



MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS,
TRANSPORTE, VIVIENDA
Y DESARROLLO URBANO

GOBIERNO DE
EL SALVADOR
UNÁMONOS PARA CRECER

**MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS, TRANSPORTE Y DE
VIVIENDA Y DESARROLLO URBANO**

**GERENCIA DE COMUNICACIONES
INSTITUCIONAL
MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**

San Salvador, 5 de julio de 2017

Versión 1



INDICE

1. INTRODUCCIÓN	4
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	4
3. BASE LEGAL.....	4
4. DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS.....	6
GCI-001 REDACCIÓN DE COMUNICADOS DE PRENSA QUE PROMUEVA EL QUEHACER DE LA INSTITUCIÓN, SU IMPORTANCIA Y BENEFICIOS.....	7
GCI-002 REDACCIÓN Y ENVÍO DE CONVOCATORIAS DE PRENSA A MEDIOS DE COMUNICACIÓN.....	12
GCI-003 MANEJO EN EL MONITOREO DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL EN LA INTERNET Y EN REDES SOCIALES.....	17
GCI-004 - ELABORACIÓN DE PUNTEOS.	21
GCI-005. MONITOREO DE MEDIOS ESCRITOS Y TELEVISIVOS (PRENSA Y TV)	25
GCI-006 COBERTURA FOTOGRÁFICA Y ARCHIVO DIGITAL DE FOTOGRAFÍAS	30
GCI-007 (ENTREGA DE AUDIOS Y DECLARACIONES DE FUNCIONARIOS).....	34
GCI-008- RASTREO DIARIO DE ACTIVIDADES, PROYECTOS FINALIZADOS, EN EJECUCIÓN O POR INICIAR EN DIFERENTES DIRECCIONES Y ENCARGADOS DE OBRAS DE INTERÉS QUE GENEREN NOTICIAS POSITIVAS HACIA LA INSTITUCIÓN	37
GCI-009 CALENDARIZACIÓN SEMANAL DE ACTIVIDADES DE INTERÉS PÚBLICO CON PARTICIPACIÓN DE MINISTRO Y VICEMINISTROS, CON PRENSA, EN COORDINACIÓN CON EL GERENTE DE COMUNICACIONES Y RESPONSABLES DE OBRAS	41
GCI-010 -APOYO A ENCARGADA DE REDES SOCIALES CON INFORMACIÓN PARA RESPONDER A SOLICITUDES DE LA POBLACIÓN VÍA TWITTER O FACEBOOK	45
GCI-011.GESTION PARA EDICION E IMPRESIÓN DE MEMORIA DE LABORES INSTITUCIONAL.....	48
GCI-012-MONITOREO DE DENUNCIAS DE LA POBLACIÓN PUBLICADA EN MEDIOS IMPRESOS Y REDES SOCIALES, PARA BUSCAR UNA RESPUESTA A SUS QUEJAS	60
GCI-13- ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE LA CIUDADANÍA RECIBIDAS A TRAVÉS DE LAS REDES SOCIALES Y MEDIOS DIGITALES, ASÍ COMO DAR RESPUESTAS A INQUIETUDES.....	64
GCI-014 DAR ATENCIÓN A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE CASA PRESIDENCIAL.....	68
GCI-015 PRODUCCIÓN DE TEXTOS PARA ARTES DE ANUNCIOS SOBRE PROYECTOS EN CONSTRUCCIÓN	72



1. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Políticas y Procedimientos (MPP) es un documento normativo de gestión, el cual describe los pasos a seguir, de forma secuencial y sistemática, para la ejecución de las principales actividades que se realizan en la Gerencia de Comunicaciones Institucional.

El documento ha sido elaborado con el fin de que sirva de guía para la ejecución de las principales funciones y/o actividades que se realizan en la Gerencia de Comunicaciones Institucional, y así evitar improvisaciones y errores en el desarrollo de éstas; así como también para dar cumplimiento a lo establecido en las Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Ministerio de Obras Públicas, Transporte y de Vivienda y Desarrollo Urbano (MOPTVDU) publicadas en el Diario Oficial número 58, tomo No. 394 de fecha 23 de marzo de 2012.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El documento será de uso exclusivo del personal de la Gerencia de Comunicaciones Institucional, en el desarrollo de sus actividades; y de consulta para todos aquellos empleados del ministerio que lo soliciten.

3. BASE LEGAL

a. Reglamento Interno del Órgano Ejecutivo (RIOE)

Art. 67.- La Presidencia de la República y cada Ministerio deberá contar con un Reglamento Interno y de Funcionamiento y un Manual de Organización cuando fuere necesario, que, conjuntamente con los **Manuales de Procedimientos** determinarán la estructura administrativa, el funcionamiento de cada unidad, las atribuciones de cada empleado, las relaciones con otros organismos, normas de procedimiento y demás disposiciones administrativas necesarias.

b. Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Ministerio de Obras Públicas, Transporte y de Vivienda y Desarrollo Urbano (MOPTVDU) publicadas en el Diario Oficial número 58, tomo No. 394 de fecha 23 de marzo de 2012.



Art. 43.- El Ministro, Viceministros, directores, gerentes y jefes, documentan y mantendrán actualizadas las **Políticas y Procedimientos de Control Interno, las cuales deberán estar en un Manual aprobado oficialmente por el Ministro**, con la finalidad de garantizar razonablemente el cumplimiento del control interno; asimismo, tendrá que efectuarse un proceso de divulgación que deberá ser complementado con acciones orientadas a garantizar que dichas políticas y procedimientos, sean apropiadamente comprendidas por los funcionarios y empleados del Ministerio y que los responsables de su ejecución tengan la capacidad de aplicarlas efectivamente.



	UNIDADES CORPORATIVAS	CODIGO: GCI-001
	GERENCIA DE COMUNICACIONES INSTITUCIONAL	EDICION: 001

GCI-001 REDACCIÓN DE COMUNICADOS DE PRENSA QUE PROMUEVA EL QUEHACER DE LA INSTITUCIÓN, SU IMPORTANCIA Y BENEFICIOS.

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
NOMBRE:	Rina Serrano	Rosa Elida Portillo de Rivera	Luis Alberto Rivera
CARGO:	Técnico en Comunicaciones	Técnico	Gerente de Comunicaciones Institucional
FIRMA			
FECHA	15 de mayo de 2017	15 de mayo de 2017	15 de mayo de 2017
SELLO			
<p>Los firmantes se comprometen a divulgar el documento en sus respectivas áreas de trabajo y al uso apropiado del mismo. Toda mejora al presente documento se canalizará a través de la Unidad de Desarrollo Institucional.</p>			

Fecha de la próxima revisión:	Mayo de 2019
-------------------------------	--------------

I. REGISTRO DE VERSIONES.

FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE (QUIEN AUTORIZA)	DESCRIPCION DE CAMBIOS
15/05/2017	001	Luis Alberto Rivera	Procedimiento Inicial



II. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO.

Bridar los pasos a seguir para elaborar **Comunicados de Prensa** que promuevan el quehacer del Ministerio de Obras Públicas, Transporte, y de Vivienda y Desarrollo Urbano (MOPTVDU); su importancia y beneficios para la población salvadoreña.

III. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS.

Que la población salvadoreña no conozca el quehacer de la institución, su importancia y beneficios; creando un desprestigio institucional.

IV. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.

Inicia cuando el Gerente de Comunicaciones Institucional solicita al Técnico de Comunicaciones que elabore un Comunicado de Prensa, destacando actividades o proyectos relevantes de la institución, y finaliza cuando dicho Comunicado de Prensa es enviado a los diferentes medios de comunicación y al Encargado de Manejo de Redes Sociales del MOPTVDU, para que lo hagan del conocimiento de la población.

V. BASE LEGAL.

Art. 36. del Reglamento Interno y de Funcionamiento del MOPTVDU, de fecha 12 de julio de 2016, que señala “La Gerencia de Comunicaciones institucional tiene como objetivo garantizar que la imagen del ministerio ante la opinión pública sea favorable; así como también el de generar y fortalecer los espacios de comunicación; y proponer al titular del ramo, políticas de información y divulgación permanentes de las actividades que realiza el ministerio”.

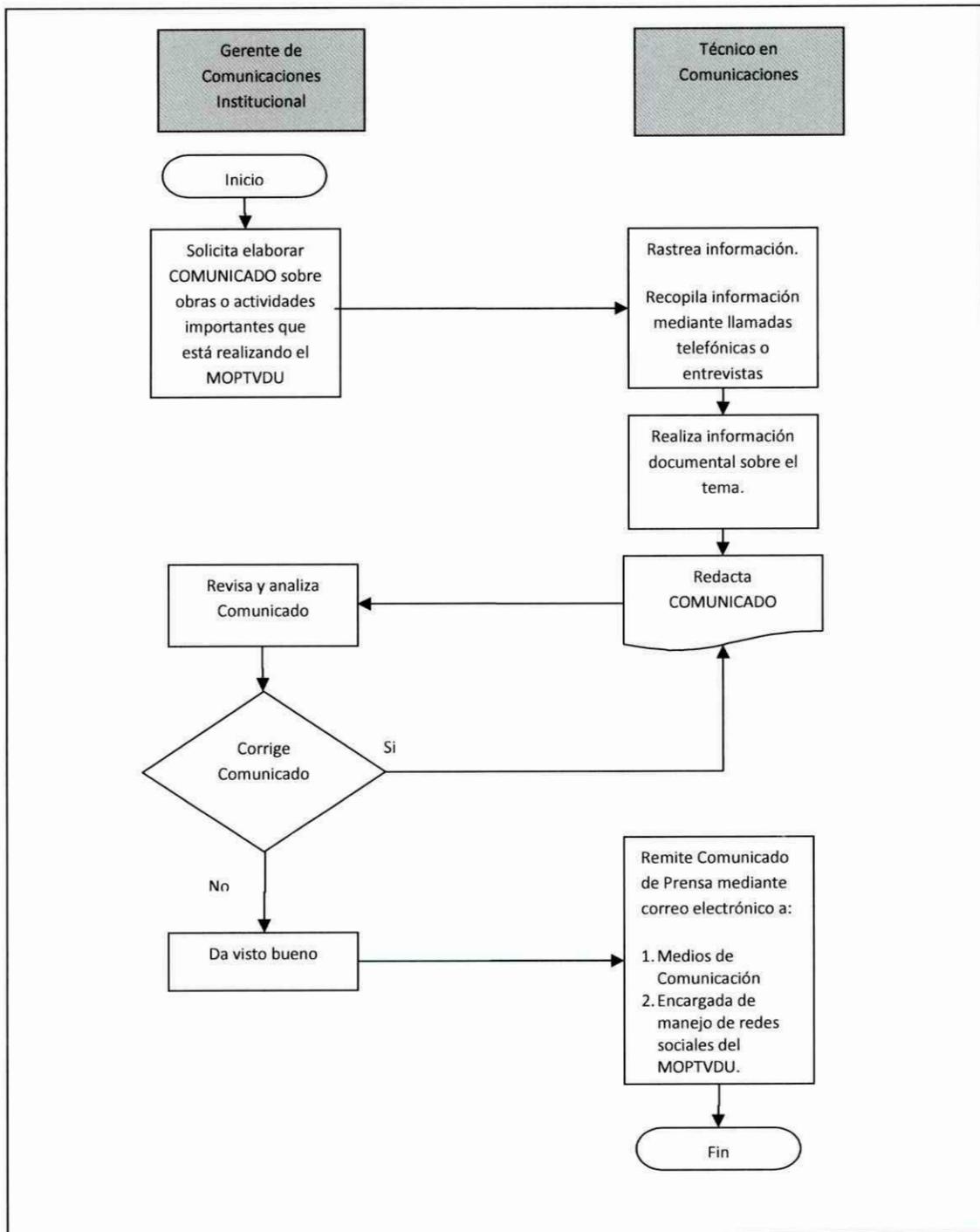
VI. POLÍTICAS.

La información contenida en los **Comunicados de Prensa** debe ir avalada por el Gerente de Comunicaciones Institucional.

VII. PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PASO No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Gerente de Comunicaciones Institucional	01	Solicita al Técnico en Comunicaciones, elaborar Comunicado de Prensa sobre obras o actividades importantes que está realizando el MOPTVDU con el fin de remitirlo a medios de comunicación para que lo hagan del conocimiento de la población salvadoreña.
Técnico en Comunicaciones	02	Rastrea información sobre el tema que servirá de base para elaborar el comunicado. Recopila información mediante llamadas telefónicas o entrevistas con los encargados de obras o actividades a promover.
Técnico en Comunicaciones	03	Realiza investigación documental sobre el tema, y analiza la información.
Técnico en Comunicaciones	04	Al tener recopilada la información, redacta el Comunicado de Prensa y lo remite al Gerente de Comunicaciones Institucional para su revisión.
Gerente de Comunicaciones Institucional.	05	Recibe y analiza Comunicado de Prensa; hace observaciones si lo considera conveniente, caso contrario le da visto bueno.
Técnico en Comunicaciones	06	Supera las correcciones en caso que las hubiere.
Técnico en Comunicaciones	07	Remite Comunicado de Prensa mediante correo electrónico a: 1. Medios de comunicación, y 2. A Encargada de Manejo Redes Sociales MOPTVDU
		FIN DEL PROCEDIMIENTO

VIII. FLUJOGRAMA.



IX. DEFINICIONES.

MOPTVDU: Ministerio de Obras Públicas, Transporte y de Vivienda y Desarrollo Urbano.

COMUNICADO: Es una **declaración**, una **nota**, un **informe** o un **parte** que comunica una **información** para su conocimiento público. El comunicado puede ser elaborado por una persona, una empresa, una organización o un gobierno y suele ser difundido a través de los **medios de comunicación masiva**.

ANEXOS. Modelo de Comunicado de Prensa



MOP concluye pavimentación calle de acceso a Colonia Buena Vista, Soyapango, San Salvador

El Ministerio de Obras Públicas, finalizó la **pavimentación de 366.12 metros** lineales de la calle acceso a Colonia Buena Vista, Soyapango, que **beneficiará a unos 295,412 habitantes directos e indirectos de la zona**.

Antes de ser intervenida, esta calle presentaba un 70% de deterioro, con baches, hundimientos, perdida de material natural por arrastre de aguas lluvias y servidas, y otros daños considerables.

Esta obra, contribuirá al desarrollo de las actividades tanto en el sector de la colonia beneficiada como las zonas aledañas a municipios vecinos. Además, vendrá a mejorar las condiciones de seguridad y de transitabilidad a la población con una ruta segura y confiable ya que antes de ser intervenida la transitabilidad se realizaba con dificultad debido a mala condición de la vía.

Se construyó con una **inversión de \$240,571.61**, y forma parte de un convenio con la municipalidad. Como parte de la obra se trabajó en la construcción de 102 metros de cordón cuneta.

Son **334 toneladas de mezcla asfáltica** las que fueron aplicadas para dejarla en buenas condiciones de circulación.

Entre las tareas ejecutadas se encuentran:

- Pavimentación de 366 metros de la calle de acceso a Colonia Buena Vista, con anchos variables que van desde 4.50 metros a 5.50 metros lineales
- Nivelación y mejoramiento del material de sub rasante con material selecto en un espesor de 20 centímetros

- Construcción de base suelo cemento
- Colocación de capa de mezcla asfáltica en caliente de 10 centímetros de espesor
- Construcción de 4 túmulos

En los últimos dos años, el MOP ha ejecutado 32 obras en Soyapango, entre ellas pavimentaciones, bacheos, recarpeteos, obras de drenaje, señalización, conformaciones, construcción de túmulos, entre otras, con una **inversión de \$429,501.70**.

A esto se suman 10 obras de protección, especialmente la eliminación de cárcavas en diferentes puntos de Soyapango, con una **inversión de \$7, 179,334.17**.

Actualmente se trabaja en Obras de Protección en cauce Río Sumpa, Comunidad Las Pilitas, Soyapango, en el tramo de la Avenida El Bálsamo y la Colonia Reparto Morazán II. Es ejecutada con una **inversión de \$646,740.81**.

San Salvador, 11 de mayo de 2017



UNIDADES CORPORATIVAS	CODIGO: GCI-002
	EDICION: 001

GCI-002 REDACCIÓN Y ENVÍO DE CONVOCATORIAS DE PRENSA A MEDIOS DE COMUNICACIÓN.

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
NOMBRE:	Rina Serrano	Rosa Elida Portillo de Rivera	Luis Alberto Rivera
CARGO:	Técnico en Comunicaciones	Técnico	Gerente de Comunicaciones Institucional
FIRMA			
FECHA	15 de mayo de 2017	15 de mayo de 2017	15 de mayo de 2017
SELLO			

Los firmantes se comprometen a divulgar el documento en sus respectivas áreas de trabajo y al uso apropiado del mismo. Toda mejora al presente documento se canalizará a través de la Unidad de Desarrollo Institucional.

Fecha de la próxima revisión:	Mayo de 2019
-------------------------------	--------------

I. REGISTRO DE VERSIONES.

FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE (QUIEN AUTORIZA)	DESCRIPCION DE CAMBIOS
15/05/2017	001	Luis Alberto Rivera	Procedimiento inicial



II. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO.

Brindar los pasos a seguir para invitar a medios de comunicación a determinados eventos públicos de interés institucional con presencia del Ministro o Viceministros, donde hacen importantes anuncios sobre proyectos u otras actividades de la Institución.

III. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS.

Que no asista ningún medio de comunicación escrita, ni de televisión al lugar por falta de convocatoria.

IV. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.

El procedimiento inicia desde que el Gerente de Comunicaciones Institucional gira instrucciones al Técnico en Comunicaciones para que elabore convocatoria y finaliza hasta que los medios de comunicación dan cobertura al evento para el cual fueron convocados.

V. BASE LEGAL.

Art. 36. del Reglamento Interno y de Funcionamiento del MOPTVUDU, de fecha 12 de julio de 2016, que señala “La Gerencia de Comunicaciones institucional, tiene como objetivo garantizar que la imagen del ministerio ante la opinión pública sea favorable; así como también el de generar y fortalecer los espacios de comunicación; y proponer al titular del ramo, políticas de información y divulgación permanentes de las actividades que realiza el ministerio”.

VI. POLÍTICAS.

- La convocatoria de prensa a medios de comunicación se hará únicamente con el visto bueno del Gerente de Comunicaciones Institucional.
- En caso de cambios en la fecha, hora o cualquier otro que altere la información inicial; el Técnico en Comunicaciones puede hacer las notificaciones correspondientes.

