



INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE
COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL**



NOMBRE DEL PROCESO: COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: UNIDAD DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES



HOJA DE APROBACIÓN

Fecha de Elaboración: Septiembre de 2012

AUTORIZADO POR:



Licda. Ana B. Estrada de Carbajal
Jefe Unidad de Planificación y
Desarrollo institucional



Lic. José Manuel Ortiz Benítez
Jefe Unidad de Información y
Comunicaciones

REVISADO POR:



Lic. Erick Joel Rivera Orellana
Jefe Departamento de Comunicaciones



Lic. Neftaly Antonio Cortez
Jefe Sección Prensa y Redacción



Lic. Ronald V. González
Jefe Sección Comunicación Interna



Licda. Nataly M. Anaya
Jefe Sección Relaciones Públicas



Licda. Claudia María Campos
Jefe Departamento Gestión de
Calidad Institucional



Ing. Jorge A. Baires
Jefe Sección Normas y Manuales

ELABORADO POR:



Licda. Josefina del Carmen Torres
Analista de Desarrollo Institucional



NOMBRE DEL PROCESO: COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: UNIDAD DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS VERSIÓN 0.0

CREACIÓN DEL DOCUMENTO:

Acuerdo de Consejo Directivo N° 2012- 0919Jul	Licda. Josefina del Carmen Torres	Lic. José Manuel Ortiz Benítez
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por
Fecha: Julio - 2012	Fecha: Septiembre - 2012	Fecha: Septiembre - 2012

REGISTROS DE ACTUALIZACIONES:

			1.0
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

MODIFICACIÓN:

			2.0
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

MODIFICACIÓN:



NOMBRE DEL PROCESO: COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: UNIDAD DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Contenido

HOJA DE APROBACIÓN	2
REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS	3
CAPITULO I. GENERALIDADES DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	5
1. Introducción	5
2. Uso y Actualización	5
3. Objetivo del manual	6
4. Base Legal	6
5. Vigencia de la Norma	7
CAPÍTULO II. CONTENIDO DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	7
1. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	7
1.1 Objetivo del Proceso	7
1.2 Normas Generales	7
2. Procedimientos Incluidos	7
2.1 Organización y Montaje de Actividades Institucionales	8
2.2 Cobertura Fotográfica y de Video en Actividades Institucionales	12
2.3 Diseño y Elaboración de Campañas Internas	18
2.4 Diseño y Elaboración de Productos Comunicacionales Internos	20
2.5 Manejo de Carteleras Informativas Institucionales	22
2.6. Manejo de Sitio Web y Redes Sociales Institucionales	24
2.7 Diseño y Elaboración de Material Educativo	26
2.8 Publicaciones en Prensa Escrita	29
2.9 Asistencia de Conferencia de Prensa con los Medios de Comunicación	33
2.10 Redacción de Información para Publicaciones Institucionales y Revista VISSSIÓN	36



NOMBRE DEL PROCESO: COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: UNIDAD DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

CAPITULO I. GENERALIDADES DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

1. Introducción

En cumplimiento a las Normas Técnicas de Control Interno Especificas del ISSS, mayo 2008 en el Capítulo III Actividades de Control (Documentación, actualización y divulgación de políticas y procedimientos, Artículos del 48 al 51), Capítulo V Normas Relativas al Monitoreo (Monitoreo sobre la Marcha, Artículo 102), así como para lograr la mayor eficiencia en las complejas operaciones del ISSS, es preciso establecer normas y procedimientos que serán cumplidos por los responsables de su ejecución con la mayor fidelidad en todo momento.

Este manual ha sido diseñado para ser un documento dinámico y como tal, deberá ser revisado para su actualización durante el desarrollo de la vida del Instituto. Las revisiones y actualizaciones podrán ser elaboradas a iniciativa de los funcionarios del Instituto y deberán siempre conservar o mejorar la calidad, el control y la eficiencia de los procedimientos.

Este manual pretender ser el patrón bajo el cual operen las dependencias del Instituto y contra el cual serán medidas en su eficiencia por las auditorías que se realicen, las revisiones y enmiendas del mismo serán permitidas solamente con la aprobación del Departamento de Gestión de Calidad Institucional.

Todos los cambios o adiciones que se aprueben serán parte integrante del manual y se incorporarán a este documento en los mismos formatos del original. El Instituto tendrá así un manual completo y permanentemente actualizado que servirá como base para sus operaciones.

2. Uso y Actualización

Las jefaturas deben mantener en buenas condiciones y poner a disposición del personal un ejemplar del manual para consulta y análisis del trabajo.

El personal de nuevo ingreso debe estudiar el manual como parte de su inducción y adiestramiento en el trabajo.

Las jefaturas del Instituto pueden proponer revisiones y enmiendas conservando o mejorando la calidad, el control y la eficiencia de los procesos.



NOMBRE DEL PROCESO: COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: UNIDAD DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Las revisiones y enmiendas del mismo serán permitidas solamente una vez al año con la aprobación del Departamento de Gestión de Calidad Institucional (serán permitidas más de una vez al año siempre que exista un Acuerdo de Dirección General, Consejo Directivo y hallazgos de entes fiscalizadores que lo ampare), quien será responsable de documentar y distribuir los procesos actualizados a los tenedores del manual, para ello existe un registro de actualizaciones donde aparece un apartado que muestra la creación del documento y quienes participaron en la elaboración del mismo; además contará con otro inciso que muestra el registro de actualizaciones y que indica quienes participan en la actualización del documento y las causas de la modificación.

3. Objetivo del manual

El manual de normas y procedimientos se diseñó para lograr los siguientes objetivos:

- Servir de guía al personal en el desarrollo de los diferentes procedimientos de los procesos institucionales, brindando los lineamientos específicos para mantener una administración adecuada de los servicios prestados.
- Lograr la mayor eficiencia, calidad y control en las complejas operaciones institucionales, ahorrando tiempo y esfuerzo en la ejecución del trabajo, al evitar la duplicidad de funciones dentro de los procesos.
- Servir de guía para la capacitación y orientación del personal involucrado en la administración y control de los procesos del Instituto.

4. Base Legal

- **NTCIE Mayo 2008**

Capítulo III

Actividades de Control

Documentación, Actualización y Divulgación de Políticas y Procedimientos

Art. 48 al 51

Capítulo V

Normas Relativas al Monitoreo

Monitoreo sobre la Marcha

Artículo N° 102



NOMBRE DEL PROCESO: COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: UNIDAD DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

- **Acuerdo de Consejo Directivo #2012-0919.JUL.**

Propuesta de Mejora a la Estructura del Departamento de Prensa y Comunicaciones de la Unidad de Información y Comunicaciones.

Creación e integración de la Sección Prensa y Redacción al Departamento de Comunicaciones.

5. Vigencia de la Norma

El presente documento entrará en vigencia a partir del mes de su divulgación y sustituye a todas las normas e instructivos afines que han sido elaborados en el Instituto previamente.

CAPÍTULO II. CONTENIDO DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

1. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

1.1 Objetivo del Proceso

Describir la secuencia de las actividades que se desarrollan para la gestión de acceso a la comunicación institucional, a fin de contribuir con el desarrollo de las acciones que se realicen en la institución.

1.2 Normas Generales

1. Es responsabilidad del Jefe del Departamento de Comunicaciones brindar el apoyo requerido por las diferentes dependencias del ISSS en forma oportuna en lo relativo al desarrollo de la gestión efectiva de la comunicación a nivel institucional.
2. Todo requerimiento de usuarios debe ser canalizado a través del Jefe del Departamento de Comunicaciones.

2. Procedimientos Incluidos

1. Organización y Montaje de Actividades Institucionales
2. Cobertura Fotográfica y de Video en Actividades Institucionales
3. Diseño y Elaboración de Campañas Internas
4. Diseño y Elaboración de productos de Comunicación Interna



NOMBRE DEL PROCESO: COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: UNIDAD DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

5. Manejo de Carteleras Informativas Institucionales
6. Manejo de Sitio Web y redes sociales Institucionales
7. Diseño y Elaboración de Material Educativo
8. Publicaciones en Prensa Escrita
9. Asistencia de Conferencia de Prensa con los Medios de Comunicación
10. Redacción de Información para Publicaciones Institucionales y Revista VISSIÓN

2.1 Organización y Montaje de Actividades Institucionales

2.1.1 Normas del Procedimiento

1. El Departamento de Comunicaciones es el responsable de la planificación y organización de cualquier actividad Institucional en la cual se contemple la participación del Director General o de los Subdirectores.
2. El Departamento de Comunicaciones es el responsable de programar reuniones con todos los involucrados en las actividades Institucionales.
3. El Departamento de Comunicaciones es el responsable de brindar apoyo a las siguientes actividades:
 - Conferencias de Prensa
 - Inauguraciones
 - Colocación de primeras piedras
 - Clausuras
 - Seminarios
 - Talleres
 - Conmemoraciones
 - Celebraciones
 - Participación en Ferias de Salud
 - Divulgaciones de proyectos institucionales
 - Manejo de imagen institucional
 - Manejo de imagen del titular
4. El Departamento de Comunicaciones es el responsable de programar un reconocimiento al lugar donde se realizará el evento, especialmente cuando éste sea fuera de San Salvador o se pretenda invitar autoridades ajenas al Instituto.



