

INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

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

Enero de 2022



CONTENIDO

1.	PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA REVISIÓN DEL MANUAL	3
2.	HOJA DE APROBACIÓN	3
	CAPÍTULO I. GENERALIDADES	4
1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	USO Y ACTUALIZACIÓN.....	4
3.	OBJETIVOS DEL MANUAL	5
4.	MARCO LEGAL	5
5.	VIGENCIA	6
6.	FICHA DEL PROCESO.....	7
	CAPÍTULO II. CONTENIDO DEL MANUAL.....	11
1.	NORMAS GENERALES DEL PROCESO	11
2.	LISTADO DE PROCEDIMIENTOS INCLUIDOS	11
2.1	COORDINAR, ORGANIZAR Y REALIZAR MONTAJE DE ACTIVIDAD INSTITUCIONAL /INTERINSTITUCIONAL	12
	NORMAS DEL PROCEDIMIENTO	12
	DIAGRAMA DE FLUJO.....	15
2.2	REALIZAR COBERTURA FOTOGRÁFICA Y DE VIDEO EN ACTIVIDADES INSTITUCIONALES /INTERINSTITUCIONALES	17
	NORMAS DEL PROCEDIMIENTO	17
	DIAGRAMA DE FLUJO.....	19
2.3	DISEÑAR Y ELABORAR CAMPAÑAS Y PRODUCTOS COMUNICACIONALES.....	20
	NORMAS DEL PROCEDIMIENTO	20
	DIAGRAMA DE FLUJO.....	21
2.4	MANEJO DE CARTELERAS INFORMATIVAS INSTITUCIONALES	22
	NORMAS DEL PROCEDIMIENTO	22
	DIAGRAMA DE FLUJO.....	22
2.5	MANEJAR SITIO WEB, CORREO ELECTRONICO Y REDES SOCIALES INSTITUCIONALES	23
	NORMAS DEL PROCEDIMIENTO	23
	DIAGRAMA DE FLUJO.....	23
2.6	DISEÑAR Y ELABORAR MATERIAL EDUCATIVO	24
	NORMAS DEL PROCEDIMIENTO	24
	DIAGRAMA DE FLUJO.....	25
2.7	PUBLICACIONES EN PRENSA ESCRITA Y DIGITAL	25
	NORMAS DEL PROCEDIMIENTO	25
	DIAGRAMA DE FLUJO.....	27
2.8	REALIZAR CONFERENCIA DE PRENSA Y ENTREVISTA CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN	28
	NORMAS DEL PROCEDIMIENTO	28
	DIAGRAMA DE FLUJO.....	30
2.9	DISEÑAR EDITORIAL DEL ISSS	31
	NORMAS DEL PROCEDIMIENTO	31
	DIAGRAMA DE FLUJO.....	32
3.	REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS	33



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: UNIDAD DE COMUNICACIONES



PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA REVISIÓN DEL MANUAL

NOMBRE	PUESTO	DEPENDENCIA
Lic. María José Melendez A.	Jefa Sección	Sección Prensa, Redacción y Diseño
Lic. Martha M. Hidalgo R.	Colaboradora de Comunicaciones	Unidad de Comunicaciones
Lic. Raul E. Hernandez Leiva	Jefe Departamento	Departamento de Comunicaciones y Plataformas Digitales
Lic. Karen L. Henríquez Guevara	Colaboradora de Comunicaciones	Sección Monitoreo de Medios y Protocolo
Lic. Luis O. Cortez Sanchez	Colaborador de Comunicaciones	Sección Monitoreo de Medios y Protocolo
Lic. Armin O. Ventura Rivera	Jefe Departamento	Departamento de Publicidad y Relaciones Públicas
Lic. Claudia E. Padilla Aparicio.	Jefa Sección	Sección Protocolo y Monitoreo de medios
Inga. Alicia B. Azucena Martínez	Jefa Sección	Sección Desarrollo y Gestión de Procesos
Manual elaborados por:		
Ing. Pedro Henríquez	Analista de Desarrollo Institucional	Sección Desarrollo y Gestión de Procesos

HOJA DE APROBACIÓN

Licda. Renata de Vásquez Jefa de Departamento Gestión de Calidad Institucional	Lic. Kenia Mejía Artiga Jefa de Unidad de Comunicaciones	Dr. Carlos E. Flamenco Rodríguez Jefe de Unidad de Desarrollo Institucional
Revisó	Autorizó	Oficializó



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: UNIDAD DE COMUNICACIONES

CAPÍTULO I. GENERALIDADES

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a las Normas Técnicas de Control Interno Específicas del ISSS; así como para lograr la mayor eficiencia en las complejas operaciones del ISSS, es preciso establecer normas y procedimientos, los cuáles sean cumplidos por los responsables de su ejecución con la mayor fidelidad en todo momento.

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

Debido a que este documento será el patrón bajo el cual operarán 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 documento y deberán ser incorporados a éste en los mismos formatos del original. El Instituto tendrá así un documento completo y permanentemente actualizado que servirá como base para sus operaciones.

2. USO Y ACTUALIZACIÓN

- a) Este documento normativo es de aplicación interna al proceso descrito.
- b) Las jefaturas deberán mantener en buenas condiciones y poner a disposición del personal un ejemplar del documento para consulta y análisis del trabajo.
- c) El personal de nuevo ingreso deberá estudiar el documento como parte de su inducción y adiestramiento en el trabajo.
- d) Las jefaturas del Instituto podrán proponer revisiones y enmiendas, conservando o mejorando la calidad, el control y la eficiencia de los procesos.



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: UNIDAD DE COMUNICACIONES

- e) Posterior a las actualizaciones del documento, podrán realizarse revisiones y enmiendas del mismo, con la aprobación del Departamento Gestión de Calidad Institucional, solamente una vez al año o si hubiere cambios que lo ameriten, lo cual se deberá registrar en la hoja de actualizaciones incluida en este documento.
- f) El Departamento de Gestión de Calidad Institucional será el responsable de enviar los documentos oficializados al usuario a través del medio que se estime conveniente y será publicado en la página web institucional.

OBJETIVOS DEL MANUAL

El manual ha sido diseñado para lograr los objetivos siguientes:

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

MARCO LEGAL

Para la elaboración de este manual se ha considerado el marco legal vigente en la Institución, el cual se detalla a continuación:

- **NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO ESPECÍFICAS PARA EL ISSS MAYO 2014**
 - ✓ **CAPÍTULO PRELIMINAR REGLAMENTO DE NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO ESPECÍFICAS**
 - Definición del Sistema de Control Interno Art. 2
 - Objetivos del Sistema de Control Interno Art. 3
 - Responsables del Sistema de Control Interno Art. 5
 - ✓ **CAPÍTULO III NORMAS RELATIVAS A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL**
 - Documentación, Actualización y Divulgación de Políticas y Procedimientos Arts. 42, 43, 44, 45
 - Definición de Políticas y Procedimientos de Autorización y Aprobación Arts. 46, 47



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL


DEPENDENCIA: UNIDAD DE COMUNICACIONES

- Definición de Políticas y Procedimientos sobre Diseño y Uso de Documentos y Registros Arts. 48 y 49

- ✓ **CAPÍTULO V NORMAS RELATIVAS AL MONITOREO**
 - Monitoreo Sobre la Marcha Art. 84


VIGENCIA

El presente Manual de Normas y Procedimientos “Gestionar Estrategias de Comunicación Institucional” entrará en vigencia a partir de la fecha de su divulgación y sustituye a todos los documentos afines que han sido elaborados previamente.

	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL
	DEPENDENCIA: UNIDAD DE COMUNICACIONES


FICHA DEL PROCESO

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO				
IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO				
Nombre	Gestionar Estrategias de Comunicación Institucional			
Objetivo	Administrar y gestionar efectivamente de la comunicación a nivel Institucional.			
Alcance	Desde el apoyo a las diferentes dependencias del ISSS en lo relativo al desarrollo de la gestión efectiva de la comunicación a nivel Institucional hasta su correcta ejecución y registro de la información documental.			
Dueño / Propietario	Jefetura de Unidad de comunicaciones			
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
Proveedor	Entrada	Procedimientos	Salida	Usuario/Cliente
Jefe Unidad de Comunicaciones	Notificación de evento institucional/ interinstitucional	Coordinar, organizar y realizar montaje de actividad Institucional /Interinstitucional	Expediente digital o físico del evento	Sección Protocolos y Monitoreo de Medios
Jefe Unidad de Comunicaciones	Solicitud de actividad institucional/ interinstitucional	Realizar cobertura fotográfica y de video en actividad Institucional/ Interinstitucional	<ul style="list-style-type: none"> - Archivar fotografías - Archivar videos - Material (fotográfico y/o videos) 	<ul style="list-style-type: none"> - Sección Prensa, Redacción y Diseño - Dependencias ISSS - Medios de comunicación (públicos o privados)
Dependencias ISSS	Solicitud de campaña y productos comunicacionales	Diseñar y elaborar campañas y productos comunicacionales	Campaña o producto comunicacional	Dependencias ISSS
Dpto. Comunicación y Plataformas Digitales	Solicitud de colocación de material a publicar en las carteleras de la Torre Administrativa	Manejar carteleras informativas Institucionales	Material informativo en las carteleras	Torre Administrativa
Sección Prensa, Redacción y Diseño	Asigna la publicación del contenido institucional en el sitios web y redes sociales	Manejar sitio web, correo electrónico y redes sociales Institucionales	Publicaciones en sitios Web, correo electrónico y redes sociales el contenido Institucional	<ul style="list-style-type: none"> - Dependencias ISSS - Ciudadano
Dependencias ISSS	Solicitudes de material educativo	Diseñar y elaborar material educativo	Material educativo	Dependencias ISSS