VII. PROCEDIMIENTO

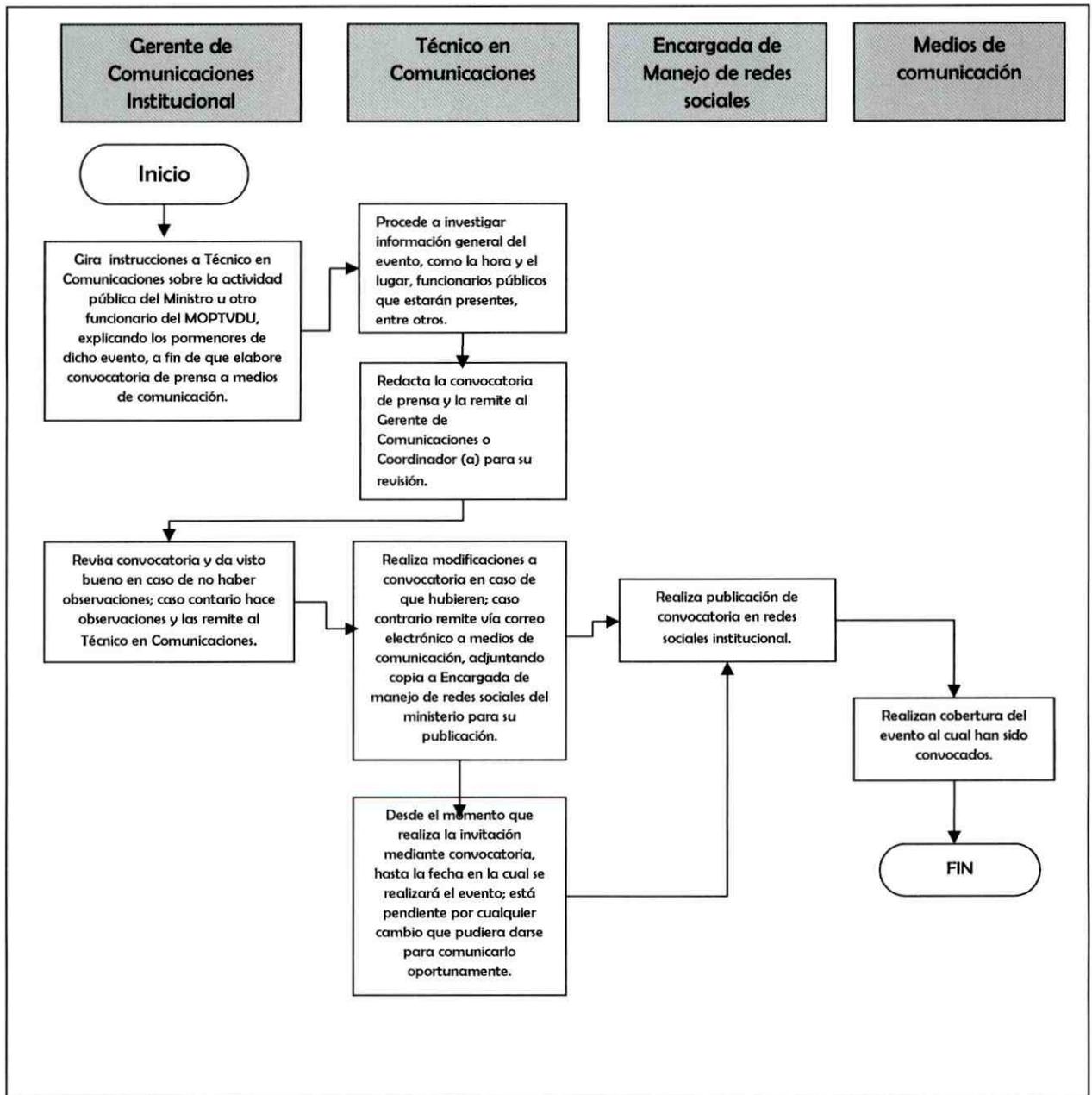
RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PASO No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Gerente de Comunicaciones Institucional	01	Gira instrucciones a Técnico en Comunicaciones sobre la actividad pública del Ministro u otro funcionario del MOPTVUDU, explicando los pormenores de dicho evento, a fin de que elabore convocatoria de prensa a medios de comunicación.
Técnico en Comunicaciones	02	Procede a investigar información general del evento, como la hora, el lugar, funcionarios públicos que estarán presentes, entre otros.
Técnico en Comunicaciones	03	Redacta la convocatoria de prensa y la remite al Gerente de Comunicaciones Institucional o Coordinador(a) para su revisión.
Gerente de Comunicaciones Institucional o Coordinador(a)	04	Revisa convocatoria y da visto bueno en caso de no haber observaciones; caso contrario hace observaciones y las remite al Técnico en Comunicaciones.



RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PASO No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Técnico en Comunicaciones	05	Realiza modificaciones a convocatoria en caso de que hubieren; caso contrario remite vía correo electrónico a medios de comunicación, adjuntando copia a Encargada de manejo de redes sociales del ministerio para su publicación.
Técnico en Comunicaciones	06	Desde el momento que realiza la invitación mediante convocatoria, hasta la fecha en la cual se realizará el evento; está pendiente por cualquier cambio que pudiera darse para comunicarlo oportunamente.
Medios de Comunicaciones	07	Reciben convocatoria mediante correo electrónico.
Encargada manejo de redes sociales	08	Realiza publicación de convocatoria en redes sociales institucional.
Medios de Comunicaciones	09	Realizan cobertura del evento al cual han sido convocados.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO



VIII.FLUJOGRAMA.



IX. ANEXOS: Se anexa modelo de Convocatoria de Prensa



CONVOCATORIA DE PRENSA

El ministro de Obras Públicas, Gerson Martínez, supervisa el avance que presentan las obras de ampliación del Puente El Zapote, San Jacinto, San Salvador, con la finalidad de mejorar la circulación vehicular en la zona y reducir el congestionamiento en este populoso sector de la capital.

Fecha: jueves 4 de mayo de 2017

Hora: 10:30 a.m.

Lugar: Puente El Zapote, San Jacinto, entre Cuartel El Zapote y el Zoológico Nacional, San Salvador.

San Salvador, 3 de mayo de 2017

GERENCIA DE COMUNICACIONES



	UNIDADES CORPORATIVAS	CÓDIGO: GCI-003
	GERENCIA DE COMUNICACIONES INSTITUCIONAL	EDICIÓN: 001

GCI-003 MANEJO EN EL MONITOREO DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL EN LA INTERNET Y EN REDES SOCIALES.

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
NOMBRE:	Amparo Pineda	Rosa Elida Portillo de Rivera	Luis Alberto Rivera
CARGO:	Técnico Administrativo	Técnico	Gerente de Comunicaciones Institucional
FIRMA			
FECHA	15 de mayo de 2017	15 de mayo de 2017	15 de mayo de 2017
SELLO			

Los firmantes se comprometen a divulgar el documento en sus respectivas áreas de trabajo y al uso apropiado del mismo. Toda mejora al presente documento se canalizará a través de la Gerencia de Desarrollo Institucional.

Fecha de la próxima revisión:	Mayo de 2019
-------------------------------	--------------

I. REGISTRO DE VERSIONES.

FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE (QUIEN AUTORIZA)	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
15/05/2017	001	Luis Alberto Rivera	Procedimiento Inicial



II. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO.

Brindar los pasos a seguir para la atención de comentarios neutros y positivos, mediante monitoreo en la internet y redes sociales.

Este servicio considera el envío de respuestas y seguimiento de satisfacción, a los ciudadanos que presentan reparos, reclamos o comentarios negativos.

III. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS.

Si no se contesta a consultas de usuarios, existe el peligro del deterioro de la imagen o marca institucional.

IV. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.

Inicia cuando el usuario o seguidores envían consulta referente a proyectos u otra demanda y finaliza cuando se le da respuesta.

V. BASE LEGAL.

Art. 36, según el Reglamento Interno y de Funcionamiento en el que establece que “La Gerencia de Comunicaciones Institucional tiene como objetivo garantizar que la imagen del ministerio ante la opinión pública sea favorable; así como también el de generar y fortalecer los espacios de comunicación; y proponer al titular del ramo, políticas de información y divulgación permanentes de las actividades que realiza el ministerio.

VI. POLÍTICAS.

Se tiene una política de brindar respuesta a los usuarios de las redes, lo más pronto que se pueda dentro del marco legal establecido dentro de la institución, ya sea demandas positivas o negativas sobre la institución.

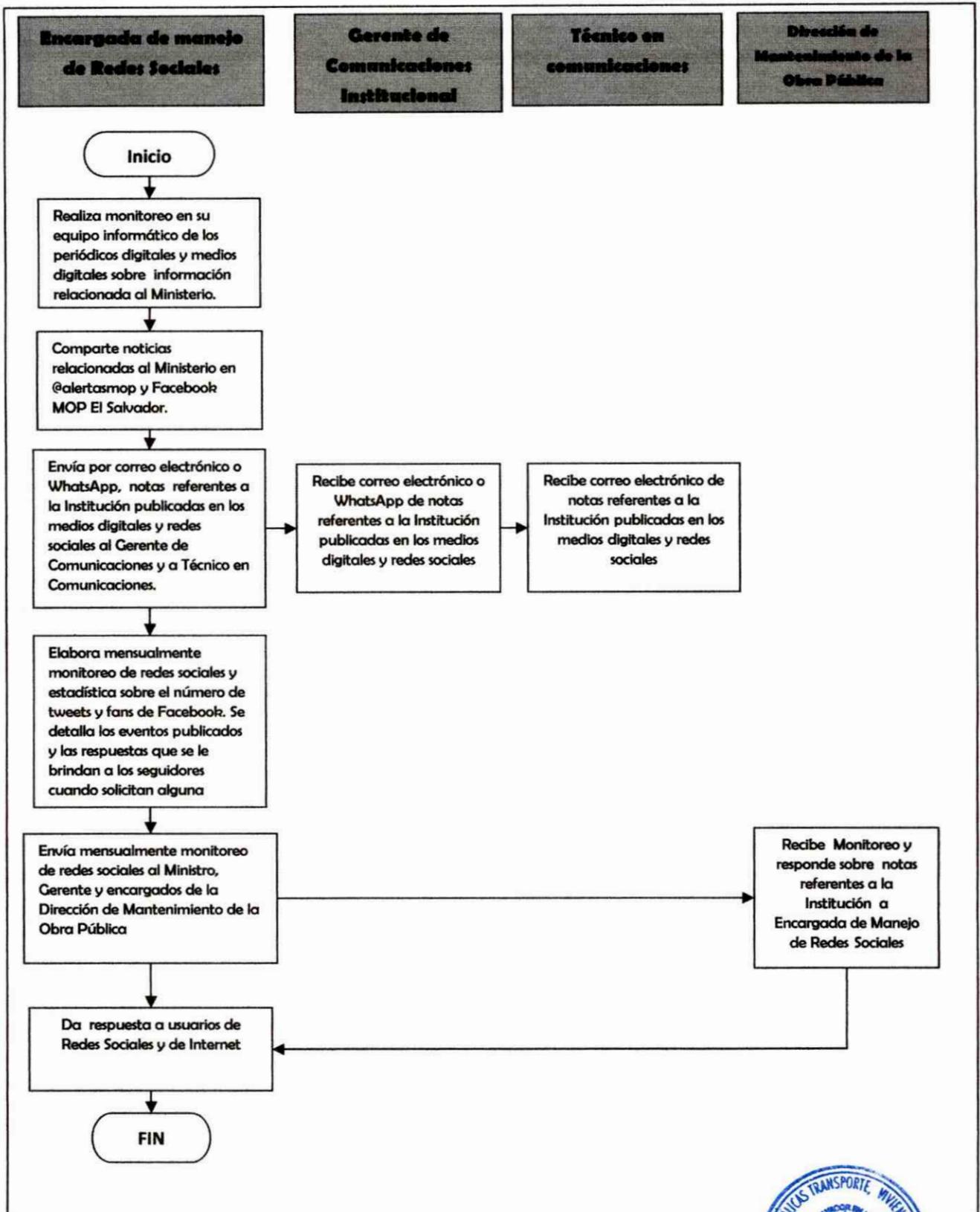
VII. PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PASO No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Encargada de manejo de Redes Sociales	01	Realiza monitoreo en su equipo informático de los periódicos digitales y medios digitales sobre información relacionada al Ministerio.
Encargada de manejo de Redes Sociales	02	Comparte noticias relacionadas al Ministerio en @alertasmop y Facebook MOP El Salvador.
Encargada de manejo de Redes Sociales	03	Envía por correo electrónico o Whats App, notas referentes a la Institución publicadas en los medios digitales y redes sociales al Gerente de Comunicaciones y a Técnico en Comunicaciones.
Gerente de Comunicaciones Institucional	04	Recibe correo electrónico o WhatsApp de notas referentes a la Institución publicadas en los medios digitales y redes sociales
Técnico en Comunicaciones	05	Recibe correo electrónico de notas referentes a la Institución publicadas en los medios digitales y redes sociales

Encargada de manejo Redes Sociales	06	Elabora mensualmente monitoreo de redes sociales y estadística sobre el número de tweets y fans de Facebook. Se detalla los eventos publicados y las respuestas que se le brindan a los seguidores cuando solicitan alguna petición a través de las redes sociales.
Encargada de Manejo Redes Sociales	07	Envía mensualmente monitoreo de redes sociales al Ministro, Gerente y encargados de la Dirección de Mantenimiento de la Obra Pública
Dirección de Mantenimiento de la Obra Pública	08	Responde sobre notas referentes a la Institución a Encargada de Manejo de Redes Sociales.
Encargada de Manejo Redes Sociales	09	Da respuesta a usuarios de redes sociales
		FIN DEL PROCEDIMIENTO



VIII. FLUJOGRAMA



UNIDADES CORPORATIVAS	CÓDIGO: GCI-004
GERENCIA DE COMUNICACIONES INSTITUCIONAL	EDICION: 001

GCI-004 - ELABORACIÓN DE PUNTEOS.

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
NOMBRE:	Roxana Córdova	Rosa Elida Portillo de Rivera	Luis Alberto Rivera
CARGO:	Técnico en Comunicaciones	Técnico	Gerente de Comunicaciones Institucional
FIRMA			
FECHA	15 de mayo de 2017	15 de mayo de 2017	15 de mayo de 2017
SELLO			

Los firmantes se comprometen a divulgar el documento en sus respectivas áreas de trabajo y al uso apropiado del mismo. Toda mejora al presente documento se canalizará a través de la Unidad de Desarrollo Institucional.

Fecha de la próxima revisión:	Mayo de 2019
-------------------------------	--------------

I. REGISTRO DE VERSIONES.

FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE (QUIEN AUTORIZA)	DESCRIPCION DE CAMBIOS
15-05-2017	001	Luis Alberto Rivera	Procedimiento inicial



II OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO.

Mantener informado al Ministro de Obras Públicas, Transporte, y de Vivienda y Desarrollo Urbano; sobre la actividad o evento en el cual participará. (El punteo recoge información necesaria para que el funcionario pueda tener un contexto en el cual enfoque su discurso o le brinde declaraciones a los medios de comunicación).

III- IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS.

- Se corre el riesgo que el Ministro o Viceministro de Obras Públicas no reciba el punteo a tiempo y por lo tanto asista desinformado a las actividades o eventos con prensa.
- Que el funcionario desconozca pormenores sobre la actividad
- Que se brinden datos equivocados a la prensa o durante el discurso o intervención

IV- ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.

El procedimiento inicia a partir de las actividades que se delimitan en la agenda del Ministro o Viceministro de Obras Públicas. Sean estas públicas, privadas o entrevistas en medios de comunicación y finaliza cuando Técnico en Comunicaciones llama a la asistente de los funcionarios para verificar que si el punteo ha sido recibido.

V. BASE LEGAL.

Art. 36, según el Reglamento Interno y de Funcionamiento en el que establece que “La Gerencia de Comunicaciones Institucional tiene como objetivo garantizar que la imagen del ministerio ante la opinión pública sea favorable; así como también el de generar y fortalecer los espacios de comunicación; y proponer al titular del ramo, políticas de información y divulgación permanentes de las actividades que realiza el ministerio.

VI POLÍTICAS

- Los punteos se entregarán vía correo electrónico a los funcionarios, asistentes y protocolo, con el fin de mantener informados a los titulares de Obras Públicas.
- El punteo debe ser entregado a los funcionarios antes de llegar al lugar donde se realizarán las actividades. No así en el lugar.
- A fin que los funcionarios puedan anticipadamente conocer sobre la actividad y los datos que deben manejar frente a la prensa o al resto de participantes de los eventos.

VII PROCEDIMIENTO

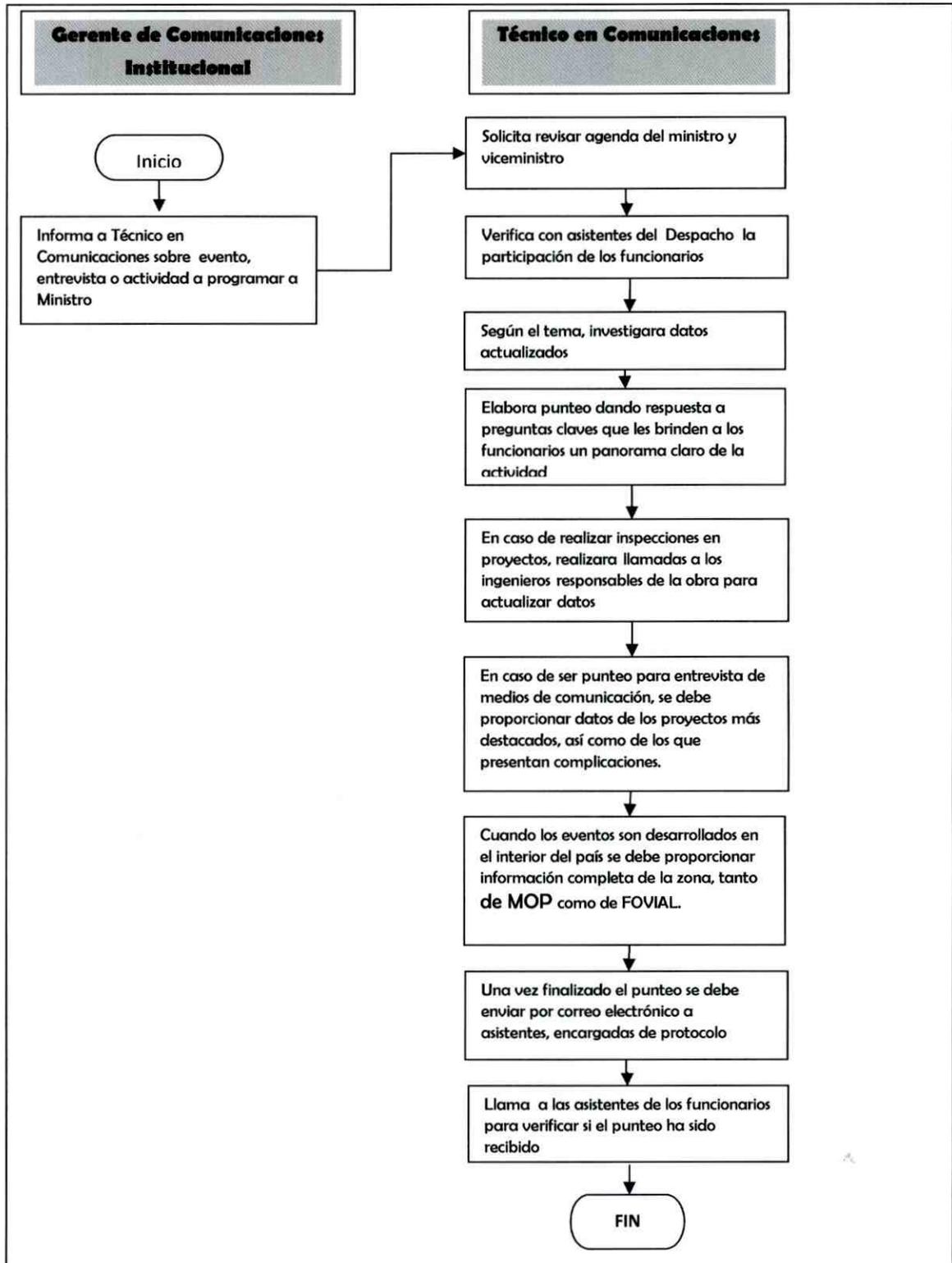
RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PASO No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Gerente de Comunicaciones Institucional	01	Informa a Técnico de Comunicaciones sobre evento , entrevista o actividad a programar a Ministro
Técnico en Comunicaciones	02	Verifica con asistentes del Despacho la participación de los funcionarios
Técnico en Comunicaciones	03	Según el tema , investigará datos actualizados



RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PASO No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Técnico en Comunicaciones	04	Elabora punteo dando respuesta a preguntas claves que le brinden a los funcionarios un panorama claro de la actividad
Técnico en Comunicaciones	05	En caso de realizar inspecciones en proyectos, realizará llamadas a los ingenieros responsables de la obra para actualizar datos
Técnico en Comunicaciones	06	En caso de ser punteo para entrevista de medio de comunicación, se debe proporcionar datos de los proyectos más destacados, así como de los que presentan complicaciones
Técnico en Comunicaciones	07	Cuando los eventos son desarrollados en el interior del país se debe proporcionar información completa de la zona, tanto de MOP como de FOVIAL.
Técnico en Comunicaciones	08	Una vez finalizado el punteo se debe enviar por correo electrónico a Gerente de Comunicaciones Institucional, asistentes del despacho y encargadas de protocolo
Gerente de Comunicaciones Institucional	09	Revisa punteo, en caso de no haber observaciones lo envía vía correo electrónico al señor ministro, asistentes del despacho y encargadas de protocolo
Gerente de Comunicaciones Institucional	10	Llama a las asistentes de los funcionarios para verificar si punteo ha sido recibido.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO



VIII FLUJOGRAMA



	UNIDADES CORPORATIVAS	CÓDIGO: GCI-005
	GERENCIA DE COMUNICACIONES INSTITUCIONAL	EDICIÓN: 001

GCI-005. MONITOREO DE MEDIOS ESCRITOS Y TELEVISIVOS (PRENSA Y TV)

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
NOMBRE:	Jorge David Carrillos	Rosa Elida Portillo de Rivera	Luis Alberto Rivera
CARGO:	Técnico Encargado Monitoreo	Técnico	Gerente de Comunicaciones Institucional
FIRMA			
FECHA	15 de mayo de 2017	15 de mayo de 2017	15 de mayo de 2017
SELLO			
<p>Los firmantes se comprometen a divulgar el documento en sus respectivas áreas de trabajo y al uso apropiado del mismo. Toda mejora al presente documento se canalizará a través de la Unidad de Desarrollo Institucional.</p>			

Fecha de la próxima revisión:	Mayo de 2017
-------------------------------	--------------

I. REGISTRO DE VERSIONES.

FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE (QUIEN AUTORIZA)	DESCRIPCION DE CAMBIOS
15/05/2017	001	Luis Alberto Rivera	Procedimiento inicial



OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO.