NOMBRE DEL PROCESO: COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: UNIDAD DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

5. La Sección de Relaciones Públicas es la responsable de crear la agenda a seguir durante el evento, la cual deberá contener la información siguiente:
 - Nombre de la actividad
 - Fecha y lugar de la actividad
 - Hora de inicio
 - Miembros de la mesa de honor
 - Equipo a utilizarse
 - Tipo de vestimenta
 - Nombre del maestro de ceremonia

6. El Jefe de la Sección de Relaciones Públicas debe:
 - Verificar el orden de precedencia en actos oficiales
 - Determinar si el acto será de pie o sentados.
 - Determinar que trato especial recibirán las autoridades o funcionarios
 - Recibir a los funcionarios y les acompaña hasta su ubicación.
 - Aprobar el programa del evento
 - Dar seguimiento a la logística del mismo.
 - Decide si la actividad será pública o privada.
 - Elabora el discurso para las autoridades.

7. La Sección Relaciones Públicas es la responsable de asesorar sobre el protocolo a seguir durante las actividades Institucionales.

8. La Sección de Relaciones Públicas debe verificar los detalles en el montaje de toda actividad Institucional. Los aspectos a confirmar son: Alquiler de estructuras, dimensiones del área de montaje, tarimas, instalaciones eléctricas, sonidos, colocación de banners, colocación de sillas y mesas de honor, decoración del lugar, estacionamientos y recepción de invitados especiales.

6. La Sección de Relaciones Públicas es la responsable de la elaboración de discursos para el Director General y Subdirectores en caso que estos últimos lo soliciten.

7. La Sección de Relaciones Públicas es responsable de elaborar las invitaciones para cualquier actividad Institucional, indicando en la invitación la fecha, hora, lugar y tipo de vestuario.



NOMBRE DEL PROCESO: COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: UNIDAD DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

8. La Sección de Relaciones Públicas debe elaborar el diseño y el texto de la invitación. Además de imprimir las viñetas con los nombres de los destinatarios para rotular los sobres.
9. La Sección de Relaciones Públicas es responsable de enviar las invitaciones al Consejo Directivo y al Comité Gerencial del ISSS, en el caso de ser posible, una semana antes del evento, para poder realizar confirmaciones.

2.1.2 Descripción del Procedimiento

Jefe Unidad de Información y Comunicaciones

1. Informa del evento al Jefe del Departamento de Comunicaciones.

Jefe Departamento de Comunicaciones

2. Recibe notificación del evento y analiza el tipo de actividad.
3. Programa una reunión con la Jefatura de la Sección Relaciones Públicas para designar funciones y preparar la logística.

Jefe Sección Relaciones Públicas

4. Informa a Colaborador de Relaciones Públicas sobre nueva asignación y gira instrucciones.

Colaborador de Comunicaciones (Sección Relaciones Públicas)

5. Realiza contactos con el personal involucrado.
6. Recopila información para el evento y determina el lugar donde se llevará a cabo la actividad.
7. Reserva local y gestiona la alimentación, sonido y mobiliario.

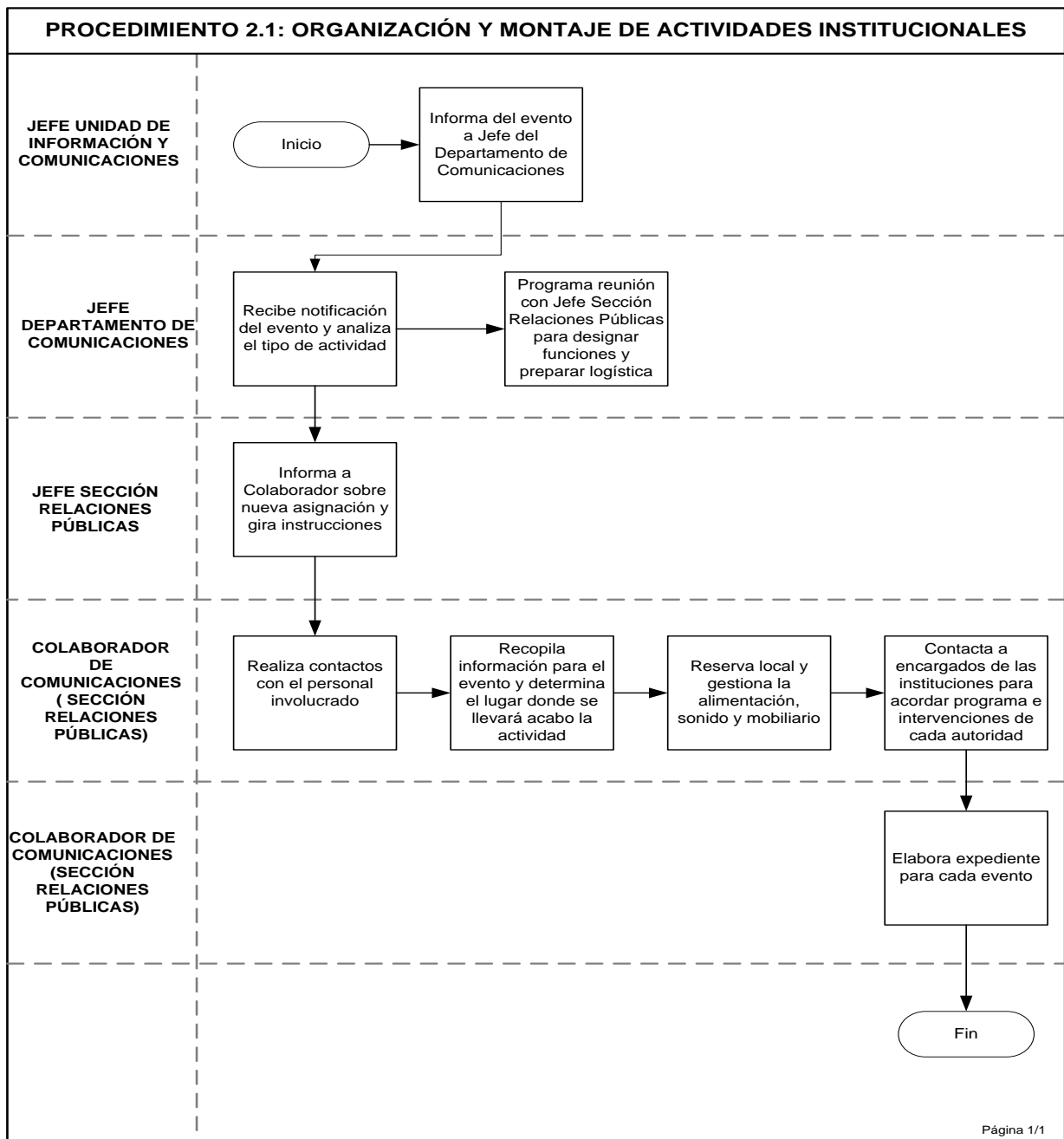


NOMBRE DEL PROCESO: COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: UNIDAD DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

8. Contacta a los encargados de protocolo de las demás instituciones para acordar conjuntamente el programa y las intervenciones de cada autoridad (en caso que asistan autoridades ajenas a la institución).
9. Elabora expediente para cada evento.

2.1.3 Diagrama de Flujo





NOMBRE DEL PROCESO: COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: UNIDAD DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

2.2 Cobertura Fotográfica y de Video en Actividades Institucionales

2.2.1 Normas del Procedimiento

1. La Sección Prensa y Redacción es la responsable de brindar una adecuada y oportuna cobertura a todas las actividades Institucionales.
2. Es atribución de la Sección Prensa y Redacción reproducir copias de las fotografías para las dependencias que hayan tenido actividades y que lo soliciten por escrito a la Jefatura de Prensa y Redacción.
3. Será responsabilidad de la Sección Prensa y Redacción llevar un archivo fotográfico actualizado y en orden para futuras referencias.
4. La Sección Prensa y Redacción es la responsable de proporcionar a la agencia de publicidad el recurso necesario para la producción de material publicitario en aquellos casos cuando esta sección haya realizado la producción, ya sea de vídeo o de fotografía. La excepción se da cuando la agencia misma ha sido la responsable de producir sus propios materiales.
5. El Colaborador de Comunicaciones (Sección Prensa y Redacción) deberá verificar limpieza de los lentes, la carga de la batería y la capacidad de memoria en la tarjeta de la cámara así como el flash y las baterías extras para el mismo.
6. El Colaborador de Comunicaciones (Sección Prensa y Redacción) deberá verificar la limpieza de cabezales para evitar errores digitales, las baterías de la cámara de video, la batería del receptor y transmisor de sonido, las baterías de micrófono, el sonido de la cámara de video y deberá regular y limpiar los lentes para que el video se realice de manera óptima.
7. El material para los medios deberá llevar título, nombre del evento, fecha, lugar, autoridades que intervienen en algún discurso y las entrevistas de las personas, el nombre de las personas que intervienen durante el evento.
8. Es responsabilidad del Colaborador de Comunicaciones (Sección Prensa y Redacción) el cuidado y manejo del equipo.