	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL
	DEPENDENCIA: UNIDAD DE COMUNICACIONES


Proveedor	Entrada	Procedimientos	Salida	Usuario/Cliente
Dependencias ISSS	Solicitud de publicación de prensa escrita o digital	Realizar publicaciones en prensa escrita y digital	<ul style="list-style-type: none"> - Archiva publicación (arte digital o en físico) - Archiva solicitud correspondiente - Solicitud de autorizaciones pago de publicaciones - Publicaciones en prensa escrita y digital (avisos, publicaciones de ley, anuncios, esquelas, entre otros) 	<ul style="list-style-type: none"> - Departamento Comunicaciones y Plataformas Digitales - Sección Protocolo y Monitoreo de medios - CAPRES - Ciudadano
Unidad de Comunicaciones	Autorización para conferencia de prensa y entrevista con los medios de comunicación	Realizar conferencia de prensa y entrevista con los medios de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Lista de asistencia a conferencia de prensa y medios de comunicación. - Registro de información de conferencia de prensa y entrevista - Registro de la información publicada por medios de comunicación - Compartir registro de información de conferencia de prensa y entrevista 	<ul style="list-style-type: none"> - Sección Protocolos y Monitoreo de Medios - Sección Prensa, Redacción y Diseño - Medios de Comunicación
Dependencias	Solicitud para la elaboración de diseño editorial	Diseñar editorial del ISSS	<ul style="list-style-type: none"> - Diseño editorial - Registro de entrega 	<ul style="list-style-type: none"> - Dependencias - Sección Prensa, Redacción y Diseño

CONTROL DEL PROCESO	
Puntos de control	<p>Procedimiento Coordinar, organizar y realizar montaje de actividad Institucional /Interinstitucional</p> <p>N. G. 1 Jefe de Unidad de Comunicaciones debe analizar y brindar el apoyo requerido por las diferentes dependencias del ISSS</p> <p>N 1 El Departamento de Publicidad y Relaciones Publicas debe de revisar, planificar y organizar cualquier actividad Institucional.</p>
	<p>Procedimiento Realizar cobertura fotográfica y de video en actividad Institucional/ Interinstitucional</p> <p>N. G. 1 Jefe de Unidad de Comunicaciones debe analizar y brindar el apoyo requerido por las diferentes dependencias del ISSS</p>
	<p>Procedimiento Diseñar y elaborar campañas y productos comunicacionales</p> <p>N. G. 1 Jefe de Unidad de Comunicaciones debe analizar y brindar el apoyo requerido por las diferentes dependencias del ISSS.</p>
	<p>Procedimiento Manejar carteleras informativas Institucionales</p> <p>N 1 El Departamento de Comunicación y Plataformas Digitales debe de monitorear y verificar que se encuentren con información actualizada y de interés Institucional.</p>

	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL
	DEPENDENCIA: UNIDAD DE COMUNICACIONES

Puntos de control	Procedimiento Manejar sitio web, correo electrónico y redes sociales Institucionales N. 3 El Colaborador de Comunicaciones debe verificar la calidad de la publicación de los diferentes productos comunicacionales.
	Procedimiento Diseñar y elaborar material educativo N. G. 1 Jefe de Unidad de Comunicaciones debe analizar y brindar el apoyo requerido por las diferentes dependencias del ISSS. N. 1 El Departamento de Comunicación y Plataformas Digitales debe revisar y analizar la información que contendrá el material educativo. N. 4 El Departamento de Comunicación y Plataformas Digitales debe analizar y realizar la gestión de la impresión del material.
	Procedimiento Realizar publicaciones en prensa escrita y digital N. G. 1 Jefe de Unidad de Comunicaciones debe analizar y brindar el apoyo requerido por las diferentes dependencias del ISSS. N. 1 La Sección Protocolo y Monitoreo de Medios debe verificar que cada solicitud de publicación esté debidamente firmada y sellada.
	Procedimiento Realizar conferencia de prensa y entrevista con los medios de comunicación N. G. 1 Jefe de Unidad de Comunicaciones debe analizar y brindar el apoyo requerido por las diferentes dependencias del ISSS.
	Procedimiento Diseñar editorial del ISSS N. G. 1 Jefe de Unidad de Comunicaciones debe analizar y brindar el apoyo requerido por las diferentes dependencias del ISSS.

EVIDENCIAS DEL PROCESO	
Registros	Procedimiento Coordinar, organizar y realizar montaje de actividad Institucional /Interinstitucional R1 Elaborar expediente digital o físico del evento.
	Procedimiento Realizar cobertura fotográfica y de video en actividad Institucional/ Interinstitucional R1 Archivar fotografías en banco digital. R2 Archivar los videos en banco digital.
	Procedimiento Diseñar y elaborar campañas y productos comunicacionales R1 Campaña. R2 Producto comunicacional
	Procedimiento Manejar carteleras informativas Institucionales R1 Colocar el material informativo en las carteleras
	Procedimiento Manejar sitio web, correo electrónico y redes sociales Institucionales R1 Publicaciones en sitios Web, correo electrónico y redes sociales el contenido Institucional
	Procedimiento Diseñar y elaborar material educativo R1 Material educativo
	Procedimiento Realizar publicaciones en prensa escrita y digital R1 Archiva publicación (arte digital o en físico) R2 Solicitud de autorizaciones pago de publicaciones a CAPRES
	Procedimiento Realizar conferencia de prensa y entrevista con los medios de comunicación R1 Lista de asistencia a conferencia de prensa y medios de comunicación R2 Registro de información de conferencia de prensa y entrevista R3 Registro de la información publicada por medios de comunicación
	Procedimiento Diseñar editorial del ISSS R1 Diseño editorial R2 Registro de entrega

	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL
	DEPENDENCIA: UNIDAD DE COMUNICACIONES

EVIDENCIAS DEL PROCESO

Documentos	Procedimiento Coordinar, organizar y realizar montaje de actividad Institucional /Interinstitucional D1 Notificación de evento Institucional/ Interinstitucional D2 Información Interinstitucional D3 Agenda de participación
	Procedimiento Realizar cobertura fotográfica y de video en actividad Institucional/ Interinstitucional D1 Solicitud de actividad Institucional/ Interinstitucional D2 Información pertinente a la actividad
	Procedimiento Diseñar y elaborar campañas y productos comunicacionales D1 Solicitud de campaña y productos comunicacionales.
	Procedimiento Manejar carteleras informativas Institucionales No aplica.
	Procedimiento Manejar sitio web, correo electrónico y redes sociales Institucionales No aplica.
	Procedimiento Diseñar y elaborar material educativo D1 Solicitudes de material educativo.
	Procedimiento Realizar publicaciones en prensa escrita y digital D1 Solicitud de publicación de prensa escrita o digital.
	Procedimiento Realizar conferencia de prensa y entrevista con los medios de comunicación D1 Autorización para conferencia de prensa y entrevista con los medios de comunicación. D2 Información para los comunicados de prensa y medios de comunicación.
Procedimiento Diseñar editorial del ISSS D. 1 Solicitud para la elaboración de diseño editorial.	

RECURSOS MÍNIMOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO
--

Recursos y Tecnología

Tipo	Responsable
Equipo informático (PC, impresora), teléfono, equipo fotográfico, equipo de video y mobiliario de oficina.	Jefe de Departamento, jefe de sección, colaborador de comunicaciones y secretaria

Personas

Jefatura de Unidad
Jefatura de departamento
Jefatura de Sección
Colaborador de Comunicaciones
Secretaría
Motorista



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: UNIDAD DE COMUNICACIONES

CAPÍTULO II. CONTENIDO DEL MANUAL

1. NORMAS GENERALES DEL PROCESO

1. La Jefatura de Unidad de Comunicaciones debe analizar y 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. La jefatura de Unidad de Comunicaciones debe canalizar todo requerimiento solicitado por dependencias o usuarios con el apoyo de los departamentos a la sección correspondiente y con sus respectivos lineamientos.

Relacionadas a las suscripciones

3. La Sección Protocolo y Monitoreo de Medios debe de llevar estricto control sobre las suscripciones a periódicos que solicitan las oficinas administrativas y centros de atención a nivel nacional y es la única autorizada para canalizar las solicitudes de suscripción.
4. La solicitud de suscripción debe especificar quien será el beneficiario de la nueva suscripción y su correspondiente justificación.
5. La carta de solicitud de suscripción al periódico debe especificar el tiempo de duración de la suscripción, fecha para iniciar las entregas y dirección exacta donde entregarlos.
6. La Sección Protocolo y Monitoreo de Medios debe garantizar que los periódicos sean recibidos de acuerdo a lo solicitado y por las personas autorizadas.
7. El Colaborador de Comunicaciones (La Sección Protocolo y Monitoreo de Medios) debe 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.

