administrativo	Solicitar apoyo para transporte de equipo Se hace la solicitud de apoyo para transporte del equipo de sonido asignado (Si se requiere).
5	Técnico de Eventos	Instalar el equipo de sonido Instala, prueba y monitorear el equipo para sonorizar el espacio designado de forma adecuada.
6	Técnico de Eventos	Desmontar y resguardar equipo Retiro del equipo de sonido para su resguardo después de finalizado el evento.



Lcda. Tatiana Mejía
Director de Comunicaciones

Ing. Carlos Villanueva
Coordinador de Planificación

Ing. Oscar Cruz
Director de Planificación

Dr. Daniel Platero
Gerente General

Elaboró

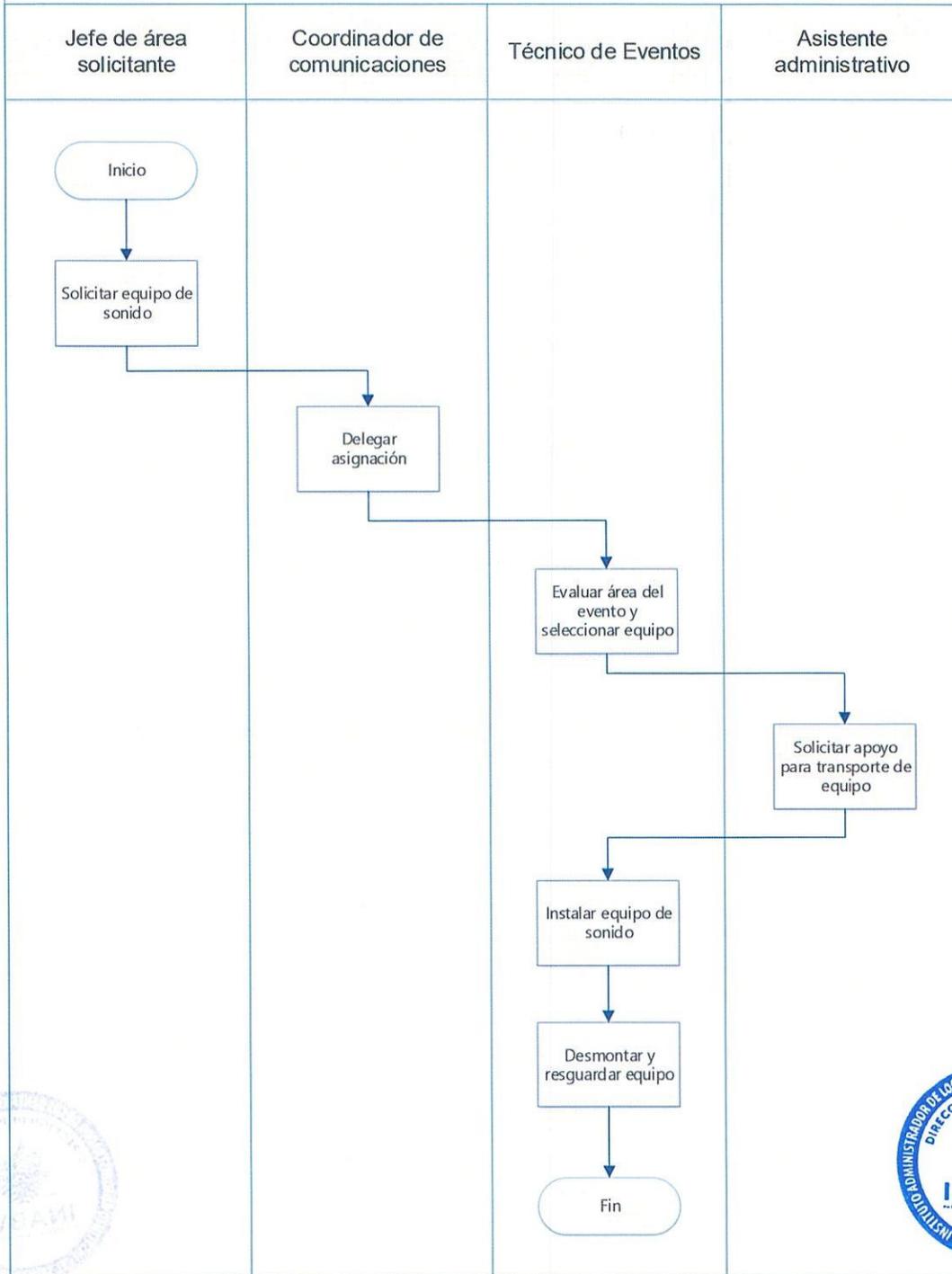
Revisó

Visto Bueno

Autorizó



PRC-DCOM-007: SOLICITUD DE EQUIPO DE SONIDO



Lcda. Tatiana Mejía
Director de Comunicaciones

Ing. Carlos Villanueva
Coordinador de Planificación

Ing. Oscar Cruz
Director de Planificación

Dr. Daniel Platero
Gerente General

Elaboró

Revisó

Visto Bueno

Autorizó



IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS ORGANIZATIVAS

Código de procedimiento: PRC-DCOM-0008

Objetivo del procedimiento: Facilitar recursos gráficos impresos para la identificación de cada área organizativa con el fin de mantener homogeneidad dentro de la institución.

LISTA DE PASOS DEL PROCEDIMIENTO

No.	Responsable	Descripción
1	Coordinador de comunicaciones	Revisar identificación de áreas organizativas Se realizan revisión de identificación de áreas organizativas al menos cada cuatrimestre para evaluar la creación de artes de identificación.
2	Coordinador de comunicaciones	Delegar personal técnico Notifica la asignación y delega a un técnico para la elaboración de rótulo de identificación
4	Asistente Administrativo	Verificar área(s) a identificar o actualizar Se determina la cantidad de rótulos solicitados y se realiza un listado para su impresión.
5	Técnico de Diseño Gráfico	Elaborar diseño del rótulo solicitado Bajo parámetros establecidos y las necesidades del área organizativa, se diagrama el arte gráfico.
6	Coordinador de Comunicaciones	Revisar arte gráfico Verifica con el jefe de área organizativa si el arte gráfico es correcto. De ser aprobado, se envía material final al jefe del área organizativa de lo contrario el Técnico de Diseño Gráfico debe realizar los cambios necesarios para una nueva revisión
7	Asistente Administrativo	Imprimir rótulos y colocar en áreas organizativas Los artes impresos son entregados o colocados en cada una de las áreas organizativas.
8	Asistente Administrativo	Actualizar control interno de los rótulos solicitados Para el control interno de la dirección, es necesario un documento donde los jefes de cada área organizativa plasmen su firma y sello reflejando la entrega del rótulo de identificación solicitado.



Lcda. Tatiana Mejía
Director de Comunicaciones

Ing. Carlos Villanueva
Coordinador de Planificación

Ing. Oscar Cruz
Director de Planificación

Dr. Daniel Platero
Gerente General

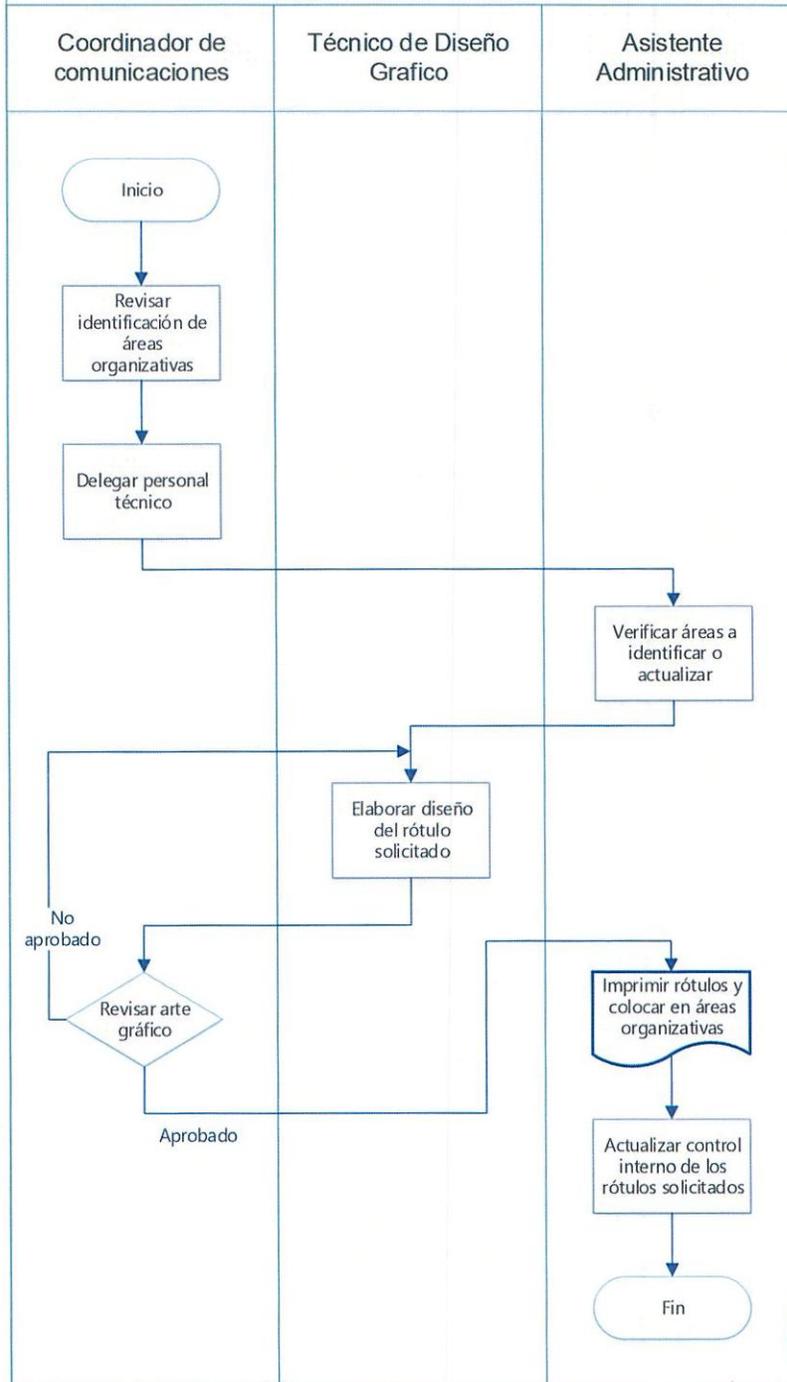
Elaboró

Revisó

Visto Bueno

Autorizó

**PRC-DCOM-008:
DENTIFICACIÓN DE ÁREAS ORGANIZATIVAS**



Loda. Tatiana Mejía Director de Comunicaciones	Ing. Carlos Villanueva Coordinador de Planificación	Ing. Oscar Cruz Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



BUZÓN DE SUGERENCIAS INSTITUCIONAL

Código de procedimiento: PRC-DCOM-0009

Objetivo del procedimiento: Recolectar las sugerencias emitidas sobre las irregularidades e inconformidades en los procedimientos de atención al usuario y los procedimientos administrativos internos del INABVE según lo establecido en el Lineamiento para Uso del Buzón de Sugerencias Institucional.