Brindar los pasos a seguir para monitorear los medios escritos y televisivos (Prensa y Televisión), con el fin de obtener información de los proyectos que ejecuta el ministerio, como también aquellas noticias que perjudiquen la imagen de la institución.

II. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS.

Que el Señor Ministro no se entere del tratamiento con los que se maneja la información de los servicios proporcionados por el MOPTVDU, o alguna denuncia contra la institución.

III. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.

Este procedimiento inicia cuando se busca la noticia o nota en los diferentes medios de comunicación escrita, como también mediante la escucha en los diferentes noticieros de los medios televisivos y finaliza cuando se archiva página del periódico y monitoreo de TV.

IV. BASE LEGAL.

Art. 36. del Reglamento Interno y de Funcionamiento del MOPTVDU, de fecha 12 de julio de 2016, que señala “La Gerencia de Comunicaciones institucional tiene como objetivo garantizar que la imagen del ministerio ante la opinión pública sea favorable; así como también el de generar y fortalecer los espacios de comunicación; y proponer al titular del ramo, políticas de información y divulgación permanentes de las actividades que realiza el ministerio”.

V. POLÍTICAS.

Este procedimiento será desarrollado por la Gerencia de Comunicaciones Institucional, cada día en las primeras horas de la mañana y la de TV cada medio día y distribuido impreso al titular del MOPTVDU.

VI. PROCEDIMIENTO

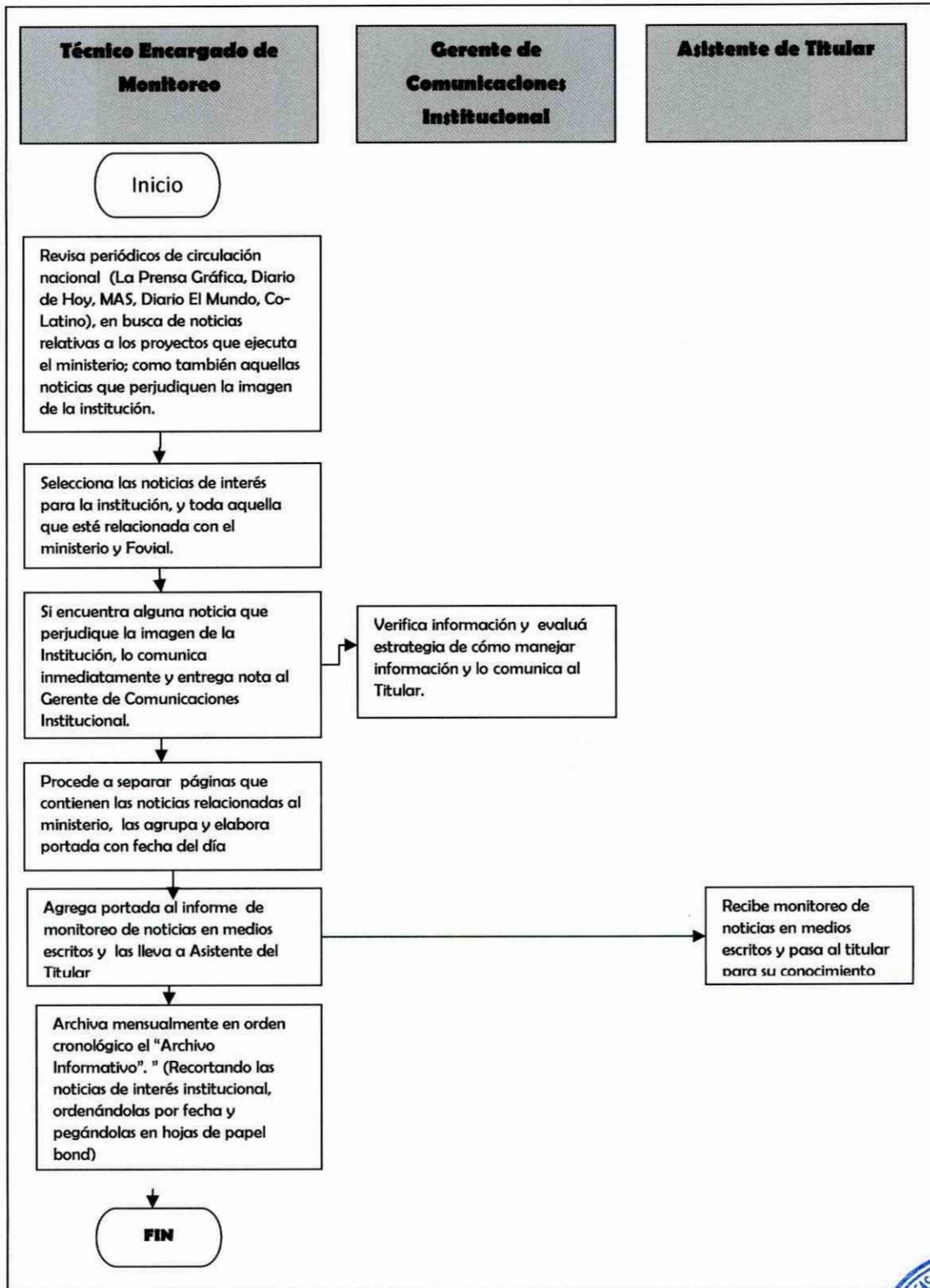
RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PASO No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Técnico Encargado de Monitoreo	01	Revisa periódicos de circulación nacional (La Prensa Gráfica, Diario de Hoy, MAS, Diario El Mundo, Co-Latino), en busca de noticias relativas a los proyectos que ejecuta el ministerio; como también aquellas noticias que perjudiquen la imagen de la institución.
Técnico Encargado de Monitoreo	02	Selecciona las noticias de interés para la institución, y toda aquella que esté relacionada con el ministerio y Fovial.
Técnico Encargado de Monitoreo	03	Si encuentra alguna noticia que perjudique la imagen de la Institución, lo comunica inmediatamente y entrega nota al Gerente de Comunicaciones Institucional.
Gerente de Comunicaciones Institucional	04	Verifica información y evalúa estrategia de cómo manejar información y lo comunica al Titular.
Técnico Encargado de Monitoreo	05	Procede a separar páginas que contienen las noticias relacionadas al ministerio, las separa de periódicos las agrupa y realiza portada con fecha del día.



RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PASO No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Técnico Encargado de Monitoreo	06	Agrega portada al informe de monitoreo de noticias en medios escritos y las lleva a Asistente del Titular
Asistente de Titular	07	Recibe monitoreo de noticias en medios escritos y pasa al titular para su conocimiento.
Técnico Encargado de Monitoreo	08	Archiva mensualmente en orden cronológico el "Archivo Informativo". (Recortando las noticias de interés institucional, ordenándolas por fecha y pegándolas en hojas de papel bond).
		Fin del Procedimiento



VIII. FLUJOGRAMA.



IX.DEFINICIONES.

Resumen de Noticias: Es un monitoreo de las principales informaciones publicadas por los periódicos del país (La Prensa Gráfica, El Diario de Hoy, Diario El Mundo, Periódico MAS y Co Latino).

Titular o funcionarios: Se utiliza para referirse al Ministro o Viceministros.



UNIDADES CORPORATIVAS	CODIGO: GCI- 006
GERENCIA DE COMUNICACIONES INSTITUCIONAL	EDICION: 001

GCI-006 COBERTURA FOTOGRAFICA Y ARCHIVO DIGITAL DE FOTOGRAFÍAS

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
NOMBRE:	Pedro Tulio Escalante Galdámez	Rosa Elida Portillo de Rivera	Luis Alberto Rivera
CARGO:	Fotógrafo	Técnico	Gerente de Comunicaciones Institucional
FIRMA			
FECHA	15 de mayo de 2017	15 de mayo de 2017	15 de mayo de 2017
SELLO			

Los firmantes se comprometen a divulgar el documento en sus respectivas áreas de trabajo y al uso apropiado del mismo. Toda mejora al presente documento se canalizará a través de la Unidad de Desarrollo Institucional.

Fecha de la próxima revisión:	Mayo de 2019
-------------------------------	--------------

I. REGISTRO DE VERSIONES.

FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE (QUIEN AUTORIZA)	DESCRIPCION DE CAMBIOS
15/05/2017	001	Luis Alberto Rivera	Procedimiento inicial.



II. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO.

Crear un archivo fotográfico sobre el quehacer institucional que realiza el MOPTVDU y sus diversas obras, proyectos y funcionarios.

III. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS.

- Se corre el riesgo que al no crear un archivo fotográfico sobre la historia y procesos de mejora en la infraestructura pública del país no se disponga en el momento que sea requerido.
- Que no se les proporcione material adecuado a los medios de comunicación que lo solicitan
- Que no se cuente con las imágenes necesarias para la memoria de labores, el periódico o revista
- Que no se tenga registro sobre eventos de gran trascendencia en los que participan los funcionarios.

IV. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.

Inicia de acuerdo a la agenda del Ministro, proyectos y de las necesidades de otras áreas de registrar cualquier tipo de obra y finaliza cuando se archiva digitalmente la galería de fotografías de cada evento.

V. BASE LEGAL.

Art. 38 del Reglamento Interno y de funcionamiento del Ministerio de Obras Públicas, Transporte y de Vivienda y Desarrollo Urbano, que señala:

“La gerencia de Comunicaciones institucional tiene como objetivo vigilar que la imagen del ministerio ante la opinión pública sea favorable; así como también el de generar y fortalecer los espacios de comunicación; y proponer a titulares del ramo, políticas de información y divulgación permanentes de las actividades que realiza el ministerio”.

VI. POLÍTICAS.

Las fotografías sobre proyectos, eventos con funcionarios y otras actividades son proporcionadas por esta unidad a los diversos medios de comunicación y otras unidades de la Institución siempre que las requieran, una vez se cuente con el material solicitado. Previa autorización de la gerencia.

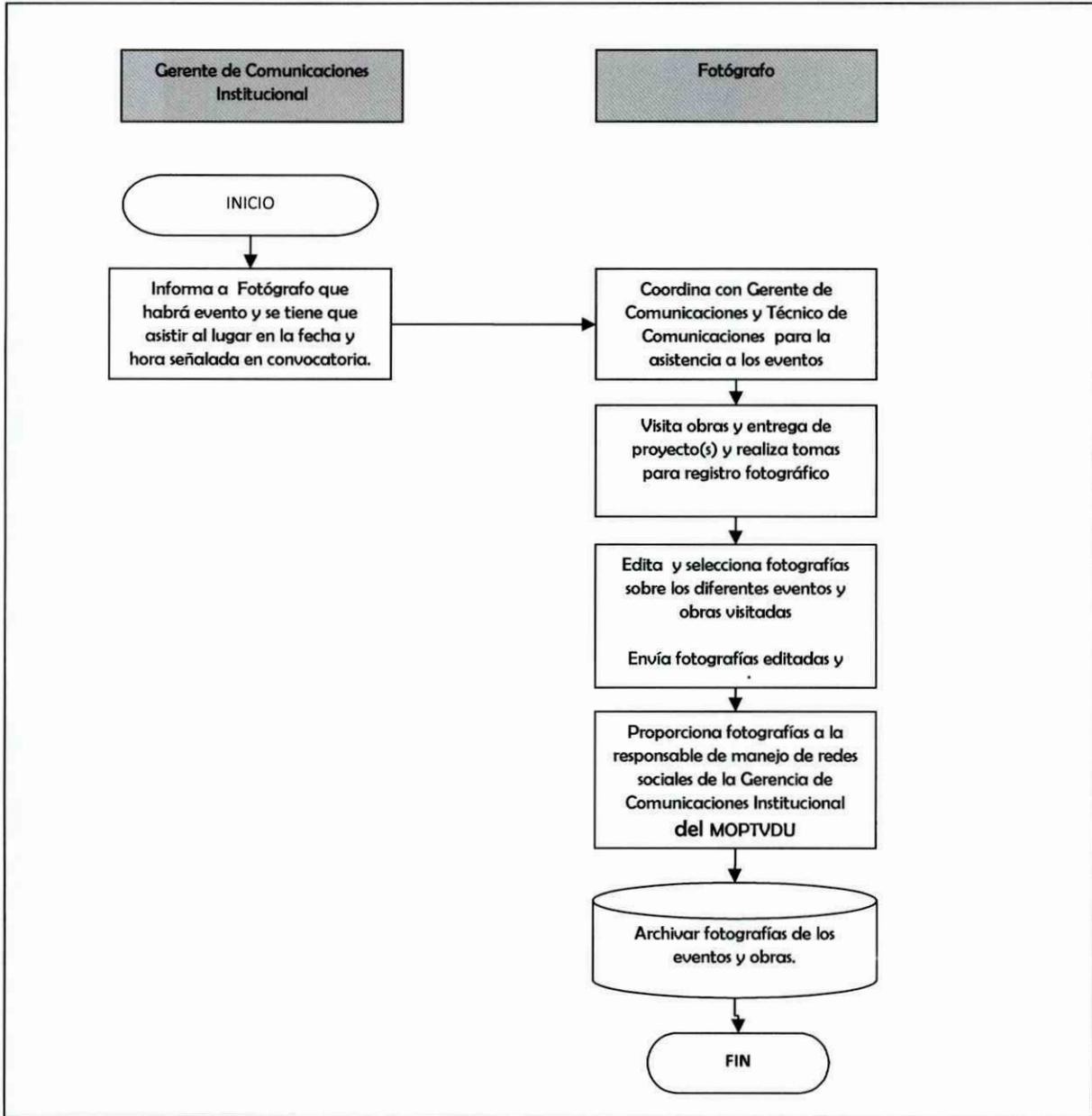
VII. PROCEDIMIENTO:

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PASO No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Gerente de Comunicaciones Institucional	01	Informa a Fotógrafo que habrá evento y se tiene que asistir al lugar en la fecha y hora señalada en convocatoria.
Fotógrafo	02	Coordina con Gerente de Comunicaciones y Técnico de Comunicaciones para la asistencia a los eventos y actividades de inspección de obras y eventos con Ministro de Obras Públicas.
Fotógrafo	03	Visita obras y entrega de proyecto(s) y realiza tomas para registro fotográfico
Fotógrafo	04	Al regresar edita y selecciona fotografías sobre los diferentes eventos y obras visitadas.
Fotógrafo	05	Envía fotografías editadas y seleccionadas a los diferentes medios de comunicación.



RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PASO No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Fotógrafo	06	Le proporciona fotografías a la responsable de manejo de redes sociales de la Gerencia de Comunicaciones Institucional del MOPTVDU.
Fotógrafo	07	Procede a archivar fotografías de los eventos y obras, para el banco digital de archivo fotográfico de la Gerencia de Comunicaciones Institucional MOP.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO.





	UNIDADES CORPORATIVAS	CODIGO: GCI-007
	GERENCIA DE COMUNICACIONES INSTITUCIONAL	EDICION: 001

GCI-007 (ENTREGA DE AUDIOS Y DECLARACIONES DE FUNCIONARIOS).

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
NOMBRE:	Roxana Córdova	Rosa Elida Portillo de Rivera	Luis Albero Rivera
CARGO:	Técnico de Comunicaciones	Técnico	Gerente de Comunicaciones Institucional
FIRMA			
FECHA	15 de mayo de 2017	15 de mayo de 2017	15 de mayo de 2017
SELLO			
Los firmantes se comprometen a divulgar el documento en sus respectivas áreas de trabajo y al uso apropiado del mismo. Toda mejora al presente documento se canalizará a través de la Unidad de Desarrollo Institucional.			
Fecha de la próxima revisión:	Mayo de 2019		

I. REGISTRO DE VERSIONES.

FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE (QUIEN AUTORIZA)	DESCRIPCION DE CAMBIOS
15-05-2017	001	Luis Alberto Rivera	Procedimiento inicial

II. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO.

Proporcionar a los medios de comunicación los audios con las declaraciones brindadas por los funcionarios en los diversos eventos

III. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS.

- Que los periodistas no publiquen sobre dicho evento
- Que no se retomen las declaraciones de los funcionarios.

IV. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.

- El proceso inicia en cada uno de los eventos públicos
- Una vez finalizado el evento se debe archivar el audio con las declaraciones de los funcionarios
- Los audios son enviados vía correo electrónico a los periodistas
- El proceso finaliza con el archivo del audio

V. BASE LEGAL.

Según el reglamento interno y de funcionamiento en el artículo 38 La Gerencia de Comunicaciones Institucional tiene como objetivo vigilar que la imagen del Ministerio ante la opinión pública sea favorable; así como también el de generar y fortalecer los espacios de comunicación; y proponer a titulares del ramo, políticas de información y divulgación permanente de las actividades que realiza el Ministerio

VI. POLÍTICAS

- Los audios son fundamentales para llevar un monitoreo de las publicaciones que realizan los medios de comunicación sobre el MOPTVDU.