2. LISTADO DE PROCEDIMIENTOS INCLUIDOS

1. Coordinar, organizar y realizar montaje de actividad Institucional /Interinstitucional.
2. Realizar cobertura fotográfica y de video en actividad Institucional / Interinstitucional.
3. Diseñar y elaborar campañas y productos comunicacionales.
4. Manejar carteleras informativas Institucionales.
5. Manejar sitio web, correo electrónico y redes sociales Institucionales.
6. Diseñar y elaborar material educativo.
7. Realizar publicaciones en prensa escrita y digital.
8. Realizar conferencia de prensa y entrevista con los medios de comunicación.
9. Diseñar editorial del ISSS



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: UNIDAD DE COMUNICACIONES

2.1 COORDINAR, ORGANIZAR Y REALIZAR MONTAJE DE ACTIVIDAD INSTITUCIONAL /INTERINSTITUCIONAL.

NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. El Departamento de Publicidad y Relaciones Públicas debe de revisar, planificar y organizar cualquier actividad Institucional en la cual se contemple la participación del Director General o de los Subdirectores.
2. El Departamento de Publicidad y Relaciones Públicas y Sección Protocolo y Monitoreo de Medios debe programar reuniones con todos los involucrados en las actividades Institucionales y dar los lineamientos de las actividades.
3. La Sección Protocolo y Monitoreo de Medios debe 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
 - Graduaciones
 - Lanzamientos de nuevos proyectos Institucionales
 - Congresos
 - Otras actividades en las cuales se le soliciten apoyo.
4. La Sección Protocolo y Monitoreo de Medios debe programar un reconocimiento al lugar donde se realizará un evento a nivel nacional, en el cual se tendrá presencia de autoridades Institucionales y ajenas al Instituto.



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: UNIDAD DE COMUNICACIONES

5. La Sección Protocolo y Monitoreo de Medios debe coordinar con el responsable de la actividad lo siguiente:
 - Información (datos estadísticos, objetivo, antecedentes, alcance, otros)
 - Envío de invitaciones a autoridades institucionales que presidirán el acto protocolario e invitados.
 - Confirmación de asistencia de autoridades institucionales e invitados.
 - Preparar el área donde se realizará el evento.
 - Gestionar parqueo y seguridad.
 - Solicitud refrigerios.
 - Cotizar la compra de productos y servicios según necesidad del evento.

6. La Sección Protocolo y Monitoreo de Medios debe 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
 - Agenda a desarrollarse en el evento
 - Equipo a utilizarse
 - Tipo de vestimenta
 - Nombre del maestro de ceremonia

7. El Jefatura de la Sección Protocolo y Monitoreo de Medios 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 acompañar hasta su ubicación.
 - Aprobar el programa del evento
 - Dar seguimiento a la logística del mismo.
 - Decidir si la actividad será pública o privada, en conjunto con la jefatura de la Unidad de Comunicaciones.
 - Elaborar el discurso para las autoridades.

8. La Sección Protocolo y Monitoreo de Medios debe asesorar sobre el protocolo a seguir durante las actividades Institucionales e interinstitucionales.



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: UNIDAD DE COMUNICACIONES

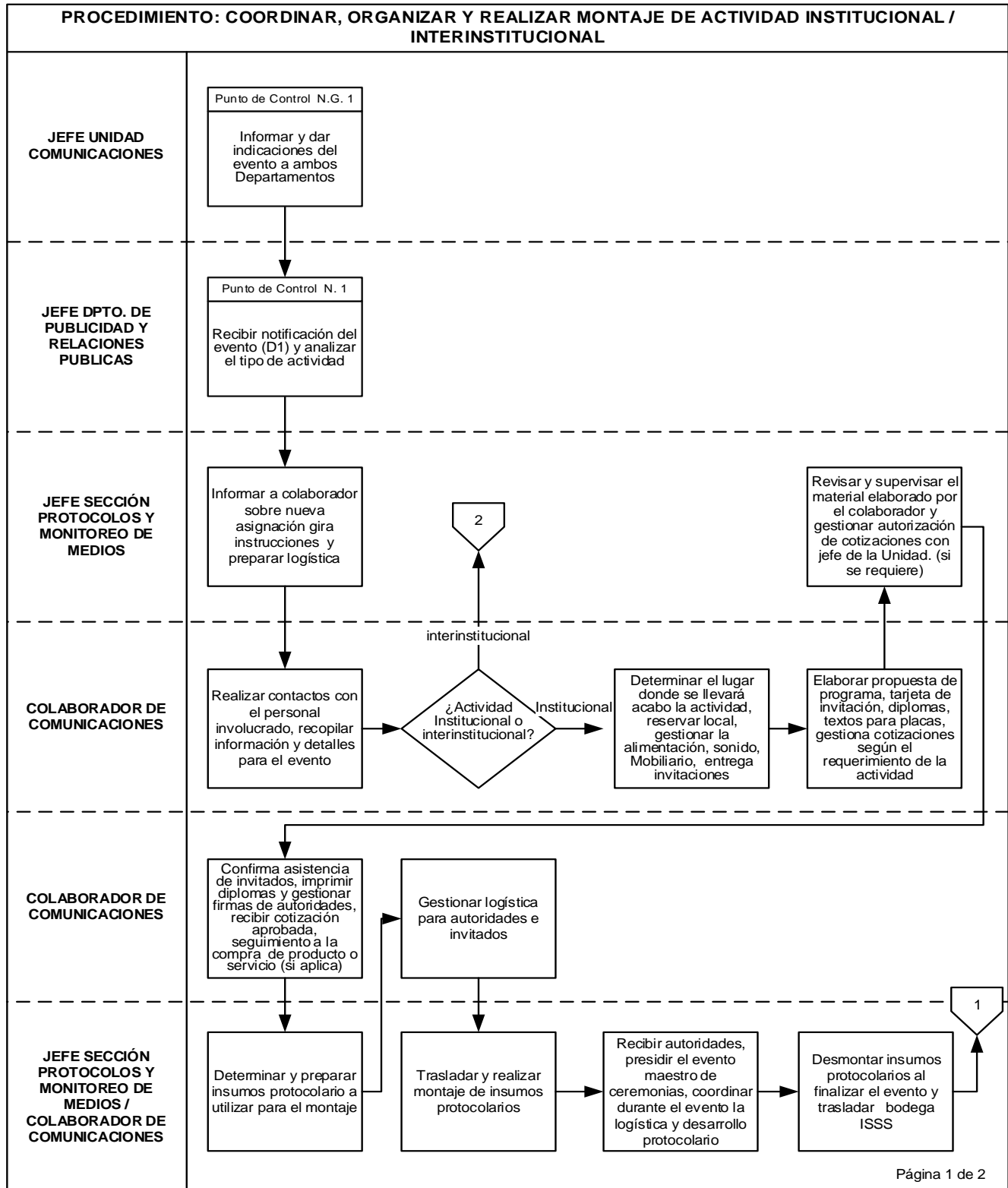
9. La Sección Protocolo y Monitoreo de Medios debe verificar los detalles en el montaje de toda actividad Institucional. Los aspectos a confirmar son: Alquiler de estructuras, dimensiones del área de montaje, tarimas, instalaciones eléctricas, sonidos, colocación de banners, decoración del lugar, estacionamientos, recepción de invitados, colocación de sillas y mesas de honor.
10. El personal del área de la Unidad de Comunicaciones debe elaborar el discurso para el Director General y Subdirectores en caso que estos últimos lo soliciten.
11. La Sección Protocolo y Monitoreo de Medios debe elaborar las invitaciones para cualquier actividad Institucional, indicando en la invitación la fecha, hora, lugar y tipo de vestuario.
12. La Sección Protocolo y Monitoreo de Medios 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 y el envío por medio digital y en físico.
13. La Sección Protocolo y Monitoreo de Medios debe enviar las invitaciones al Consejo Directivo, Comité Gerencial del ISSS e invitados, en el caso de ser posible una semana antes del evento, para poder realizar confirmaciones.



