

**INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL**

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN  
DE  
UNIDAD DE COMUNICACIONES**

**ABRIL 2021**



## **CONTENIDO**

1.	PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL MANUAL.....	3
2.	HOJA DE APROBACIÓN .....	3
3.	INTRODUCCIÓN.....	4
4.	OBJETIVO DEL MANUAL.....	4
5.	ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	4
6.	RESPONSABILIDADES .....	4
7.	LINEAMIENTOS PARA SU MODIFICACIÓN.....	4
8.	MARCO LEGAL .....	5
9.	ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.....	6
10.	LINEAS DE AUTORIDAD Y TRAMO DE CONTROL .....	6
11.	DESCRIPCIÓN DEL ELEMENTO DE ORGANIZACIÓN .....	7
12.	FUNCIONES DE APLICACIÓN EN TODAS LAS DEPENDENCIAS DE UNIDAD DE COMUNICACIONES.....	13
	REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS .....	14



MANUAL DE ORGANIZACIÓN: INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

DEPENDENCIA: UNIDAD DE COMUNICACIONES



## 1. PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL MANUAL

NOMBRE	DEPENDENCIA
Lic. Raúl Hernández Leiva	Jefe Departamento de Comunicación y Plataformas Digitales
Lic. Armin Ventura	Jefe Departamento de Publicidad y Relaciones Públicas
<b>Revisado por:</b>	
Ing. Alicia B. Azucena	Jefe Sección Desarrollo y Gestión de Procesos
<b>Elaborado por:</b>	
Ing. Pedro Henríquez	Sección Desarrollo y Gestión de Procesos

## 2. HOJA DE APROBACIÓN

 DEPTO. DE GESTIÓN DE CALIDAD INSTITUCIONAL - JEFATURA	 UNIDAD DE COMUNICACIONES - JEFATURA	 UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL - JEFATURA
Licda. Renata de Vásquez Jefa de Departamento Gestión de Calidad Institucional	Lic. Kenia Mejía Artiga Unidad de Comunicaciones	Dr. Carlos E. Flamenco R. Jefe Unidad de Desarrollo Institucional
<b>Revisó</b>	<b>Autorizó</b>	<b>Oficializó</b>



### **3. INTRODUCCIÓN**

El Manual de Organización (MAO) es un documento técnico normativo de gestión institucional, que tiene el propósito de orientar al personal del Instituto en la ejecución de las labores asignadas a cada área, así como delimitar las responsabilidades, evitar duplicidades, mejorar el control, evaluación y seguimiento de los objetivos del área.

### **4. OBJETIVO DEL MANUAL**

Definir la estructura organizativa, funciones, tramo de control, líneas de autoridad, responsabilidad y coordinación, para facilitar el funcionamiento administrativo del área organizativa del ISSS.

### **5. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Este manual será utilizado por Unidad de Comunicaciones, Departamento de Comunicación y Plataformas Digitales, Departamento de Publicidad y Relaciones Públicas, Sección Prensa, redacción y Diseño y Sección Protocolos y Monitoreo de Medios.

### **6. RESPONSABILIDADES**

Es responsabilidad de cada jefe y empleado de Unidad de Comunicaciones, cumplir con lo establecido en este manual.

### **7. LINEAMIENTOS PARA SU MODIFICACIÓN**

1. Toda actualización al presente manual, por la creación de nuevas dependencias o eliminación de las mismas, será realizada sólo con base a un Acuerdo de Consejo Directivo.
2. La actualización de las funciones de las áreas se podrá realizar a solicitud de la máxima autoridad de las dependencias por reestructuración, cambios de actividades y nuevos proyectos a ejecutar.
3. Las actualizaciones serán realizadas sólo por el Departamento Gestión de Calidad Institucional, al recibir el Acuerdo de Consejo Directivo que ampare el cambio de estructura y solicitud de máxima autoridad de las dependencias para funciones de las áreas.



## **8. MARCO LEGAL**

### **Normas Técnicas de Control Interno Específicas para el ISSS (Mayo 2014)**

#### **CAPÍTULO I Normas Relativas al Ambiente de Control.**

Estructura Organizacional Art. 20, 21, 22.