LISTA DE PASOS DEL PROCEDIMIENTO

	Responsable	Descripción
1	Asistente Administrativo	Recolectar información de los buzones de sugerencia Coordinar la recopilación de información de los buzones de sugerencia de todas las sedes de atención del INABVE.
2	Coordinador de comunicaciones	Clasificar información de los buzones de sugerencia Separar la información recolectada por área organizativa.
3	Director de Comunicaciones	Remitir irregularidades reportadas Por medio de correo electrónico se envía el reporte, al área correspondiente con copia a Gerencia General y a la Dirección de Planificación.
4	Jefe de área organizativa	Enviar medidas correctivas Envía mediante correo electrónico la medida correctiva o justificación de la sugerencia recibida con copia a Gerencia General y a la Dirección de Planificación.
5	Director de Comunicaciones	Reportar áreas que no dieron respuesta Generar un reporte de las áreas organizativas que no dieron respuesta- con las medidas correctivas para subsanar
6	Director de Planificación	Ejecutar PRC-DPLA-0011



Lcda. Tatiana Mejía
Director de Comunicaciones

Ing. Carlos Villanueva
Coordinador de Planificación

Ing. Oscar Cruz
Director de Planificación

Dr. Daniel Platero
Gerente General

Elaboró

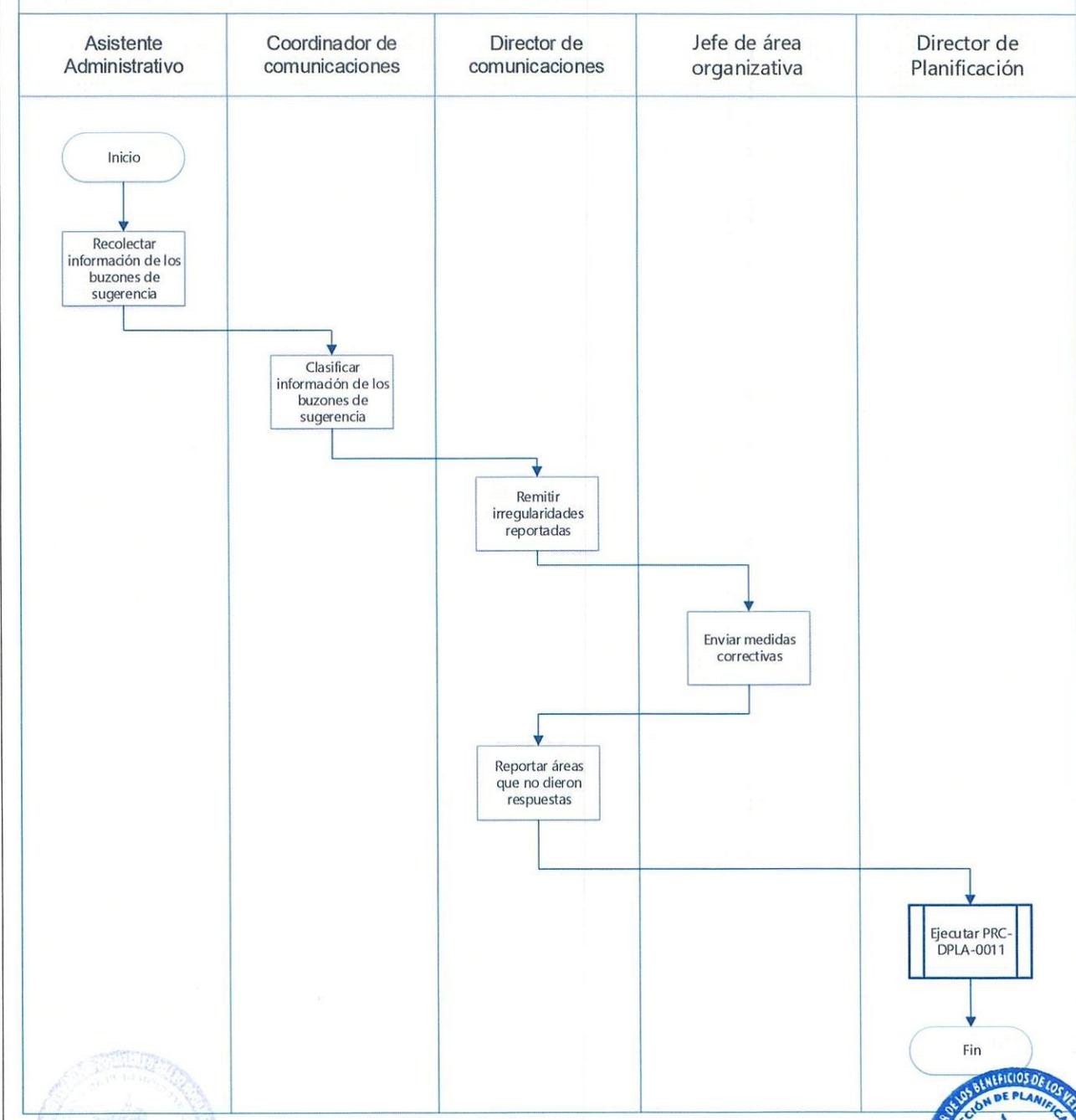
Revisó

Visto Bueno

Autorizó



PRC-DCOM-009: BUZÓN DE SUGERENCIAS INSTITUCIONAL



Lcda. Tatiana Mejía
Director de Comunicaciones

Ing. Carlos Villanueva
Coordinador de Planificación

Ing. Oscar Cruz
Director de Planificación

Dr. Daniel Platero
Gerente General

Elaboró

Revisó

Visto Bueno

Autorizó



REPORTE DE PUBLICACIONES EN REDES SOCIALES

Código de procedimiento: PRC-DCOM-0010

Objetivo del procedimiento: Remitir a la Unidad de Acceso a la Información Pública el informe mensual de las publicaciones realizadas por la Dirección de Comunicaciones sobre el quehacer institucional.

LISTA DE PASOS DEL PROCEDIMIENTO

No.	Responsable	Descripción
1	Director de Comunicaciones	Solicitar reporte Solicitar a través de correo electrónico el informe mensual de publicaciones a Community Manager
2	Community Manager	Recopilar datos Ingresar a la plataforma "Facebook Bussines" para la recopilación y análisis de datos según fecha calendario por publicación.
3	Community Manager	Vaciar datos Iniciar el llenado de la matriz elaborada, hasta completar cada publicación realizada durante los 30 días del mes correspondiente
4	Community Manager	Elaborar reporte Dando respuesta a la solicitud procede a la elaboración del informe solicitado para lo cual Crean una matriz que contenga los datos: <ul style="list-style-type: none">Fecha de publicaciónContenido que se publicó (informativo, eventos institucionales, recordatorios, proyectos)Formato en el cual se publicó (video, carrusel de fotos, pieza gráfica) Adjuntar el enlace de cada publicación
5	Community Manager	Presentar reporte Enviar a través de correo electrónico el documento en formato PDF al Director de Comunicaciones
6	Director de Comunicaciones	Revisar y aprobar documento Se realiza la revisión del documento para aprobación. Si no es aprobado se remite al paso 4. Si es aprobado se procede al envío del reporte a UAIP
7	Director de Comunicaciones	Enviar reporte Se comparte el reporte con la UAIP por medio electrónico impreso adjuntando al Acta de Declaración de Información Oficiosa.

Loda. Tatiana Mejía
Director de Comunicaciones

Ing. Carlos Villanueva
Coordinador de Planificación

Ing. Oscar Cruz
Director de Planificación

Dr. Darío J. Romero
Gerente General

Elaboró

Revisó

Visto Bueno

Autorizó

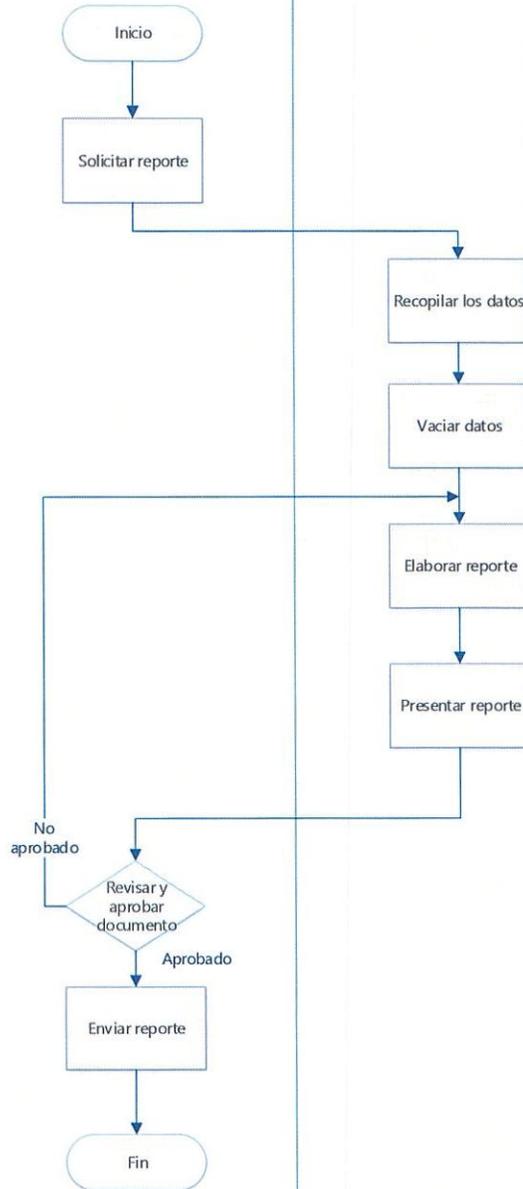




**PRC-DCOM-0010:
 REPORTE DE PUBLICACIONES EN REDES SOCIALES**

Director de Comunicaciones

Community Manager



Lcda. Tatiana Mejía
 Director de Comunicaciones

Ing. Carlos Villanueva
 Coordinador de Planificación

Ing. Oscar Cruz
 Director de Planificación

Dr. Daniel Platero
 Gerente General

Elaboró

Revisó

Visto Bueno

Autorizó



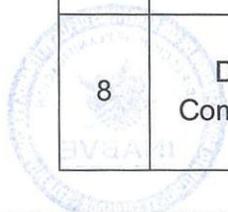
CREACIÓN DE VIDEOS PARA PLATAFORMA DIGITAL

Código de procedimiento: PRC-DCOM-0011

Objetivo del procedimiento: Elaborar material audiovisual para su publicación en el canal oficial del INABVE de la plataforma de YouTube.