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: UNIDAD DE COMUNICACIONES

DIAGRAMA DE FLUJO

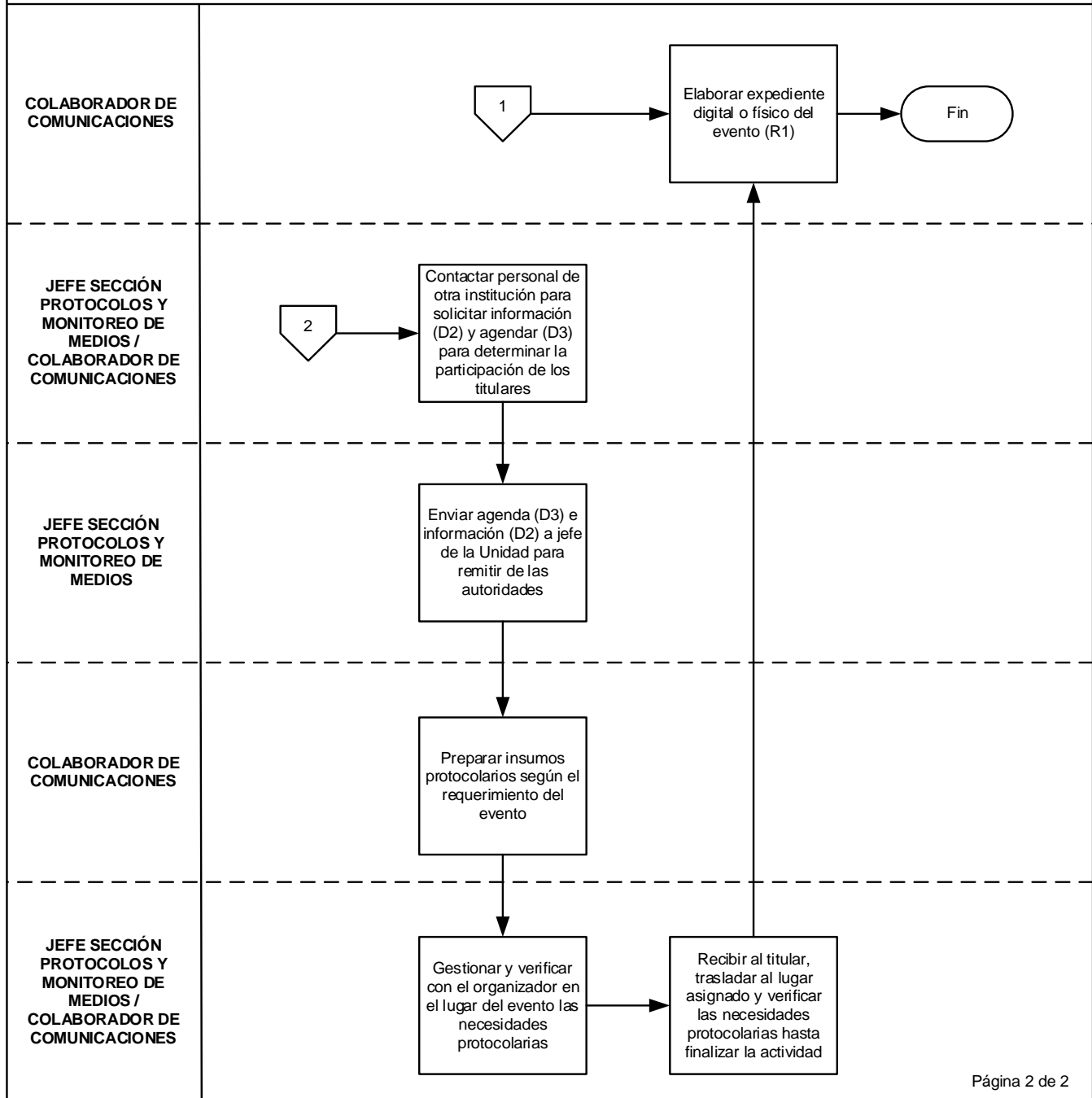




NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: UNIDAD DE COMUNICACIONES

PROCEDIMIENTO: COORDINAR, ORGANIZAR Y REALIZAR MONTAJE DE ACTIVIDAD INSTITUCIONAL / INTERINSTITUCIONAL





NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: UNIDAD DE COMUNICACIONES

2.2 REALIZAR COBERTURA FOTOGRÁFICA Y DE VIDEO EN ACTIVIDADES INSTITUCIONALES /INTERINSTITUCIONALES

NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. La Sección de Prensa, Redacción y Diseño debe brindar una adecuada cobertura oportuna y recopilar toda la información importante que necesite ser divulgada a los medios de comunicación.
2. La Sección Prensa, Redacción y Diseño debe llevar un archivo fotográfico y video actualizado y en orden para futuras referencias.
3. La Sección Prensa, Redacción y Diseño debe proporcionar guiones escritos a medios radiales y televisivos, que serán enviados a la Sección Protocolo y Monitoreos de Medios para solicitar a la agencia de publicidad la difusión respectiva. La excepción se da cuando la agencia misma ha sido la responsable de producir sus propios materiales.
4. El Colaborador de Comunicaciones debe verificar:
 - Estado y mantenimiento de equipo
 - Limpieza de los lentes
 - Adecuada carga de las baterías
 - Transportar baterías extras
 - Confirmar la capacidad de memoria en la tarjeta del equipo
 - Estado del flash a utilizar
5. El Colaborador de Comunicaciones debe verificar las baterías de la cámara de video, batería del receptor, transmisor de sonido, baterías de micrófono, sonido de la cámara de video, regular y limpiar los lentes; para que el video se realice de manera óptima.
6. El material para los medios debe llevar nombre del evento, lugar, autoridades que intervienen en algún discurso, entrevistas de las personas y nombre de las personas que intervienen durante el evento.
7. El Colaborador de Comunicaciones debe cuidar y realizar un manejo adecuado del equipo.
8. El Colaborador de Comunicaciones debe determinar los espacios óptimos para la toma de fotografías y grabaciones durante el evento.



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: UNIDAD DE COMUNICACIONES

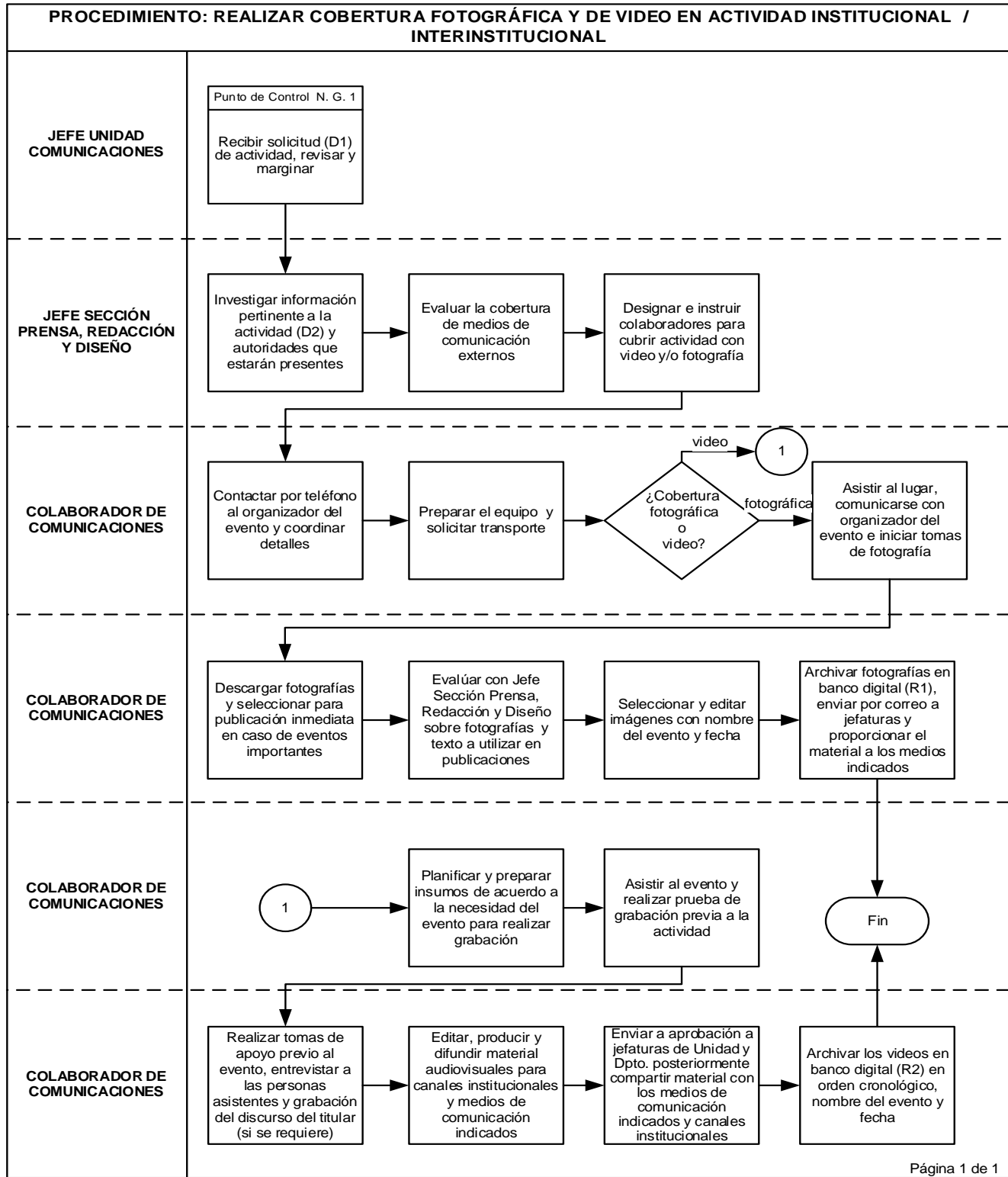
9. En caso se realice una propuesta de spot televisivo o anuncio por una agencia de publicidad, las jefaturas del Departamento de Comunicación y Plataformas Digitales y Sección Prensa, Redacción y Diseño, deben seleccionar el material a utilizar y será enviado a la Jefatura de Unidad de Comunicaciones para su aprobación.
10. El Colaborador de Comunicaciones debe preparar el equipo necesario, para cubrir el evento ofrecido por las autoridades de la institución.
11. El Colaborador de Comunicaciones debe realizar convocatoria de prensa a los medios de comunicación para que asistan a la actividad y brinden cobertura a la actividad.
12. El Colaborador de Comunicaciones durante la actividad debe verificar la asistencia de los diferentes medios de comunicación que se hicieron presente.
13. El Colaborador de Comunicaciones debe mantener actualizado el directorio con los números de teléfono y celulares de los jefes de prensa en los medios de comunicación social.
14. Las dependencias deben solicitar por escrito el envío de material fotográfico o video y Sección Prensa, Redacción y Diseño es la única autorizada para hacerlo.



