

	INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA ISNA	DOCUMENTO DE CALIDAD Procedimiento	Documento: PRD.UC.100 Versión: 04 Página 1 de 7
Título: Prestación de Servicios de la Unidad de Comunicaciones.		Naturaleza de la revisión:	

1. OBJETIVO

Descripción de los diferentes servicios que presta la Unidad de Comunicaciones a sus usuarios ya sean estos internos o externos.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

Unidad de Comunicaciones.

3. REFERENCIAS

PRD.GC.000 – Sistema de Normalización – Directrices
 PRD.GC.001 – Sistemas de Normalización – Implantación, distribución, revisión, y control de documentos.
 DOC.GC.000 – Glosario –

4. DEFINICIONES

Para este procedimiento se aplican las definiciones contenidas en el **DOC.GC.000 “Glosario”**.

5. RESPONSABILIDADES

La Jefatura de la Unidad de Comunicaciones, es responsable de la coordinación, valoración y autorización de todos aquellos trámites administrativos y técnicos que se ejecuten dentro y fuera de la misma y de realizar las asignaciones correspondientes a los técnicos de cada área.

El Técnico es responsable de coordinar, verificar y ejecutar todas aquellas actividades asignadas por la Jefatura. (Prensa, Relaciones Públicas y Oficina de Información y Respuesta -OIR).

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

A través de la Unidad de Comunicaciones, el personal del Instituto puede acceder a los servicios de: **Prensa**, que tiene como finalidad mantener contacto permanente con los Medios de Comunicación Social (ya sea televisión, prensa escrita, radio y/o otros) y **Relaciones Públicas**, que consiste en proponer y planificar el montaje de una actividad que tenga como fin cumplir con el objetivo de la estrategia de comunicación

Elaborado por:	Vo Bo	Aprobado:	Fecha inicial:	Fecha de Revisión:
				28 SEP 2012



	INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA ISNA	DOCUMENTO DE CALIDAD Procedimiento	Documento: PRD.UC.100 Versión: 04 Página 2 de 7
Título: Prestación de Servicios de la Unidad de Comunicaciones.		Naturaleza de la revisión:	

institucional del ISNA, siguiendo una estructura autorizada, el montaje se adapta a condiciones protocolarias específicas. Así también, la Unidad a través del/la Técnico de OIR, tramita y obtiene autorización para proporcionar toda aquella información oficiosa, reservada y confidencial, solicitada interna o externamente, que es generada por el ISNA, a través de las diferentes Instancias Organizativas que la conforman.

El proceso se inicia mediante la recepción del **FOR.UC.100 “Solicitud de Servicios Varios”** o el **Formulario de Solicitud de Información** proporcionado por la Oficina de Acceso a la Información Pública. El **FOR.UC.100**, contiene como mínimo:

- Datos del solicitante: Nombre, delegación, oficina local, centro ISNA, fecha de recepción de solicitud, fecha del evento, temática a desarrollar, niños beneficiarios, interna, externa, interinstitucional, firma y sello.
- Ficha técnica del evento: Nombre del evento, dirección, teléfono, contacto, logros por alcanzar, hora inicio, hora fin.
- Para uso exclusivo de la Unidad de Comunicaciones: Recepción, autorización, tipología del evento, asignaciones, fecha hora, autorizado.
- Prensa: Comunicados, convocatoria de medios, monitoreo, fotografía para nota web o escrita, video para nota, guía para entrevista, análisis de texto, corrección de estilo.
- Relaciones Públicas: Gestión de protocolo y de recursos materiales, equipo de sonido, maestro de ceremonia, atención a invitados. Archivo fotográfico, escaneo de documentos, fotografía promocional, monitoreo de marca, gestión de promocionales.
- Calificación del Servicio Brindado: excelente, bueno, regular, sugerencias, firma de satisfacción del servicio, nombre y cargo.

Recibida las solicitudes por la Jefatura de la Unidad de Comunicaciones, evalúa si el servicio solicitado es competencia de la Unidad o si puede brindarse en las fechas solicitadas.

Si al evaluar la solicitud concluye que el servicio no se puede brindar, registra el/los motivo(s) en la casilla de observaciones técnicas del **FOR.UC.100 “Solicitud de servicios”** o en el espacio del **Formulario de Solicitud de Información**.

