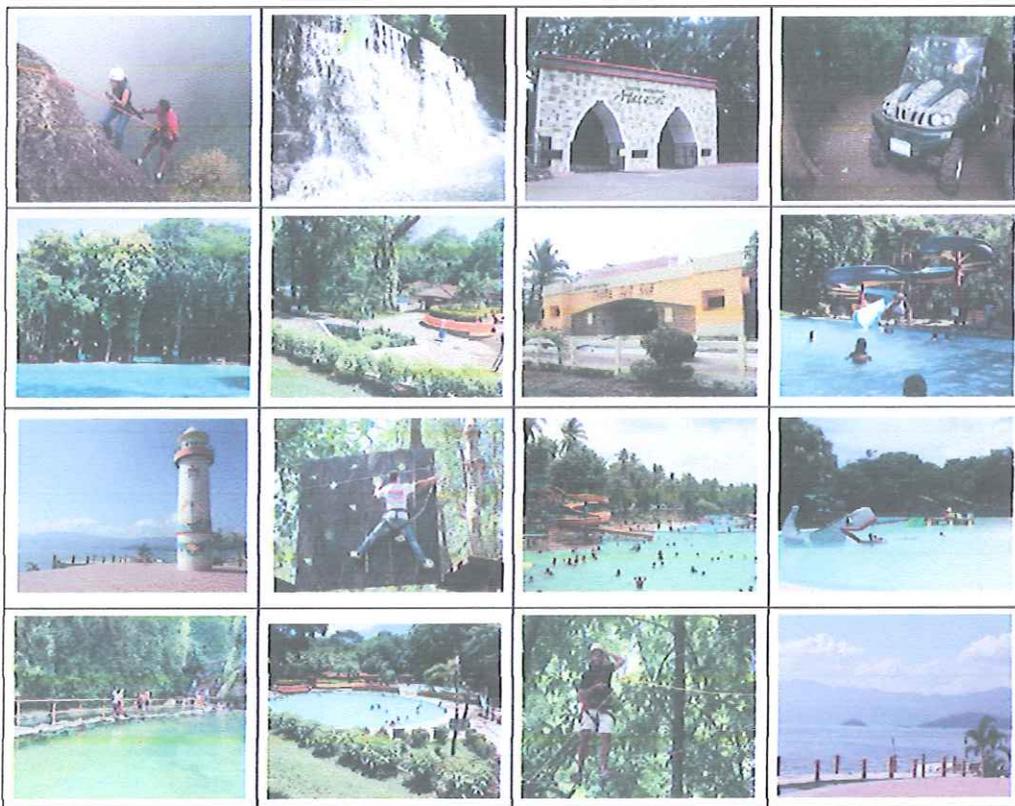




# INSTRUCTIVO PARA EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN



**SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA**

---

## HOJA DE AUTORIZACIÓN

### REVISADO POR:

**Nombre:** Licda. Glenda Yamilet Gómez de Crespín

**Cargo:** Jefa Unidad de Comunicaciones

---

**Autorizado por Junta Directiva de ISTU en Reunión Ordinaria 20/16, de fecha 30 de agosto de 2016, Punto Único: "Aprobación de Manuales, Instructivos, Políticas y Procedimientos Administrativos"**

### CONTENIDO:

1. Objetivo
2. Ámbito de Aplicación
3. Base Legal
4. Responsabilidades
5. Lineamientos Generales
6. Vigencia
7. Control de Modificaciones

---

**INDICE**

1. OBJETIVO.....	1
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	1
3. BASE LEGAL.....	1
4. RESPONSABILIDADES.....	2
5. LINEAMIENTOS GENERALES.....	2
6. VIGENCIA .....	3
7. CONTROL DE MODIFICACIONES .....	4

## 1. OBJETIVO

Establecer los criterios que rijan la actuación de la Junta Directiva, Dirección Ejecutiva, Jefes de Unidades y Empleados del Instituto Salvadoreño de Turismo, para que la información sea comunicada a los usuarios internos y externos que la necesiten en la forma, contenido y plazo requeridos.

## 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

### CUMPLIMIENTO

El presente documento es de obligatorio cumplimiento para la Dirección Ejecutiva, Jefes de Unidades y Empleados del Instituto Salvadoreño de Turismo.