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: UNIDAD DE COMUNICACIONES

DIAGRAMA DE FLUJO





NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: UNIDAD DE COMUNICACIONES

2.3 DISEÑAR Y ELABORAR CAMPAÑAS Y PRODUCTOS COMUNICACIONALES

NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

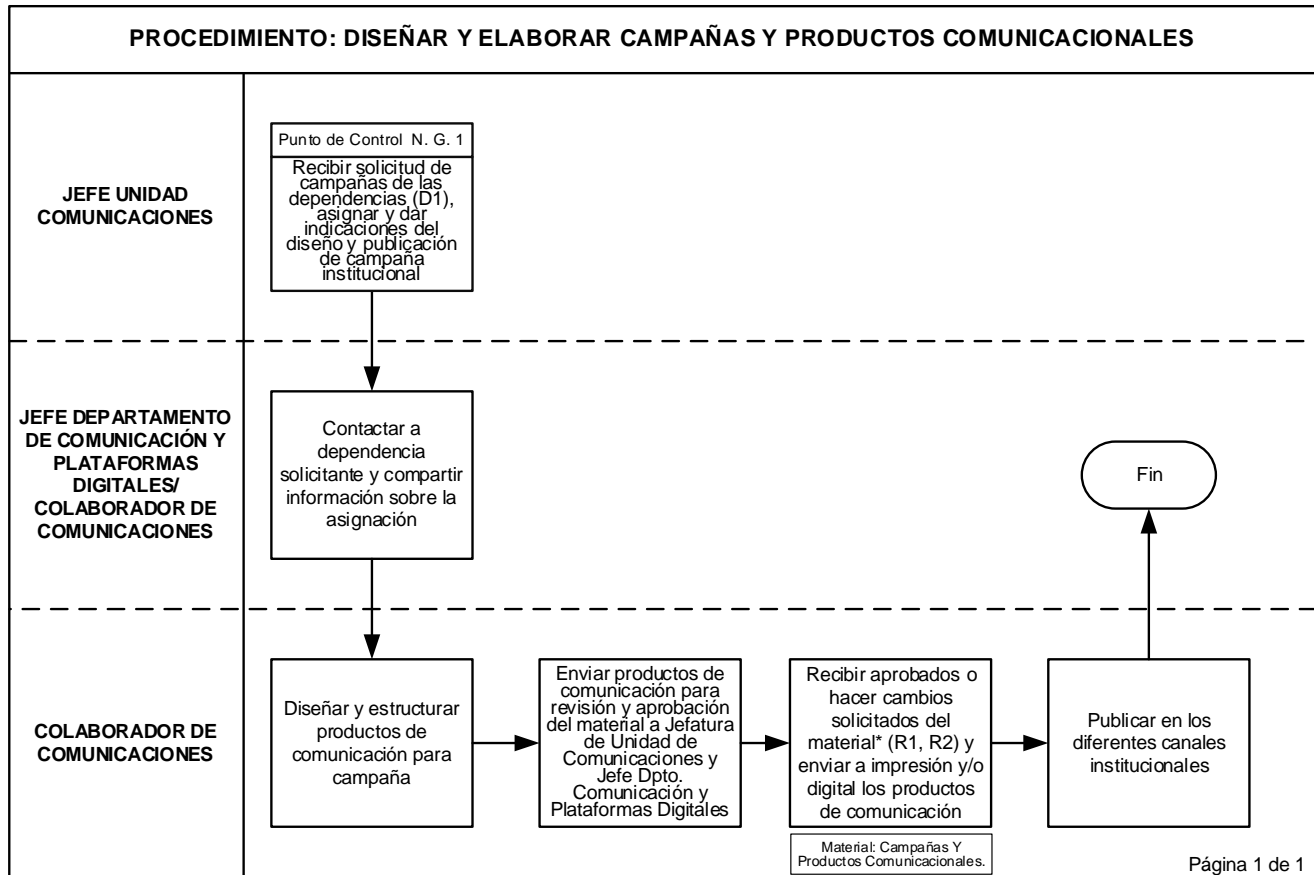
1. El Departamento de Comunicaciones y Plataformas Digitales debe coordinar los elementos de campañas internas solicitadas por las dependencias del ISSS.
2. El Departamento de Comunicaciones y Plataformas Digitales debe recibir el contenido de los mensajes para la elaboración de los productos comunicacionales y campañas y diseñarlos gráficamente.
3. El Departamento de Comunicaciones y Plataformas Digitales debe publicar las campañas y productos comunicacionales en los distintos canales de comunicación Institucional (correo Institucional, sitio web (website), redes sociales y carteleras Institucionales).
4. El Departamento de Comunicaciones y Plataformas Digitales debe dar seguimiento a las solicitudes para elaborar las campañas internas enviadas con anticipación para efectos de impresión de materiales.
5. El Departamento de Comunicaciones y Plataformas Digitales debe coordinar el 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 Comunicaciones.
6. Las dependencias solicitantes de campañas Institucionales deben retirar y firmar de recibido por los materiales finalizados por el Departamento de Comunicaciones y Plataforma Digitales



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: UNIDAD DE COMUNICACIONES

DIAGRAMA DE FLUJO





NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

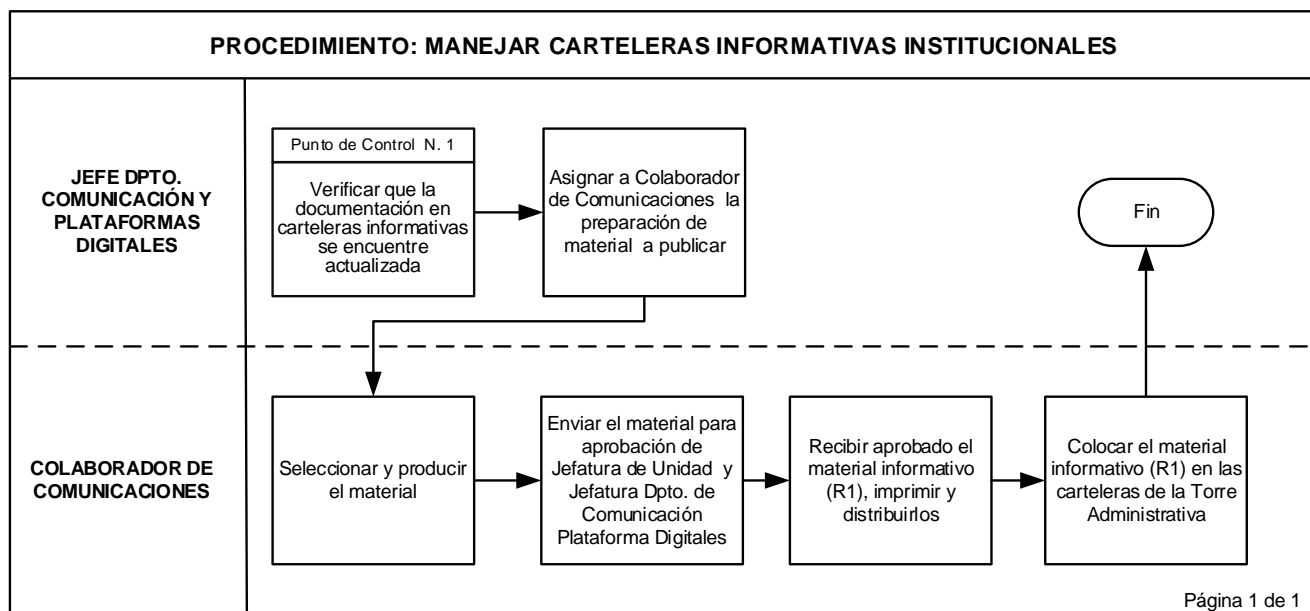
DEPENDENCIA: UNIDAD DE COMUNICACIONES

2.4 MANEJO DE CARTELERAS INFORMATIVAS INSTITUCIONALES

NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. El Departamento de Comunicación y Plataformas Digitales debe de monitorear las carteleras informativas en la Torre Administrativa, verificando que se encuentren con información actualizada y de interés Institucional.
2. El Departamento de Comunicación y Plataformas Digitales debe designar a un encargado de la selección, revisión y producción del material que será colocado en las carteleras informativas.
3. La Sección Protocolo y Monitoreo de Medios debe de encargarse de la colocación de la información en carteleras de la Torre Administrativa.