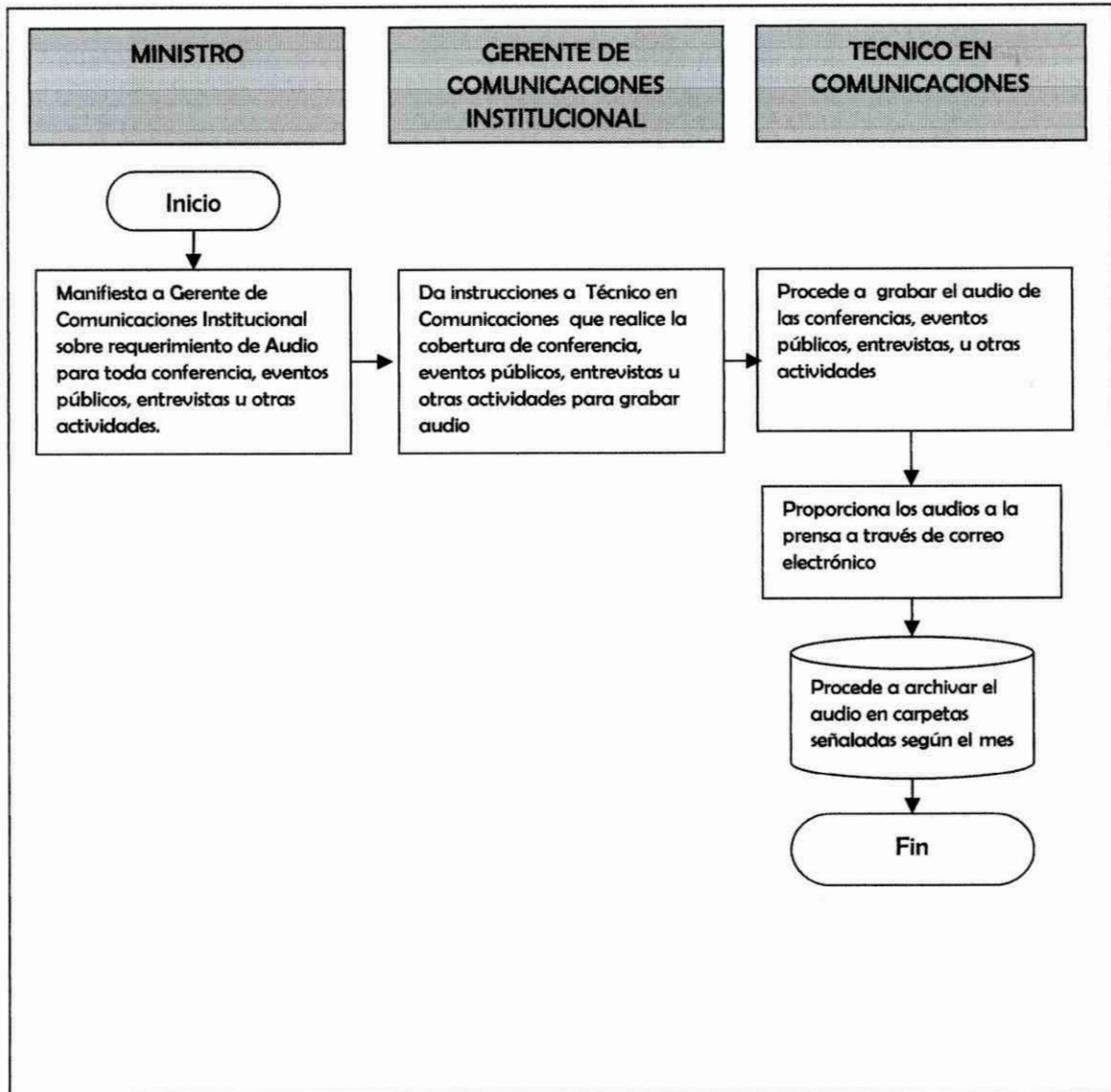
VII. PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PASO No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Ministro	01	Manifiesta a Gerente de Comunicaciones Institucional sobre requerimiento de Audio para toda conferencia, eventos públicos, entrevistas u otras actividades.
Gerente de Comunicaciones Institucional	02	Da instrucciones a Técnico en Comunicaciones que realice la cobertura de conferencia, eventos públicos, entrevistas u otras actividades para grabar audio.
Técnico en Comunicaciones	03	Procede a grabar el audio de las conferencias, eventos públicos, entrevistas, u otras actividades.
Técnico en Comunicaciones	04	Proporciona los audios a la prensa a través de correo electrónico.
Periodistas	05	Reciben Audios
Técnico en Comunicaciones	06	Procede a archivar el audio en carpetas señaladas según el mes.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO.

VIII. FLUJOGRAMA.



VIII. FLUJOGRAMA.



UNIDADES CORPORATIVAS	CODIGO: GCI-008
	EDICION: 001
GERENCIA DE COMUNICACIONES INSTITUCIONAL	

GCI-008- RASTREO DIARIO DE ACTIVIDADES, PROYECTOS FINALIZADOS, EN EJECUCIÓN O POR INICIAR EN DIFERENTES DIRECCIONES Y ENCARGADOS DE OBRAS DE INTERÉS QUE GENEREN NOTICIAS POSITIVAS HACIA LA INSTITUCIÓN

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
NOMBRE:	Rina Serrano	Rosa Elida Portillo de Rivera	Luis Alberto Rivera
CARGO:	Técnico en Comunicaciones	Técnico	Gerente de Comunicaciones Institucional
FIRMA			
FECHA	15 de mayo de 2017	15 de mayo de 2017	15 de mayo de 2017
SELLO			
<p>Los firmantes se comprometen a divulgar el documento en sus respectivas áreas de trabajo y al uso apropiado del mismo. Toda mejora al presente documento se canalizará a través de la Unidad de Desarrollo Institucional.</p>			

Fecha de la próxima revisión:	Mayo de 2019
-------------------------------	--------------

I. REGISTRO DE VERSIONES.

FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE (QUIEN AUTORIZA)	DESCRIPCION DE CAMBIOS
15/05/2017	001	Luis Alberto Rivera	Procedimiento Inicial



II. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO.

A través del rastreo de información en diferentes/Unidades, actualizar el estado de proyectos de cara a responder oportunamente a interrogantes de periodistas y proponer actividades con prensa para titulares.

III. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS.

Que no se cuente con los insumos para escribir comunicados u otros documentos de prensa, alimentar página Web y principalmente, dar respuesta a interrogantes de medios.

IV. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.

Inicia con llamadas telefónicas a los Ingenieros encargados de las obras y finaliza cuando Técnico en Comunicaciones procede a brindar respuesta sobre lo solicitado.

V. BASE LEGAL. Según el Art. 38. La Gerencia de Comunicaciones Institucional tiene como objetivo vigilar que la imagen del Ministerio ante la opinión pública sea favorable; así como también el de generar y fortalecer los espacios de comunicación, y proponer a titulares del ramo, políticas de información y divulgación permanentes de las actividades que realiza el Ministerio.

VI. POLÍTICAS.

Toda la información que se rastrea para brindarla a los diferentes medios de comunicación, tiene que ser avalada por el Gerente de Comunicaciones Institucional o funcionario responsable.

VII. PROCEDIMIENTO

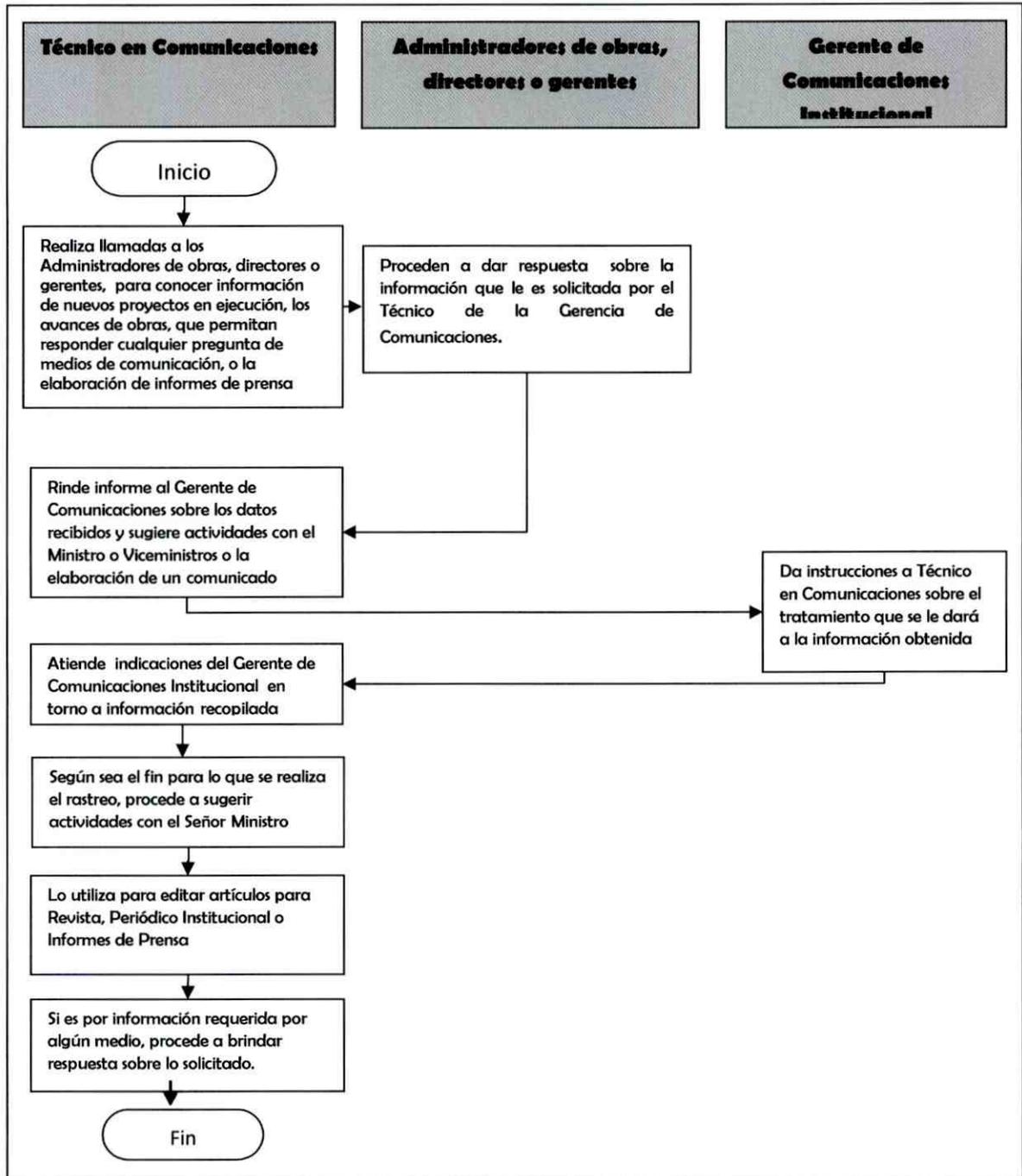
RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PASO No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Técnico en Comunicaciones	01	Realiza llamadas a los administradores de obras, directores o gerentes, para conocer información de nuevos proyectos en ejecución, los avances de obras, que permitan responder cualquier pregunta a los medios de comunicación, o la elaboración de informes de prensa.
Administradores de obras, directores o gerentes	02	Proceden a dar respuesta sobre la información que les es solicitada por el Técnico de la Gerencia de Comunicaciones Institucional.
Técnico en Comunicaciones	03	Rinde informe al Gerente de Comunicaciones Institucional sobre los datos recibidos y sugiere actividades con el Ministro o Viceministros o la elaboración de un comunicado.
Gerente de Comunicaciones Institucional	04	Da instrucciones a Técnico de Comunicaciones sobre el tratamiento que se le dará a la información obtenida.
Técnico en Comunicaciones	05	Atiende indicaciones del Gerente de Comunicaciones Institucional en torno a información recopilada.
Técnico en Comunicaciones	06	Según sea el fin para lo que se realiza el rastreo procede a sugerir actividades con el Señor Ministro.



RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PASO No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Técnico en Comunicaciones	07	Lo utiliza para editar artículos para Revista, Periódico Institucional o Informes de Prensa.
Técnico en Comunicaciones	08	Si es por información requerida por algún medio, procede a brindar respuesta sobre lo solicitado.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO



VIII.FLUJOGRAMA.



	UNIDADES CORPORATIVAS	CODIGO: GCI-009
	GERENCIA DE COMUNICACIONES INSTITUCIONAL	EDICION: 001

GCI-009 CALENDARIZACIÓN SEMANAL DE ACTIVIDADES DE INTERÉS PÚBLICO CON PARTICIPACIÓN DE MINISTRO Y VICEMINISTROS, CON PRENSA, EN COORDINACIÓN CON EL GERENTE DE COMUNICACIONES Y RESPONSABLES DE OBRAS

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
NOMBRE:	Rina Serrano	Rosa Elida Portillo de Rivera	Luis Alberto Rivera
CARGO:	Técnico en Comunicaciones	Técnico	Gerente de Comunicaciones Institucional
FIRMA			
FECHA	15 de mayo de 2017	15 de mayo de 2017	15 de mayo de 2017
SELLO			

Los firmantes se comprometen a divulgar el documento en sus respectivas áreas de trabajo y al uso apropiado del mismo. Toda mejora al presente documento se canalizará a través de la Unidad de Desarrollo Institucional.

Fecha de la próxima revisión:	Mayo de 2019
-------------------------------	--------------

I. REGISTRO DE VERSIONES.

FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCION DE CAMBIOS
15/05/2017	001	Luis Alberto Rivera	Procedimiento Inicial

II. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO.



Proyectar la imagen del Ministerio de Obras Públicas y sus titulares como una institución que ayuda a la población, que responde a sus necesidades con un servicio de calidad, transparente, ágil, eficiente, con mística de trabajo, que genera con sus obras resultados positivos y palpables.

III. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS.

Que la población no se entere del trabajo que ejecuta la institución y tenga mala imagen.

IV. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.

El procedimiento inicia desde que el Técnico en Comunicaciones recopila información de proyectos que está realizando el ministerio y otras actividades de impacto, para posibles eventos públicos en los cuales sea necesario convocar a los medios de comunicación; y finaliza cuando envía calendarización a todos los involucrados.

V. BASE LEGAL.

Art. 36. del Reglamento Interno y de Funcionamiento del MOPTVDU, de fecha 12 de julio de 2016, que señala “La Gerencia de Comunicaciones institucional tiene como objetivo garantizar que la imagen del ministerio ante la opinión pública sea favorable; así como también el de generar y fortalecer los espacios de comunicación; y proponer al titular del ramo, políticas de información y divulgación permanentes de las actividades que realiza el ministerio”.

VI. POLÍTICAS.

La calendarización Semanal de actividades debe estar acorde a la agenda del señor ministro.
La calendarización semanal de actividades debe estar autorizada por el señor ministro.

VII. PROCEDIMIENTO

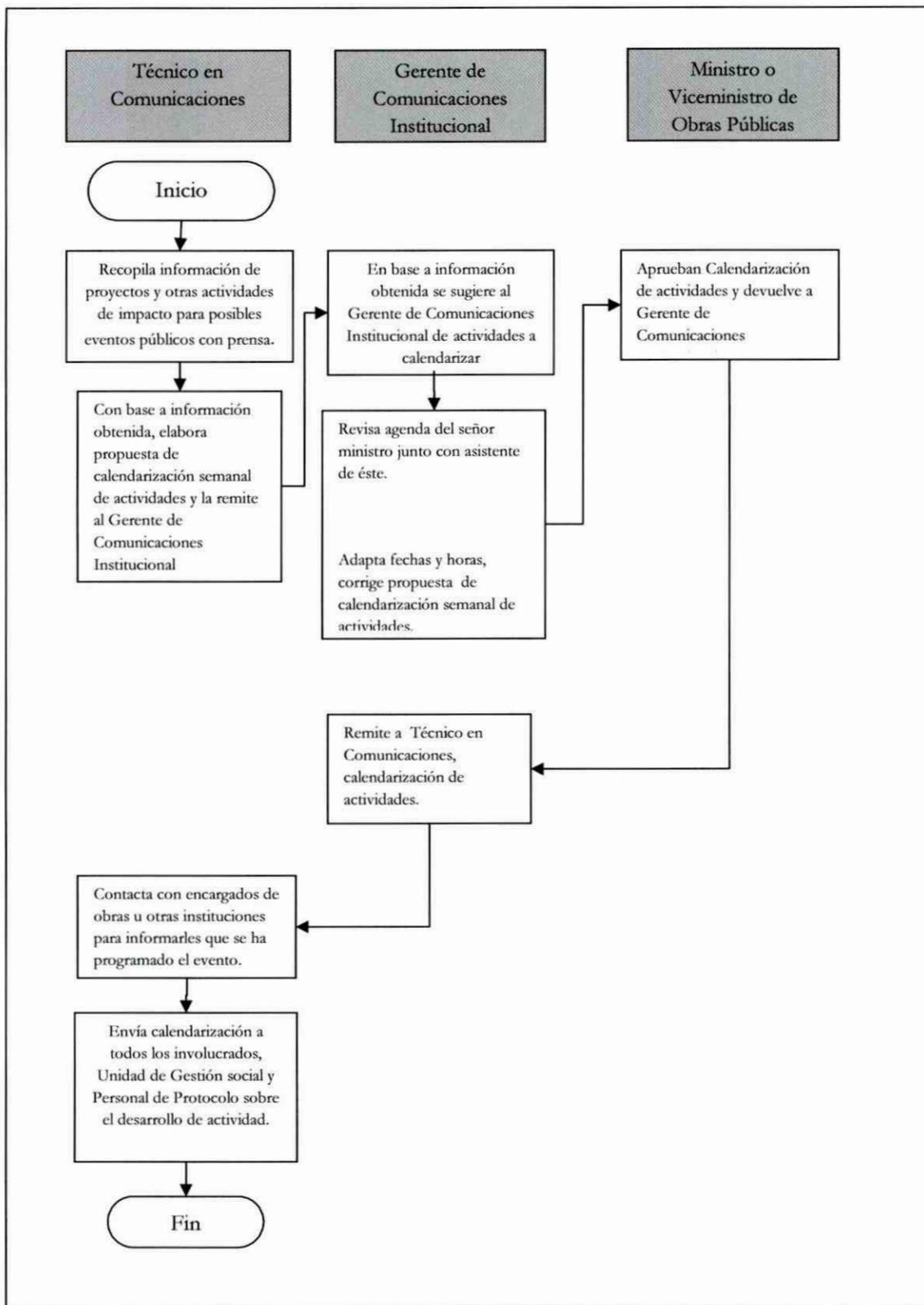
RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PASO No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Técnico en Comunicaciones	01	Recopila información de proyectos que está realizando el ministerio y otras actividades de impacto, para posibles eventos públicos en los cuales sea necesario convocar a los medios de comunicación.
Técnico en Comunicaciones	02	Con base a información obtenida, elabora propuesta de calendarización semanal de actividades y la remite al Gerente de Comunicaciones Institucional.
Gerente de Comunicaciones Institucional	03	Analiza propuestas y somete a consulta la conveniencia y enfoque que se le dará a la actividad.
Gerente de Comunicaciones Institucional	04	Revisa agenda del señor ministro junto con asistente de éste. Adapta fechas y horas, corrige propuesta de calendarización semanal de actividades. Someter a aprobación del señor ministro o viceministro la calendarización semanal de actividades.



RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PASO No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Ministro o Viceministro de Obras Públicas	05	Aprueban Calendarización de actividades y devuelve a Gerente de Comunicaciones Institucional.
Gerente de Comunicaciones Institucional	06	Remite a Técnico en Comunicaciones, calendarización de actividades.
Técnico en Comunicaciones	07	Contacta con encargados de obras u otras instituciones para informarles que se ha programado el evento.
Técnico en Comunicaciones	08	Envía calendarización a todos los involucrados, Unidad de Gestión social y Personal de Protocolo sobre el desarrollo de actividad.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO

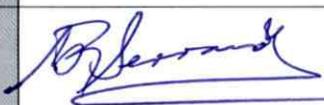


VIII. FLUJOGRAMA.



	UNIDADES CORPORATIVAS	CODIGO: GCI-010
	GERENCIA DE COMUNICACIONES INSTITUCIONAL	EDICION : 001

GCI-010 -APOYO A ENCARGADA DE REDES SOCIALES CON INFORMACIÓN PARA RESPONDER A SOLICITUDES DE LA POBLACIÓN VÍA TWITTER O FACEBOOK

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
NOMBRE:	Rina Serrano	Rosa Elida Portillo de Rivera	Roxana Beatriz Córdova
CARGO:	Técnico en Comunicaciones	Técnico	Coordinadora de Gerencia de Comunicaciones Institucional
FIRMA			
FECHA	15 de mayo de 2017	15 de mayo de 2017	15 de mayo de 2017
SELLO			

Los firmantes se comprometen a divulgar el documento en sus respectivas áreas de trabajo y al uso apropiado del mismo. Toda mejora al presente documento se canalizará a través de la Unidad de Desarrollo Institucional.

Fecha de la próxima revisión:	Mayo de 2019
-------------------------------	--------------

I. REGISTRO DE VERSIONES.

FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCION DE CAMBIOS
15/05/2017	001	Luis Alberto Rivera	Procedimiento inicial

II. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO.

Dar respuesta con información ágil y oportuna a demanda de cibernautas.



III. **IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS.**

Que las quejas sean repetitivas o que los cuestionamientos sean más fuertes en detrimento de la imagen institucional.

IV. **ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.**

Inicia cuando Encargada del manejo de Redes Sociales, recibe información de reparación de calles y otras demandas y finaliza cuando se le da respuesta a la población.

V. **BASE LEGAL.**

Art. 36, según el Reglamento Interno y de Funcionamiento en el que establece que “La Gerencia de Comunicaciones Institucional tiene como objetivo garantizar que la imagen del ministerio ante la opinión pública sea favorable; así como también el de generar y fortalecer los espacios de comunicación; y proponer al titular del ramo, políticas de información y divulgación permanentes de las actividades que realiza el ministerio.