Definición de Áreas de Autoridad, Responsabilidad y Relaciones de Jerarquía Art. 23, 24, 25.

#### **CAPÍTULO III Normas Relativas a las Actividades de Control.**

Documentación, Actualización y Divulgación de Políticas y Procedimientos Art. 43.

#### **Acuerdo Dirección General N° 2008-01-0026**

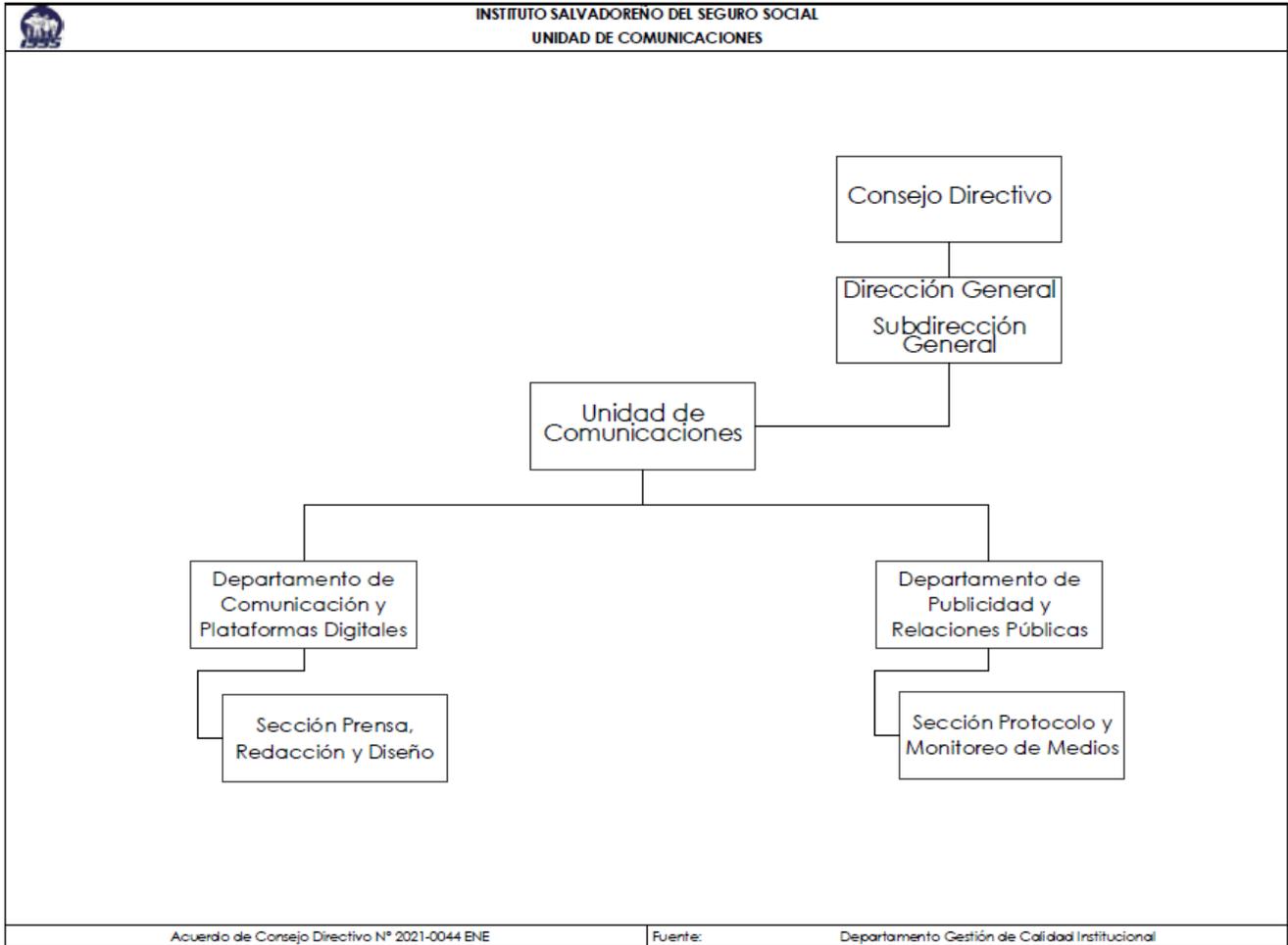
Oficialización y cumplimiento obligatorio de los documentos normativos creados, modificados o actualizados por el Departamento de Desarrollo Institucional.