NOMBRE DEL PROCESO: COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: UNIDAD DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

9. Será responsabilidad del Colaborador de Comunicaciones (Sección Prensa y Redacción) realizar la logística requerida para el desarrollo del evento.
10. En caso se realice un spot o anuncio, el Colaborador de Comunicaciones (Sección Prensa y Redacción) deberá coordinar con la agencia de publicidad, para determinar el tipo de imágenes que se requieran.
11. El Colaborador de Comunicaciones (Sección Prensa y Redacción) debe preparar el equipo necesario, como trípode, para cubrir el discurso o conferencia ofrecida por las autoridades de la institución.
12. La Dependencia que requieran reproducción de fotografías deberá solicitarlo por escrito mediante nota firmada por el jefe solicitante y visto bueno del jefe inmediato superior.
13. La Sección de Prensa y Redacción es la responsable de recopilar toda la información importante que necesite ser divulgada a los medios de comunicación.
14. Será responsabilidad de la Sección de Prensa y Redacción realizar la invitación formal a los medios de comunicación social para que asistan a la actividad.
15. El Colaborador de Comunicaciones (Sección Prensa y Redacción) durante la actividad debe verificar la ausencia de los medios de comunicación.
16. El Colaborador de Comunicaciones (Sección Prensa y Redacción) debe mantener actualizado el directorio con los números de teléfono y celulares de los jefes de prensa en los medios de comunicación social.



NOMBRE DEL PROCESO: COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: UNIDAD DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

2.2.2 Descripción del Procedimiento

Jefe Departamento de Comunicaciones

1. Recibe todas las solicitudes de cobertura de actividades institucionales de las jefaturas, (las cuales son programadas en un calendario mensual, salvo aquellos casos cuando la solicitud sea de carácter emergente y que esta jefatura deba trasladar sin previo aviso a la sección correspondiente) revisa y margina a las jefaturas correspondientes.

Jefe Sección Prensa y Redacción

2. Recibe información pertinente a la actividad (proporcionada por la Sección Relaciones Públicas) sobre qué autoridades estarán presentes.
3. Evalúa la cobertura de medios de comunicación externos.
4. Designa e instruye a uno o dos Colaboradores de Prensa y Redacción para cubrir la actividad con video y/o fotografía.

Colaborador de Comunicaciones (Sección Prensa y Redacción)

5. Si es cobertura fotográfica, recibe de la jefatura de la sección instrucciones para cubrir la actividad.
6. Contacta por teléfono al organizador del evento y coordina detalles para obtener un mejor producto audio visual.
7. Prepara el equipo de la cámara fotográfica o vídeo y solicita el transporte para trasladarse a la actividad.
8. Asiste al lugar, se comunica con el organizador del evento para identificarse e indicarle que tomas va a realizar en la actividad.
9. Baja las fotografías de la cámara a la computadora y selecciona 25 o 30 imágenes para publicación en caso que sean eventos de mucha trascendencia.



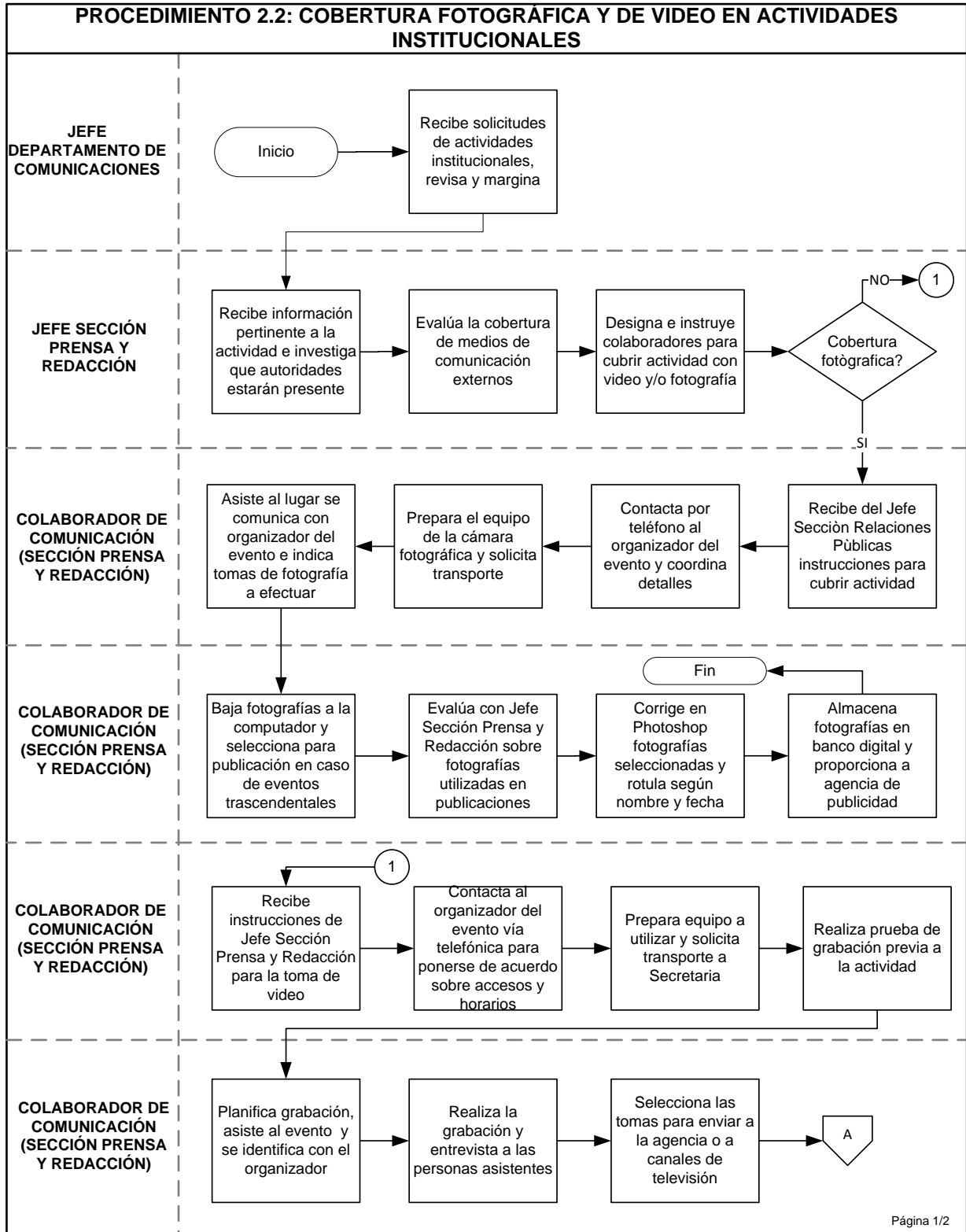
NOMBRE DEL PROCESO: COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: UNIDAD DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

10. Evalúa junto a la Jefatura de Sección de Prensa y Redacción sobre las fotografías que serán utilizadas en las diferentes publicaciones (anuncios del periódico, hojas volantes, etc.).
11. Corrige en photoshop las fotografías seleccionadas y las rotula según el nombre y fecha de la actividad.
12. Almacena las fotografías seleccionadas en un banco de fotografías digitales y las proporciona de ser necesario, a la Agencia de Publicidad.
13. Si no es cobertura fotográfica recibe instrucciones de Jefe Sección Prensa y Redacción para la toma de video.
14. Contacta al organizador del evento vía telefónica para ponerse de acuerdo sobre accesos y horarios.
15. Prepara equipo a utilizar y realiza logística en coordinación con la secretaria de la unidad de ser posible un día antes, para el desarrollo del evento.
16. Realiza pruebas de grabación previas a la actividad.
17. Planifica grabación, asiste al evento, se identifica con el organizador.
18. Realiza la grabación y entrevista a las personas asistentes.
19. Selecciona las tomas de tal manera que puedan ser utilizadas por una agencia o canales de televisión.
20. Si las tomas realizadas son para elaborar un anuncio, envía material a la agencia de publicidad y graba en casete DV CAM o en formato DVD y/o lo lleva personalmente.
21. Si el material es para los medios de comunicación, graba en DV CAM para llevar a los medios y guarda el material en bruto en casete DV CAM y lo rotula.
22. Archiva el material (casetes de video) en orden cronológico.