VI. **POLÍTICAS.**

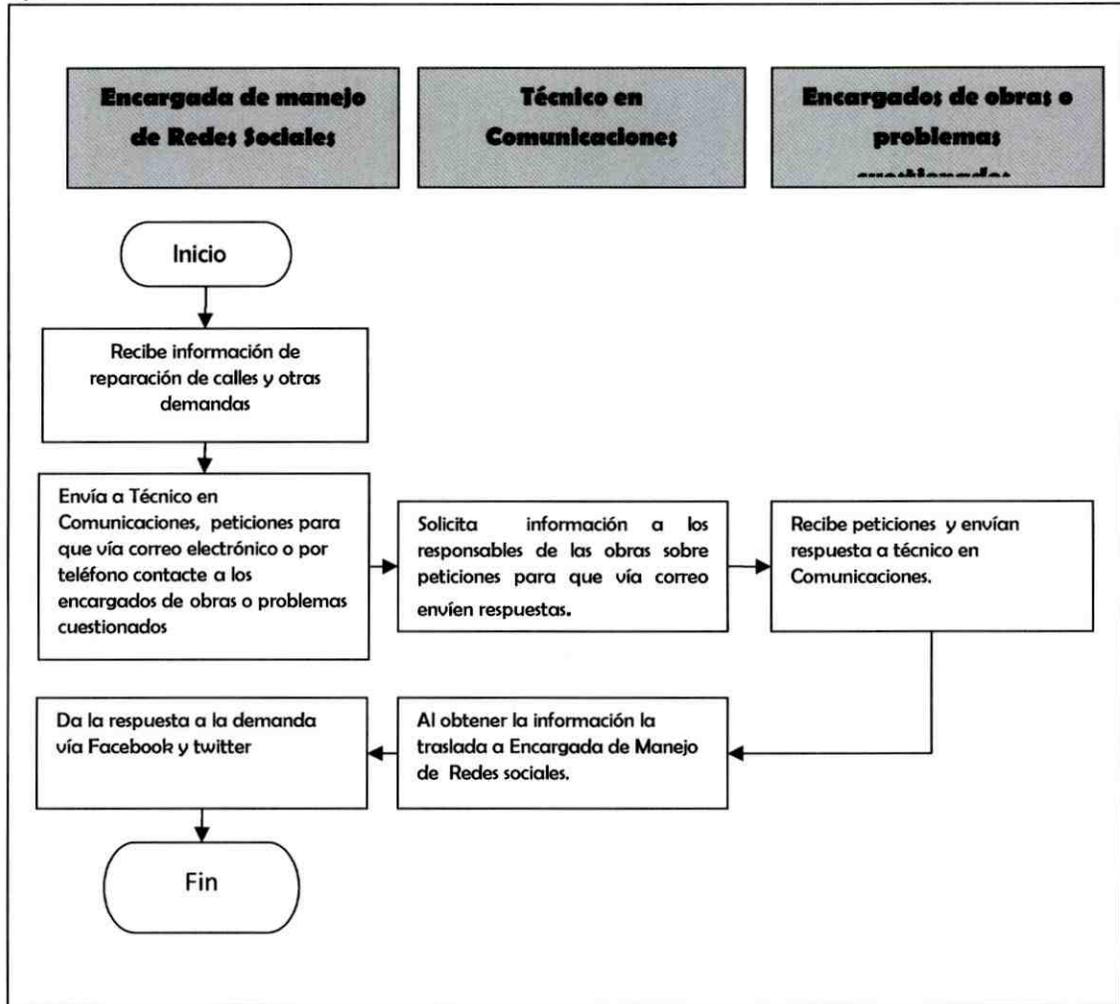
Para toda respuesta se tiene que contar con el aval del Gerente de Comunicaciones Institucional

VII. **PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PASO No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Encargada de manejo redes sociales	01	Recibe información de reparación de calles y otras demandas
Encargada de manejo de redes sociales	02	Envía a Técnico en Comunicaciones las peticiones para que vía correo electrónico o por teléfono contacte a los encargados de obras o problemas cuestionados.
Técnico en Comunicaciones	03	Solicita información a los responsables de las obras sobre peticiones para que vía correo envíen respuestas.
Técnico en Comunicaciones	04	Está pendiente de la respuesta
Encargados de obras o problemas cuestionados.	05	Recibe peticiones y envían respuesta a Técnico en Comunicaciones.
Técnico en Comunicaciones	06	Al obtener la información la traslada a encargada de manejo de Redes sociales.
Encargada de manejo de redes sociales	07	Da la respuesta a la demanda vía Facebook y Twitter
		FIN DEL PROCEDIMIENTO



VIII. FLUJOGRAMA.



	UNIDADES CORPORATIVAS	CÓDIGO: GCI-011
	GERENCIA DE COMUNICACIONES INSTITUCIONAL	EDICION: 001

GCI-011. GESTION PARA EDICION E IMPRESIÓN DE MEMORIA DE LABORES INSTITUCIONAL

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
NOMBRE:	Rosa Elida Portillo	Rosa Elida Portillo de Rivera	Luis Alberto Rivera
CARGO:	Técnico	Técnico	Gerente de Comunicaciones Institucional
FIRMA			
FECHA	15 de mayo de 2017	15 de mayo de 2017	15 de mayo de 2017
SELLO			

Los firmantes se comprometen a divulgar el documento en sus respectivas áreas de trabajo y al uso apropiado del mismo. Toda mejora al presente documento se canalizará a través de la Unidad de Desarrollo Institucional.

Fecha de la próxima revisión:	Mayo de 2019
-------------------------------	--------------

I. REGISTRO DE VERSIONES.

FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE (QUIEN AUTORIZA)	DESCRIPCION DE CAMBIOS
15/05/2017	01	Luis Alberto Rivera	Procedimiento inicial

II. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO.

Determinar los pasos para la elaboración y publicación de la memoria anual de labores del Ministerio de Obras Públicas, Transporte, Vivienda y Desarrollo Urbano; con el fin de dar a conocer las acciones realizadas durante el período de un año.

III. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS.

- Es un documento que tiene que ser presentado anualmente a la Asamblea Legislativa para la evaluación del rendimiento Institucional.
- No se tenga registro de las actividades realizadas por la institución cuando le es solicitada

IV. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.

Inicia cuando Dirección ,Gerencia o Unidad responsable, informa a Gerente de Comunicaciones Institucional que se realice la gestión para la contratación del personal e imprenta que elaborará la redacción y corrección de estilo, diseño y diagramación e impresión del documento. Este Procedimiento es ejecutado por la Gerencia de Comunicaciones Institucional en Coordinación con la Gerencia de Desarrollo Institucional para la elaboración, publicación y distribución de la memoria de labores del MOPTVDU, para dar a conocer las diferentes acciones desarrolladas durante un año de gestión y finaliza cuando se hace la distribución de los documentos.

V. BASE LEGAL.

Art. 34. del Reglamento Interno y de Funcionamiento del MOPTVDU, de fecha 12 de julio de 2016, que señala “La Gerencia de Comunicaciones Institucional tiene como objetivo garantizar que la imagen del ministerio ante la opinión pública sea favorable; así como también el de generar y fortalecer los espacios de comunicación; y proponer al titular del ramo, políticas de información y divulgación permanentes de las actividades que realiza el ministerio”.

VI. POLÍTICAS.

La Asesoría Ministerial en Coordinación con la Gerencia de Comunicaciones Institucional es la instancia para recopilar la información de las diferentes áreas del MOPTVDU correspondiente al año de labor, y para dar a conocer las acciones realizadas.

VII. PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Dirección , Gerencia o Unidad responsable	01	Informa a Gerente de Comunicaciones Institucional que se iniciara con el proceso de la elaboración de la Memoria de Labores.
Dirección , Gerencia o Unidad responsable	02	Esta a su vez solicita a cada una de las Direcciones, Gerencias, unidades y Viceministerios, que remitan información para el proceso de Elaboración de la Memoria Anual de Labores y solicita la información correspondiente a esta Gerencia.
Gerente de Comunicaciones Institucional	03	Al ser informado por parte la Dirección o Gerencia responsable, que se va iniciar con los procesos para la Elaboración de la Memoria Anual de Labores del MOPTVDU, gira instrucciones a técnico de la Gerencia para que elabore requerimiento para gestionar el (los) procesos para su elaboración.
Técnico de Gerencia de Comunicaciones Institucional	04	Recibe instrucciones de Gerente de Comunicaciones Institucional para realizar la gestión de contratación de procesos de Redacción y Corrección de Estilo, Diseño Gráfico y Diagramación e Impresión de Memoria de Labores.



RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Técnico de Gerencia de Comunicaciones Institucional	05	Procede a preparar especificaciones técnicas en ANEXO 1 – SOLICITUD O REQUERIMIENTO DE OBRA, BIEN O SERVICIO, que es proporcionado por la GACI, a la vez elabora Memorándum de envió.
Técnico de Gerencia de Comunicaciones Institucional	06	Pasa a Gerente de Comunicaciones Institucional Especificaciones Técnicas en Formato proporcionado por la GACI y Memorándum solicitando gestiones para su respectiva firma.
Gerente de Comunicaciones Institucional	07	Procede a firmar requerimientos.
Gerente de Comunicaciones Institucional	08	Devuelve a técnico requerimientos firmados.
Técnico de Gerencia de Comunicaciones Institucional	09	Envía requerimientos a la Gerencia de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (GACI)
Gerente de Adquisiciones y Contrataciones Institucional	10	Recibe solicitud de procesos requeridos y si surge alguna duda respecto al requerimiento solicitado, consultan con técnico de Gerencia de Comunicaciones Institucional para despejarla, sino no las hay proceden a solicitar disponibilidad financiera y cuando esta ha sido otorgada por parte de la Gerencia Financiera Institucional.
Gerencia de Adquisiciones y Contrataciones Institucional	11	Proceden a invitar a personas y/o empresas para que oferten los servicios requeridos.
Gerencia de Adquisiciones y Contrataciones Institucional	12	Recibe ofertas y procede a solicitar a Gerencia de Comunicaciones Institucional se nombre a un técnico para realizar la revisión y evaluación de las ofertas y emita su respectiva opinión técnica y recomendación de adjudicación.
Gerencia de Comunicaciones Institucional	13	Envía el nombre de técnico que evaluara los procesos.
Dirección , Gerencia o Persona Delegada de Gerencia de Comunicaciones Institucional	14	Procede a revisar expediente, analiza ofertas presentadas, de acuerdo a las especificaciones técnicas requeridas y da su dictamen y procede a dar su recomendación de adjudicación si oferta cumple con todo lo solicitado y firma de aprobado.
Gerencia de Adquisiciones y Contrataciones Institucional	15	Solicita a Gerencia de Comunicaciones Institucional nombre a persona que fungirá como administrador(a) de la Orden de Compra o contrato para dichos procesos

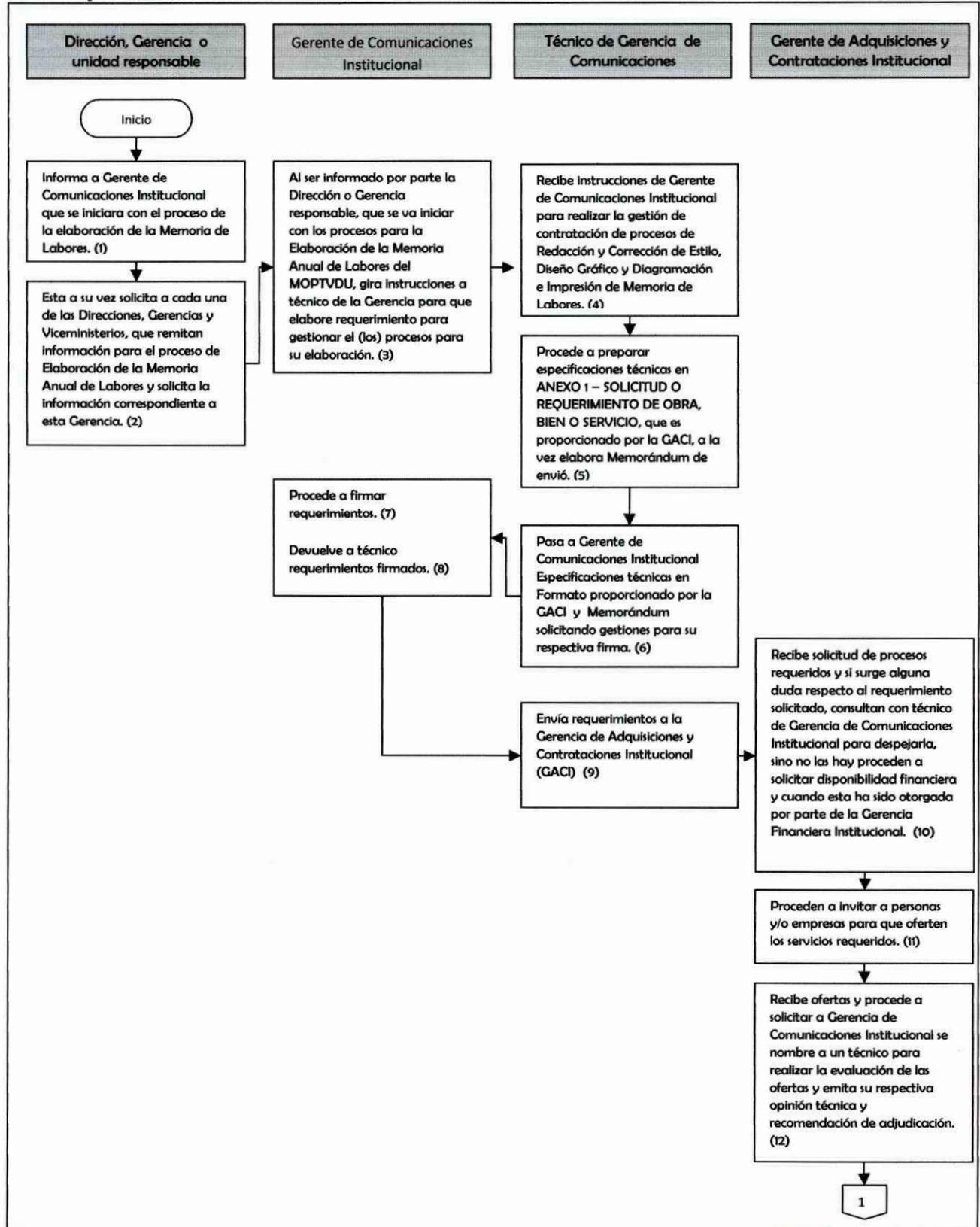
RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Gerente de Comunicaciones Institucional	16	Envía nombre de la persona que será el (la) Administrador(a) de la Orden de Compra o contrato. En el presente caso puede ser alguien de la Dirección, Gerencia o unidad responsable o de la Gerencia de Comunicaciones Institucional y es el que facilita toda la información a procesar a cada uno de los adjudicados.
Gerencia de Adquisiciones y Contrataciones Institucional	17	Teniendo el nombre de la persona que ejercerá la función de Administrador (a), Procede a elaborar Orden de Compra o contrato la legaliza y la distribuye, entregando Orden de Compra Original a persona o empresa que les fue adjudicado los servicios y envía copia a los involucrados.
Técnico de Gerencia de Comunicaciones Institucional	18	Procede a elaborar Orden de inicio para la persona o empresa que ejecutara los servicios de Redacción y Corrección de Estilo y la pasa a firma de Administrador de la Orden de Compra.
Administrador(a) de la Orden de Compra	19	Firma Orden de Inicio y la entrega a persona o empresa adjudicada.
Técnico de Gerencia de Comunicaciones Institucional	20	Da seguimiento al proceso de la ejecución de los servicios según este estipulado en los tiempos de entrega.
Persona o empresa	21	Hace entrega al Administrador(a) de la Orden de Compra del servicio de Redacción y Corrección de Estilo, conteniendo documento tanto impreso como en digital.
Técnico de Gerencia de Comunicaciones Institucional	22	Elabora acta de recepción del servicio Redacción y Corrección de Estilo la cual firmara el (la) Administrador(a) de la Orden de Compra.
Administrador(a) de Orden de Compra	23	Firma acta de recepción del servicio Redacción y Corrección de Estilo.
Técnico de Gerencia de Comunicaciones Institucional	24	Recibe factura revisa Orden de Compra Original que venga firmada por Gerencia Administrativa Institucional y por la persona o empresa que ejecuto el servicio, entrega acta de recepción para que interesado presente en ventanilla de Gerencia Financiera Institucional para efectos de pago.
Dirección , Gerencia o unidad responsable o Persona Delegada de Gerencia de Comunicaciones Institucional	25	Conjuntamente con Gerente de Comunicaciones Institucional, revisan y deciden que fotografías llevará el documento de la Memoria Anual de Labores.
Gerente de Comunicaciones Institucional	26	Da instrucciones a fotógrafo de Gerencia de Comunicaciones Institucional, para que busque en archivo digital de fotos las más idóneas que se tengan y si no hay, le da instrucciones para que vaya a realizar las tomas requeridas.
Fotógrafo de Gerencia de Comunicaciones Institucional	27	Hace entrega de fotografías solicitadas a Gerente de Comunicaciones Institucional. o a la Coordinadora de la Gerencia de Comunicaciones Institucional.
Gerente de Comunicaciones Institucional	28	Pasa fotografías a Dirección, Gerencia o unidad responsable, para que se dé inicio al proceso de Diseño Gráfico y Diagramación del documento.