#### **Acuerdo de Consejo Directivo N° 2021-0044 ENE.**

Informe de Propuesta Organizacional de la Unidad de Vinculación Estratégica y Unidad de Comunicaciones.



## 9. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



## 10. LINEAS DE AUTORIDAD Y TRAMO DE CONTROL

### 1. Unidad de Comunicaciones

1.1 Departamento de Comunicación y Plataformas Digitales

1.1.1 Sección Prensa, Redacción y Diseño

1.2 Departamento de Publicidad y Relaciones Públicas

1.2.1 Sección Protocolo y Monitoreo de Medios



## **11. DESCRIPCIÓN DEL ELEMENTO DE ORGANIZACIÓN**

### **A. Nombre de la dependencia:** Unidad de Comunicaciones

**Depende de:** Dirección General

**Objetivo:** Ser el enlace con los diferentes grupos objetivos identificados, para canalizar sus necesidades de información, a manera que la ciudadanía conozca de primera mano la información que se deriva de la gestión institucional, contribuyendo con ello al fortalecimiento del Instituto.

#### **Descripción de Funciones:**

1. Definir la estrategia comunicacional de la Institución desarrollada por la Unidad.
2. Crear las líneas estratégicas del plan de Relaciones Públicas a efectuar en la institución y desarrollar la implementación.
3. Fortalecer y salvaguardar la imagen Institucional.
4. Divulgar la información de la Institución y de sus dependencias de manera oportuna, objetiva, efectiva y transparente.
5. Crear canales de información efectivos para cubrir con la demanda ciudadana, a fin de fortalecer la transparencia y la confianza los mismos.
6. Robustecer la calidad de los contenidos de la información que crea la Institución y sus distintas dependencias, a fin de fortalecer la relación entre el ISSS y los ciudadanos.
7. Coordinar la ejecución de informes ejecutivos y reportajes audiovisuales pertinentes sobre el servicio y el trabajo que realiza la Institución.
8. Diagramación y validación de memoria anual en colaboración con la Unidad de Desarrollo Institucional.
9. Validar el plan de medios de comunicación sobre el que hacer institucional y gestionar en dichos medios aquellos temas de impacto para la población objetivo del ISSS



**B. Nombre de la dependencia:** Departamento de Comunicación y Plataformas Digitales

**Depende de:** Unidad de Comunicaciones

**Objetivo:** Fortalecer las actividades de prensa y comunicaciones de forma eficiente y oportuna, manteniendo el acercamiento con los usuarios internos y externos del ISSS, a fin de generar el contenido adecuado y de interés para proyectar una coherente imagen Institucional.

**Descripción de Funciones:**

1. Proponer e implementar la estrategia comunicacional desarrollada por la Unidad.
2. Desarrollar programas generales orientados a fortalecer la comunicación interna y externa del ISSS.
3. Supervisar y controlar el contacto permanente con las diferentes dependencias del ISSS a nivel nacional y otras instituciones gubernamentales y privadas.
4. Estructurar mecanismos de comunicación dirigidos hacia los asegurados, beneficiarios, patronos, empleados y público en general para brindar información institucional de interés para ellos.
5. Control y archivo de información en audio y video publicada por el ISSS en los diferentes medios de comunicación, actividades cubiertas por el departamento y análisis de noticias publicadas en los medios de comunicación.
6. Investigar y recabar información pertinente para diversas publicaciones institucionales.



**C. Nombre de la dependencia:** Sección Prensa, Redacción y Diseño

**Depende de:** Departamento de Comunicación y Plataformas Digitales

**Objetivo:** Brindar cobertura, producir redacción noticiosa, fotográfica, audio y video sobre el que hacer del ISSS, mediante el uso adecuado de los equipos y material disponible; a fin de obtener y proporcionar información de calidad en forma oportuna a los grupos objetivos de la institución.

