

Ministerio de Turismo



Manual de Protocolo de Comunicación Institucional

Ministerio de Turismo

Junio 2013

Introducción

El presente Manual de Protocolo y Comunicación Institucional pretende ser una guía para determinar las normas de comunicación interna y externa, las cuales servirán para fundamentar los lineamientos de comunicación del personal del Ministerio de Turismo y de esta forma darle seguimiento al quehacer de la institución.

Objetivos

- Norma de comunicación e información interna y externa.
- Desarrollar mecanismos de comunicación e información entre el personal de la institución.
- Normar el uso y aplicaciones de los símbolos institucionales para ser utilizados en forma correcta, y de esta manera toda la institución tenga el mismo formato de comunicación.

Normas de comunicación e información

1. Comunicación Interna.

1.1 Memorandos, Notas y Correos Electrónicos

1.1.1. Memorandos

Cuando el requerimiento de la información entre las unidades necesite ser expresada por escrito, deberá realizarse un memorando dirigido al jefe de la unidad correspondiente. Si la información requerida incluye otras unidades, deberá llevar una copia para cada una de las mismas (la cual puede ser enviada vía correo electrónico, solicitando la firma de recibido). El mismo modelo deberá seguirse si se requiere dar a conocer el resultado de alguna gestión de las diferentes unidades. En cualquiera de los casos se deberá respetar la jerarquía del Ministerio. Así mismo debe agregarse codificación o referencia, de la siguiente forma: Unidad Emisora (según identificación de cada unidad), Numero correlativo y año. Ver Anexo I.

Identificación de cada unidad:

- Despacho Ministerial: DES-000/2013
- Despacho Viceministro: VIMI-000/2013
- Dirección de Planificación y Política Sectorial: DP-000/2013
- Dirección de Contraloría Sectorial: DCS-000/2013

- Asesoría Jurídica AJ-000/2013
- Auditoría Interna AI-000/2013
- Asesora Técnica Administrativa del Despacho Ministerial: ATA-000/2013
- Unidad Administrativa: UADMON-000/2013
- Unidad de Informática: AINFO-000/2013
- Unidad Financiera: UFI-000/2013
- Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales: UACI-000/2013

1.1.2. El correo electrónico

Es válido también para comunicación interna y externa, tomando en cuenta el mismo requerimiento de los memorandos y que la firma de estos tenga: nombre, cargo, teléfonos y el logotipo del Ministerio y el logo país y pagina web, según se muestra en el formato anexo.

1.1.3. Marginaciones e Instrucciones.

Cuando el envío de información es expresada por escrito desde el Despacho Ministerial, para notificar alguna propuesta, delegar alguna misión o representación, o cualquier asunto a informar, se realizará mediante nota de Marginación Instrucción, la cual tendrá un numero correlativo, firma y sello, según se muestra en el formato anexo.

1.2 Cartelera Informativa

Cuando la información a transmitir sea de carácter público podrá utilizarse la cartelera informativa ubicada en la entrada o en donde se encuentra el marcador institucional y así mismo la información puede remitirse vía correo electrónico para que todos tengan acceso a la información. Esta información será administrada y autorizada por la Unidad Administrativa.

1.3. Memorias de reuniones

Las convocatorias a reunión y los acuerdos tomados por las diferentes Direcciones, Unidades, deberán ser expresados por medio de Ayuda Memorias o Minutas de reunión.

2. Comunicación Externa

2.1 Cartas

Cuando se necesite enviar correspondencia a otras instituciones o ciudadanos, se deberá hacer por medio de cartas las cuales se elaboran en dos tipos:

2.1.1 Carta, o correspondencia que es enviada desde el Despacho Ministerial deberá tener en membrete el Escudo de El Salvador en la parte superior al centro y debajo de este el nombre del jefe de cartera y el cargo. En la parte superior izquierda debe llevar: fecha, número de referencia, asunto; toda carta enviada desde el Despacho Ministerial o desde el Despacho del Viceministro es carta oficial por lo que debe llevar la leyenda: DIOS UNION LIBERTAD, ubicada al centro de la hoja, posteriormente dejar espacio para la firma, sello Ministerial y al pie de página la dirección de la institución con los números telefónicos, correo electrónico y la página web del Ministerio de Turismo.