Luego, informa por escrito al solicitante, el motivo por el cual la petición es denegada, con lo cual se dará por cerrada la solicitud del servicio.

Si la Jefatura resuelve que el servicio solicitado es competencia de la Unidad o que puede ser brindado en las fechas solicitadas, procede a realizar la asignación de la

	INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA ISNA	DOCUMENTO DE CALIDAD Procedimiento	Documento: PRD.UC.100 Versión: 04 Página 3 de 7
Título: Prestación de Servicios de la Unidad de Comunicaciones.		Naturaleza de la revisión:	

actividad por medio del FOR.UC.100 al Técnico que corresponda cuando el servicio solicitado sea Prensa o Relaciones Publicas, para que verifique los requerimientos, gestione las actividades previas a la ejecución de la actividad y brinde el servicio solicitado, tomando en cuenta la programación establecida en el FOR.UC.134 "Calendarización Mensual de Eventos", que contiene como mínimo: Fecha, día, nombre de la actividad, mes, y lo registre en la casilla de Asignaciones del FOR.UC.100 "Solicitud de Servicios Varios".

Los pasos subsiguientes por área, se describen a continuación:

a. Área de Prensa

Cuando la Instancia Organizativa, requiera el apoyo de Medios de Comunicación Social, para que publiquen información relevante de la Institución, el/la Técnico de Prensa utiliza el **DOC.UC.100 "Directorio de Medios de Comunicación"**, que contiene como mínimo: Nombre del MCS, Nombre del Jefe o Director, Periodista, Teléfono, Fax y Dirección, para gestionar la actividad a realizar; posteriormente elabora y envía Convocatoria firmada por la Jefatura, a los Medios de Comunicación Social, quedando registrado en el **FOR.UC.123 "Convocatoria de Medios"** y en el **FOR.UC.122 "Comunicado de Prensa"**. Los temas a desarrollar se discuten de acuerdo a lo regulado en el **ITR.UC.107 "Creación de temas a desarrollar con Medios de Comunicación Social"**.

La información del **DOC.UC.100 "Directorio de Medios de Comunicación"**, es de uso exclusivo de la Unidad de Comunicaciones, y de las Delegaciones (Occidental, Oriental), y cada vez que requiera actualización se hará de acuerdo a lo regulado en el **ITR.UC.102 "Actualización de Directorio de Medios de Comunicación"**.

Si el Periodista asignado, solicita entrevista con un funcionario específico, el/la Técnico de Prensa procede según el **ITR.UC.110 "Gestión de Entrevista"**, lo cual se registra en el **FOR.UC.109 "Control de Entrevistas Mensuales con Medios de Comunicación Social"**, que contiene como mínimo: fecha, tema, MCS, nombre del periodista, nombre del entrevistado.

Para efectos de extraer noticias de interés institucional y que a la vez generan opinión pública en la agenda de los Medios de Comunicación Social, el/la Técnico de Prensa realiza monitoreos de acuerdo a lo regulado en el **ITR.UC.105 "Monitoreos de Medios de Comunicación Social"**. Para el caso de Prensa escrita, se realiza en los periódicos de mayor circulación y se registra la actividad en el **FOR.UC.103 "Archivo de Clasificación de notas de prensa escrita"**, para Televisión en los noticiarios que se transmiten en los diferentes canales tales como: (Canal 2, Canal 4, Canal 6, Canal 8, Canal 10, Canal 12, Canal 21 y Canal 33) dejando el registro la actividad en el **FOR.UC.130 "Control de Monitoreo de Medios de Comunicación Social en cinta"**

	INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA ISNA	DOCUMENTO DE CALIDAD Procedimiento	Documento: PRD.UC.100 Versión: 04 Página 4 de 7
Título: Prestación de Servicios de la Unidad de Comunicaciones.		Naturaleza de la revisión:	

magnética”, y para el monitoreo de Radio en el FOR.UC.131 “Control de Monitoreo de Medios de Comunicación Social en Sistema Digital”.

Para el servicio de fotografía y/o video: el/la **Técnico de Prensa** procede según lo regulado en el **ITR.UC.108 “Servicio de Toma de Fotografías y/video”**, y descarga las fotografías de eventos, en la carpeta de Archivo Fotográfico.