2.2.3. Diagrama de Flujo

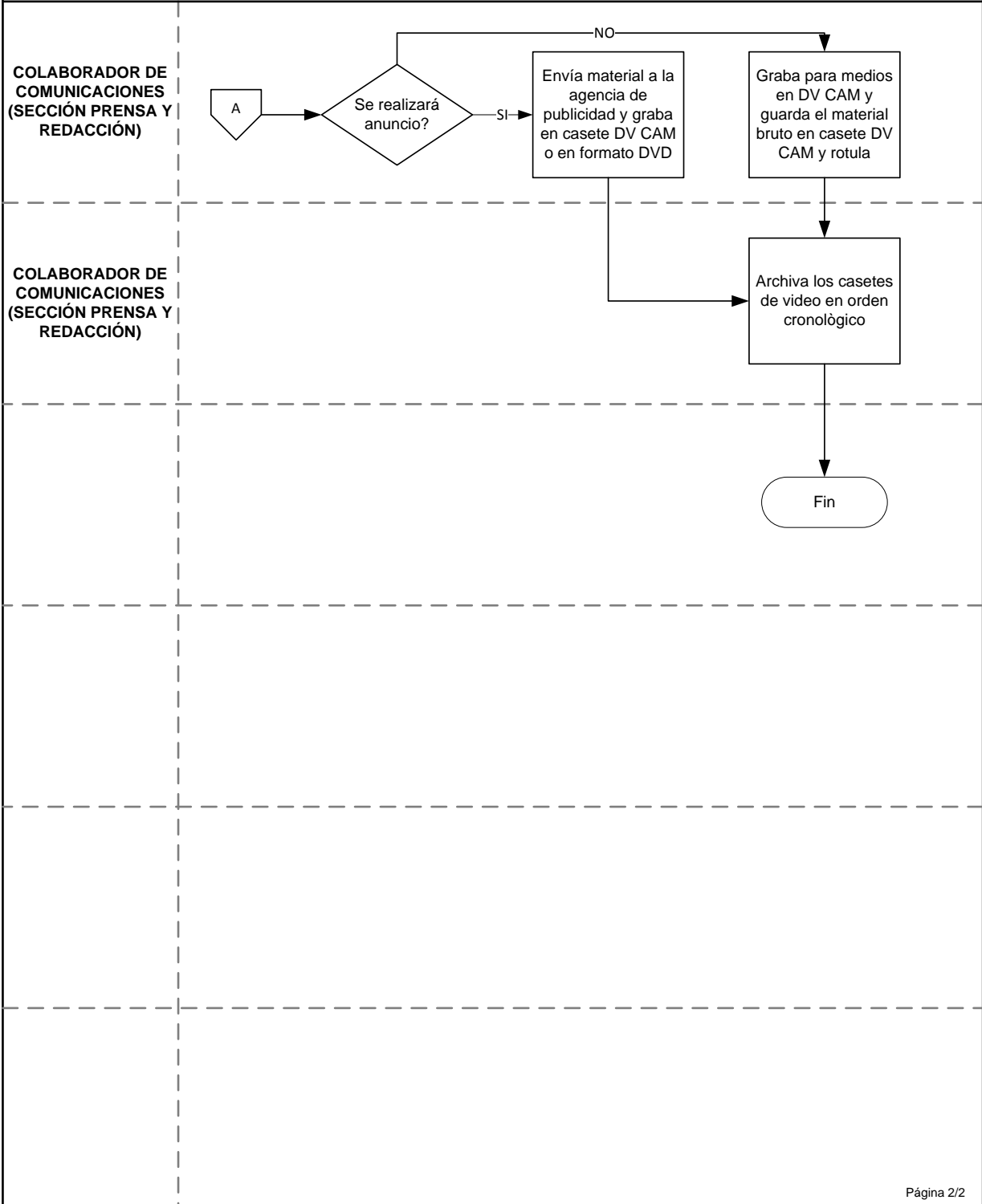




NOMBRE DEL PROCESO: COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: UNIDAD DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

PROCEDIMIENTO 2.2: COBERTURA FOTOGRÁFICA Y DE VIDEO EN ACTIVIDADES INSTITUCIONALES





NOMBRE DEL PROCESO: COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: UNIDAD DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

2.3 Diseño y Elaboración de Campañas Internas

2.3.1 Normas del Procedimiento

1. La Sección Comunicación Interna es la responsable de coordinar los elementos de campañas internas solicitadas por las dependencias del ISSS.
2. Será responsabilidad de la Sección Comunicación Interna la recepción del contenido de los mensajes y diseñarlos gráficamente.
3. Es atribución de la Sección Comunicación Interna publicar las campañas en los distintos canales de comunicación institucional (correo institucional, website, redes sociales y carteleras institucionales).
4. La Sección Comunicación Interna debe gestionar las solicitudes para elaborar las campañas internas enviadas con anticipación para efectos de impresión de materiales.
5. Las dependencias solicitantes de campañas institucionales deben pasar por los materiales finalizados a la Sección Comunicación Interna, Unidad de Información y Comunicaciones.

2.3.2 Descripción del Procedimiento

Jefe Sección Comunicación Interna

1. Asigna a Colaborador de Comunicaciones el diseño y la publicación de una campaña institucional específica.

Colaborador de Comunicaciones (Sección Comunicación Interna)

2. Contacta a dependencia solicitante de campaña institucional.
3. Diseña y estructura productos de comunicación para la campaña institucional.
4. Envía material a Jefe Sección Comunicación Interna para revisión y aprobación.



NOMBRE DEL PROCESO: COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: UNIDAD DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

5. Envía a impresión los diversos productos comunicacionales.
6. Publica vía intranet, web y redes sociales el contenido de la campaña institucional.

2.3.3 Diagrama de Flujo





NOMBRE DEL PROCESO: COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: UNIDAD DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

2.4 Diseño y Elaboración de Productos Comunicacionales Internos

2.4.1 Normas del Procedimiento

1. La Sección Comunicación Interna es la responsable de la coordinación del diseño de productos gráficos institucionales (revista, boletines, folletos, invitaciones, diplomas, banners, trípticos, panfletos, roller ups, documentos especiales, cartas de agradecimiento, felicitaciones especiales, afiches y artes varios) solicitados por las dependencias del ISSS, así como los generados en la Unidad de Información y Comunicaciones.
2. Es atribución de la Sección Comunicación Interna el diseño gráfico y la recepción del contenido de los mensajes de los productos gráficos.
3. Será responsabilidad de la Sección Comunicación Interna la publicación y difusión de los productos gráficos en los distintos canales de comunicación institucional.
4. La Sección Comunicación Interna gestionará las solicitudes para elaboración de productos gráficos institucionales internos enviadas con el suficiente tiempo de anticipación para efectos de impresión de materiales.
5. Las dependencias solicitantes de campañas institucionales deberán pasar por los materiales finalizados a la Sección Comunicación Interna, Unidad de Información y Comunicaciones.

2.4.2 Descripción del Procedimiento

Jefe Sección Comunicación Interna

1. Asigna a Colaborador de Comunicaciones (Sección Comunicación Interna) el diseño y la publicación de los productos gráficos institucionales.



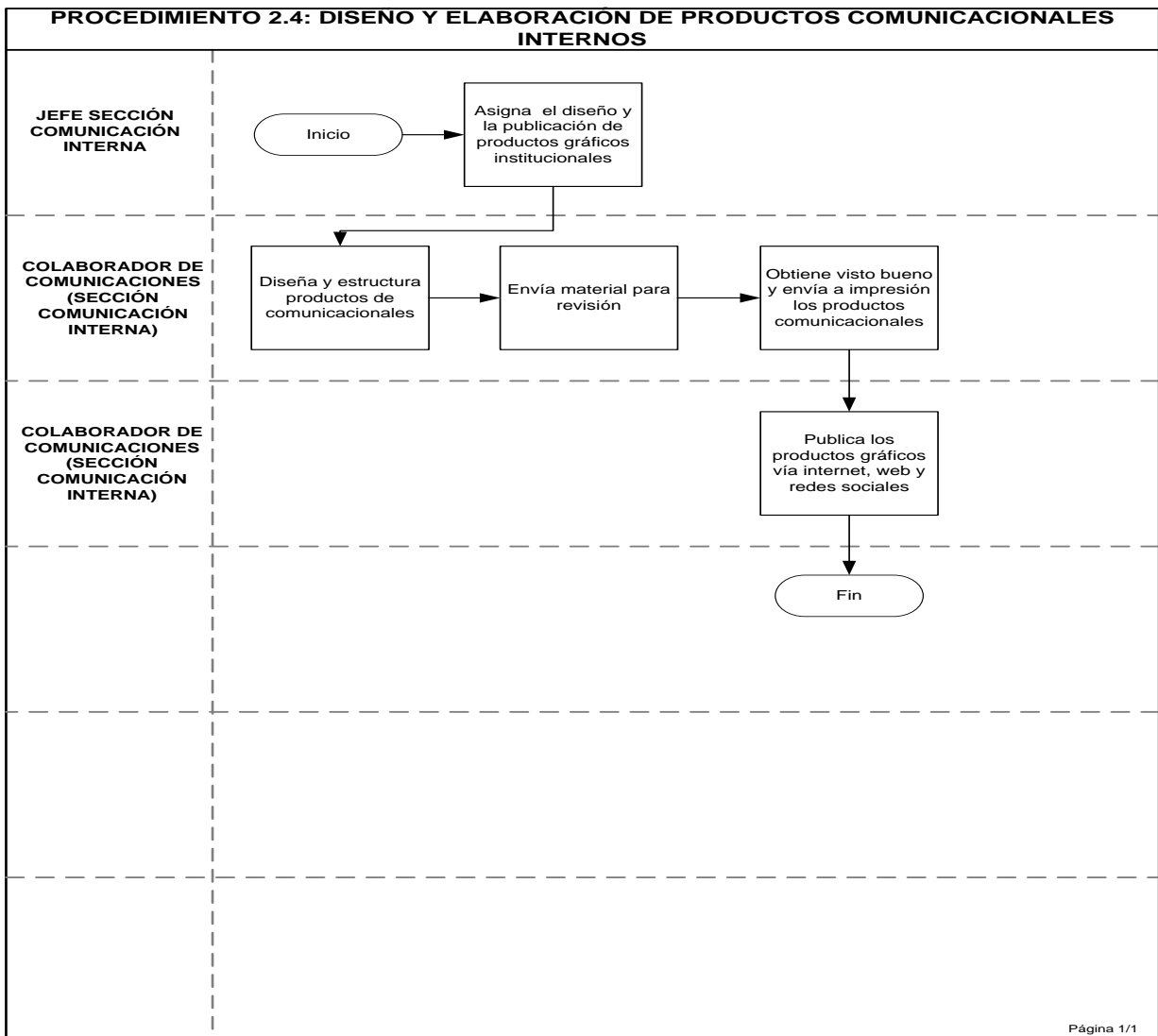
NOMBRE DEL PROCESO: COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: UNIDAD DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Colaborador de Comunicaciones (Sección Comunicación Interna)

2. Diseña y estructura productos comunicacionales.
3. Envía material a Jefe Sección Comunicación Interna para revisión.
4. Obtiene visto bueno y envía a impresión los diversos productos comunicacionales.
5. Publica los productos gráficos vía intranet, web y redes sociales.