2.1.2. Carta o correspondencia enviada desde las diferentes oficinas tales como de los Directores, Asesores, Jefes, Coordinaciones y personal de la Institución deberá tener en la parte superior izquierda el logotipo de la institución y en la parte superior derecha el Escudo Nacional en el caso de los Directores y el logo de país, para el resto de personal, siguiendo las reglas de redacción de una carta.

Deberá ser firmada por el remitente e incluirá el nombre, cargo, firma del mismo, y el sello correspondiente a la unidad que pertenece, así como en el pie de página deberá incluir la dirección, teléfonos, correo electrónico y página web del Ministerio de Turismo.

Cada nota deberá contar con código de referencia, nombre, nombre de unidad que la refiere, contenido y firma.

- Despacho Ministerial: MI- DES-000/2013
- Despacho Viceministro: MI-VIMI-000/2013
- Dirección de Planificación y Política Sectorial: MI-DP-000/2013
- Dirección de Contraloría Sectorial: MI-CS-000/2013
- Asesoría Jurídica MI-AJ-000/2013
- Auditoría Interna MI-AI-000/2013
- Asesora Técnica Administrativa del Despacho Ministerial: MI-ATA-000/2013

- Unidad Administrativa: MI-ADMON-000/2013
- Unidad de Informática: MI-AINFO-000/2013
- Unidad Financiera: MI-UF1-000/2013
- Unidad de Relaciones Publicas MI-RP-000/2013
- Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales: MI-UACI-000/2013

Cuando una carta sea elaborada por alguna Dirección, Jefatura o Unidad, y que deba ser firmada por los Titulares del Despacho, la referencia debe incorporar la abreviatura de la unidad que la elaboró, como se muestra a continuación a nivel de ejemplo: MI-DES-AJ-000/2013.

2.2 Tarjetas de presentación

Tarjetas de presentación deberán tener el mismo diseño para todo el personal de la Institución; las únicas que cambian son las pertenecientes a los titulares de la Cartera y se especifican de esta manera:

2.2.1 Jefes de Cartera: Las tarjetas de presentación del Ministro y Viceministro tendrán el Escudo Nacional, el nombre y cargo del Titular en la parte media de la tarjeta y la dirección de institución con los números telefónicos, correo electrónico y pagina web del Ministerio. Teniendo la relevancia que solamente las tarjetas de los titulares de estado pueden tener el Escudo Nacional pues han sido designados por Decreto Ejecutivo.

2.2.2 Personal de la Institución: Las tarjetas de presentación para los Directores, Asesores, Asistentes, Jefes de Unidad, Coordinadores, Técnicos y demás personal podrán ser de la siguiente forma:

a. Tener el logo del Ministerio de Turismo en la parte superior izquierda, logo de El Salvador Impresionante (logo país) en la parte derecha, información completa de nombre a quien pertenece, cargo que ostenta, Nombre de la Institución, dirección de la institución, teléfonos, fax, correo electrónico, pagina web del Ministerio de Turismo y la página web de promoción de El Salvador travel.

Características de la información.

La información que envíe cada una de las unidades deberá ser confiable, clara, oportuna, suficiente y pertinente.

Ordenamiento y Archivo de la información

Tanto el Despacho, Direcciones, Unidades o Jefaturas deberán contar con un archivo donde se guarde toda la información que llega de cualquier institución o de las unidades, tomando en cuenta el orden de los números de referencia de cada carta, nota y memorándum que han sido recibidos o enviados además de las fotocopias de cada documento para amparo de cada unidad.

Anexos:

- Formato de Memorando.
- Formato de Carta Despacho Ministerial
- Formato de Carta Institucional Directores y Personal.
- Formato de Correo electrónico.
- Formato de Marginaciones e Instrucciones.
- Tarjeta de presentación.