DIAGRAMA DE FLUJO





NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

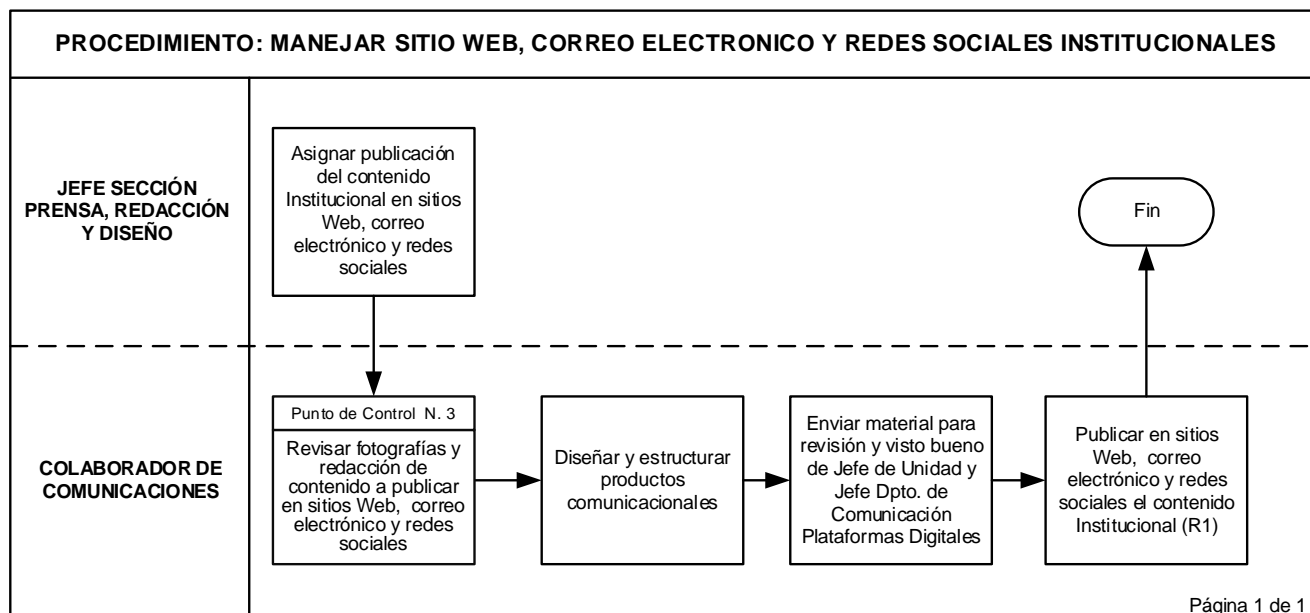
DEPENDENCIA: UNIDAD DE COMUNICACIONES

2.5 MANEJAR SITIO WEB, CORREO ELECTRONICO Y REDES SOCIALES INSTITUCIONALES

NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. El Departamento de Comunicación y Plataformas Digitales debe ser la responsable de la publicación del contenido noticioso o informativo Institucional en el sitio web www.iss.gov.sv.
2. El Departamento de Comunicación y Plataformas Digitales debe de actualizar y publicar de contenido Institucional en el sitio web y en las redes sociales de la Institución: Facebook, YouTube y Twitter, entre otros.
3. El Colaborador de Comunicaciones debe verificar la calidad de la publicación de los diferentes productos comunicacionales que se utilizarán en sitio web, correo electrónico y redes sociales.

DIAGRAMA DE FLUJO





NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: UNIDAD DE COMUNICACIONES

2.6 DISEÑAR Y ELABORAR MATERIAL EDUCATIVO

NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. El Departamento de Comunicación y Plataformas Digitales debe de analizar, 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. El Departamento de Comunicación y Plataformas Digitales debe revisar y analizar la información que contendrá el material educativo.
3. El Departamento de Comunicación y Plataformas Digitales debe coordinar la diagramación y diseño del material.
4. El Departamento de Comunicación y Plataformas Digitales debe analizar y realizar gestión de la impresión del material, ya sea a través de una compra externa, programar la impresión en la imprenta de la Institución o impresiones asignadas a la unidad.
5. El Departamento de Comunicación y Plataformas Digitales debe ser la encargada de entregar el material completo a la dependencia solicitante.


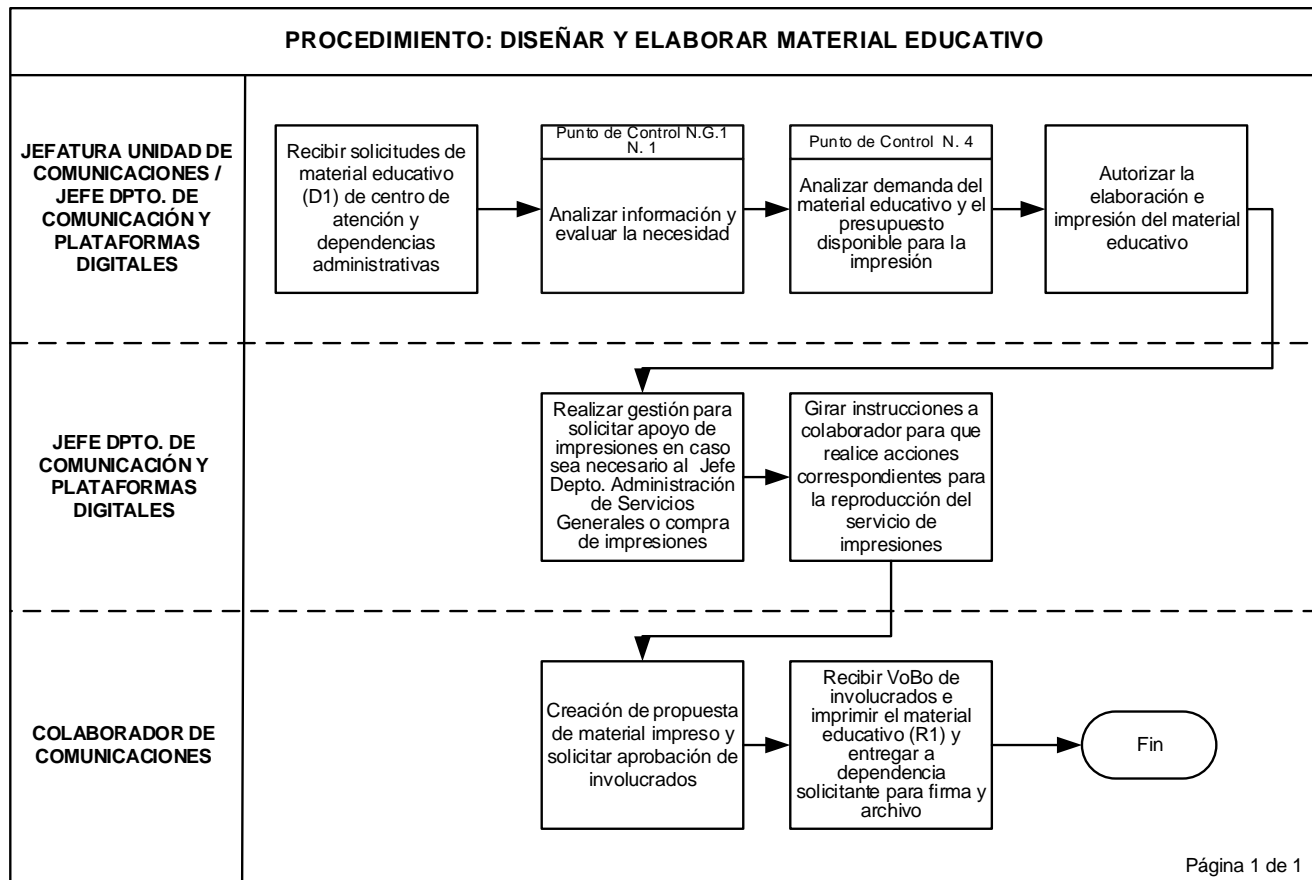
	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL
	DEPENDENCIA: UNIDAD DE COMUNICACIONES

DIAGRAMA DE FLUJO



2.7 PUBLICACIONES EN PRENSA ESCRITA Y DIGITAL

NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. La Sección Protocolo y Monitoreo de Medios debe verificar que cada solicitud de publicación esté debidamente firmada y sellada por el jefe de la dependencia que solicita el servicio.
2. La Sección Protocolo y Monitoreo de Medios debe revisar la documentación enviada este completa y es la responsable por las publicaciones del Instituto en los diferentes medios de prensa escrita y digital
3. La Sección Protocolo y Monitoreo de Medios debe recibir solicitudes de publicación enviadas por las dependencias del ISSS con al menos 5 días de anticipación a la publicación.