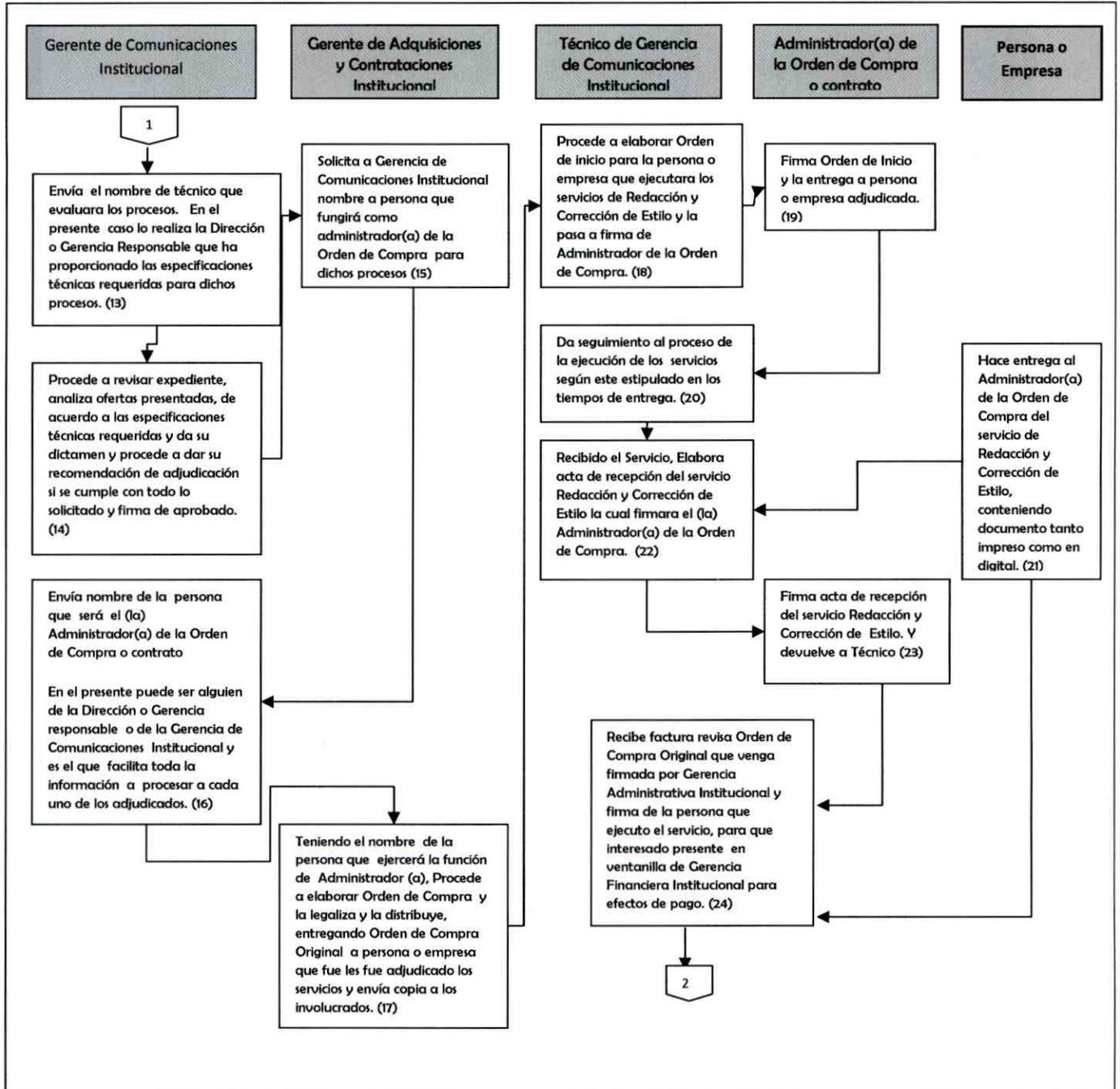


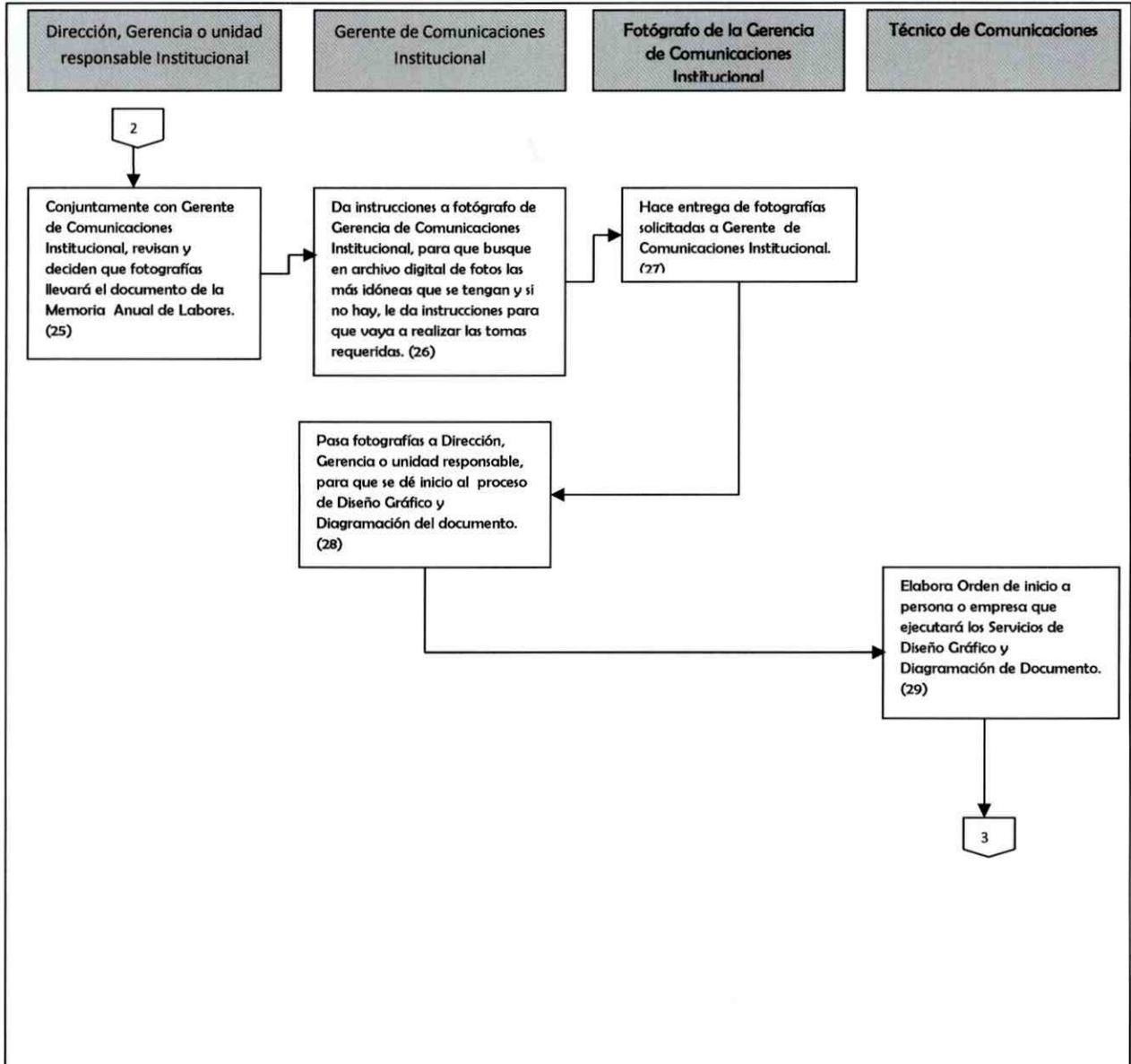
RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Técnico de Comunicaciones Institucional	29	Elabora Orden de inicio a persona o empresa que ejecutará los Servicios de Diseño Gráfico y Diagramación del Documento.
Persona o empresa	30	Recibe Orden de Inicio y empieza a ejecutar el servicio.
Persona o empresa	31	Hace entrega del servicio de Diseño Gráfico y Diagramación tanto impreso como digital a Administrador (a) de la Orden de Compra o contrato.
Técnico de Gerencia de Comunicaciones Institucional	32	Elabora acta de recepción del servicio de Diseño Gráfico y Diagramación del documento, la cual firmara el (la) Administrador(a) de la Orden de Compra.
Administrador (a) de la Orden de Compra	33	Firma Acta de recepción del servicio Diseño gráfico y Diagramación del documento
Técnico de Gerencia de Comunicaciones Institucional	34	Recibe factura revisa Orden de Compra Original que venga firmada por Gerencia Administrativa Institucional y por la persona o empresa que ejecuto el servicio, entrega acta de recepción para que interesado presente en ventanilla de Gerencia Financiera Institucional para efectos de pago
Administrador (a) de la Orden de Compra o Contrato	35	Emita Orden de Inicio a empresa que ejecutara el servicio de impresión del documento de la Memoria Anual de Labores
Empresa Contratada	36	Recibe Orden de inicio y empieza a ejecutar el servicio a partir de la fecha estipulada y después que se le haga entrega de las secciones que contendrá la Memoria Anual de Labores.
Dirección , Gerencia o unidad responsable o Persona Delegada de Gerencia de Comunicaciones Institucional	37	Entrega secciones de contenido de la memoria a imprenta para que se proceda a imprimir una muestra del documento.
Imprenta	38	Entrega documento de muestra para su revisión a Administrador(a) y Gerente de Comunicaciones Institucional y estos lo pasan a Ministro, para su respectiva aprobación.
Ministro de Obras Públicas	39	Aprueba documento de la Memoria anual de Labores o hace observaciones si así lo requiere.
Administrador(a) de Orden de Compra o Contrato y Gerente de Comunicaciones Institucional	40	Al revisar documento aprueban o hacen observaciones si las hay.
Gerente de Comunicaciones Institucional	41	Giran instrucciones a Técnico en Comunicaciones Institucional para preparar información para el Resumen Ejecutivo del Titular del Ramo.
Dirección o Gerencia responsable y Gerente de Comunicaciones Institucional	42	Pasan a Ministro Resumen Ejecutivo para su respectiva aprobación.
Ministro de Obras Publicas	43	Aprueba resumen ejecutivo del titular
Asesor Ministerial y Gerente de Comunicaciones Institucional	44	Aprueban el Arte final del documento y entregan a imprenta
Imprenta	45	Procede a realizar impresiones según la cantidad de ejemplares solicitadas del documento.
Imprenta	46	Hace entrega de los ejemplares de la Memoria de Labores a la Administrador(a) de la Orden de compra o Contrato.

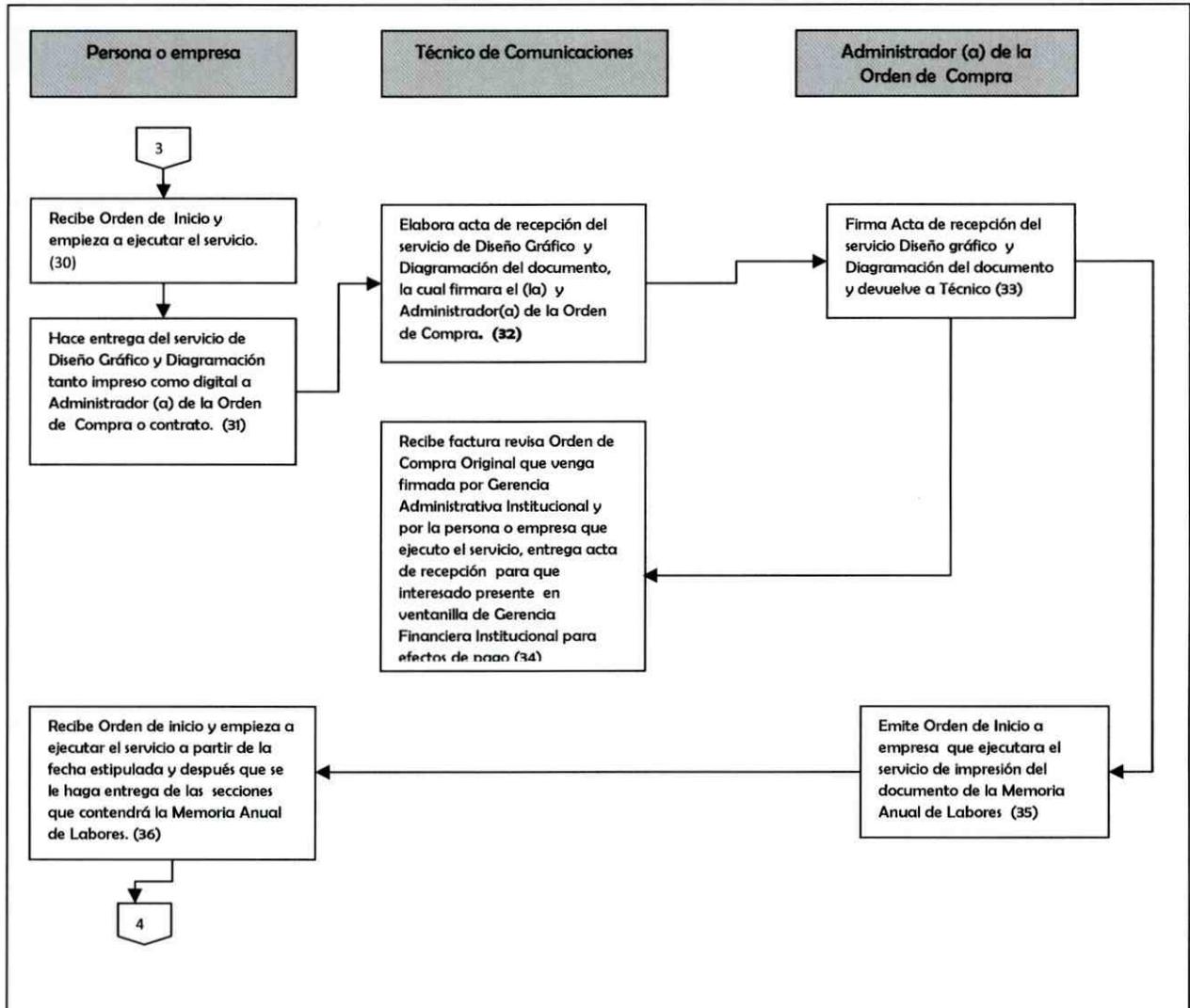
RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Dirección ,Gerencia o Unidad responsable con Gerente de Comunicaciones Institucional	47	Procede a entregar ejemplares solicitados a la asamblea legislativa para informe que rendirá el Señor Ministro, los demás ejemplares se quedan en la Gerencia de Comunicaciones Institucional para ser repartidos posteriormente.
Técnico de Comunicaciones Institucional	48	Procede a elaborar acta de recepción de ejemplares de la Memoria de Labores, para firma del Administrador(a) de la Orden de Compra.
Administrador(a) de la Orden de Compra o Contrato	49	Firma Acta de Recepción de ejemplares de la Memoria Anual de Labores.
Técnico de Comunicaciones Institucional	50	Recibe y revisa factura y pasa a firma Orden de Compra Original a Gerente de Comunicaciones Institucional para efectos de pago
Gerente de Comunicaciones Institucional	51	Da Instrucciones a Secretaria de Gerencia para que se realice distribución de ejemplares.
Secretaria Gerencia de Comunicaciones Institucional o Protocolo	52	Rotula y entrega para distribución ejemplares del documento
		Fin del procedimiento.

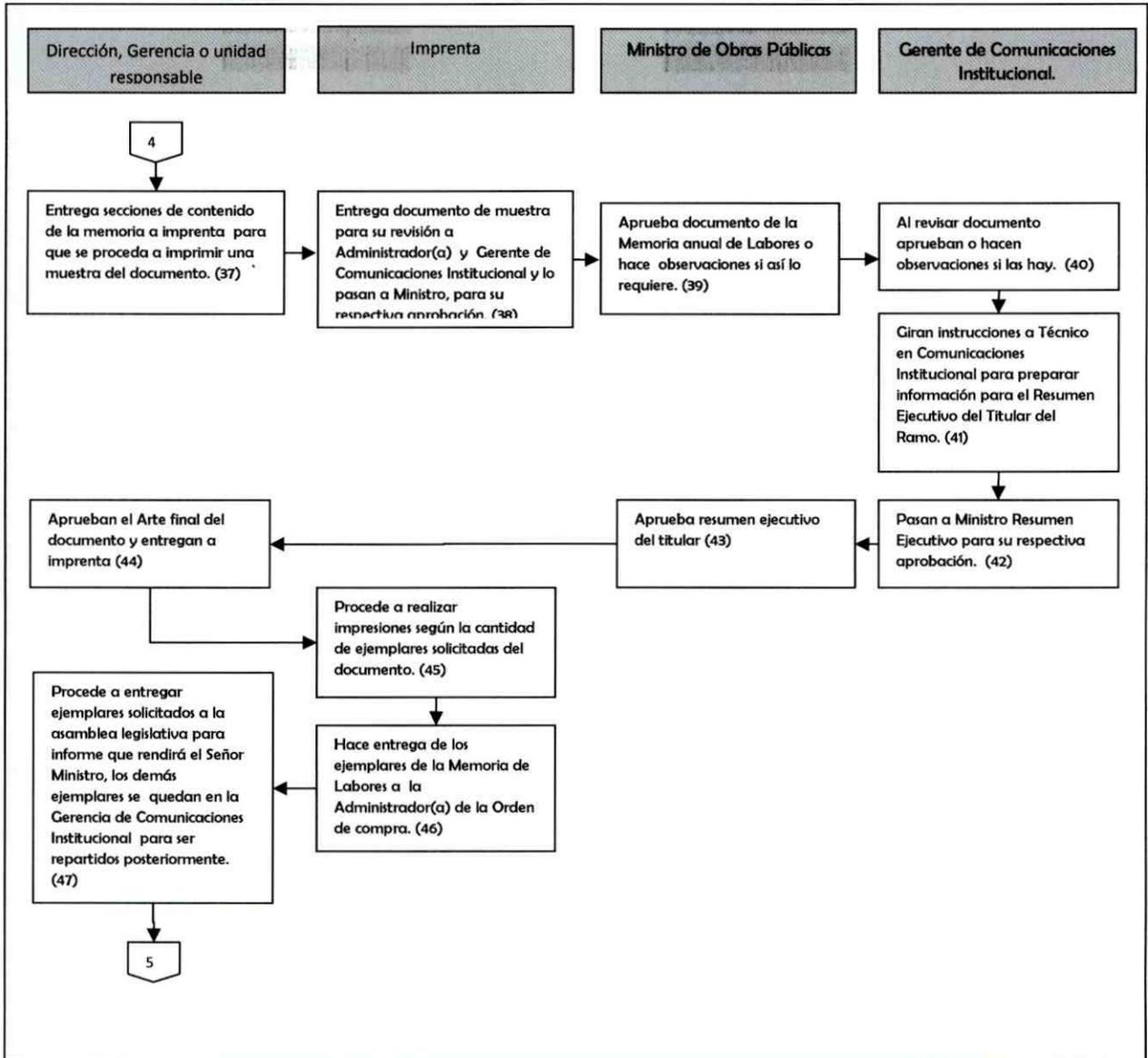
VIII.FLUJOGRAMA.

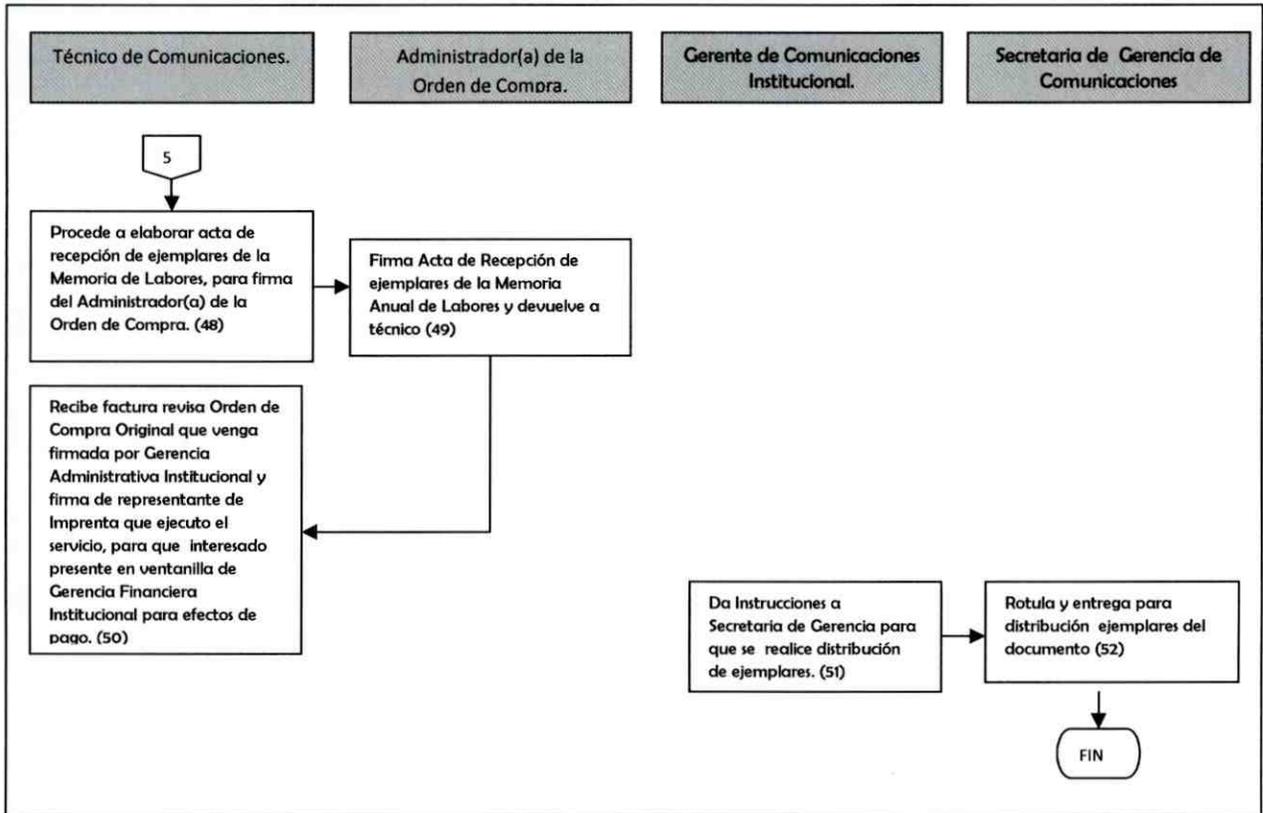












IX. **DEFINICIONES.** GACI : Gerencia de Adquisiciones y Contrataciones Institucional

X. **ANEXOS.**



UNIDADES CORPORATIVAS	CODIGO: GCI-12
GERENCIA DE COMUNICACIONES INSTITUCIONAL	EDICION: 001

GCI-012 -MONITOREO DE DENUNCIAS DE LA POBLACIÓN PUBLICADA EN MEDIOS IMPRESOS Y REDES SOCIALES, PARA BUSCAR UNA RESPUESTA A SUS QUEJAS

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
NOMBRE:	Rina Serrano	Rosa Elida Portillo de Rivera	Luis Alberto Rivera
CARGO:	Técnico en Comunicaciones	Técnico	Gerente de Comunicaciones Institucional
FIRMA			
FECHA	15 de mayo de 2017	15 de mayo de 2017	15 de mayo de 2017
SELLO			

Los firmantes se comprometen a divulgar el documento en sus respectivas áreas de trabajo y al uso apropiado del mismo. Toda mejora al presente documento se canalizará a través de la Unidad de Desarrollo Institucional.