LISTA DE PASOS DEL PROCEDIMIENTO

	Responsable	Descripción
1	Técnico audiovisual y edición	Organizar temas Organizar y programar los temas mensuales a producir de las diferentes áreas de la institución.
2	Director de Comunicaciones	Aprobar contenido Se revisa la programación de temas, si es aprobada se procede con la fase de Preproducción, de lo contrario se devuelve con observaciones.
3	Técnico audiovisual y edición	Elaborar Preproducción Se ejecuta el storyboard del video para una mejor organización de las ideas y enfoques a tratar. Al mismo tiempo, se notifica al director de comunicaciones realizar la respectiva solicitud de grabación para ejecutar el contenido audiovisual.
4	Director de Comunicaciones	Enviar solicitud de grabación Se notifica mediante correo electrónico a la persona de la institución que participará en la realización de la producción audiovisual brindando los datos de fecha, hora, locación, contenido a tratar y vestimenta (si es necesario).
5	Técnico audiovisual y edición	Ejecutar producción audiovisual Se realiza la grabación del video según lo establecido en la preproducción.
6	Técnico audiovisual y edición	Elaborar Postproducción El material de la producción pasa a la etapa de edición.
7	Técnico audiovisual y edición	Discutir las observaciones Se muestra el material realizado al Técnico Community Manager, para discutir si cumple con los requisitos de contenido a publicar y para hacer las modificaciones necesarias.
8	Director de Comunicaciones	Aprobar contenido Revisa si el contenido es apto para la publicación en la plataforma. Si se tienen observaciones, el material se devuelve al paso 7.

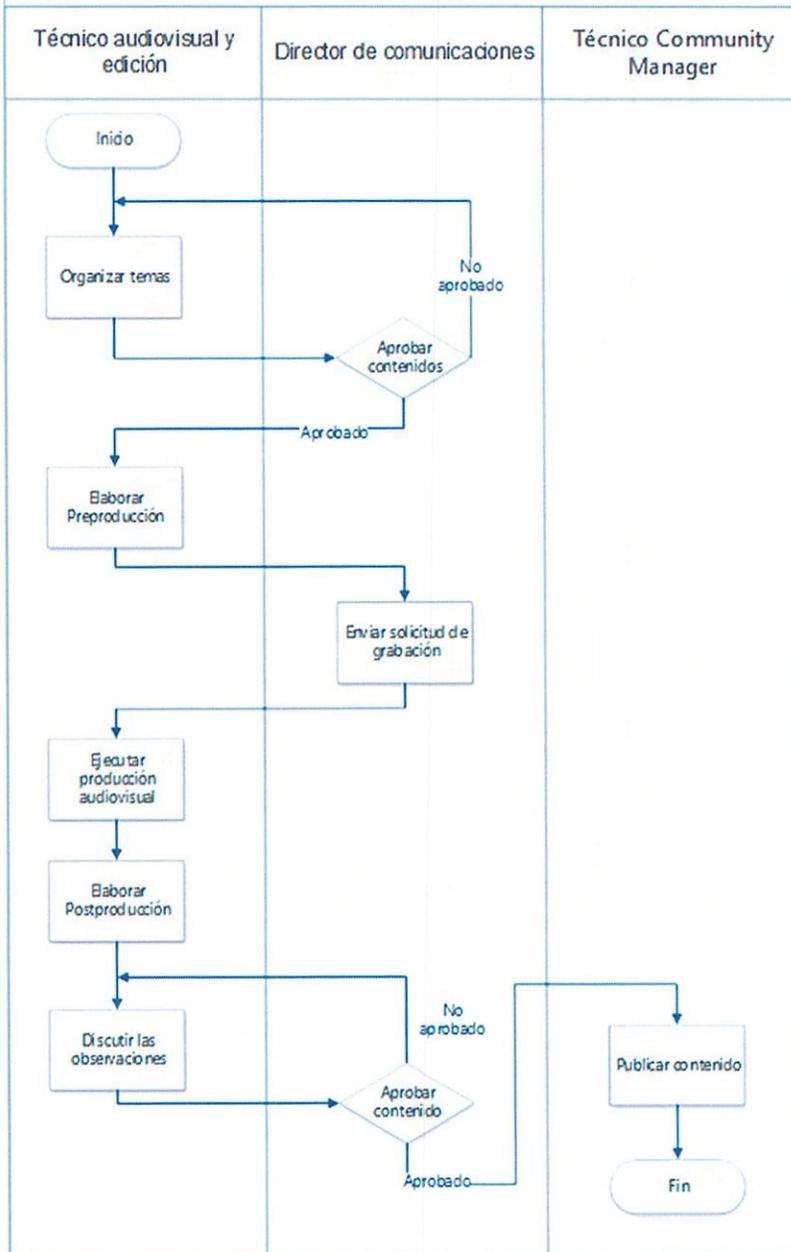


Lcda. Tatiana Mejía Director de Comunicaciones	Ing. Carlos Villanueva Coordinador de Planificación	Ing. Oscar Cruz Director de Planificación	Dr. Daniel R. Bello Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



9	Técnico Community Manager	<p>Publicar contenido</p> <p>Se procede a entregar el contenido aprobado para su respectiva publicación.</p>
---	---------------------------	---

**PRC-DCOM-0011:
CREACIÓN DE VIDEOS PARA PLATAFORMA DIGITAL**



Lcda. Tatiana Mejía Director de Comunicaciones	Ing. Carlos Villanueva Coordinador de Planificación	Ing. Oscar Cruz Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



Instituto Administrador de los Beneficios de los Veteranos y Excombatientes

Manual de Procedimientos de la Dirección de Comunicaciones

Código:

MNL-DCOM-0001.1

Revisión:

01

Fecha de emisión:

18/04/2023

Página 37 de 62

REVISIÓN Y CORRECCIÓN DE INFORMACIÓN DE PAGINA WEB

Código de procedimiento: PRC-DCOM-0012

Objetivo del procedimiento: Mantener informado al público en general de la manera correcta, eficaz y eficiente sobre los beneficios y servicios brindados por la institución, a través del sitio web de la misma.

LISTA DE PASOS DEL PROCEDIMIENTO

No	Responsable	Descripción
1	Técnico de Innovación tecnológica	Solicitar revisión/corrección de información para página web El técnico de innovación tecnológica solicita la revisión y corrección la página web al Director de Comunicaciones a través del correo electrónico, con copia Coordinador de Comunicaciones.
2	Director de Comunicaciones	Recibir solicitud y delegación Se recibe la solicitud y delega a coordinador del área para que brinde los lineamientos correspondientes al técnico de redacción y prensa sobre la revisión, sentido o forma del contenido textual de la página web.
3	Coordinador de Comunicaciones	Brindar indicaciones Indica los lineamientos necesarios al técnico de redacción y prensa para que se revise en forma y contenido la información que se revisará, el sentido que se le brindará y que información es necesario o no para la página web.
4	Técnico de Innovación y tecnología	Compartir acceso a la página web Brinda el acceso a la página web al técnico de redacción y prensa para que revise y corrija la información brindada por las diferentes direcciones, unidades y departamentos
5	Técnico de Redacción y Prensa	Revisar y corregir Procede a revisar la información en forma, sentido o corrección gramatical, según los lineamientos brindados previamente por el coordinador de comunicaciones.
6	Técnico de Redacción y Prensa	Notificar actualización realizada Notifica al coordinador de comunicaciones por medio de correo electrónico la finalización el proceso de corrección y revisión del contenido textual de la página web.
7	Coordinador de Comunicaciones	Revisar cambios realizados Realiza la revisión final; si hay observaciones se regresa a... sino, se procede a notificar al director de Comunicaciones de solventada la solicitud.

Lcda. Tatiana Mejía
Director de Comunicaciones

Ing. Carlos Villanueva
Coordinador de Planificación

Ing. Oscar Cruz
Director de Planificación

Dr. Daniel Platero
Gerente General

Elaboró

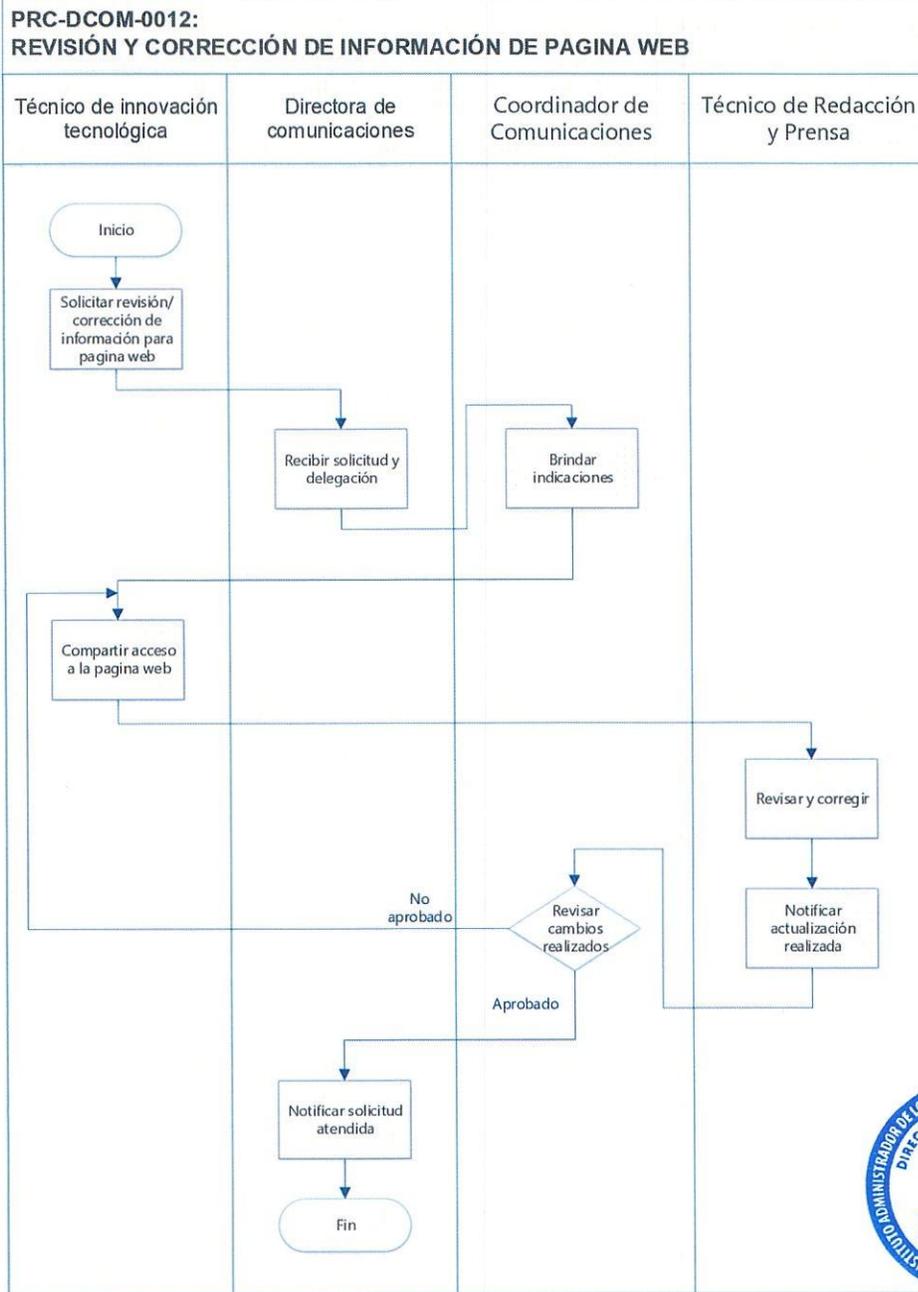
Revisó

Visto Bueno

Autorizó



8	Director de comunicaciones	<p>Notificar solicitud atendida</p> <p>Por medio de correo se notifica al Técnico de Innovación tecnológica sobre la revisión/corrección realizada en la página web.</p>
---	----------------------------	---