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: UNIDAD DE COMUNICACIONES

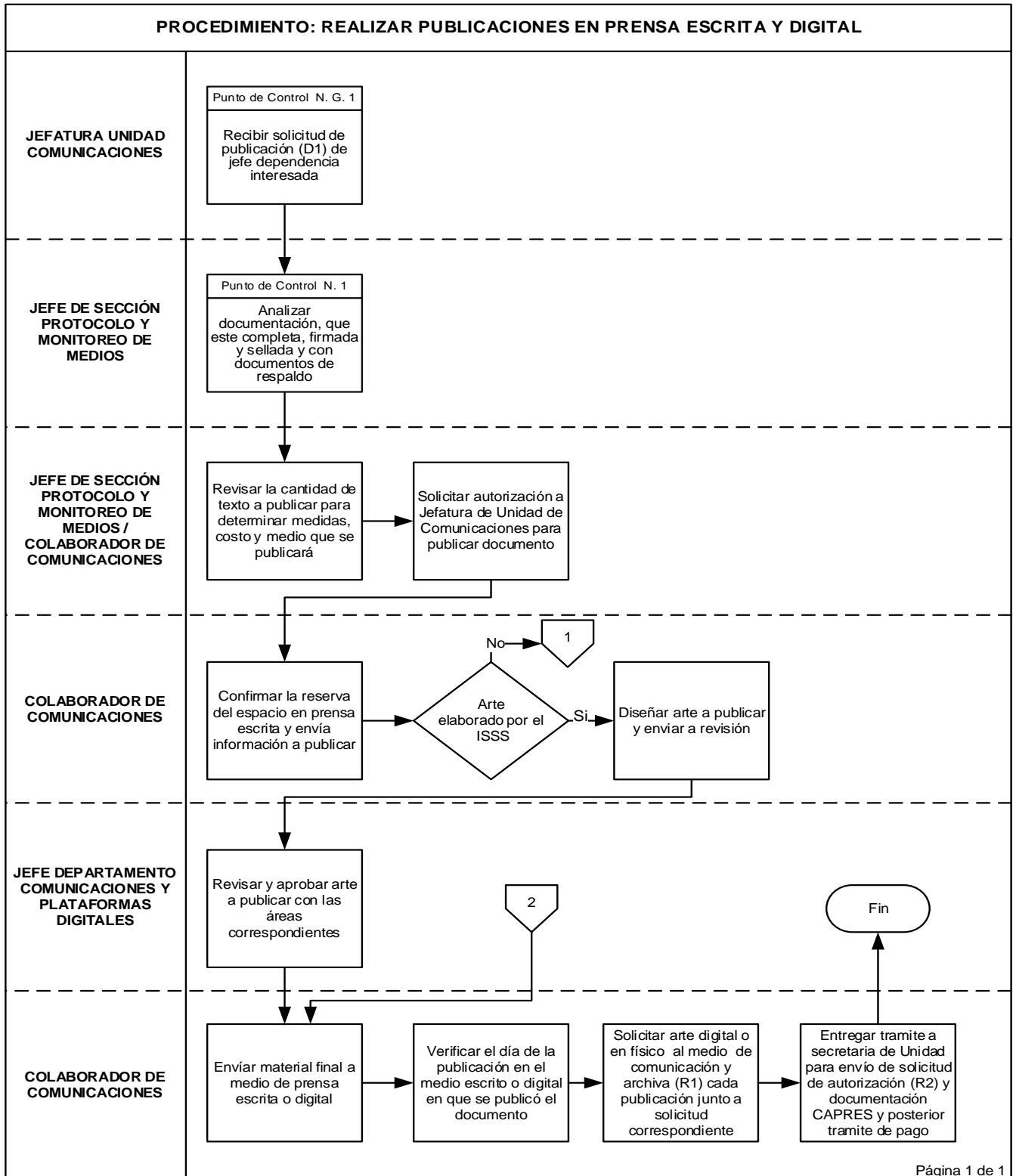
4. La Sección Protocolo y Monitoreo de Medios debe de gestionar el trámite de las publicaciones y supervisar el proceso de los diferentes avisos que se publican en los medios de prensa escrita o digital.
5. El Colaborador de Comunicaciones (de la Sección Protocolo y Monitoreo de Medios), debe de enviar a publicar la información autorizada a la agencia de publicidad o medio de comunicación, especificando: tipo de publicación, fecha de publicación, medidas de la publicación y el medio en que se publicará.
6. El Departamento de Comunicación y Plataformas Digitales y Sección Protocolo y Monitoreo de Medios deben de revisar el arte y contenido para continuar con su posterior publicación.
7. La Sección Protocolo y Monitoreo de Medios está autorizada a publicar los documentos siguientes: licitaciones, resultados de licitaciones, avisos, esquelas y ofertas de empleo, aviso de arrendamientos o compra de inmuebles, otros.
8. La Sección Protocolo y Monitoreo de Medios debe confirmar con la agencia de publicidad o medio de comunicación la reserva del espacio antes de las 11:00 a.m. (hora de cierre de reservación de espacios) un día antes de la publicación.
9. La Sección Protocolo y Monitoreo de Medios debe de llevar el control y registro de las publicaciones con fechas y medios en los que se publica.
10. La Sección Protocolo y Monitoreo de Medios debe de llevar un control de gastos de las publicaciones y presentar reporte mensual a la Jefatura de la Unidad de Comunicaciones.




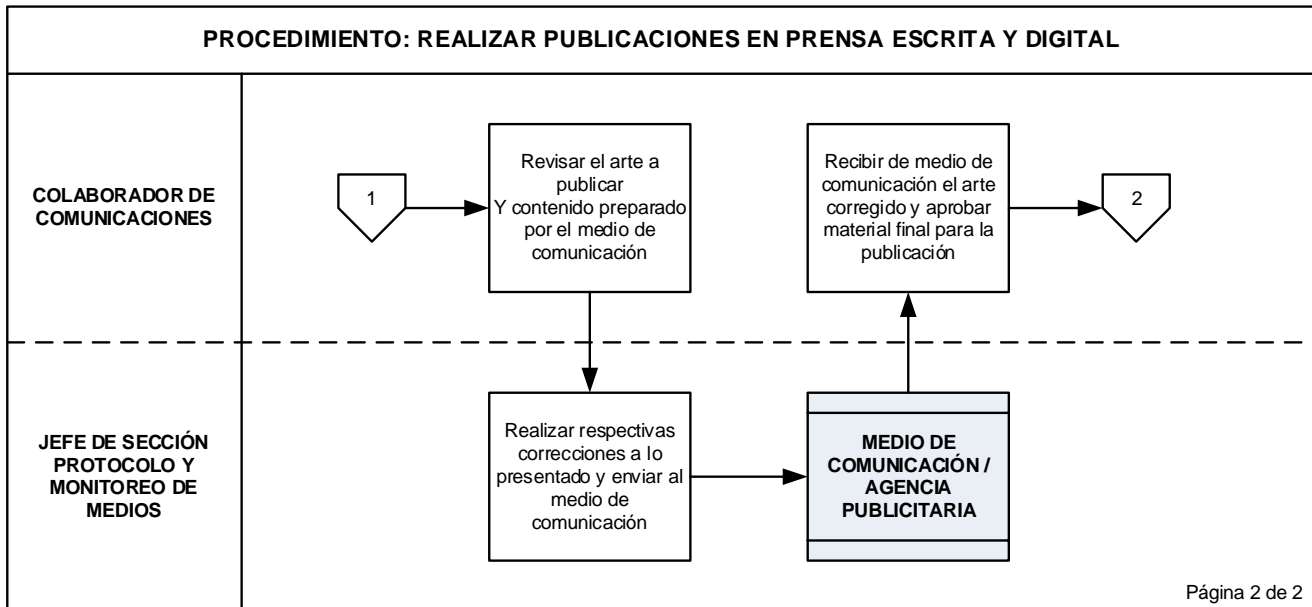
NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: UNIDAD DE COMUNICACIONES

DIAGRAMA DE FLUJO



	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL
	DEPENDENCIA: UNIDAD DE COMUNICACIONES



2.8 REALIZAR CONFERENCIA DE PRENSA Y ENTREVISTA CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. La Sección Prensa, Redacción y Diseño debe organizar todas las Conferencias de Prensa que sean necesarias para difundir cualquier tipo de noticias importantes acerca de la Institución.
2. La Sección Prensa, Redacción y Diseño debe convocar a reunión a todos los medios de comunicación externa.
3. La Sección Prensa, Redacción y Diseño debe preparar la información que será divulgada a los medios de comunicación.
4. La Jefatura de Unidad de Comunicaciones debe encargarse de convocar a las autoridades que estarán a cargo de responder a las preguntas que surjan.
5. La Sección Prensa, Redacción y Diseño debe preparar el comunicado de prensa y cualquier otro informe necesario para distribuirse entre los medios asistentes.
6. La Sección Prensa, Redacción y Diseño debe ser la encargada de notificar a los periodistas el nombre y los cargos de las autoridades que brinden la conferencia de prensa.



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: UNIDAD DE COMUNICACIONES

7. La Unidad de Comunicaciones o la Sección Prensa, Redacción y Diseño deben informar a las autoridades sobre la publicación de temas relacionados con el Instituto o que afecten su funcionamiento.

8. La Unidad de Comunicaciones debe sugerir la estrategia a implementar de acuerdo con las publicaciones sobre todo si son negativas.