El/la Técnico de Prensa, elabora y controla datos estadísticos de forma trimestral, convirtiéndose los mismos en insumos para la toma de decisiones en las estrategias de trabajo.

Previo a la presentación de documentos a el/la Técnico de Prensa hará la corrección de estilo, la cual comprende redacción y ortografía, así como la semántica adecuada dependiendo de la coyuntura institucional, según lo establecido en el **ITR.UC.115 “Corrección de Estilo”**.

b. Relaciones Públicas

“Gestión de Eventos”

Recibido el **FOR.UC.100 “Solicitud de Servicios Varios”** por el/la Técnico de Relaciones Públicas, verifica la programación de eventos mensuales y revisa el **DOC.UC.101 “Directorio Institucional”**, a fin de realizar coordinaciones previas (“Checklist”) con el solicitante para establecer la fecha de visita de campo, dejando el registro en el **FOR.UC.112 “Visitas de Campo”** que contiene como mínimo: Relaciones Públicas (Programación de visita de Campo): fecha, destino, salida, responsable, contraparte, enlace, Teléfono, fax, Mail, transporte: ISNA, contraparte, observaciones, fecha del evento, nombre del evento, hora del evento, mesa de honor, lugar del evento, dirección, observaciones; así mismo, check list con el detalle de equipo, material para protocolo y apoyo logístico en general, para establecer las responsabilidades de la contraparte y del ISNA con respecto a los mismos. Posteriormente el/la Técnico de Relaciones Públicas presenta el **FOR.UC.112** a la Jefatura de la Unidad de Comunicaciones, para revisión y Visto Bueno, quien lo presentará a la Jefatura solicitante para su autorización.

El/la Técnico de Relaciones Públicas, coordina con el Departamento de Servicios Generales el traslado para el desarrollo del evento, quedando el registro en el **FOR.SG.328 “Solicitud de Transporte”**.

Presenta programa del evento según **FOR.UC.135 “Programa de Evento”** que contiene como mínimo: Logos de las instituciones involucradas, tema, lugar, fecha, hora, programa protocolario, hora y punto, mesa de honor.

El/la Técnico de Relaciones Públicas, da Cobertura del evento.

	INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA ISNA	DOCUMENTO DE CALIDAD Procedimiento	Documento: PRD.UC.100 Versión: 04 Página 5 de 7
Título: Prestación de Servicios de la Unidad de Comunicaciones.			Naturaleza de la revisión:

Atención a Público Externo e Interno.

Facilitación de la información institucional y los canales respectivos para tal producto que soliciten ya sea el personal de la institución o público en general. La atención prestada por la Unidad de Comunicaciones tiene como finalidad satisfacer la demanda de los usuarios dejando un registro en el **FOR.UC.113 "Atención a Públicos Internos y Externos"**.

"Elaboración de Presentaciones Institucionales"

Recibido el **FOR.UC.100 "Solicitud de Servicios Varios"** por el Técnico de Relaciones Públicas, realiza las gestiones necesarias para brindar el servicio solicitado, verificando si es factible la realización de la actividad tomando en cuenta los parámetros registrados en los diferentes instructivos para desarrollar la actividad así como también los siguientes factores:

- a. **Por instrucción de la Presidencia:** cuando se cuente con un evento programado y por solicitud de la presidencia se deba suspender la cobertura.
- b. **Transporte:** Cuando el Área de Servicios Generales informe a la Jefatura de la Unidad de Comunicaciones que no es factible contar con el transporte para el traslado al lugar del evento.
- c. **Recurso Humano:** Cuando por motivos emergentes ya sean por saturación de carga de trabajo o motivos personales no se cuente con el recurso humano para la realización del evento.
- d. **Equipo:** Cuando exista una falla de última hora en el equipo a utilizar para la cobertura del evento.
- e. **Material:** Cuando no se cuente con el material de soporte para cubrir el evento.

Cobertura del Evento/Servicio:

Se realiza la cobertura del evento de acuerdo a lo solicitado, llenando los respectivos registros por cada área de trabajo.