Lcda. Tatiana Mejía Director de Comunicaciones	Ing. Carlos Villanueva Coordinador de Planificación	Ing. Oscar Cruz Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



Instituto Administrador de los Beneficios de los Veteranos y Excombatientes

Manual de Procedimientos de la Dirección de Comunicaciones

Código:

MNL-DCOM-0001.1

Revisión:

01

Fecha de emisión:

18/04/2023

Página 39 de 62

CONVOCATORIA DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN PARA EVENTOS INSTITUCIONALES

Código de procedimiento: PRC-DCOM-0013

Objetivo del procedimiento: Contar con la cobertura de medios de comunicación externos a eventos institucionales e interinstitucionales para dar a conocer el quehacer de la institución a nivel nacional.

LISTA DE PASOS DEL PROCEDIMIENTO

No	Responsable	Descripción
1	Director de Comunicaciones	Notificar al personal sobre el evento Se le notifica al personal de la Dirección de comunicaciones sobre el evento al cual es necesario realizar convocatoria de medios de comunicación externos indicando la naturaleza del evento, la programación y la magnitud de este para evaluar el impacto que se necesita en medio impreso o redes digitales.
2	Director de Comunicaciones	Autorizar la realización de convocatoria a medios de comunicación. Autoriza por escrito al Técnico de redacción y prensa para proceder con la convocatoria de medios de comunicación externos.
3	Técnico de Redacción y Prensa	Elaborar la convocatoria Crea la convocatoria delimitando el lugar, la hora y a que medios se brindará la solicitud de cobertura de medios de comunicación.
4	Director de Comunicaciones	Revisar la convocatoria Revisión de la convocatoria Si es aprobado: técnico de redacción y prensa brinda el formato al diseñador gráfico para la creación del arte que se envía a medios de comunicación. No es aprobado: realiza corrección señalada.
5	Técnico de Diseño Gráfico	Elaborar pieza gráfica para la convocatoria Crea el diseño de la convocatoria con las especificaciones establecidas por el Técnico de Redacción y Prensa.
6	Técnico de Redacción y Prensa	Enviar la convocatoria Procede a solicitar el apoyo de cobertura a los medios de comunicación especificados para el evento ejecutado por la institución.



Lcda. Tatiana Mejía
Director de Comunicaciones

Ing. Carlos Villanueva
Coordinador de Planificación

Ing. Oscar Cruz
Director de Planificación

Dr. Daniel Platero
Gerente General

Elaboró

Revisó

Visto Bueno

Autorizó

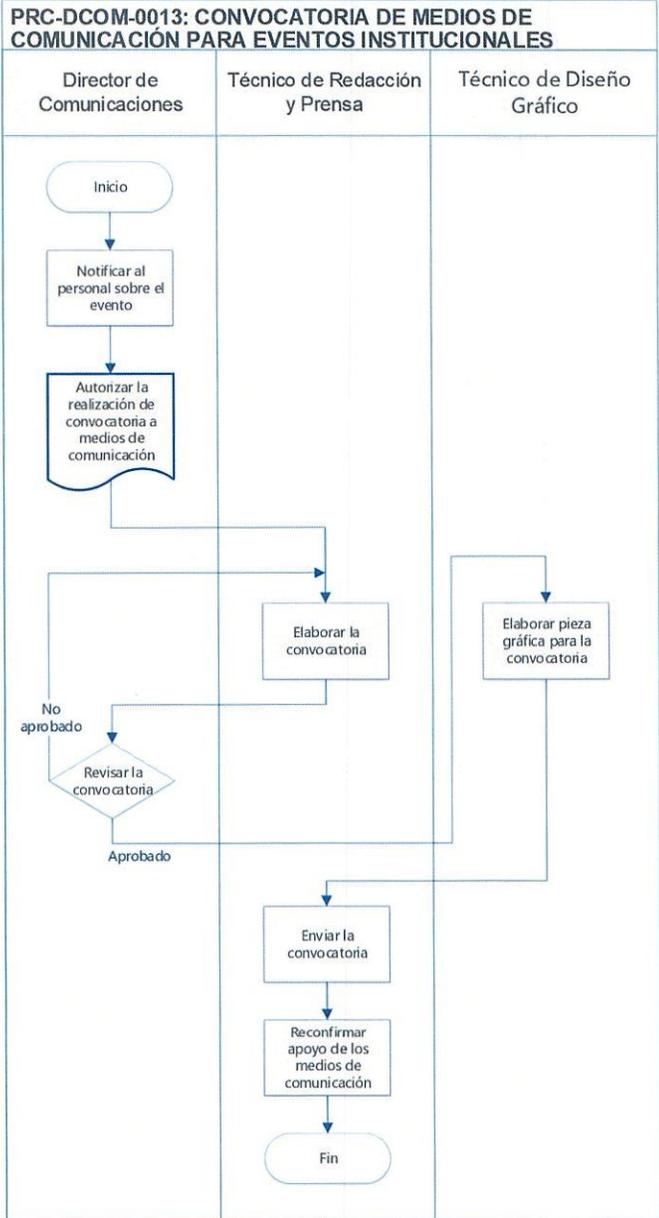


7

Técnico de Redacción y Prensa

Reconfirmar apoyo de los medios de comunicación.

Previo al evento, confirma nuevamente con los medios de comunicación si se realizará la cobertura; en dado caso se encuentren con algún inconveniente, les facilita material para que la proyección de la institución en las redes sociales o medios digitales de estos se realice.



Lcda. Tatiana Mejía
Director de Comunicaciones

Ing. Carlos Villanueva
Coordinador de Planificación

Ing. Oscar Cruz
Director de Planificación

Dr. Daniel Platero
Gerente General

Elaboró

Revisó

Visto Bueno

Autorizó



Instituto Administrador de los Beneficios
de los Veteranos y Excombatientes

Manual de Procedimientos de la
Dirección de Comunicaciones

Código:

MNL-DCOM-0001.1

Revisión:

01

Fecha de emisión:

18/04/2023

Página 41 de 62

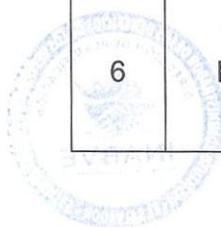
REALIZACIÓN DE COMUNICADOS O BOLETINES DE PRENSA

Código de procedimiento: PRC-DCOM-0014

Objetivo del procedimiento: Brindar información necesaria y pertinente a los medios de comunicación, o público en general, sobre los proyectos, beneficios, servicios brindados por la institución e información general de interés.

LISTA DE PASOS DEL PROCEDIMIENTO

No	Responsable	Descripción
1	Asistente de Gerencia General	Solicitar Comunicado o boletín informativo. Notifica al director de comunicaciones sobre la necesidad de crear un nuevo comunicado o boletín con los detalles que debe contener el mismo.
2	Director de Comunicaciones	Notificar necesidad de comunicado/boletín Bajo solicitud de jefatura superior, o de oficio, notifica al personal de la DCOM sobre los comunicados y boletines que sean necesarios crear, brindando las especificaciones generales para la realización del comunicado al técnico que será encargado de su elaboración.
3	Técnico de Redacción y Prensa	Revisar la información referente al comunicado Recibe las especificaciones generales para la elaboración del comunicado verificando el sentido, enfoque, el objetivo y la naturaleza de la solicitud.
4	Técnico de Redacción y Prensa	Elaborar comunicado Al conocer los detalles específicos y requeridos para la elaboración de este, procede a crearlo con un enfoque periodístico, siguiendo los requerimientos solicitados.
5	Director de Comunicaciones	Revisar comunicado Revisa el comunicado elaborado Si es aprobado: procede a solicitar el arte al Técnico diseñador gráfico. (Si la directriz proviene de una jefatura superior, envía el documento para validación). No es aprobado: realiza corrección señalada
6	Técnico de Redacción y Prensa	Solicitar pieza gráfica Al obtener la aprobación de todas las entidades necesarias, procede a enviar el comunicado al diseñador gráfico para la elaboración de pieza gráfica.



Loda. Tatiana Mejía
Director de Comunicaciones

Ing. Carlos Villanueva
Coordinador de Planificación

Ing. Oscar Cruz
Director de Planificación

Dr. Daniel Platero
Gerente General

Elaboró

Revisó

Visto Bueno

Autorizó



Instituto Administrador de los Beneficios de los Veteranos y Excombatientes

Código:

MNL-DCOM-0001.1

Revisión:

01

Manual de Procedimientos de la Dirección de Comunicaciones

Fecha de emisión:

18/04/2023

Página 42 de 62

7	Técnico Diseñador Gráfico	Elaborar la pieza gráfica del comunicado Procede a elaborar la pieza gráfica del comunicado que se difundirá por las plataformas requeridas.
8	Técnico de Redacción y Prensa	Enviar comunicado Envía el comunicado a los medios digitales o medios de comunicación en general, detallados en la convocatoria de prensa. Si el comunicado es de carácter específico para una emergencia o aclaratoria de urgencia se publica en las redes sociales de la institución.