**Descripción de Funciones:**

1. Mantener contacto permanente con los centros de atención y dependencias del ISSS para conocer las acciones que realizan y darlas a conocer al público objetivo a través de los medios de comunicación.
2. Crear, editar y reproducir material audiovisual, que sea solicitado por las diferentes dependencias del ISSS.
3. Gestionar entrevistas y temas diversos ante los medios, para el mejor posicionamiento de la imagen Institucional.
4. Convocar a los medios de comunicación a eventos o conferencias de la Institución.
5. Coordinar y redactar reportajes y entrevistas con diferentes voceros de la Institución.
6. Preparar material, equipo de grabación y fotografía para la cobertura de eventos.
7. Elaborar la programación de actividades anuales relativas a la cobertura de eventos que requieran de grabación y fotografía.
8. Brindar cobertura fotográfica y video en las actividades institucionales y otras en las que participen las autoridades del Instituto, así como la atención de requerimientos de audio y video.
9. Brindar atención periodística a funcionarios, medios de comunicación; en actividades institucionales de interés.



10. Promocionar el que hacer institucional, mediante un plan propuesto a los medios de comunicación.
11. Estructurar mecanismos de comunicación dirigidos hacia los asegurados, beneficiarios, patronos y público en general para brindar información Institucional de interés para ellos.
12. Coordinar publicaciones para la actualización de la página Web.
13. Redactar boletines, notas informativas, comunicados, esquelas, discursos, etc.



**D. Nombre de la dependencia:** Departamento de Publicidad y Relaciones Públicas

**Depende de:** Unidad de Comunicaciones

**Objetivo:** Desarrollar actividades orientadas a fortalecer las relaciones internas y externas del ISSS, manteniendo comunicación efectiva con organizaciones públicas y privadas, nacionales e internacionales; con fin de crear espacios que proyecten una buena imagen institucional.

**Descripción de Funciones:**

1. Implementar el diseño de las relaciones públicas, desarrollado por la Unidad.
2. Coordinar un contacto permanente con las dependencias del ISSS con el fin de conocer las necesidades comunicacionales y de imagen de las mismas.
3. Organizar y coordinar eventos de proyección institucional.
4. Mantener y atender requerimientos de apoyo logístico y protocolario de las diferentes dependencias del Instituto, para el desarrollo de sus actividades.
5. Establecer lineamientos para el monitoreo e informes de las publicaciones impresas y digitales en los diferentes medios de comunicación referentes a la Institución.
6. Fomentar la comunicación bidireccional para viabilizar el plan de comunicación interna del ISSS.



**E. Nombre de la dependencia:** Sección Protocolo y Monitoreo de Medios

**Depende de:** Departamento de Publicidad y Relaciones Públicas

**Objetivo:** Brindar apoyo a nivel institucional en la coordinación de las actividades internas y externas del ISSS y dar seguimiento a la información generada de forma oportuna, eficaz y eficiente.

**Descripción de Funciones:**

1. Implementar el diseño y la estrategia de la comunicación creada por la Unidad.
2. Participar en el diseño de las políticas de comunicación interna del Instituto y de la ambientación y señalización en los centros de atención del ISSS.
3. Recopilar información para diversas publicaciones Institucionales.
4. Coordinar la elaboración de instrumentos de comunicación interna, tales como boletines informativos, revistas, carteleras, intranet, entre otras.
5. Diseñar diplomas, invitaciones, folletos, entre otros.
6. Coordinar la distribución de material informativo institucional a nivel nacional.
7. Difundir entre los empleados información sobre los diferentes sucesos institucionales.
8. Establecer contacto directo con las diferentes dependencias del ISSS, a nivel nacional para un mejor flujo y retroalimentación de la información Institucional.
9. Dar a conocer las actividades internas del ISSS, a través de los diferentes canales existentes en la institución.
10. Efectuar el monitoreo y grabación de las noticias y entrevistas en los diferentes medios de comunicación referentes a la Institución y presentar el informe de los mismos.
11. Elaborar análisis e informes de la participación institucional en los medios de comunicación.
12. Coordinar la logística y protocolo de los eventos que se desarrollen en el Instituto o que tengan relación con él.
13. Montar conferencias de prensa y emplazamiento publicitario (product placement).