2.4.3 Diagrama de Flujo





NOMBRE DEL PROCESO: COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: UNIDAD DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

2.5 Manejo de Carteleras Informativas Institucionales

2.5.1 Normas del Procedimiento

1. La Sección Comunicación Interna es la responsable del monitoreo de las carteleras informativas en la Torre Administrativa.
2. Es responsabilidad de la Sección Comunicación Interna designar a un encargado de la revisión y colocación de la información en carteleras de la Torre Administrativa.
3. Será atribución de la Sección Comunicación Interna enviar la información para carteleras vía correo electrónico, a todos los Directores de Centros de Atención, para que estos verifiquen su colocación en las carteleras locales.

2.5.2 Descripción del Procedimiento

Jefe Sección Comunicación Interna

1. Asigna a Colaborador de Comunicación Interna la preparación y colocación de material a publicar en las carteleras de la Torre Administrativa.

Colaborador de Comunicaciones (Sección Comunicación Interna)

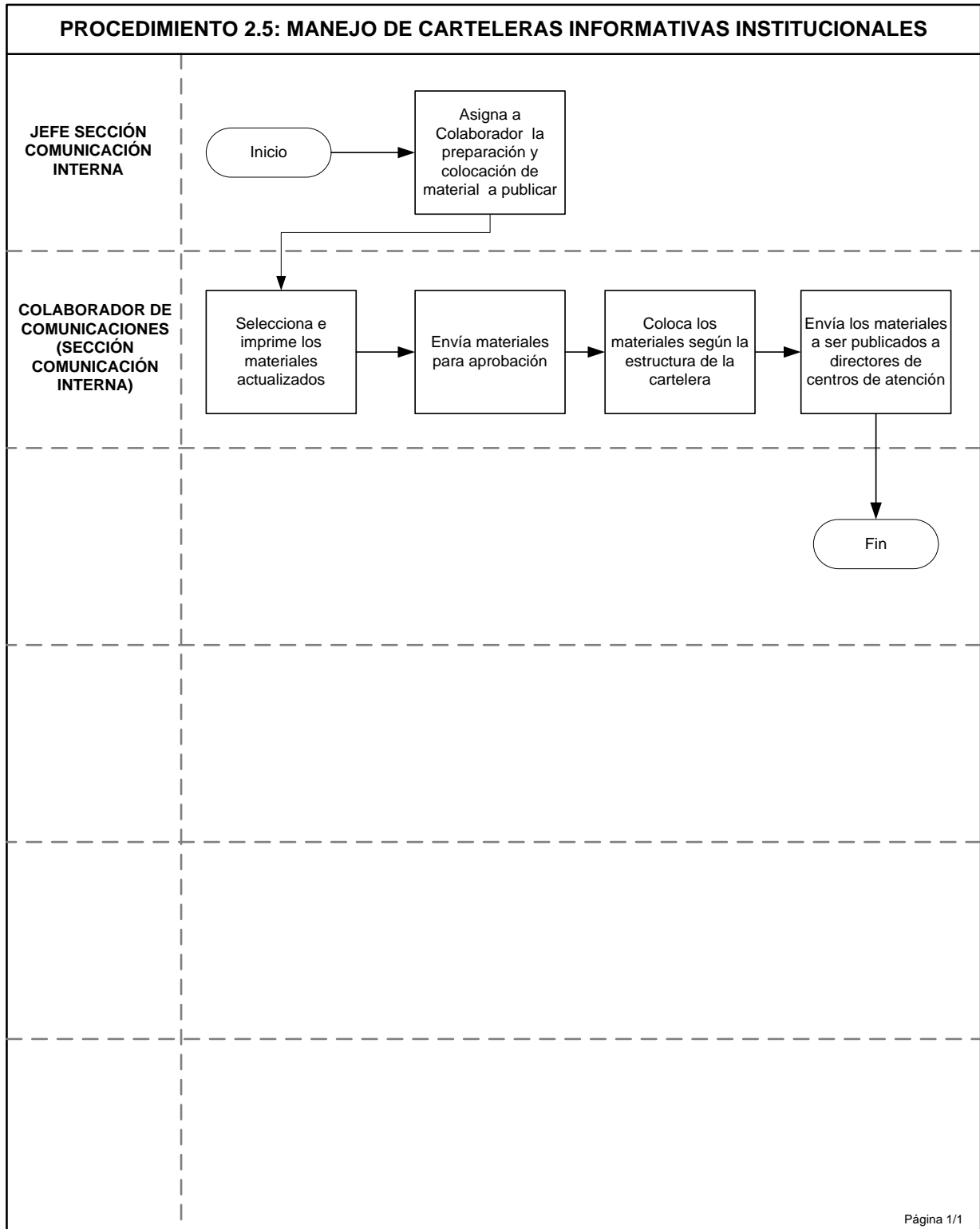
2. Selecciona e imprime los materiales actualizados a ser colocados en las carteleras.
3. Envía materiales a Jefe Sección Comunicación Interna material para aprobación.
4. Coloca los materiales según la estructura de la cartelera, clasificando boletines noticiosos o artes informativos.
5. Envía a los Directores de los Centros de Atención por correo institucional los materiales a ser publicados en las carteleras de dichos centros médicos.



NOMBRE DEL PROCESO: COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: UNIDAD DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

2.5.3 Diagrama de Flujo





NOMBRE DEL PROCESO: COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: UNIDAD DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

2.6.1 Manejo de Sitio Web y Redes Sociales Institucionales

2.6.1 Normas del Procedimiento

1. La Sección Comunicación Interna es la responsable de la publicación del contenido noticioso o informativo institucional en el website www.iss.gov.sv.
2. Es atribución de la Sección Comunicación Interna la actualización y publicación de contenido institucional en las redes sociales de la Institución: Facebook, YouTube y Twitter.

2.6.2 Descripción del Procedimiento

Jefe Sección Comunicación Interna

1. Asigna a Colaborador de Comunicaciones (Sección Comunicación Interna) la publicación del contenido institucional en el website y redes sociales.

Colaborador de Comunicaciones (Sección Comunicación Interna)

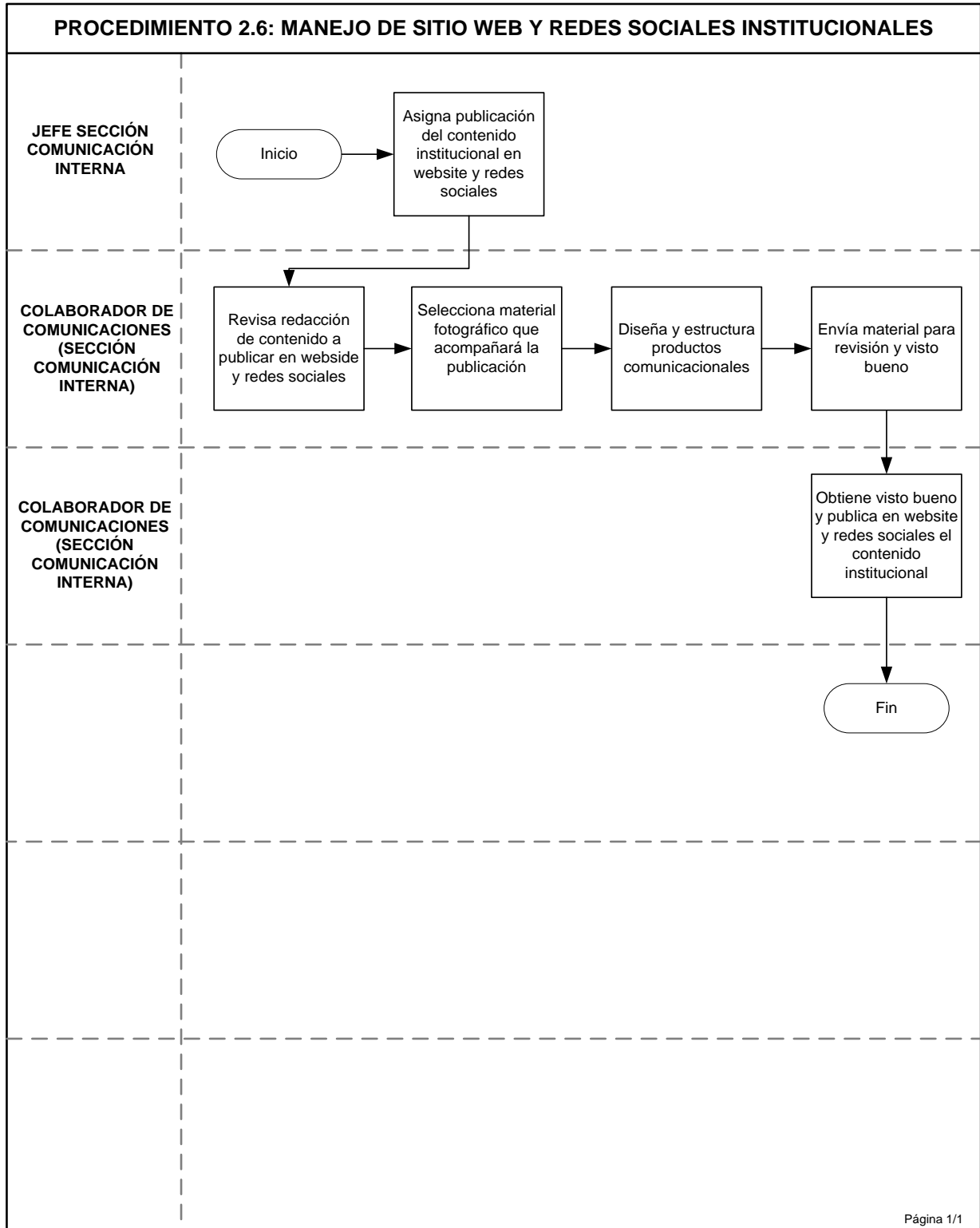
2. Revisa redacción de contenido de mensaje a publicar en website y redes sociales.
3. Selecciona material fotográfico que acompañará la publicación.
4. Diseña y estructura productos comunicacionales a ser publicados.
5. Envía material a Jefe Sección Comunicación Interna para revisión y visto bueno
6. Obtiene visto bueno y publica en el website y redes sociales el contenido institucional.