### APLICACIÓN

La Dirección Ejecutiva, Jefes de Unidades y Empleados del ISTU, serán los responsables de aplicar las disposiciones del presente documento.

### ALCANCE

El presente documento será aplicable en todas las unidades organizativas del Instituto Salvadoreño de Turismo.

## 3. BASE LEGAL

- Constitución de la República de El Salvador.
- Ley del ISTU.
- Reglamento Interno ISTU.
- Contrato Colectivo de Trabajo.
- Reglamento de las Normas Técnicas de Control Interno Especificas del ISTU.
- Otras disposiciones legales aplicables.

---

#### 4. RESPONSABILIDADES

- Es responsabilidad de la Dirección Ejecutiva y la Jefa de la Unidad de Comunicaciones, proponer modificaciones a este documento y mantener actualizado el mismo.
- Es responsabilidad de la Dirección Ejecutiva y Jefes de Unidades, revisar y velar por el cumplimiento de este documento y proponer mejoras al mismo.
- Es responsabilidad es de la Dirección Ejecutiva, Jefes de Unidades y Empleados del Instituto Salvadoreño de Turismo, cumplir lo dispuesto en este documento, en lo aplicable.

#### 5. LINEAMIENTOS GENERALES

##### De la Comunicación Externa:

- 1) La comunicación o difusión de mensajes deberá ser autorizada por la Dirección Ejecutiva y supervisada por la Unidad de Comunicaciones.
- 2) La Unidad de Comunicaciones será la única entidad del Instituto Salvadoreño de Turismo que canalice la información hacia los medios de comunicación.
- 3) La Unidad de Comunicaciones, será la entidad encargada de mantener actualizada en las redes sociales, la información referente a las actividades que desarrolla el ISTU y será responsabilidad de los Jefes de Unidades brindar dicha información.
- 4) La Dirección Ejecutiva autorizará la asignación de voceros en coordinación con la Unidad de Comunicaciones, para difundir información.
- 5) Los Jefes de Unidades o empleados del Instituto Salvadoreño de Turismo, que reciban requerimientos de periodistas deberán trasladarlos a la Unidad de Comunicaciones.

- 
- 6) La Dirección Ejecutiva y los Jefes de Unidades deben establecer la estructura y mecanismos específicos que garanticen el adecuado seguimiento de las quejas y denuncias presentadas por los usuarios, así como la oportuna comunicación de los resultados a los interesados.
  - 7) La Dirección Ejecutiva y los Jefes de Unidades son responsables de la publicación del contenido en el Portal Electrónico Institucional, así como de su actualización, aplicando los estándares y procedimientos definidos por la Unidad de Comunicaciones.
  - 8) La Dirección Ejecutiva y los Jefes de Unidades deben establecer *mecanismos orientados a garantizar la uniformidad de criterios para la atención de consultas presentadas por los clientes.*

**De la Comunicación Interna:**

- 1) La Dirección Ejecutiva y los Jefes de Unidades son responsables de comunicar y retroalimentar al personal bajo su cargo, sobre los objetivos, funciones y responsabilidades que le han sido asignados, las relaciones internas y externas de su puesto de trabajo, los servicios que presta la Unidad Organizativa a la cual pertenecen; así como las disposiciones legales y técnicas aplicables.
- 2) La Dirección Ejecutiva, los Jefes de Unidades y Empleados del Instituto Salvadoreño de Turismo, serán responsables del uso adecuado y racional de los canales de comunicación provistos en su puesto de trabajo, estableciendo y manteniendo líneas recíprocas de comunicación en todos los niveles de organización, utilizando terminología clara y uniforme, así como los medios de comunicación normalmente establecidos.

**6. VIGENCIA**

El presente documento entrará en vigencia a partir de la fecha de aprobación por parte de la Honorable Junta Directiva del Instituto Salvadoreño de Turismo.

---

## 7. CONTROL DE MODIFICACIONES

### FORMATO PARA EL REGISTRO DE MODIFICACIONES

*Fecha de Cambio de Edición:*

N°	DESCRIPCION DE MODIFICACIONES
1	
2	
3	