Ministerio de Turismo



**MEMORANDUM
DP/000/2013**

PARA:

DE:

ASUNTO:

FECHA:

C

C



Lic. José Napoleón Duarte Durán
Ministro de Turismo

Alameda Dr. Manuel Enrique Araujo, Edif. y Pje. Carbonel N. 1, Col. Roma.
San Salvador, El Salvador, Centro América.
Tel.: (503) 2243-7835 Fax (503) 2223-6120
www.elsalvador.travel

C

C

Ministerio de Turismo



San Salvador, 6 de Junio de 2013
Ref. : MI-DP-000/2013
Asunto:

C

C

Ministerio de Turismo



DESPACHO MINISTERIAL

Marginaciones e Instrucciones

El Salvador



MINISTERIO SALVADOREÑO
DE TURISMO

CODIGO: Verde

Asunto:

Fecha de Ingreso:

Fecha de Marginación:

Fecha de entrega:

Código de Ingreso:

Para:

Indicación

Atentamente,

Licda. Carolina Cerna
Asesor Técnico Administrativo
Despacho Ministerial

C

C

ANEXO II FORMATO DE FIRMA EN CORREOS ELECTRONICOS

Estándar de firma del correo electrónico Institucional:

1. El contenido del mensaje del correo electrónico debe ser desarrollado con tipo de letra calibri, con tamaño 11 y color negro, sus encabezados con el mismo formato usando negrita, cursiva o subrayado.
2. De lado izquierdo utilizar logotipo oficial de MITUR.
3. De lado derecho logotipo de El Salvador Impresionante.
4. Título y nombre del personal.
5. Cargo en la Institución
6. Nombre del Ministerio.
7. Teléfonos fijos y FAX.
8. Dirección de las instalaciones del Ministerio.
9. Dirección web del sitio Institucional y de El Salvador Impresionante.
10. Nota confidencial en español y su equivalente en inglés, tono gris 25%, fondo 2, oscuro 75%.
11. Dejar como mínimo un espacio entre la última línea del mensaje y la tarjeta.



Lic. David Rodríguez
Jefe Unidad de Informática
Ministerio de Turismo de El Salvador



Tel.: (503) 2241-3200 Ext. 165
Alameda Dr. Manuel Enrique Araujo, Pasaje y Edificio Carbonel 1 y
2, Colonia Roma.
San Salvador, El Salvador C.A.
www.mitur.gob.sv | www.elsalvador.travel

NOTA DE CONFIDENCIALIDAD:

La información contenida en este correo electrónico originado en el Ministerio de Turismo de El Salvador C.A., puede ser confidencial y solo debe ser utilizada por la persona, entidad o compañía a la cual está dirigido. Si no es el destinatario autorizado, cualquier retención, difusión, distribución o copia total o parcial de este mensaje es prohibida y será sancionada de acuerdo a la ley. Si por error recibe este mensaje favor reenviarlo y borrarlo inmediatamente. Nada en este correo electrónico se debería de interpretar como firma electrónica bajo ley aplicable.

CONFIDENCIAL DISCLAIMER:

The information included in this e-mail is originated from the Ministry of Tourism of El Salvador, Central America, it can be confidential and it can only be utilized by the person, entity, or company to which is directed to. If you are not the authorized intended recipient, any retention, dissemination, distribution, or copy of the partial or full content of this

message is prohibited and will be sanctioned according to the law. If you receive this message by error, please resend it and erase it immediately. Nothing from this e-mail should be interpreted as an electronic signature under the applicable law.

ANEXO III

MARGINACIONES O INDICACIONES

Ministerio de Turismo



Licda. Wendy Escobar

Directora de Planificación y Política Sectorial
Ministerio de Turismo

wescobar@mitur.gob.sv www.mitur.gob.sv
www.elsalvador.travel

Alameda Dr. Manuel Enrique Araujo, edificio Carbonel 1 y 2, pasaje Carbonel, Colonia Roma.
San Salvador, El Salvador, C.A. PBX: (503)2241-3200 FAX: (503)2223-6120