## **12. FUNCIONES DE APLICACIÓN EN TODAS LAS DEPENDENCIAS DE UNIDAD DE COMUNICACIONES**

1. Asegurar el cumplimiento de los procedimientos establecidos para el funcionamiento de las dependencias.
2. Establecer planes de mitigación de riesgos y de contingencia asociados a la dependencia Unidad de Comunicaciones.
3. Fomentar la capacitación del personal del área en coordinación con la Unidad de Recursos Humanos.
4. Establecer indicadores claves de desempeño, monitorearlos continuamente y mejorar el rendimiento con base al objetivo del área.
5. Formular y dar seguimiento a la ejecución presupuestaria y evaluación del Plan Anual de Trabajo.
6. Promover el uso racional de los recursos financieros, humanos y de infraestructuras en la ejecución de las actividades.
7. Gestionar y dar solución a los hallazgos de auditorías internas y externas, así como establecer medidas correctivas/preventivas.
8. Realizar las actividades delegadas por las Autoridades Superiores dentro de la gestión cotidiana y en situaciones de emergencia nacional o Institucional.
9. Asistir a reuniones cuando sea convocado por las Autoridades y jefaturas del ISSS, promoviendo la coordinación con las diferentes dependencias para el logro de los objetivos institucionales.



## REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

### VERSIÓN 3.0

#### CREACIÓN DEL DOCUMENTO:

Solicitado por	Elaborado por	Autorizado por
Acuerdo: Consejo Directivo #2011-0631.MAY	Lic. Evellin Y. Lozano Ibarra	Lic. José Manuel Ortiz Benítez
Fecha: julio 2011	Fecha: Febrero 2012	Fecha: Febrero 2012

#### REGISTROS DE ACTUALIZACIONES:

Solicitado por	Elaborado por	Autorizo por	VERSIÓN
Acuerdo Consejo Directivo #2012- 0919. JUL.	Lic. Evellin Y. Lozano Ibarra	Lic. José Manuel Ortiz Benítez	1.0
Fecha: Julio de 2012	Fecha: Julio de 2012	Fecha: Diciembre de 2012	

MODIFICACIÓN: Modificación del nombre del Departamento Prensa y Comunicaciones por Departamento de Comunicaciones y creación e incorporación de la Sección Prensa y Redacción en éste Departamento, así como la redistribución de las funciones.

Solicitado por	Elaborado por	Autorizo por	VERSIÓN
Acuerdo Consejo Directivo # 2015-0458.ABR.	Lic. Evellin Y. Lozano Ibarra	Lic. Nataly M. Anaya V.	2.0
Fecha: Mayo 2015	Fecha: Agosto 2015	Fecha: Agosto 2015	

MODIFICACIÓN: Cambio de nombre a Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario debido al traslado de la oficina de Información y Respuesta como área staff dependiendo directamente de la Dirección General. Incorporación a esta Unidad del Departamento de Atención al Usuario ubicado anteriormente en Subdirección de Salud.

Solicitado por	Elaborado por	Autorizo por	VERSIÓN
Acuerdo Consejo Directivo #2021-0044 ENE	Departamento Gestión de Calidad Institucional	Lic. Kenia M. Mejía Artiga	3.0
Fecha: Enero 2021	Fecha: Abril 2021	Fecha: Abril 2021	

MODIFICACIÓN: Sube gobernanza del Departamento de Comunicaciones por Unidad de Comunicaciones, cambio de nombre del Departamento de Comunicaciones por Departamento de Comunicaciones y Plataformas Digitales, cambio de nombre de Sección Prensa y Redacción por Sección Prensa, Redacción y Diseño, sube su gobernanza la Sección Relaciones Publicas y pasa a ser Departamento de Publicidad y Relaciones Publicas y cambio de nombre de Sección Comunicación Interna por Sección Protocolo y Monitoreo de Medios.