Lcda. Tatiana Mejía
Director de Comunicaciones

Ing. Carlos Villanueva
Coordinador de Planificación

Ing. Oscar Cruz
Director de Planificación

Dr. Daniel Platero
Gerente General

Elaboró

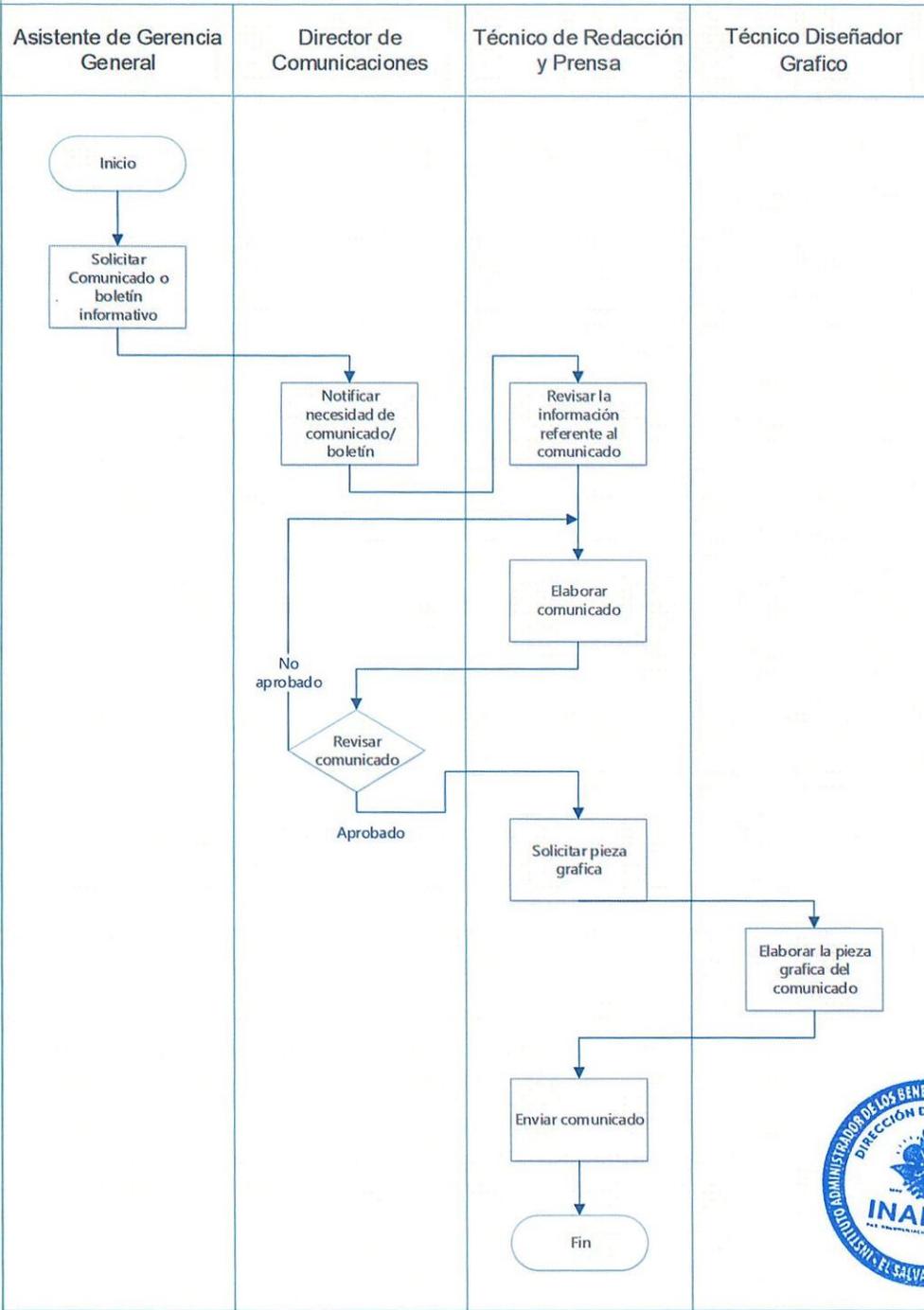
Revisó

Visto Bueno

Autorizó



**PRC-DCOM-0014:
REALIZACIÓN DE COMUNICADOS O BOLETINES DE PRENSA**



Lcda. Tatiana Mejía Director de Comunicaciones	Ing. Carlos Villanueva Coordinador de Planificación	Ing. Oscar Cruz Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



Instituto Administrador de los Beneficios
de los Veteranos y Excombatientes

Manual de Procedimientos de la
Dirección de Comunicaciones

Código:

MNL-DCOM-0001.1

Revisión:

01

Fecha de emisión:

18/04/2023

Página 44 de 62

ELABORACIÓN AGENDA PARA REALIZACIÓN DE EVENTOS INSTITUCIONALES

Código de procedimiento: PRC-DCOM-0015

Objetivo del procedimiento: Realizar el guion y orden cronológico para el desarrollo de eventos guiados por un maestro de ceremonia asignado.

LISTA DE PASOS DEL PROCEDIMIENTO

No	Responsable	Descripción
1	Director de Comunicaciones	Notificar al técnico sobre el evento solicitado Solicita al técnico de redacción y prensa la elaboración de la agenda para el desarrollo del evento.
2	Técnico de Redacción y Prensa	Elaborar la agenda Elabora el orden de la agenda delimitando, según la locación, los detalles de entrega o evento y la disponibilidad de los recursos que se brindarán. Además, clasifica y realiza el guion del evento que será utilizado por el maestro de ceremonia.
3	Técnico de Redacción y Prensa	Enviar el borrador de agenda Envía el borrador de agenda al Director de Comunicaciones para aprobar el proceso detallado o realizar los cambios necesario.
4	Director de Comunicaciones	Revisar agenda Recibe y revisa el borrador de agenda compartido; si se tienen observaciones se devuelve al Técnico de redacción y Prensa para hacer las modificaciones.
5	Técnico de Redacción y Prensa	Enviar agenda Informa y envía al maestro de ceremonia asignado la propuesta de guion para amenizar el evento programado.
6	Técnico de Redacción y Prensa	Confirmar agenda En el desarrollo del evento, si surge alguna modificación de último momento corrige o realiza las modificaciones solicitadas para que el maestro de ceremonia asignado pueda tener la información correcta y actualizada. En caso no se origine ningún cambio de último momento, confirma que la versión de agenda sea la final.
7	Técnico de eventos	Desarrollar la agenda El maestro de ceremonia asignado realiza el desarrollo de la agenda durante el evento

Lcda. Tatiana Mejía
Director de Comunicaciones

Ing. Carlos Villanueva
Coordinador de Planificación

Ing. Oscar Cruz
Director de Planificación

Dr. Daniel Platero
Gerente General

Elaboró

Revisó

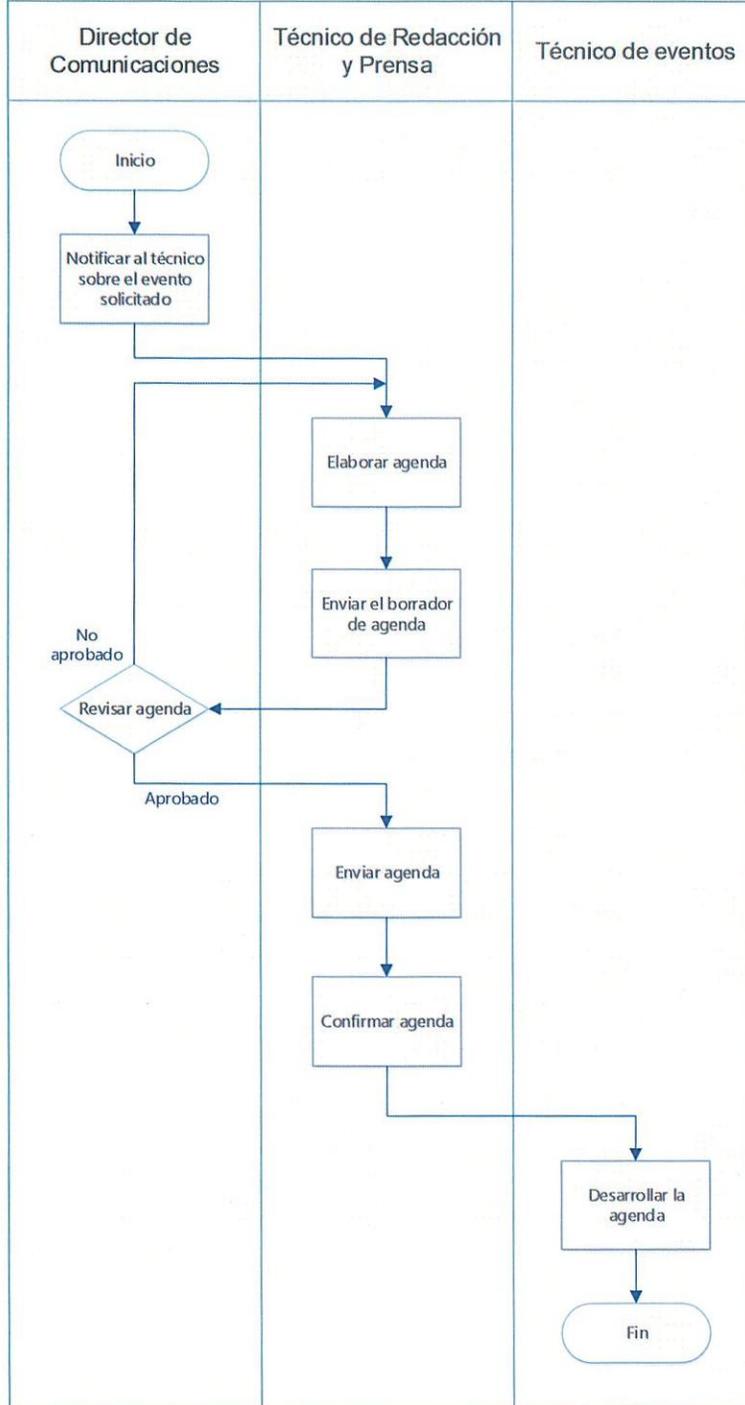
Visto Bueno

Autorizó





PRC-DCOM-0015: ELABORACIÓN AGENDA PARA REALIZACIÓN DE EVENTOS INSTITUCIONALES



Lcda. Tatiana Mejía
Director de Comunicaciones

Ing. Carlos Villanueva
Coordinador de Planificación

Ing. Oscar Cruz
Director de Planificación

Dr. Daniel Platero
Gerente General

Elaboró

Revisó

Visto Bueno

Autorizó



MONITOREO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Código de procedimiento: PRC-DCOM-0016

Objetivo del procedimiento: Elaborar un rastreo de la información que difunda los diferentes medios de comunicación externa, referente a la institución, que permita realizar acciones comunicacionales para refutar o afirmar la información difundida.