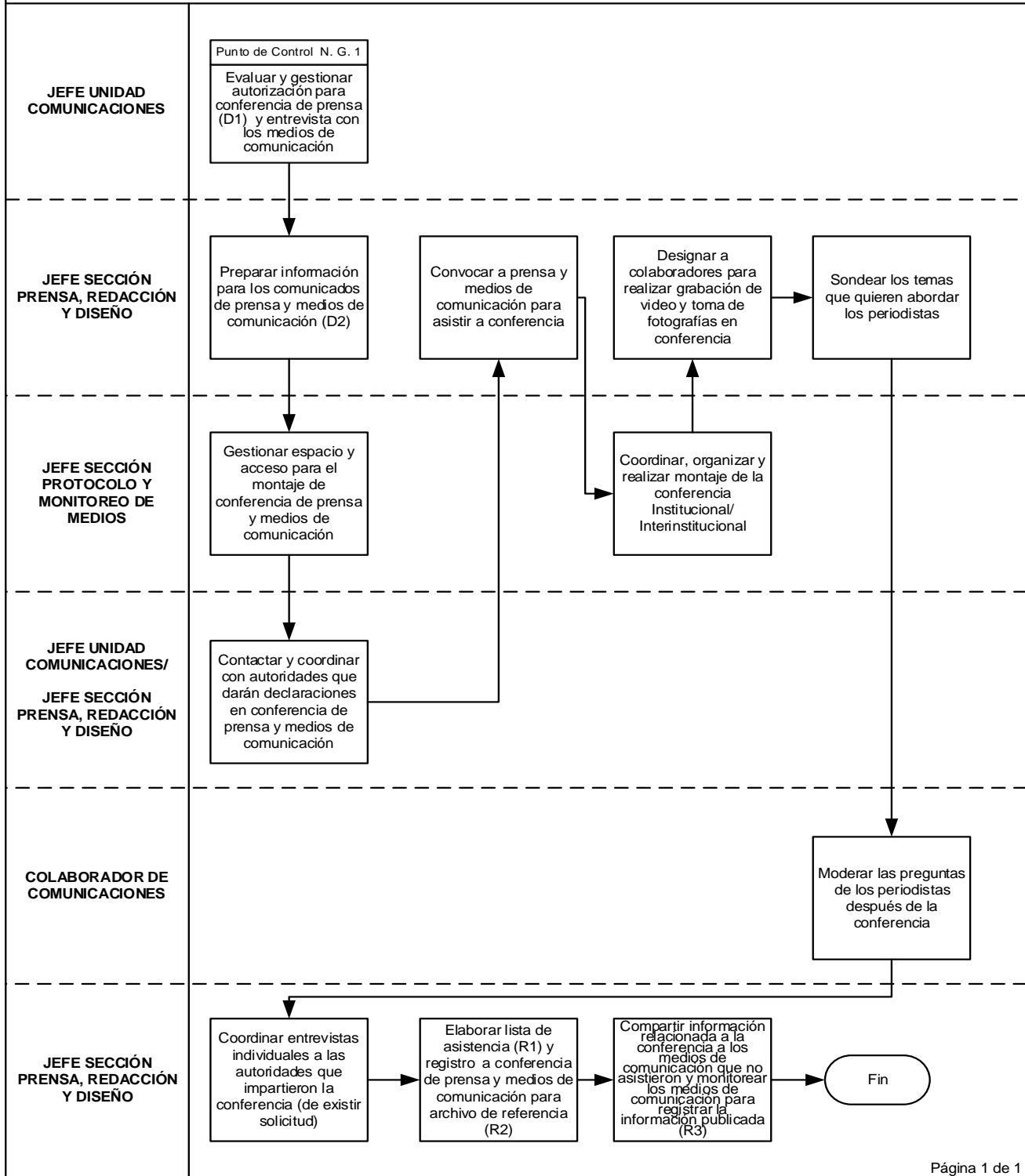


NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: UNIDAD DE COMUNICACIONES

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: REALIZAR CONFERENCIA DE PRENSA Y ENTREVISTA CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN





NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: UNIDAD DE COMUNICACIONES

2.9 DISEÑAR EDITORIAL DEL ISSS

NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

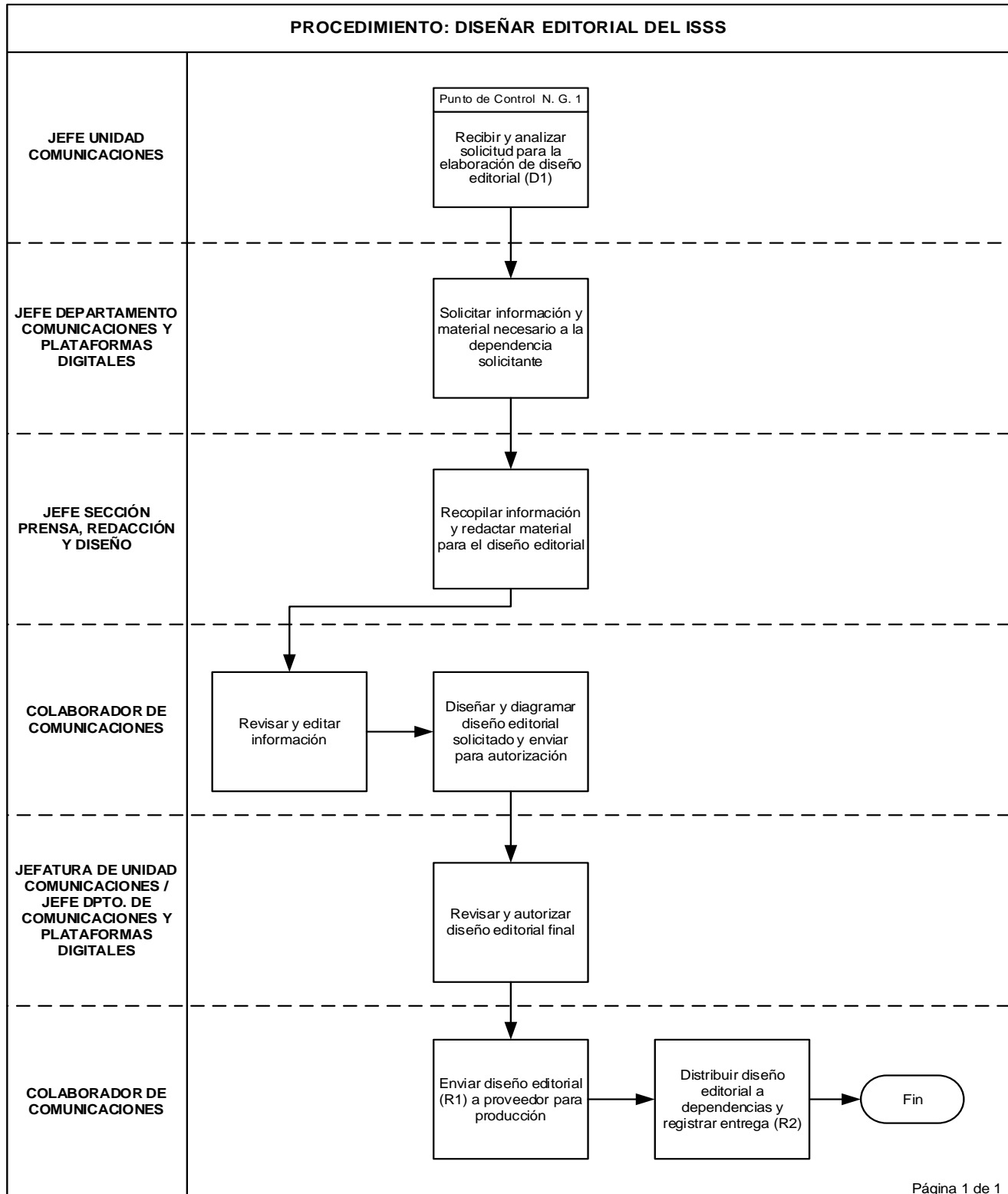
1. El Colaborador de Comunicaciones autorizado por jefe de Departamento de Comunicación y Plataformas Digitales debe redactar las notas y reportajes especiales para su publicación en el sitio web, boletines, redes sociales y correo masivo.
2. El Colaborador de Comunicaciones debe registrar la entrega de material que reciben las dependencias en el control de impresiones para su adecuada comprobación.




NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: UNIDAD DE COMUNICACIONES

DIAGRAMA DE FLUJO



	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL
	DEPENDENCIA: UNIDAD DE COMUNICACIONES

REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

VERSIÓN 0.0

CREACIÓN DEL DOCUMENTO:

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

REGISTROS DE ACTUALIZACIONES:

Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Acuerdo CD. # 2019- 2232.nov.	Ing. Pedro Henriquez	Lic. Kenia Mejía Artiga	1.0
Fecha: Junio 2021	Fecha: Enero 2022	Fecha: Enero 2022	

MODIFICACIÓN: Se actualiza el Manual de Normas y Procedimientos incorporándose ficha de procesos, actualización de todos sus procedimientos y normativas y fusión de los procedimientos Diseñar y Elaborar Campañas y Productos Comunicacionales y Diseñar y Elaborar Productos Comunicacionales. El presente manual sustituye al Manual de Normas y Procedimientos de Comunicación Institucional de Septiembre del 2012.