NOMBRE DEL PROCESO: COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: UNIDAD DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

2.6.3 Diagrama de Flujo





NOMBRE DEL PROCESO: COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: UNIDAD DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

2.7 Diseño y Elaboración de Material Educativo

2.7.1 Normas del Procedimiento

1. La Sección Comunicación Interna es la responsable de atender y canalizar las solicitudes del área de salud y administrativa, para elaborar material educativo impreso sobre los servicios o programas de la Institución.
2. Será atribución de la Sección Comunicación Interna revisar y analizar la información que contendrá el material educativo.
3. Es responsabilidad de la Sección Comunicación Interna coordinar la diagramación y diseño del material.
4. La Sección Comunicación Interna es la responsable de gestionar la impresión del material, ya sea a través de una compra externa o programar la impresión en la imprenta de la Institución
5. Será responsabilidad de la Sección Comunicación Interna entregar el material completo a la dependencia solicitante.

2.7.2 Descripción del Procedimiento

Jefe Sección Comunicación Interna

1. Recibe las solicitudes de material educativo de los centros de atención o dependencias administrativas.
2. Analiza la información y evalúa la necesidad y demanda del material
3. Analiza el presupuesto disponible para la impresión del material.
4. Decide si el material se hará en blanco y negro o a colores.
5. Autoriza la elaboración e impresión del material.



NOMBRE DEL PROCESO: COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: UNIDAD DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

6. Realiza la gestión para la compra de las impresiones o solicita autorización a la Jefatura del Departamento de Servicios Generales, para la impresión del material en la imprenta del Instituto.
7. Gira instrucciones a Colaborador de Comunicaciones (Sección Comunicación Interna) para que realice las acciones correspondientes.

Colaborador de Comunicaciones (Sección Comunicación Interna)

8. Establece contacto con los responsables del programa educativo en salud.
9. Inicia la recolección de la información y la organiza para el diseño del material.
10. Solicita la revisión del material educativo por parte de los encargados del programa y el Jefe Sección Comunicación Interna.
11. Imprime el arte final y solicita las firmas de aprobación de todos los involucrados.
12. Imprime el material y entrega con nota de recibido a dependencia solicitante con nota de entrega para firma.

Secretaría

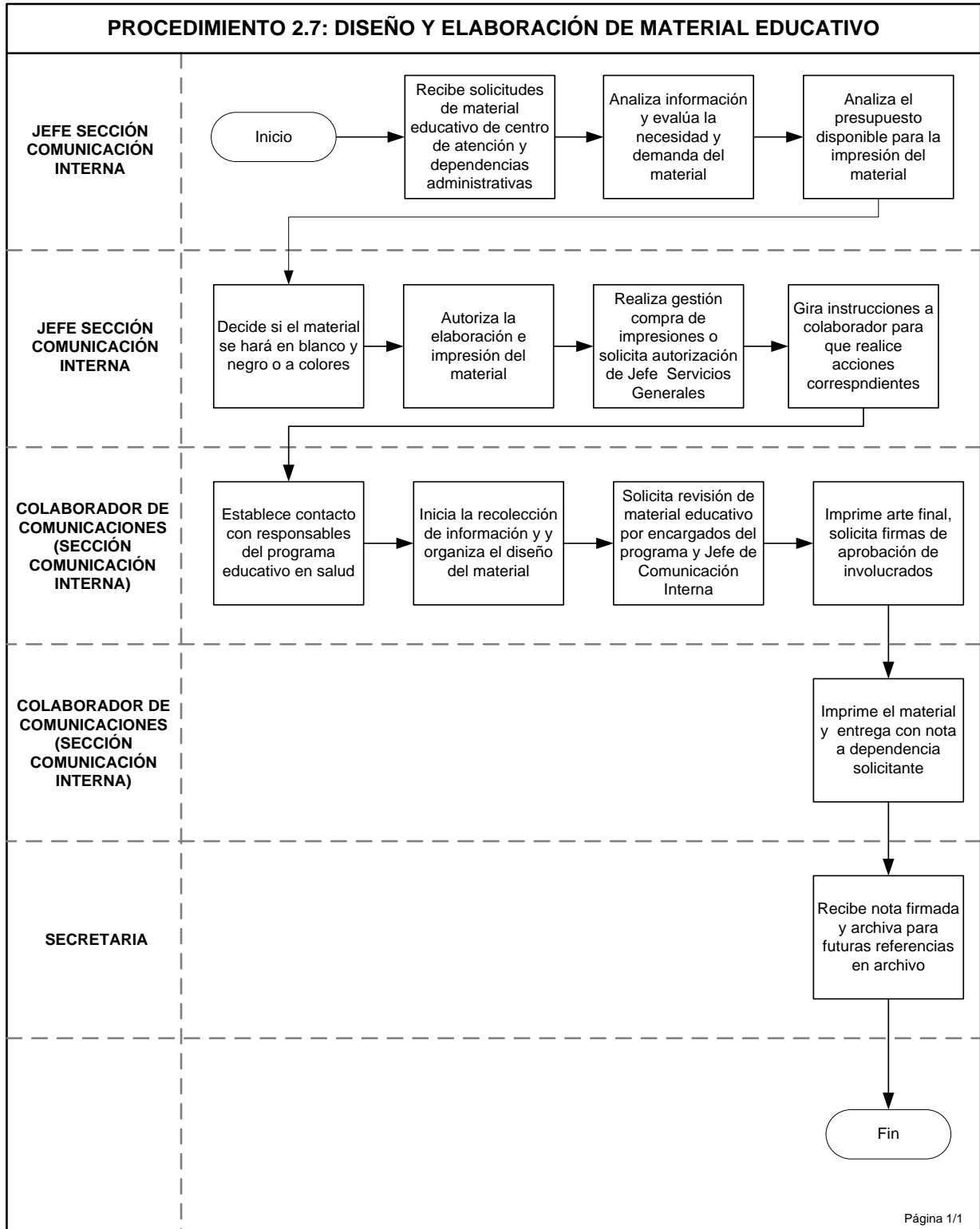
13. Recibe nota firmada y la archiva para futuras referencias en el archivo entrega de papelería, préstamo de banners y equipo.



NOMBRE DEL PROCESO: COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: UNIDAD DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

2.7.3 Diagrama de Flujo





NOMBRE DEL PROCESO: COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: UNIDAD DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

2.8 Publicaciones en Prensa Escrita

2.8.1 Normas del Procedimiento

1. La Sección Relaciones Públicas es la responsable por las publicaciones del Instituto en los diferentes medios de prensa escrita.
2. Las solicitudes de publicación deberán enviarse por la Jefatura de la Dependencia interesada 5 días antes de la publicación.
3. Será responsabilidad de la Sección de Relaciones Públicas verificar que cada solicitud de publicación esté debidamente firmada y sellada por el jefe de la dependencia que solicita el servicio.
4. Es atribución de la Sección de Relaciones Públicas llevar el control de las publicaciones con fechas y medios en los que se publica.
5. La Sección de Relaciones Públicas está autorizada a publicar los siguientes documentos: Licitaciones, Resultados de Licitaciones, Avisos, Esquelas y Ofertas de Empleo.
6. La Sección de Relaciones Públicas es la única autorizada para canalizar las solicitudes de suscripción y la responsable de llevar estricto control sobre las suscripciones a periódicos que solicitan las oficinas administrativas y centros de atención a nivel nacional.
7. En la nota para la solicitud de suscripción se deberá especificar quien será el beneficiario de la nueva suscripción y su debida justificación para ello.
8. La carta solicitando la suscripción formal al periódico, deberá especificar el tiempo de duración de la suscripción, fecha para iniciar las entregas y la dirección exacta donde entregarlos.
9. La Sección de Relaciones Públicas es la responsable de que los periódicos sean recibidos de acuerdo a lo solicitado y por las personas autorizadas.