LISTA DE PASOS DEL PROCEDIMIENTO

No	Responsable	Descripción
1	Director de Comunicaciones	Indicar el monitoreo de medios a realizar Posterior a un evento de carácter institucional, el Director de comunicaciones solicita al Técnico de redacción y prensa, realizar un rastreo de todas las notas que hayan realizado los diferentes medios de comunicación que hablen referente a el beneficio, el evento o titulares de la institución que participaron.
2	Técnico de Redacción y Prensa	Rastrear notas El técnico de redacción y prensa procede a realizar el rastreo de todos los medios de comunicación o plataformas digitales que hablen sobre el tema INABVE.
3	Técnico de Redacción y Prensa	Elaborar informe de rastreo Al recopilar la mayor cantidad de notas, procede a realizar un rastreo que contenga los siguientes puntos: el actor (medio de comunicación), tipo de actor, la publicación, la red social donde se publicó (o el medio) y el enlace.
4	Técnico de Redacción y Prensa	Actualizar rastreo Al finalizar la elaboración del rastreo realiza una última búsqueda para detectar hasta la última nota publicada referente al INABVE, el evento o el beneficio brindado a veteranos y excombatientes.
5	Técnico de Redacción y Prensa	Enviar monitoreo Procede enviar el monitoreo final al director de comunicaciones
6	Director de Comunicaciones	Entregar monitoreo final Envía el rastreo realizado por el técnico de redacción y prensa a las máximas autoridades de la institución para que puedan conocer el impacto que realizó el proyecto, evento o la misma institución.



Lcda. Tatiana Mejía
Director de Comunicaciones

Ing. Carlos Villanueva
Coordinador de Planificación

Ing. Oscar Cruz
Director de Planificación

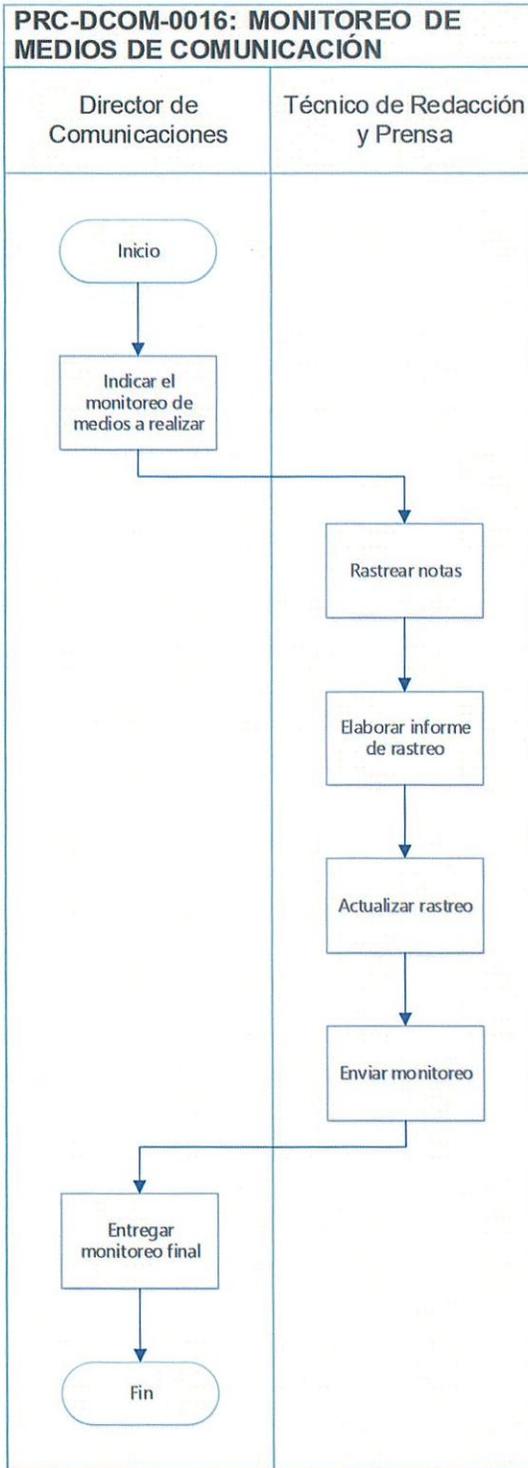
Dr. Daniel Platero
Gerente General

Elaboró

Revisó

Visto Bueno

Autorizó



Lcda. Tatiana Mejía Director de Comunicaciones	Ing. Carlos Villanueva Coordinador de Planificación	Ing. Oscar Cruz Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



Instituto Administrador de los Beneficios de los Veteranos y Excombatientes

Código:

MNL-DCOM-0001.1

Revisión:

01

Manual de Procedimientos de la Dirección de Comunicaciones

Fecha de emisión:

18/04/2023

Página 48 de 62

ELABORACIÓN DE GUIONES PARA VIDEOS INSTITUCIONALES

Código de procedimiento: PRC-DCOM-0017

Objetivo del procedimiento: Brindar una narrativa adecuada para los videos de la institución que permita el desarrollo de un mensaje claro y preciso de la información a transmitir.

LISTA DE PASOS DEL PROCEDIMIENTO

No	Responsable	Descripción
1	Director de Comunicaciones	Asignar guion para video Dependiendo de la naturaleza y el impacto que se quiere proyectar con el video, el director de comunicaciones solicita al Técnico de redacción y prensa un guion con lineamientos específicos según la temática a tratar.
2	Técnico de Redacción y Prensa	Coordinar guion A través de una reunión con los técnicos audiovisuales y edición, coordina el enfoque que se le brindará al video, para posteriormente elaborar el guion.
3	Técnico de Redacción y Prensa	Elaborar guion Procede a elaborar el guion que se utilizará para la locución de video, según enfoque, tomas videográficas previas o necesidad de impacto.
4	Técnico de Redacción y Prensa	Enviar guion para revisión Envía el boceto de guion al Director de comunicaciones, para que revise si es el enfoque adecuado o sugiera cambios que sean necesarios.
5	Director de Comunicaciones	Revisar guion Procede a revisar el guion elaborado por el técnico de redacción y prensa para aprobar, corregir o solicitar cambios. En caso de tener observaciones se devuelve a paso 3 para realizar las correcciones.
6	Técnico de redacción y Prensa	Enviar el guion al área correspondiente Al obtener la aprobación por el director de comunicaciones, procede a enviar el guion a quien locutara para el video y al técnico audiovisual para que puedan elaborar el video final.
7	Community Manager	Locutar Locuta el guion elaborado por el técnico de redacción y prensa
8	Técnico Audiovisual	Unificar los elementos para el video Procede a unificar cada una de las partes que conforman el video, luego envía el producto final al director de comunicaciones.



Loda. Tatiana Mejía
Director de Comunicaciones

Ing. Carlos Villanueva
Coordinador de Planificación

Ing. Oscar Cruz
Director de Planificación

Dr. Daniel Platero
Gerente General

Elaboró

Revisó

Visto Bueno

Autorizó



Instituto Administrador de los Beneficios de los Veteranos y Excombatientes

Código:

MNL-DCOM-0001.1

Revisión:

01

Manual de Procedimientos de la Dirección de Comunicaciones

Fecha de emisión:

18/04/2023

Página 49 de 62

9	Director de comunicaciones	Revisar video terminado Procede a revisar el video elaborado por el Técnico audiovisual para aprobar, corregir o solicitar cambios. En caso de tener observaciones se devuelve a paso 8 para realizar las correcciones.
10	Director de comunicaciones	Enviar video Una vez autorizado el video final se remite al área organizativa que participó en su elaboración (Si se requiere) o se da la indicación al técnico Community Manager para su publicación.
11	Community Manager	Publicar video Realiza la publicación del video en la red social indicada por el Director de comunicaciones



Lcda. Tatiana Mejía
Director de Comunicaciones

Ing. Carlos Villanueva
Coordinador de Planificación

Ing. Oscar Cruz
Director de Planificación

Dr. Daniel Platero
Gerente General

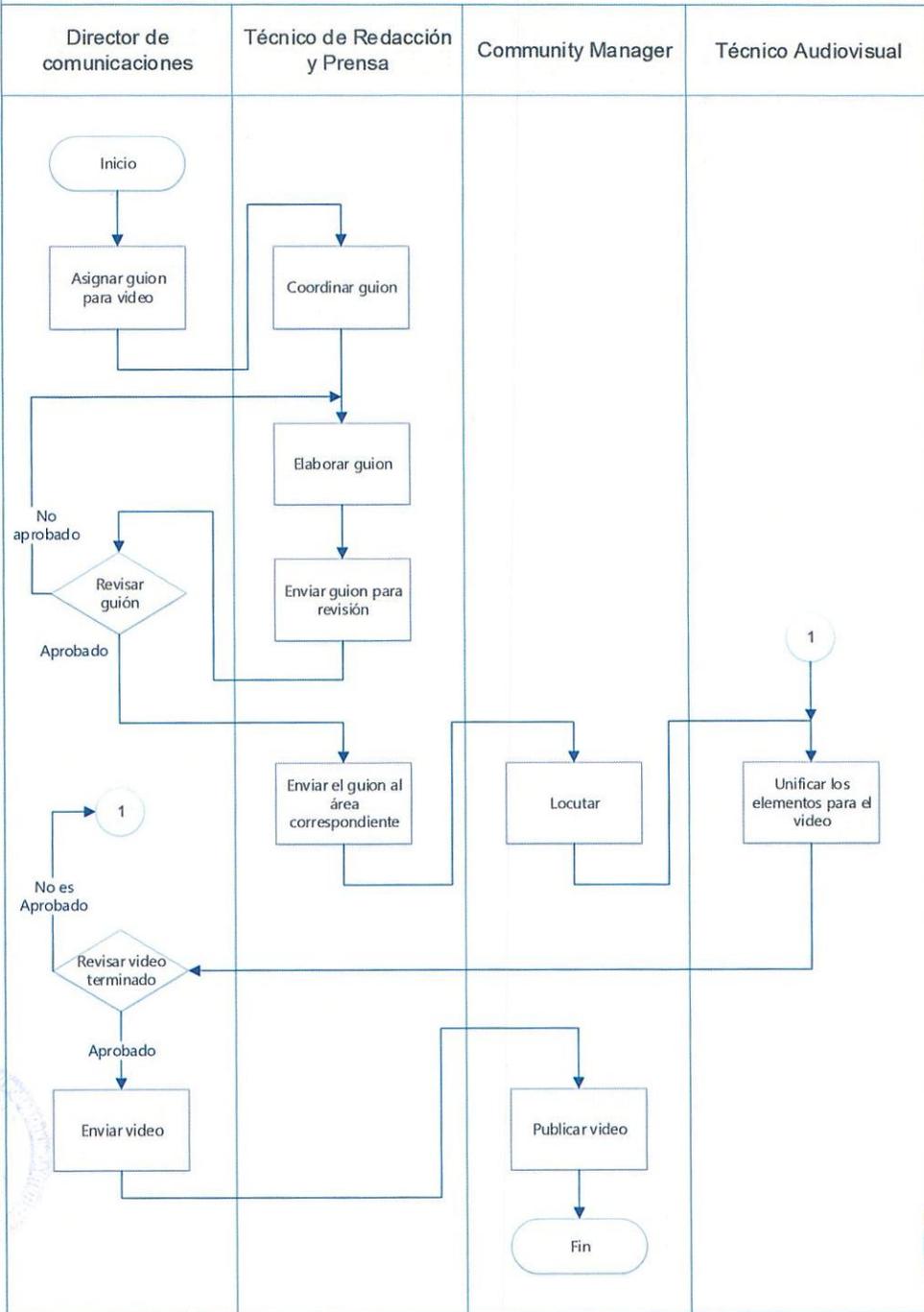
Elaboró

Revisó

Visto Bueno

Autorizó

**PRC-DCOM-0017:
ELABORACIÓN DE GUIONES PARA VIDEOS INSTITUCIONALES**



Lcda. Tatiana Mejía Director de Comunicaciones	Ing. Carlos Villanueva Coordinador de Planificación	Ing. Oscar Cruz Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



COORDINACIÓN DE ALIMENTACIÓN PARA REUNIONES DE PRESIDENCIA, GERENCIA GENERAL Y COMISIONES DE JUNTA DIRECTIVA

Código de procedimiento: PRC-DCOM-0018

Objetivo del procedimiento: Apoyar en la logística para la coordinación de alimentación de reuniones presidencia, gerencia general o comisiones de junta directiva según sea solicitado.