Para efectos de llevar un control del equipo que se dispone en el área, el cual se utiliza para cubrir eventos, se registra el préstamo en el **FOR.UC.133 "Control de Utilización de equipo de la UC"**, que contiene como mínimo: Clase de Equipo, fecha de entrega, estado en que se entregó el equipo, nombre del evento, responsable de su

 ISNA	INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA ISNA	DOCUMENTO DE CALIDAD Procedimiento	Documento: PRD.UC.100 Versión: 04 Página 6 de 7
Título: Prestación de Servicios de la Unidad de Comunicaciones.		Naturaleza de la revisión:	

utilización y fecha de devolución. (Está vigente, pero se llena una solicitud a Activo Fijo, desconozco si es ese el formulario)

Entrega de Producto/Servicio:

Finalizada la cobertura del evento se procede a realizar el producto que se le entregara al solicitante el cual puede ser: archivo fotográfico, archivo de audio, rótulos, presentaciones, etc.

Calificación del Servicio

Luego de la entrega del producto del servicio brindado, el solicitante procede a realizar la calificación del servicio brindado por la Unidad de comunicaciones en el **FOR.UC.100 “Solicitud de Servicios Varios”** el cual servirá como insumo para la elaboración de estadísticos mensuales de la unidad.

Informe del Servicio Brindado:

El Colaborador Técnico elabora el informe del servicio que se ha brindado especificando todos los detalles desde que inicio la actividad hasta que se finalizo, con el fin de evaluar objetiva y oportunamente el desarrollo de la actividad y poder ofrecer alternativas o soluciones en el caso que se hayan dado inconvenientes a la hora de brindar el servicio. Dicho informe es presentado a la Jefatura de la Unidad de Comunicaciones para que sea utilizado como insumo para el informe de la Unidad de Comunicaciones.

Informe Unidad de Comunicaciones:

La Jefatura de la Unidad de Comunicaciones elabora un Informe Mensual de las actividades realizadas tomando como base el informe del servicio brindado que cada Colaborador Técnico le entrega, con el fin de informar a la Dirección Ejecutiva sobre eventos específicos, temas o casos específicos para los cuales sea necesario dar un seguimiento por parte de la D.E.

	INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA ISNA	DOCUMENTO DE CALIDAD Procedimiento	Documento: PRD.UC.100 Versión: 04 Página 7 de 7
Título: Prestación de Servicios de la Unidad de Comunicaciones.		Naturaleza de la revisión:	

c. Solicitud de información a través de la Oficina de Acceso a la Información y Respuesta

Recibido el **Formulario de Solicitud de Información** por el/la Técnico de la OIR, coordina con los referentes en el Instituto, la información a proporcionar al público y la autorización para ejecutar la actividad; lo cual realiza en el plazo que otorga el art. 71 de la Ley de Acceso a la Información.

Para efecto de impulsar dentro de la institución la cultura de transparencia, promover el conocimiento de la Ley en toda la institución; ejercer acción en tareas y responsabilidades para la recepción de la información interna, el/la Técnico de la OIR, mantiene expedita coordinación con el Instituto de Acceso a la Información.

7. REGISTROS

REGISTRO	ÁREA	CODIGO
Solicitud de Servicios Varios	Comunicaciones	FOR.UC.100
Convocatoria de Medios	Comunicaciones	FOR.UC.123
Comunicado de Prensa	Comunicaciones	FOR.UC.122
Control de Entrevistas Mensuales con Medios de Comunicación Social	Comunicaciones	FOR.UC.109
Archivo de Clasificación de notas de prensa escrita	Comunicaciones	FOR.UC.103
Control de Monitoreo de Medios de Comunicación Social en cinta magnética	Comunicaciones	FOR.UC.130
Control de Monitoreo de Medios de Comunicación Social en Sistema Digital	Comunicaciones	FOR.UC.131
Visitas de Campo	Comunicaciones	FOR.UC.112
Solicitud de Transporte	Servicios Generales	FOR.SG.328
Programa de Evento	Comunicaciones	FOR.UC.135
Atención a Públicos Internos y Externos	Comunicaciones	FOR.UC.113
Control de Utilización de equipo de la UC	Comunicaciones	FOR.UC.133

8. ANEXOS

Todos los registros mencionados en este documento se encuentran agregados en el mismo punto de consulta, según **FOR.GC.035 “Listado de documentación en carpeta”**.