NOMBRE DEL PROCESO: COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: UNIDAD DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

10. Es responsabilidad del Colaborador de Comunicaciones (Sección Relaciones Públicas), atender cualquier queja de parte de los suscriptores por demoras o suspensión inadvertida en el servicio de entrega y realizar las gestiones para resolver la demora.
11. El Colaborador de Comunicaciones (Sección Relaciones Públicas), es el responsable de enviar a publicar la información autorizada a la agencia de publicidad, especificando: tipo de publicación, fecha de publicación, medidas de la publicación y el medio en que se publicará
12. El Colaborador de Comunicaciones (Sección Relaciones Públicas), deberá confirmar con la agencia de publicidad la reserva del espacio en el medio de prensa escrita antes de las 11:00 a.m. **(hora de cierre de reservación de espacios)** un día antes de la publicación.
13. La Sección de Relaciones Públicas es el responsable de llevar un control de gastos de las publicaciones y presentar reporte mensual a la Jefatura de la Unidad de Información y Comunicaciones.

2.8.2 Descripción del Procedimiento

Colaborador de Comunicaciones (Relaciones Públicas)

1. Recibe las solicitudes de publicación a través de una nota interna por parte de la Jefatura de la dependencia interesada.
2. Revisa que la nota esté completa, firmada y sellada por la Jefatura solicitante.
3. Revisa la cantidad de texto a publicar para determinar las medidas, el costo y el medio en que se publicará.
4. Solicita autorización vía correo electrónico al Jefe de la Unidad de Información y Comunicaciones para la publicación del documento.

Jefe Unidad de Información y Comunicaciones

5. Autoriza las publicaciones solicitadas a Sección Relaciones Públicas.



NOMBRE DEL PROCESO: COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: UNIDAD DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Colaborador de Comunicaciones (Sección Relaciones Públicas)

6. Envía a publicar la información autorizada a la agencia de publicidad con las especificaciones correspondientes.
7. Confirma con la agencia de publicidad la reserva del espacio en el medio de prensa escrita.
8. Revisa el arte de la publicación y el contenido preparado por la agencia de publicidad.
9. Realiza las respectivas correcciones a lo presentado por la agencia de publicidad.
10. Recibe de Agencia el arte y aprueba el arte final.

Agencia de Publicidad

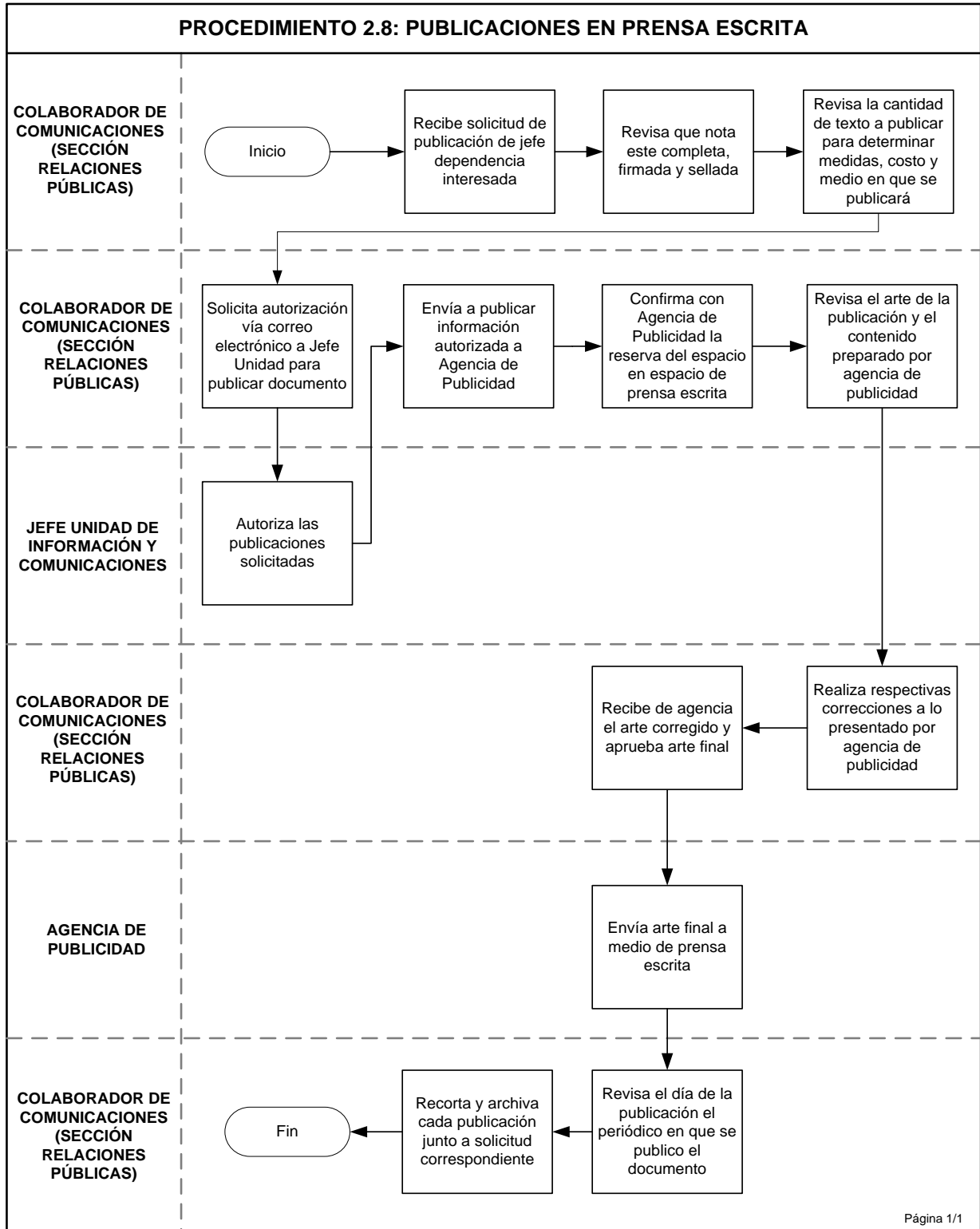
11. Envía el arte final a los medios de prensa escrita.

Colaborador de Comunicaciones (Sección Relaciones Públicas)

12. Revisa el día de la publicación, el periódico en el que se publicó el documento.
13. Recorta y archiva cada publicación junto a la solicitud original correspondiente.



2.8.3. Diagramas de Flujo





NOMBRE DEL PROCESO: COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: UNIDAD DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

2.9 Asistencia de Conferencia de Prensa con los Medios de Comunicación

2.9.1 Normas del Procedimiento

1. La Sección Prensa y Redacción es la responsable de organizar todas las Conferencias de Prensa que sean necesarias para difundir cualquier tipo de noticias importantes acerca de la Institución.
2. Es responsabilidad de la Sección Prensa y Redacción convocar a reunión a todos los medios de comunicación externa.
3. Es atribución de la Sección Prensa y Redacción preparar la información que será divulgada y de convocar a las autoridades que estarán a cargo de responder a las preguntas que surjan.
4. La Sección Prensa y Redacción debe preparar el comunicado de prensa y cualquier otro informe necesario para distribuirse entre los medios asistentes.
5. La Sección Prensa y Redacción será responsable de notificar a los periodistas el nombre y los cargos de las autoridades que brinden la conferencia de prensa.
6. La Sección Prensa y Redacción debe informar a las autoridades sobre la publicación de temas relacionados con el Instituto o que afecten su funcionamiento.
7. La Sección Prensa y Redacción debe sugerir la estrategia a implementar de acuerdo con las publicaciones sobre todo si son negativas.

2.9.2 Descripción del Procedimiento

Jefe Sección Prensa y Redacción

1. Decide que anuncios importantes ameritan una conferencia de prensa.
2. Prepara información para los comunicados de prensa.



NOMBRE DEL PROCESO: COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: UNIDAD DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