LISTA DE PASOS DEL PROCEDIMIENTO

No.	Responsable	Descripción
1	Asistente administrativo de área solicitante	Solicitar alimentación Asistente de área correspondiente solicita alimentación según indicación de jefe de área correspondiente, brindando la información sobre fecha, hora, lugar y cantidad de personas para coordinación de alimentación por medio de correo electrónico a Director y Coordinador de Comunicaciones.
2	Director de comunicaciones	Notificar solicitud a técnico de protocolo Notifica al personal técnico de protocolo la fecha de realización de la reunión y demás detalles para la coordinación de la alimentación.
3	Técnico de Protocolo	Solicitar y cotizar propuesta de menú Proporcionar al director de comunicaciones las diferentes opciones de alimentación, proporcionadas por la empresa de banquetes.
4	Técnico de Protocolo	Solicitar fondos para compra de alimentación Redactar y enviar memorando al encargado de fondo circulante para la autorización de los fondos en la compra de alimentación detallando la cantidad, precios y monto total.
5	Técnico de Protocolo	Solicitar autorización de Gerencia Administrativa El memorando anteriormente destinado al encargado del fondo circulante debe ser autorizado por el Gerente Administrativo, y visto bueno de Director de Comunicaciones, mediante sello y firma de dicho documento.



Lcda. Tatiana Mejía Director de Comunicaciones	Ing. Carlos Villanueva Coordinador de Planificación	Ing. Oscar Cruz Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



Instituto Administrador de los Beneficios de los Veteranos y Excombatientes

Código:

MNL-DCOM-0001.1

Revisión:

01

Manual de Procedimientos de la Dirección de Comunicaciones

Fecha de emisión:

18/04/2023

Página 52 de 62

6	Técnico de Protocolo	Solicitar al proveedor la alimentación Se hace la solicitud de dicha alimentación por medio de correo electrónico.
7	Técnico de Protocolo	Coordinar la entrega de la alimentación técnico de protocolo coordina la entrega de la alimentación según la solicitud realizada.
8	Técnico de Protocolo	Solicitar firmas de asistencia Para el control interno de asistencia y alimentación, es necesario que cada asistente firme la lista antes de iniciar la reunión
9	Técnico de Protocolo	Liquidar facturación de proveedores de alimentación Para el control financiero adecuado, es necesario presentar al encargado de fondo circulante las facturas de la compra de alimentación brindadas por el proveedor, asimismo, el comprobante de retención de renta debidamente firmado y hoja de comprobante de entrega de cheque (de ser necesario) y se anexa las listas de asistencia.



Lcda. Tatiana Mejía
Director de Comunicaciones

Ing. Carlos Villanueva
Coordinador de Planificación

Ing. Oscar Cruz
Director de Planificación

Dr. Daniel Platero
Gerente General

Elaboró

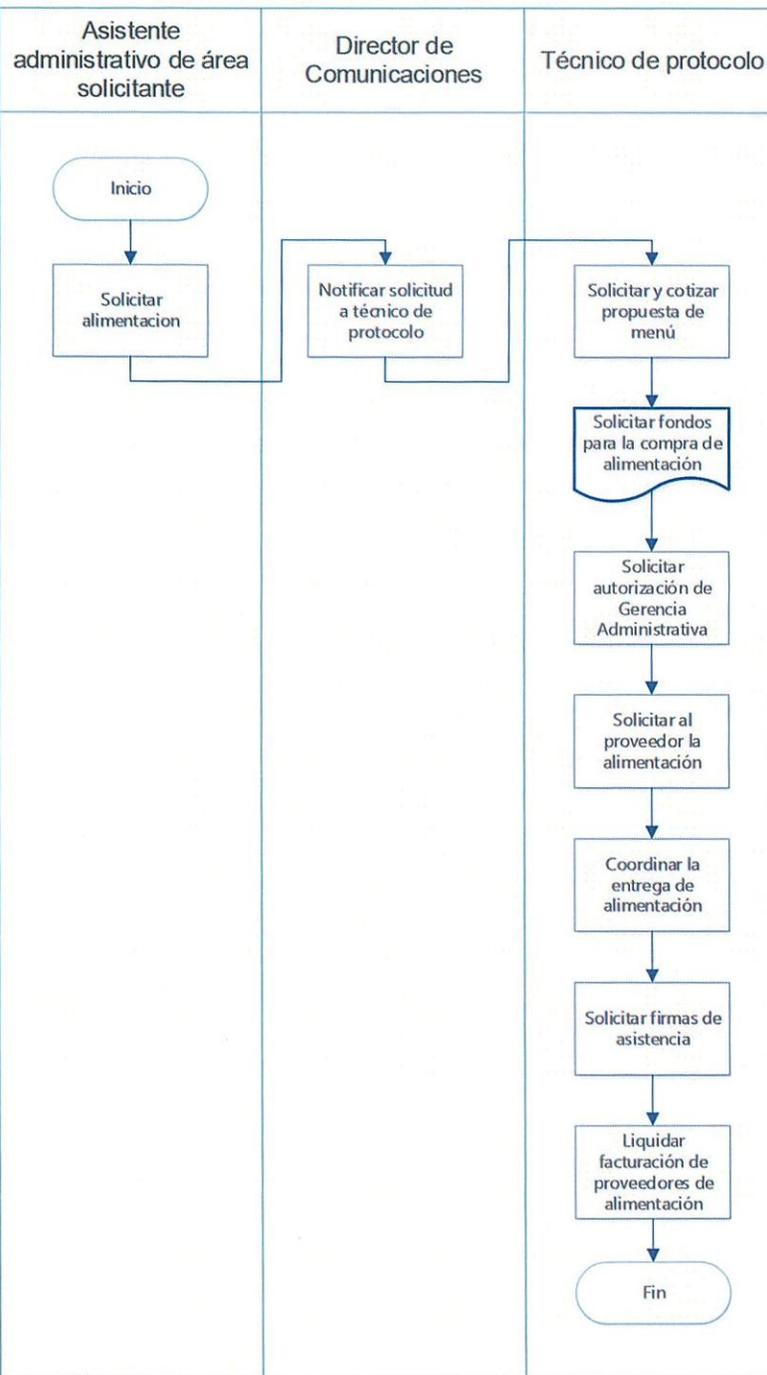
Revisó

Visto Bueno

Autorizó



**PRC-DCOM-0018:
COORDINACIÓN DE ALIMENTACIÓN PARA REUNIONES DE
PRESIDENCIA, GERENCIA GENERAL Y COMISIONES DE JD**



Lcda. Tatiana Mejía Director de Comunicaciones	Ing. Carlos Villanueva Coordinador de Planificación	Ing. Oscar Cruz Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



Instituto Administrador de los Beneficios
de los Veteranos y Excombatientes

Manual de Procedimientos de la
Dirección de Comunicaciones

Código:

MNL-DCOM-0001.1

Revisión:

01

Fecha de emisión:

18/04/2023

Página 54 de 62

LOCUCIÓN DE AUDIO PARA CONTACT CENTER

Código de procedimiento: PRC-DCOM-0019

Objetivo del procedimiento: Contar con una guía de audio necesaria para la atención que se brinda al público a través del Contact Center sobre los beneficios y servicios brindados por la institución.

LISTA DE PASOS DEL PROCEDIMIENTO

No	Responsable	Descripción
1	Jefe de Contact Center	Solicitar audio nuevo El jefe de Contact Center solicita la elaboración o actualización de audio al Director de Comunicaciones a través del correo electrónico, incluyendo un borrador de guion y detalles pertinentes.
2	Director de Comunicaciones	Delegar técnico para solicitud Se recibe la solicitud y brinda los lineamientos correspondientes al técnico Community Manager y técnico audiovisual para su elaboración.
3	Técnico Community Manager	Elaborar guion final Revisar y elaborar el guion final de la información que se locutará
4	Técnico audiovisual	Locutar audio Se realiza la grabación correspondiente del audio solicitado a voz del técnico Community Manager con apoyo del Técnico audiovisual.
5	Técnico audiovisual	Editar producto final Procede con la edición del material final y lo envía al Director de comunicaciones por medio de correo electrónico para revisión.
6	Director de Comunicaciones	Revisar audio Revisa el audio y si es aprobado se envía por correo electrónico al jefe de Contact Center para su uso. En caso de ser necesaria una modificación se devuelve con observaciones al paso 4.
7	Director de Comunicaciones	Enviar audio Remitir al Jefe de Contact Center el audio solicitado