Fecha de la próxima revisión:	Mayo de 2019
-------------------------------	--------------

I. REGISTRO DE VERSIONES.

FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE (QUIEN AUTORIZA)	DESCRIPCION DE CAMBIOS
15/05/2017	001	Luis Albero Rivera	Procedimiento Inicial

II. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO.



Brindar los pasos a seguir para informar oportunamente a las unidades organizativas correspondientes, sobre quejas y denuncias realizadas por la ciudadanía en los periódicos de mayor circulación o a través de las redes sociales.

III. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS.

De no dar respuesta, la denuncia puede ser repetitiva y se den señalamientos negativos en contra de la Institución lo que afectaría la imagen institucional.

IV. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.

Inicia cuando el Técnico en Comunicaciones revisa en los diferentes medios de comunicación e identifica quejas o denuncias y finaliza cuando se les da una respuesta o se les atiende su llamado.

V. BASE LEGAL.

Art. 34. del Reglamento Interno y de Funcionamiento del MOPTVDU, de fecha 12 de julio de 2016, que señala “La Gerencia de Comunicaciones institucional tiene como objetivo garantizar que la imagen del ministerio ante la opinión pública sea favorable; así como también el de generar y fortalecer los espacios de comunicación; y proponer al titular del ramo, políticas de información y divulgación permanentes de las actividades que realiza el ministerio”.

VI. POLÍTICAS.

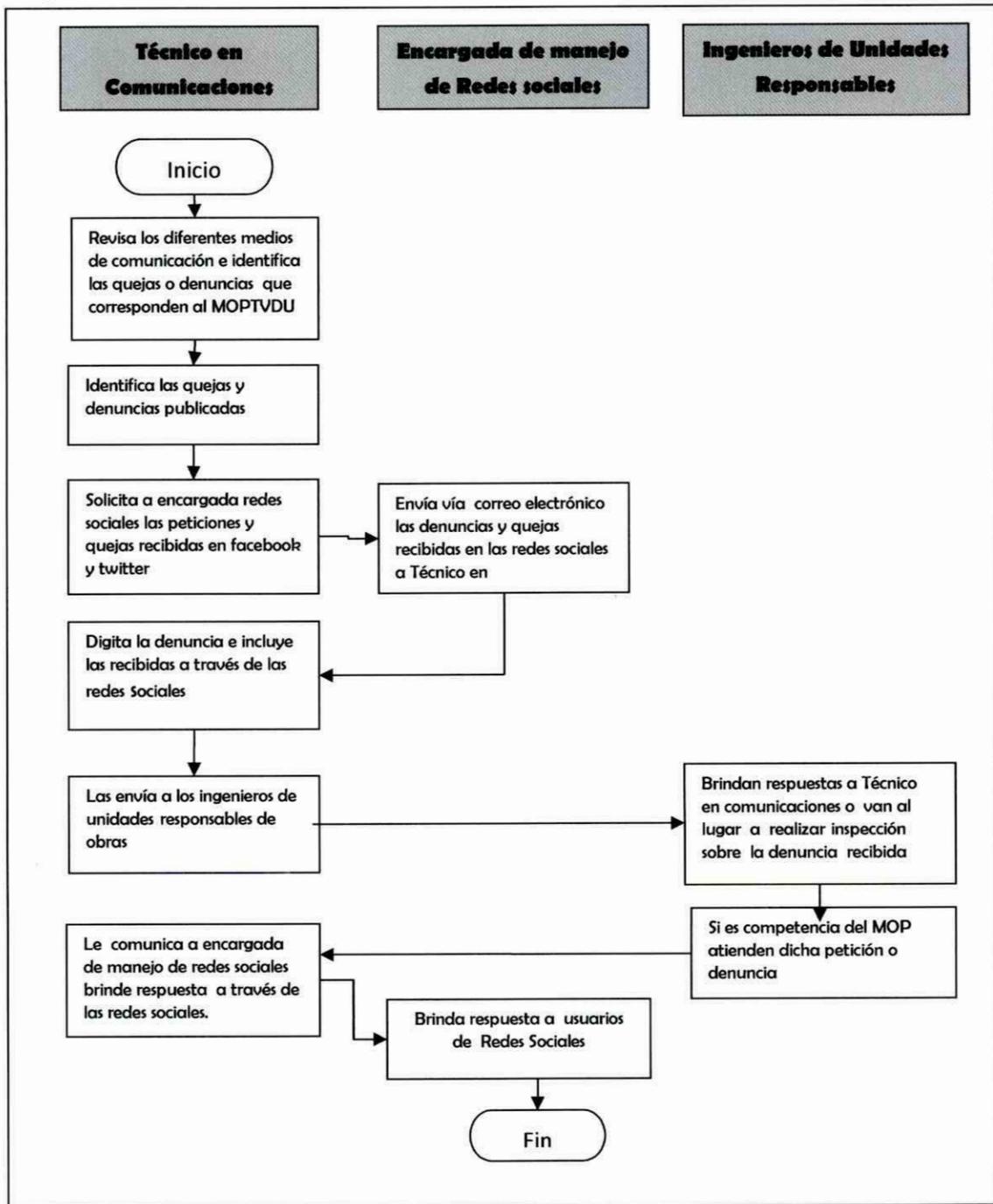
Cualquier respuesta a emitir debe ir avalado por el Gerente de Comunicaciones Institucional

VII. PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PASO No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Técnico en Comunicaciones	01	Revisa los diferentes medios de comunicación escrita e identifica las quejas y denuncias que corresponden al MOPTVDU.
Técnico en Comunicaciones	02	Solicita a la encargada de redes sociales, las peticiones y quejas recibidas en las redes sociales y medios electrónicos.
Encargada de manejo en redes sociales	03	Envía vía correo electrónico las denuncias y quejas recibidas en las redes sociales a Técnico en Comunicaciones.
Técnico en Comunicaciones	04	Recopila las quejas y denuncias recibidas por distintos medios y las remite a Gerentes y Directores de las Unidades Organizativas correspondientes.
Gerentes y Directores de las Unidades Organizativas correspondientes.	05	Brindan respuestas a Técnico en comunicaciones o van al lugar a realizar inspección sobre la denuncia recibida
Ingenieros de Unidades responsables	06	Si es competencia del MOP atienden dicha petición o denuncia.
Técnico en Comunicaciones	07	Le comunica a encargada de manejo de redes sociales brinde respuesta a través de las redes sociales.



VII. FLUJOGRAMA.



GERENCIA DE COMUNICACIONES INSTITUCIONAL	CODIGO: GCI-13
	EDICION: 001

GCI-13- ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE LA CIUDADANÍA RECIBIDAS A TRAVÉS DE LAS REDES SOCIALES Y MEDIOS DIGITALES, ASÍ COMO DAR RESPUESTAS A INQUIETUDES.

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
NOMBRE:	Amparo Pineda	Rosa Elida Portillo de Rivera	Luis Alberto Rivera
CARGO:	Técnico Administrativo	Técnico	Gerente de comunicaciones Institucional
FIRMA			
FECHA	15 de mayo de 2017	15 de mayo de 2017	15 de mayo de 2017
SELLO			

Los firmantes se comprometen a divulgar el documento en sus respectivas áreas de trabajo y al uso apropiado del mismo. Toda mejora al presente documento se canalizará a través de la Unidad de Desarrollo Institucional.

Fecha de la próxima revisión:	Mayo de 2019
-------------------------------	--------------

I. REGISTRO DE VERSIONES.

FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE (QUIEN AUTORIZA)	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
15/05/2017	001	Luis Alberto Rivera	Procedimiento Inicial



OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO.

Brindar los pasos a seguir para atender solicitudes de la ciudadanía, recibidas a través de las redes sociales y medios digitales, así como dar respuestas a través de estos mismos medios, a inquietudes realizadas por la población.

II. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS.

Que la ciudadanía acuse al ministerio de no brindar información veraz y oportuna.

III. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.

Inicia cuando la Encargada de Redes Sociales, recibe solicitud de obras (reparaciones de calles, entre otros) de la ciudadanía, a través de las redes sociales y medios digitales y finaliza cuando comunica que institución atenderá la solicitud (MOPTVDU o FOVIAL).

IV. BASE LEGAL.

Art. 34. del Reglamento Interno y de Funcionamiento del MOPTVDU, de fecha 12 de julio de 2016, que señala “La Gerencia de Comunicaciones Institucional tiene como objetivo garantizar que la imagen del ministerio ante la opinión pública sea favorable; así como también el de generar y fortalecer los espacios de comunicación; y proponer al titular del ramo, políticas de información y divulgación permanentes de las actividades que realiza el ministerio”.

V. POLÍTICAS.

La respuesta a ofrecer a los ciudadanos tiene que ir muy verificada y sustentada a que red pertenece la vía si es MOP o FOVIAL el problema reportado.

VI. PROCEDIMIENTO

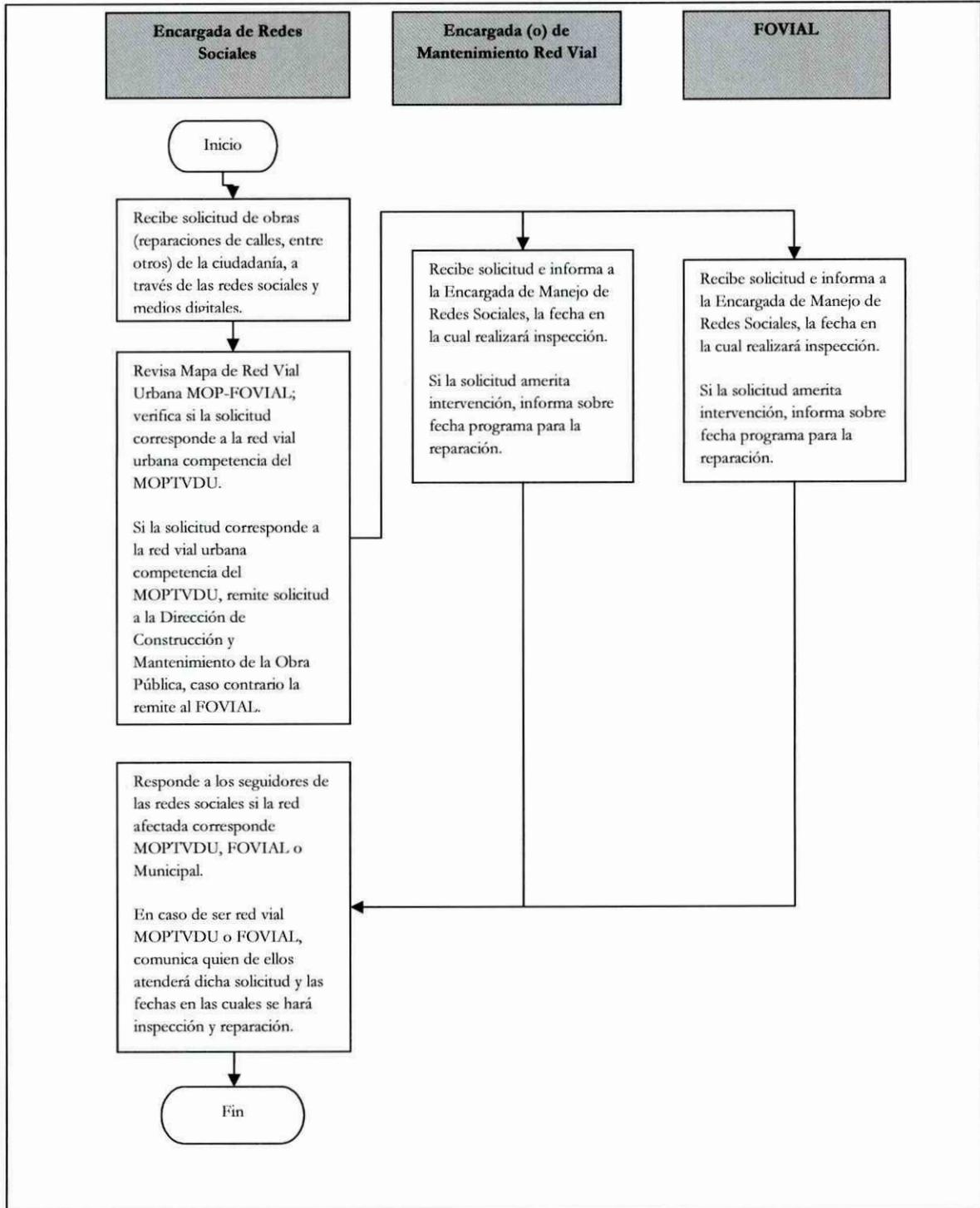
RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PASO No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Encargada de Manejo de Redes Sociales	01	Recibe solicitud de obras (reparaciones de calles, entre otros) de la ciudadanía, a través de las redes sociales y medios digitales.
Encargada de Manejo de Redes Sociales	02	Revisa Mapa de Red Vial Urbana MOP-FOVIAL; verifica si la solicitud corresponde a la red vial urbana competencia del MOPTVDU. Si la solicitud corresponde a la red vial urbana competencia del MOPTVDU, remite solicitud a la Dirección de Construcción y Mantenimiento de la Obra Pública, caso contrario la remite al FOVIAL.
Dirección Construcción y de Mantenimiento de la Obra Pública.	03	Recibe solicitud e informa a la Encargada de Manejo de Redes Sociales, la fecha en la cual realizará inspección. Si la solicitud amerita intervención, informa sobre fecha programada para la reparación.
FOVIAL	04	Recibe solicitud e informa a la Encargada de Manejo de Redes Sociales, la fecha en la cual realizará inspección. Si la solicitud amerita intervención, informa sobre fecha programa para la reparación.



RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PASO No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Encargada de Manejo de Redes Sociales.	05	Responde a los seguidores de las redes sociales si la red afectada corresponde MOPTVDU, FOVIAL o Municipal. En caso de ser red vial MOPTVDU o FOVIAL, comunica quien de ellos atenderá dicha solicitud y las fechas en las cuales se hará inspección y reparación.
		Fin del procedimiento



VII. FLUJOGRAMA.



GERENCIA DE COMUNICACIONES INSTITUCIONAL	CODIGO: GCI-014
	EDICION: 001

GCI-014- DAR ATENCIÓN A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE CASA PRESIDENCIAL

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
NOMBRE:	Rina Serrano	Rosa Elida Portillo de Rivera	Luis Alberto Rivera
CARGO:	Técnico en Comunicaciones	Técnico	Gerente de Comunicaciones Institucional
FIRMA			
FECHA	15 de mayo de 2017	15 de mayo de 2017	15 de mayo de 2017
SELLO			

Los firmantes se comprometen a divulgar el documento en sus respectivas áreas de trabajo y al uso apropiado del mismo. Toda mejora al presente documento se canalizará a través de la Unidad de Desarrollo Institucional.

Fecha de la próxima revisión:	Mayo de 2019
-------------------------------	--------------

I. REGISTRO DE VERSIONES.

FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE (QUIEN AUTORIZA)	DESCRIPCION DE CAMBIOS
15/05/2017	001	Luis Alberto Rivera.	Procedimiento Inicial



OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO.

Responder oportunamente a los requerimientos de información de Casa Presidencial

II. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS.

Que se sancione al Ministerio y por ende al Señor Ministro por no proporcionar información veraz y oportuna sobre lo requerido.

III. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.

Inicia cuando Gerente de Comunicaciones solicita a Técnico información o cuando Técnico recibe solicitud en forma directa desde Casa Presidencial y finaliza cuando la información es remitida a **CAPRES**.

IV. BASE LEGAL.

Art. 34. del Reglamento Interno y de Funcionamiento del MOPTVDU, de fecha 12 de julio de 2016, que señala “La Gerencia de Comunicaciones institucional tiene como objetivo garantizar que la imagen del ministerio ante la opinión pública sea favorable; así como también el de generar y fortalecer los espacios de comunicación; y proponer al titular del ramo, políticas de información y divulgación permanentes de las actividades que realiza el ministerio”.

V. POLÍTICAS.

Es una de las políticas emanadas por casa presidencial en el sentido que todas las Gerencias de Comunicaciones deben de atender al llamado que se nos haga por parte de la Secretaria de Comunicaciones de la Presidencia de la Republica.

VII. PROCEDIMIENTO

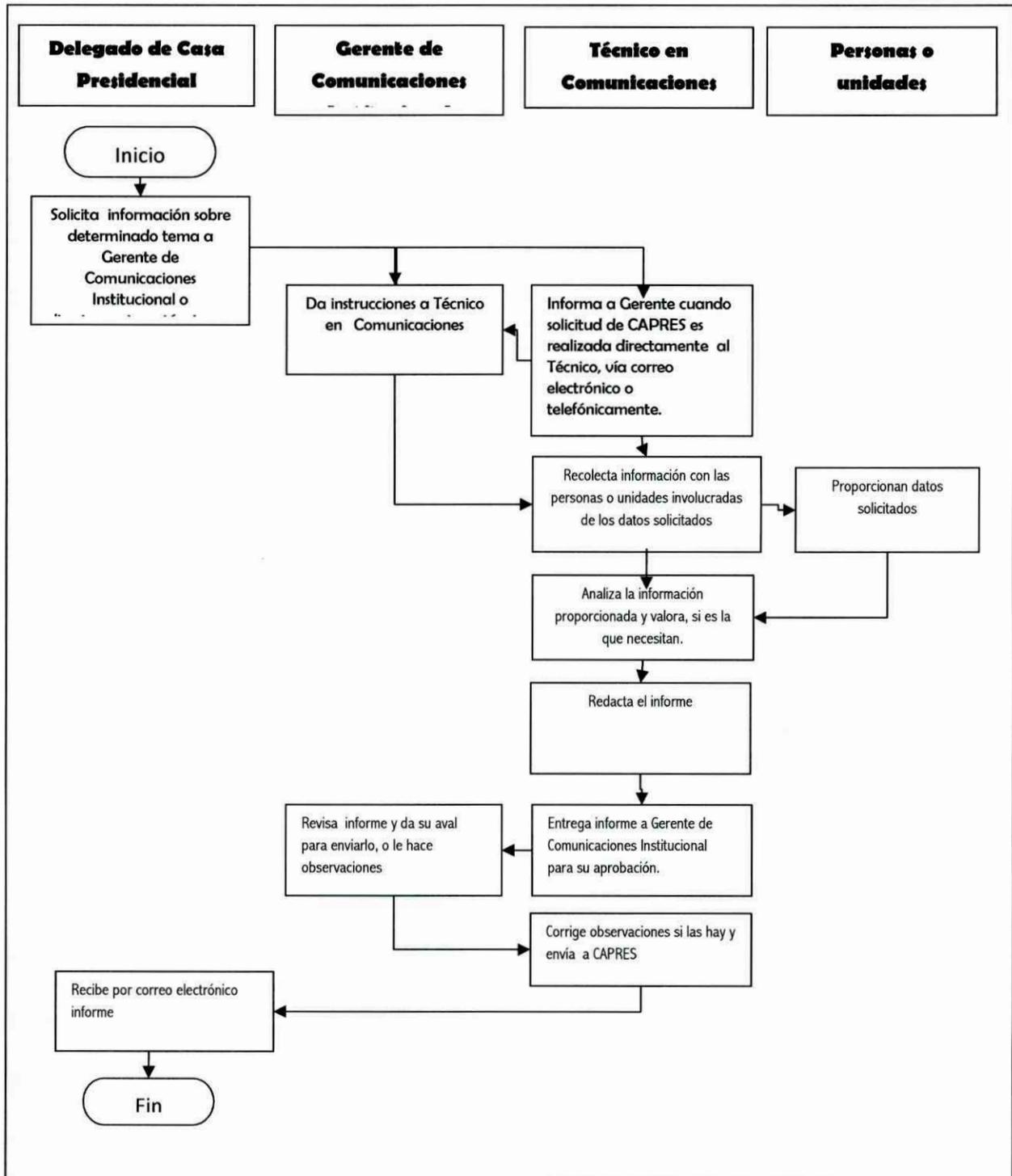
RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PASO No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Persona delegada de Casa Presidencial	01	Solicita información sobre determinado tema a Gerente de Comunicaciones Institucional o directamente a Técnico de la Gerencia.
Gerente de Comunicaciones Institucional	02	Da instrucciones a Técnico en Comunicaciones
Técnico en Comunicaciones	03	Informa a Gerente cuando solicitud de CAPRES es realizada directamente al técnico, vía correo electrónico o telefónicamente.
Técnico en Comunicaciones	04	Recolecta información con las personas o unidades involucradas de los datos solicitados
Personas o unidades involucradas	05	Proporcionan datos solicitados
Técnico en Comunicaciones	06	Analiza la información proporcionada y valora, si es la que necesitan.
Técnico en Comunicaciones	07	Redacta el informe



RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PASO No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Técnico en Comunicaciones	08	Entrega informe a Gerente de Comunicaciones Institucional para su aprobación.
Gerente de Comunicaciones Institucional	09	Revisa informe y da su aval para enviarlo, o le hace observaciones
Técnico en Comunicaciones	10	Corrige observaciones si las hay y envía a CAPRES
		FIN DEL PROCEDIMIENTO



VIII. FLUJOGRAMA.



GERENCIA DE COMUNICACIONES INSTITUCIONAL	CODIGO: GCI-015
	EDICION: 001

GCI-015 PRODUCCIÓN DE TEXTOS PARA ARTES DE ANUNCIOS SOBRE PROYECTOS EN CONSTRUCCIÓN

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
NOMBRE:	Rina Serrano	Rosa Elida Portillo de Rivera	Luis Alberto Rivera
CARGO:	Técnico en Comunicaciones	Técnico	Gerente de Comunicaciones Institucional
FIRMA			
FECHA	15 de mayo de 2017	15 de mayo de 2017	15 de mayo de 2017
SELLO			
<p>Los firmantes se comprometen a divulgar el documento en sus respectivas áreas de trabajo y al uso apropiado del mismo. Toda mejora al presente documento se canalizará a través de la Unidad de Desarrollo Institucional.</p>			

Fecha de la próxima revisión:	Mayo de 2019
-------------------------------	--------------

I. REGISTRO DE VERSIONES.

FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE (QUIEN AUTORIZA)	DESCRIPCION DE CAMBIOS
15/05/2017	001	Luis Alberto Rivera	Procedimiento inicial



II. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO.