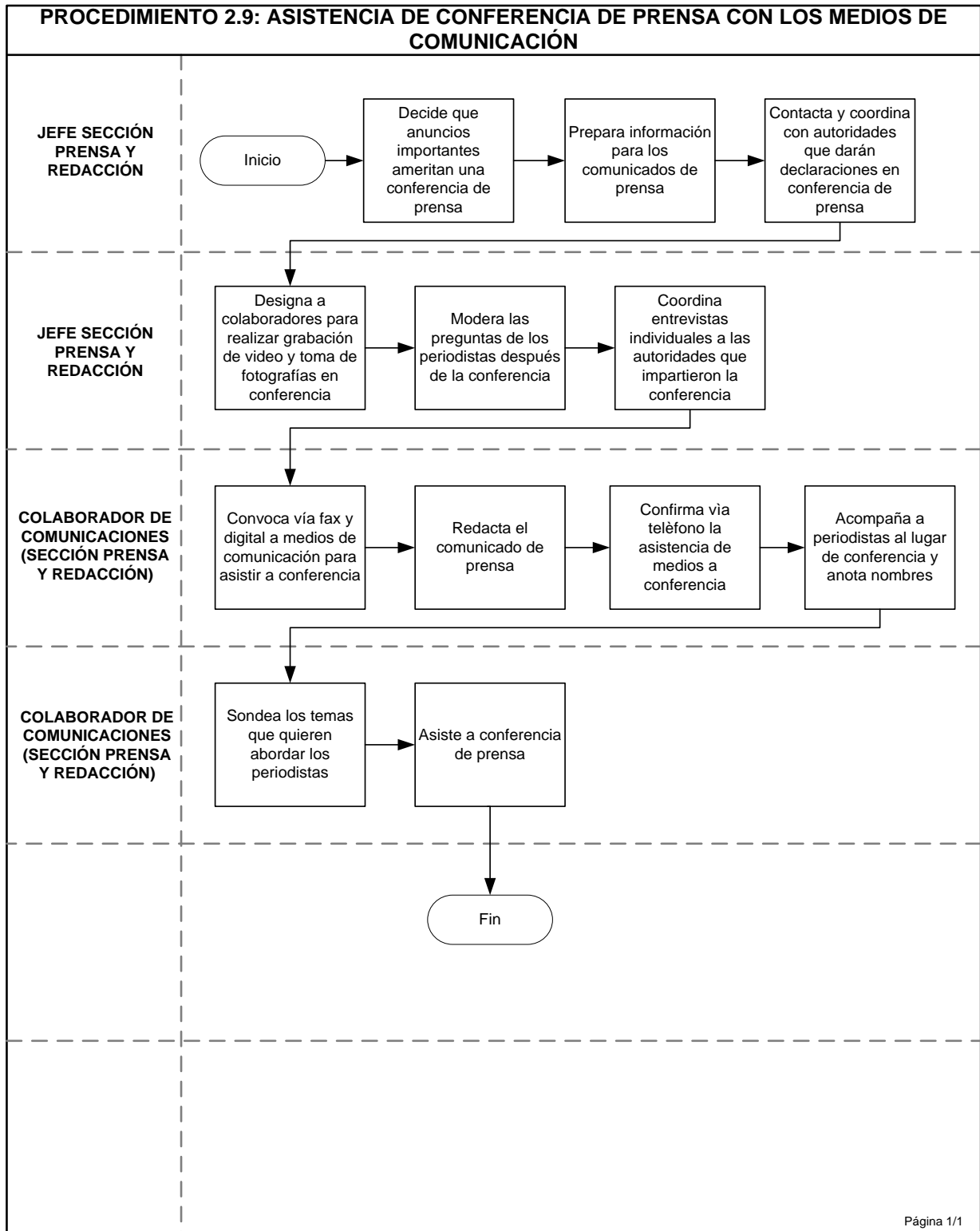
3. Contacta y coordina con las autoridades que darán declaraciones en la Conferencia de Prensa.
4. Designa a los Colaboradores de Prensa y Redacción para realizar la grabación de video y toma de fotografías durante la conferencia de prensa.
5. Modera las preguntas de los periodistas después de la conferencia.
6. Coordina entrevistas individuales a las autoridades que impartieron la conferencia.

Colaborador de Comunicaciones (Sección Prensa y Redacción)

7. Convoca vía fax y digital a los medios de comunicación para que asistan a la conferencia.
8. Redacta el comunicado de prensa.
9. Confirma vía teléfono la asistencia de los medios a la conferencia.
10. Acompaña a los periodistas hasta el lugar de la conferencia de prensa y les toma los nombres.
11. Sondea los temas que quieren abordar los periodistas.
12. Asiste a conferencia de prensa.



2.9.3 Diagramas de Flujo





NOMBRE DEL PROCESO: COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: UNIDAD DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

2.10 Redacción de Información para Publicaciones Institucionales y Revista VISSSIÓN

2.10.1 Normas del Procedimiento

1. El Colaborador de Comunicaciones (Sección Comunicación Interna) será responsable de la redacción de notas y reportajes especiales para su publicación en el website, boletines y revista mensual VISSSIÓN.

2.10.2 Descripción del Procedimiento

Jefe Sección Comunicación Interna

1. Define y entrega pauta de los temas a publicarse en la revista VISSSIÓN.
2. Establece contenido de boletines institucionales.
3. Asigna a Colaborador de Comunicaciones (Sección Comunicación Interna) la publicación de boletines en website, redes sociales y correo institucional.

Jefe Sección Prensa y Redacción

4. Designa e instruye a Colaborador de Comunicaciones (Sección Prensa y Redacción) la recopilación y redacción de material para publicaciones institucionales.
5. Determina contenido de boletines institucionales.

Colaborador de Comunicaciones (Sección Prensa y Redacción)

6. Recolecta información durante cobertura de actividades Institucionales.
7. Se comunica con los organizadores de las actividades para tomar datos relevantes y completar la información.
8. Coordina entrevistas con las personas involucradas en la actividad para recopilar datos específicos.



NOMBRE DEL PROCESO: COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: UNIDAD DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

9. Estructura su redacción, ya sea en forma de nota o de reportaje.

10. Envía el texto a Jefe Sección Prensa y Redacción y Jefe Sección Comunicación Interna para revisión.

Jefe Sección Comunicación Interna/Jefe Sección Prensa y Redacción

11. Revisan texto para publicación y entrega a Jefe Departamento de Comunicaciones.

Jefe Departamento de Comunicaciones

12. Autoriza publicación de notas y reportajes.

Colaborador de Comunicaciones (Sección Comunicación Interna)

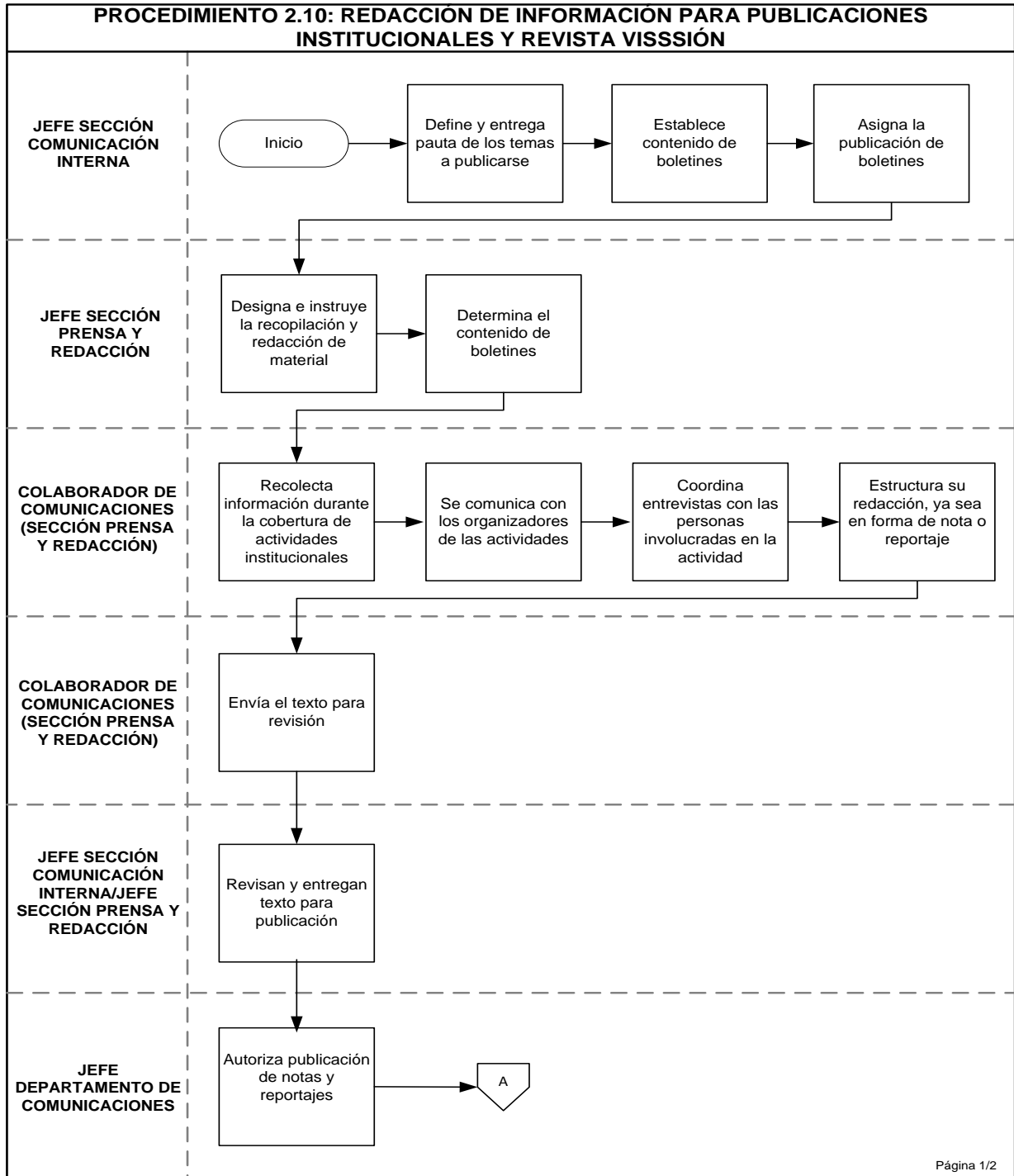
13. Procede a subir información a la página web y a diagramar boletín y revista VISSIÓN para su impresión.



NOMBRE DEL PROCESO: COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: UNIDAD DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

2.10.3 Diagramas de Flujo





NOMBRE DEL PROCESO: COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: UNIDAD DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

PROCEDIMIENTO 2.10: REDACCIÓN DE INFORMACIÓN PARA PUBLICACIONES INSTITUCIONALES Y REVISTA VISSIÓN

COLABORADOR DE COMUNICACIONES (SECCIÓN COMUNICACIÓN INTERNA)