Lcda. Tatiana Mejía
Director de Comunicaciones

Ing. Carlos Villanueva
Coordinador de Planificación

Ing. Oscar Cruz
Director de Planificación

Dr. Daniel Platero
Gerente General

Elaboró

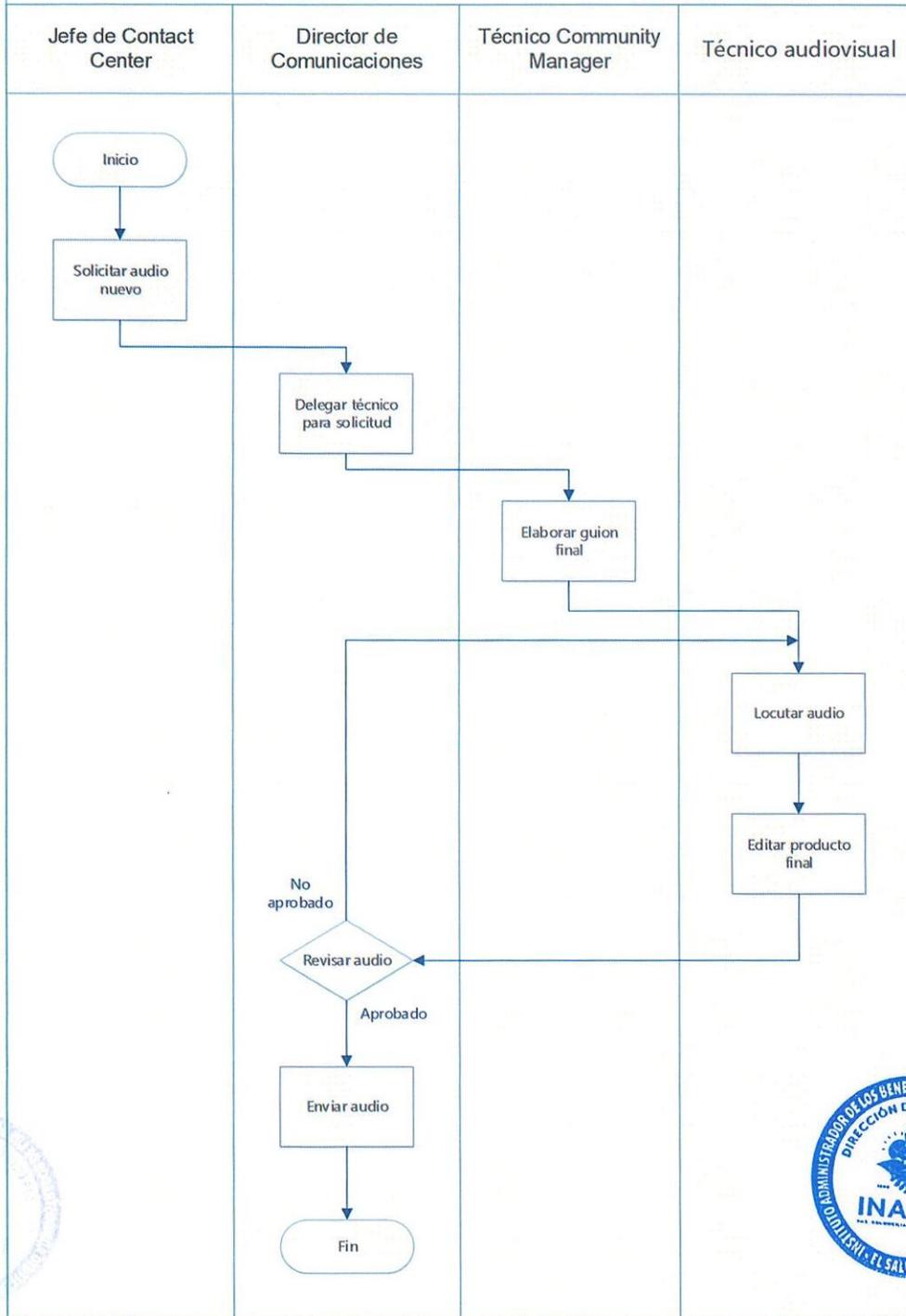
Revisó

Visto Bueno

Autorizó



PRC-DCOM-0019: LOCUCIÓN DE AUDIO PARA CONTACT CENTER



Lcda. Tatiana Mejía Director de Comunicaciones	Ing. Carlos Villanueva Coordinador de Planificación	Ing. Oscar Cruz Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



Instituto Administrador de los Beneficios
de los Veteranos y Excombatientes

Código:

MNL-DCOM-0001.1

Revisión:

01

Manual de Procedimientos de la
Dirección de Comunicaciones

Fecha de emisión:

18/04/2023

Página 56 de 62

OBLIGATORIEDAD

El presente manual es de obligatoria aplicación para la realización de los procedimientos de la Dirección de Comunicaciones del Instituto Administrador de los Beneficios de los Veteranos y Excombatientes.

OFICIALIZACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

El presente manual deberá cumplir lo establecido en el Instructivo para Aprobación de Documentos Institucionales del INABVE para su aprobación y difusión; asimismo, se deberá tener en cuenta la Política de Revisión de Documentos para su actualización o modificación.

VIGENCIA

El presente manual de procedimientos entrará en vigor posterior a su autorización por Gerencia General; con base a lo plasmado en el Instructivo para Aprobación de Documentos Institucionales del INABVE.



Lcda. Tatiana Mejía
Director de Comunicaciones

Ing. Carlos Villanueva
Coordinador de Planificación

Ing. Oscar Cruz
Director de Planificación

Dr. Daniel Platero
Gerente General

Elaboró

Revisó

Visto Bueno

Autorizó

ANEXOS

1. SOLICITUD DE DISEÑO GRÁFICO

Para llenar la solicitud de elaboración de piezas gráficas se ingresará al link que proporcione la Dirección de Comunicaciones donde se visualizará tres apartados para completarlos en secuencia lógica dando clic en cada uno de ellos:



Ilustración 1. Menú inicial del formulario.

I. Datos del solicitante.

Los campos para llenar en este apartado serán:

- Nombre y Apellido:** persona que llena la solicitud
- Departamento o Dirección:** persona a la que pertenece el solicitante.
- Nombre del proyecto:** actividad de referencia para el arte que se solicita.
- Tipo de solicitud:** si el arte solicitado es para un nuevo proyecto o para la modificación o actualización de uno a existente.
- Fecha de solicitud:** día en que se llena el formulario.
- Fecha de entrega:** día para el cual se necesita el arte gráfico. Debe considerarse que debe solicitarse con un mínimo de 5 días hábiles de anticipación.
- Tipo de arte solicitado:** debe seleccionarse la naturaleza del arte gráfico a solicitar correspondiente a su uso final.



Lcda. Tatiana Mejía
Director de Comunicaciones

Ing. Carlos Villanueva
Coordinador de Planificación

Ing. Oscar Cruz
Director de Planificación

Dr. Daniel Platero
Gerente General

Elaboró

Revisó

Visto Bueno

Autorizó



DATOS DEL SOLICITANTE

Tu nombre *

Primer Nombre

Apellido

Departamento o Dirección *

Nombre del proyecto *

Campo requerido.

Tipo de solicitud *

- Nueva
- Modificación
- Other

Fecha de solicitud *

04-18-2023

Fecha de entrega *

04-18-2023

*La fecha de entrega es de una semana de anticipación o según campana o artes solicitados (cambios por arte si los solicita 3 maximo favor revisar la informacion proporcionada al departamento)

Tipo de arte solicitado *

Seleccione

Campo requerido.



Ilustración 2 Apartado de datos del solicitante

Lcda. Tatiana Mejía Director de Comunicaciones	Ing. Carlos Villanueva Coordinador de Planificación	Ing. Oscar Cruz Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



Instituto Administrador de los Beneficios
de los Veteranos y Excombatientes

Manual de Procedimientos de la
Dirección de Comunicaciones

Código:

MNL-DCOM-0001.1

Revisión:

01

Fecha de emisión:

18/04/2023

Página 59 de 62

En caso de que el arte solicitado sea una firma para ser utilizada en el correo electrónico institucional, se deberán llenar los campos adicionales a continuación:

- Nombre y apellido:** identificación del empleado para el cual se solicitará la firma de correo institucional.
- Puesto según contrato:** puesto que desempeña el empleado según su contrato vigente.
- Email:** correo electrónico institucional donde se utilizará la firma.
- Número de teléfono:** número de teléfono institucional asignado (si posee).

Completar campos requeridos

si la solicitud es firma de correo electrónico institucional

Nombre

Nombre

Apellido

Puesto según contrato

Email



ejemplo@ejemplo.com

Número de teléfono



0000 000-0000

Favor digite su número de teléfono institucional

Ilustración 3. Datos para completar si es firma de correo.



Lcda. Tatiana Mejía
Director de Comunicaciones

Ing. Carlos Villanueva
Coordinador de Planificación

Ing. Oscar Cruz
Director de Planificación

Dr. Daniel Platero
Gerente General

Elaboró

Revisó

Visto Bueno

Autorizó

II. Documentos adjuntos para el diseño.

En el segundo apartado se deberá adjuntar (opcionalmente) un documento que sirva para ejemplificar el tipo de arte solicitado o que sirva como referencia gráfica de que se solicita. Adicionalmente se deberá agregar una descripción del documento adjunto e indicar si su uso será para medios impresos (se especificará también la cantidad de impresiones), uso digital o ambas modalidades.

DOCUMENTOS ADJUNTOS PARA EL DISEÑO ▼

*Texto o Documento adjuntados para el diseño



Upload a File
Drag and drop files here

Breve descripción del documento

Type here...

Uso *

Digital

Impreso

ambos

Cantidad solicitada *

Ilustración 4. Apartado de datos adjuntos para el diseño.



Loda. Tatiana Mejía Director de Comunicaciones	Ing. Carlos Villanueva Coordinador de Planificación	Ing. Oscar Cruz Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



Instituto Administrador de los Beneficios
de los Veteranos y Excombatientes

Manual de Procedimientos de la
Dirección de Comunicaciones

Código:

MNL-DCOM-0001.1

Revisión:

01

Fecha de emisión:

18/04/2023

Página 61 de 62

II. Características para el diseño.

En el último apartado se deberán especificar las propiedades físicas del arte solicitado, estas serán:

- a) **Unidad de medida:** se debe especificar las unidades de medición de los datos que se brindarán.
- b) **Base:** especificar la medida de ancho del arte.
- c) **Altura:** especificar la medida de alto del arte.
- d) **Formato:** indicar el formato en el que se necesita sea remitido el arte finalizado.
- e) **Indicaciones u observaciones para el arte solicitado:** si ha consideraciones especiales para el arte a solicitar se deben especificar en este apartado; debe incluirse el material sobre el cual se va a imprimir (si es un arte para impresión física).

Al finalizar con el tercer apartado, si todo es correcto se debe presionar el botón de “**Enviar**” para que sea recibido por la Dirección de Comunicaciones e inmediatamente proceder con la notificación por correo electrónico al Director de Comunicaciones.



Lcda. Tatiana Mejía
Director de Comunicaciones

Ing. Carlos Villanueva
Coordinador de Planificación

Ing. Oscar Cruz
Director de Planificación

Dr. Daniel Platero
Gerente General

Elaboró

Revisó

Visto Bueno

Autorizó

CARACTERÍSTICAS DEL DISEÑO

Medidas (base x altura)

Unidad de medida

Seleccione

Base

Altura

Formato *

Seleccione

● Campo requerido.

Indicaciones u observaciones para el arte solicitado

Type here...

Material sobre el cual se va imprimir o si es web (Facebook, Twitter)

Save

Enviar

Ilustración 5. Apartado de características del diseño



Lcda. Tatiana Mejía
Director de Comunicaciones

Ing. Carlos Villanueva
Coordinador de Planificación

Ing. Oscar Cruz
Director de Planificación

Dr. Daniel Platero
Gerente General

Elaboró

Revisó

Visto Bueno

Autorizó