Que las empresas constructoras cumplan con los términos establecidos en el contrato y el Manual de Marcas y distintivos proporcionados por el MOPTVDU

III. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

Que se atrase la publicación de anuncios de los proyectos en ejecución, el reclamo de las constructoras de éstos y atrasos en la liquidación de proyectos.

IV. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.

Inicia cuando el Técnico en Comunicaciones le da seguimiento al status de cada uno de los proyectos en cuanto a responsabilidades de las empresas y finaliza cuando se publica el anuncio en la fecha indicada.

V. BASE LEGAL.

Art. 34. del Reglamento Interno y de Funcionamiento del MOPTVDU, de fecha 12 de julio de 2016, que señala “La Gerencia de Comunicaciones institucional tiene como objetivo garantizar que la imagen del ministerio ante la opinión pública sea favorable; así como también el de generar y fortalecer los espacios de comunicación; y proponer al titular del ramo, políticas de información y divulgación permanentes de las actividades que realiza el ministerio”.

VI. POLÍTICAS.

Que las empresas cumplan con lo estipulado en el contrato de acuerdo al Manual de Distintivos.

VII. PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PASO No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Técnico en Comunicaciones	01	Le da seguimiento al status de cada uno de los proyectos en cuanto a responsabilidades de empresas a cargo de obras de colocación de rótulos en los proyectos y publicaciones en periódicos sobre inicio, avance y finalización de obra, de acuerdo al periodo de ejecución.
Técnico en Comunicaciones	02	En base al Contrato con las empresas constructoras consulta con administradores de proyectos para verificar cuantas publicaciones se tienen que realizar en cada proyecto, tomando en cuenta también el Manual de Marca.
Técnico en Comunicaciones	03	Está pendiente del avance de la obra, para recomendar la visita del proyecto para obtener la imagen y luego proceder a la redacción de textos para artes y enviarlos al diseñador.
Técnico en Comunicaciones	04	Informa al Gerente de Comunicaciones Institucional sobre status de proyectos para publicaciones.
Técnico en Comunicaciones	05	Lleva un control digital con ficha técnica y datos a usar en artes, sobre lo cumplido y faltante en cuanto a publicaciones.
Técnico en Comunicaciones	06	De acuerdo al avance de la obra determina cuales artes se trabajaran para su publicación e informa al Gerente de Comunicaciones Institucional.

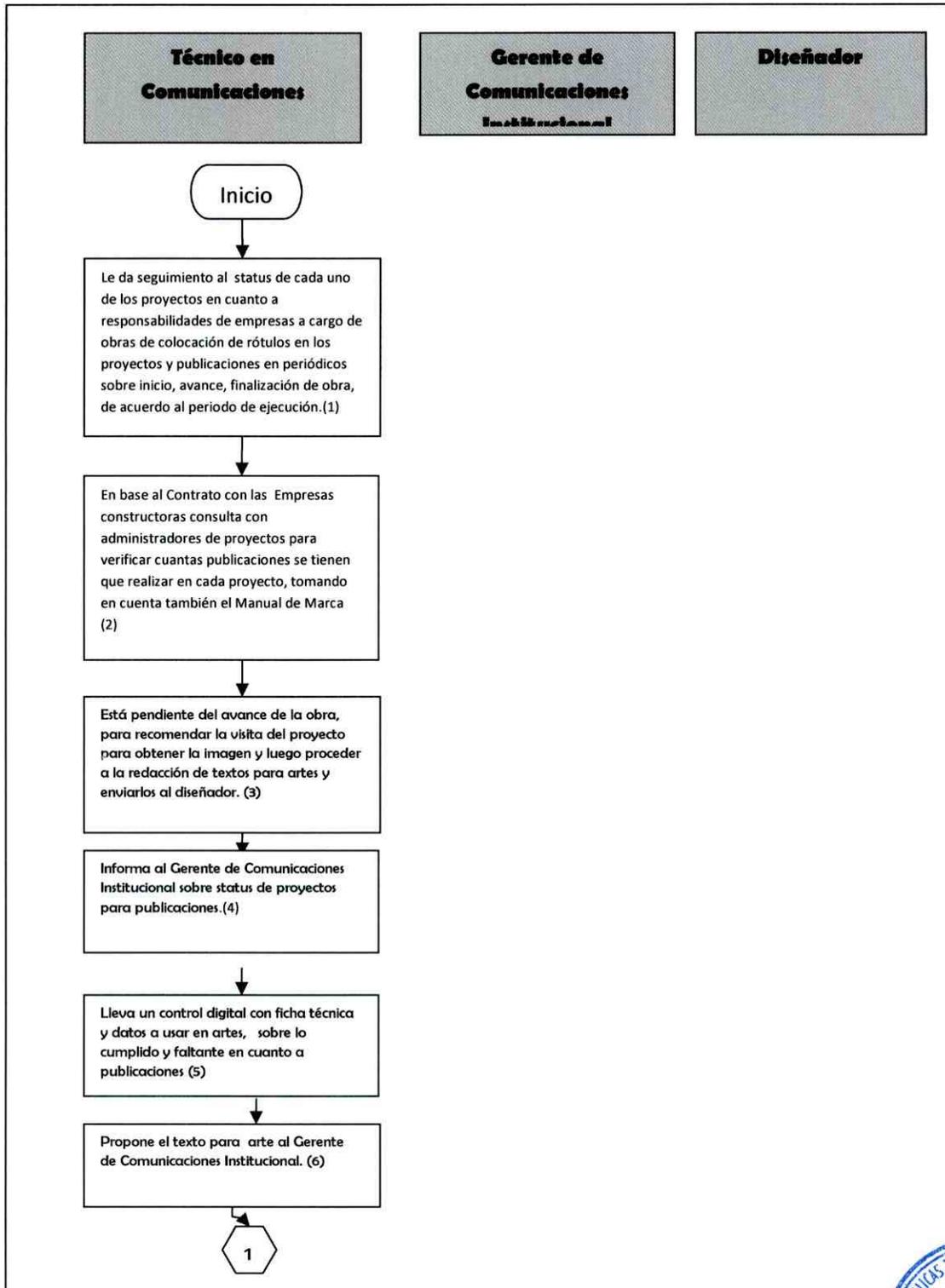


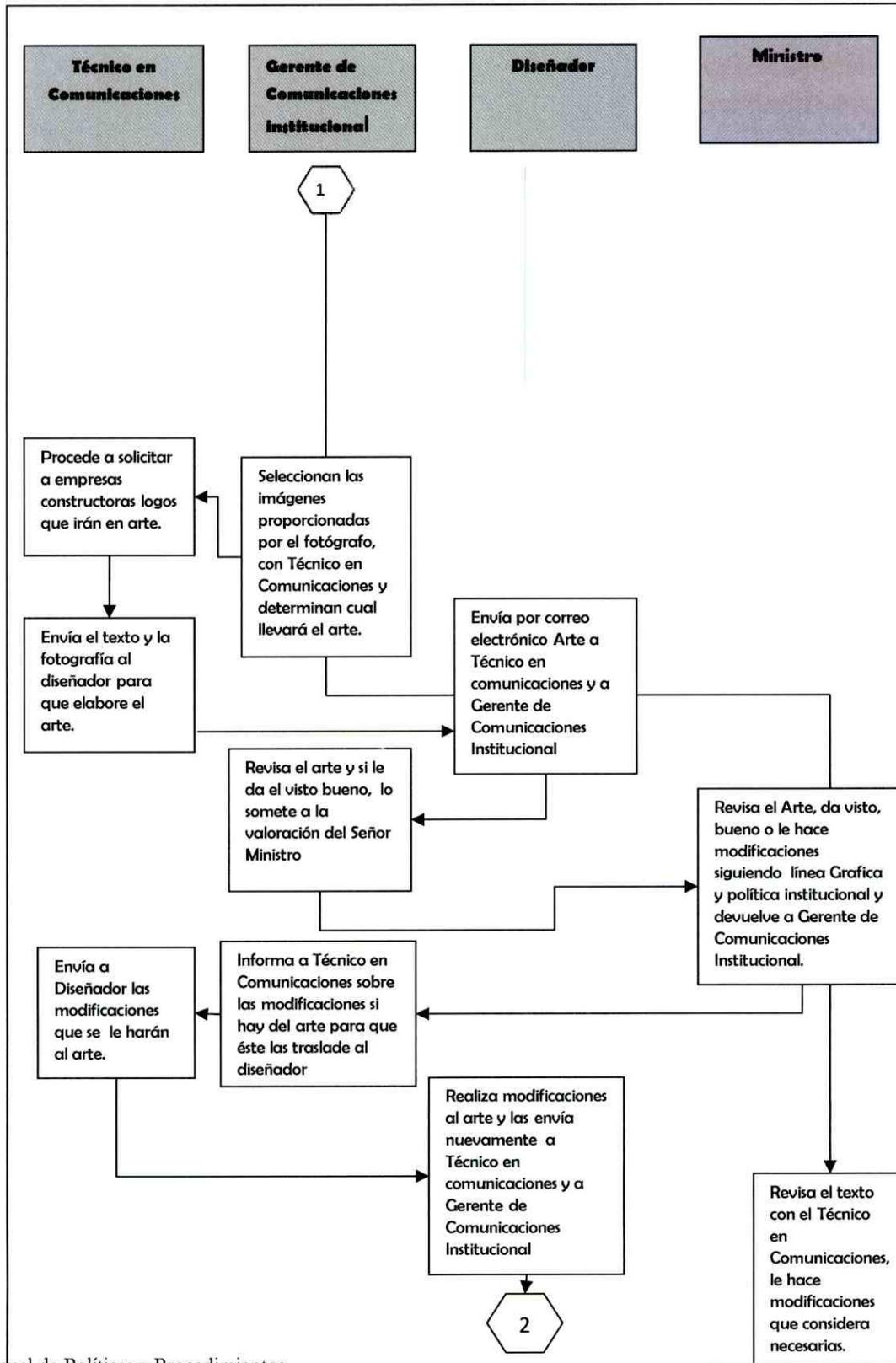
RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PASO No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Técnico en Comunicaciones	07	Propone el texto para arte al Gerente de Comunicaciones Institucional.
Gerente de Comunicaciones Institucional	08	Revisa el texto con el Técnico en Comunicaciones, le hace modificaciones si las considera necesarias.
Gerente de Comunicaciones Institucional	09	Selecciona las imágenes proporcionadas por el fotógrafo, con Técnico en Comunicaciones y determinan cual llevará el arte.
Técnico en Comunicaciones	10	Procede a solicitar a empresas constructoras logos que irán en arte.
Técnico en Comunicaciones	11	Envía el texto y la fotografía al diseñador para que elabore el arte.
Diseñador	12	Envía por correo electrónico Arte a Técnico en Comunicaciones y a Gerente de Comunicaciones Institucional
Gerente de Comunicaciones Institucional	13	Revisa el arte y si le da el visto bueno, lo somete a la valoración del Señor Ministro.
Ministro	14	Revisa el Arte, da visto, bueno o le hace modificaciones siguiendo línea Grafica y política institucional y devuelve a Gerente de Comunicaciones Institucional.
Gerente de Comunicaciones Institucional	15	Informa a Técnico en Comunicaciones sobre las modificaciones; si hay del arte para que éste las traslade al diseñador.
Técnico en Comunicaciones	16	Envía a Diseñador las modificaciones que se le harán al arte.
Diseñador	17	Realiza modificaciones al arte y las envía nuevamente a Técnico en comunicaciones y a Gerente de Comunicaciones Institucional.
Gerente de Comunicaciones Institucional	18	En conjunto con el Técnico en Comunicaciones recibe el arte modificado para su revisión final.
Técnico en Comunicaciones	19	Informa al periódico con anticipación de fecha y en qué posición se publicará , para que estos reserven el espacio y contacten a constructora para el pago de la publicación

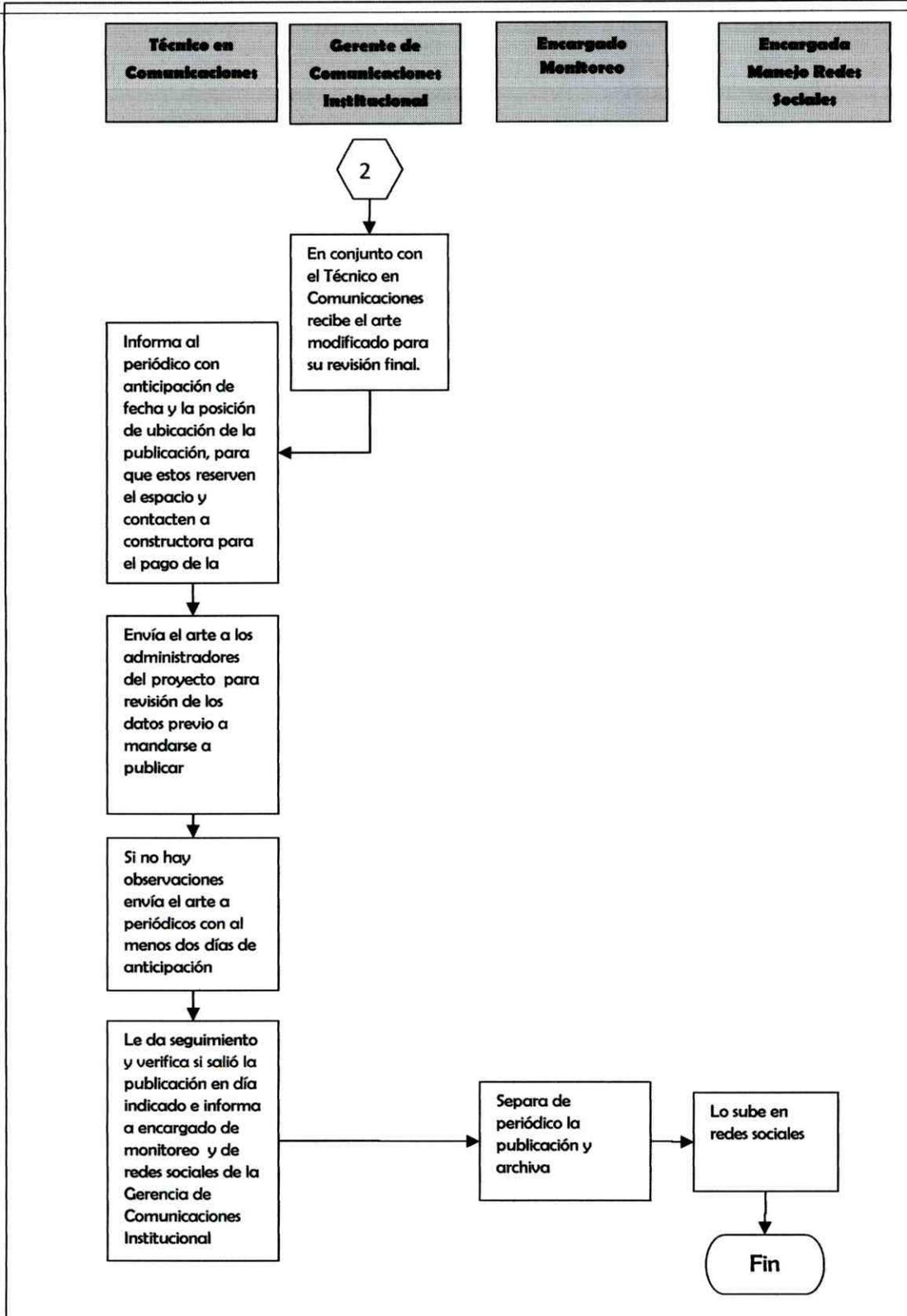
RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PASO No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Técnico en Comunicaciones	20	Envía el arte a los administradores del proyecto a anunciar para una revisión de los datos previo a mandarse a publicar
Técnico en Comunicaciones	21	Si no hay observaciones envía el arte a periódicos con al menos dos días de anticipación.
Técnico en Comunicaciones	22	Le da seguimiento y verifica si salió la publicación en el día indicado y en el espacio reservado e informa a encargado de monitoreo y de redes sociales de la Gerencia de Comunicaciones Institucional.
Encargado de Monitoreo	23	Separa de periódico la publicación y archiva
Encargado de Redes Sociales	24	Lo sube en redes sociales
		FIN DEL PROCEDIMIENTO



VIII.-FLUJOGRAMA







GERENCIA DE COMUNICACIONES INSTITUCIONAL	CODIGO: GCI-016
	EDICION: 001

GCI-016. PUBLICACIÓN DE REVISTA O PERIODICO INSTITUCIONAL.

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
NOMBRE:	Rosa Elida Portillo	Rosa Elida Portillo	Luis Alberto Rivera
CARGO:	Técnico	Técnico	Gerente de Comunicaciones Institucional
FIRMA			
FECHA	15 de mayo de 2017	15 de mayo de 2017	15 de mayo de 2017
SELLO			

Los firmantes se comprometen a divulgar el documento en sus respectivas áreas de trabajo y al uso apropiado del mismo. Toda mejora al presente documento se canalizará a través de la Unidad de Desarrollo Institucional.

Fecha de la próxima revisión:	Mayo de 2019
-------------------------------	--------------

I. REGISTRO DE VERSIONES.

FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE (QUIEN AUTORIZA)	DESCRIPCION DE CAMBIOS
15/05/2017	001	Luis Alberto Rivera	Procedimiento inicial



II. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO.

Determinar los pasos para la elaboración y publicación de la revista del Ministerio de Obras Públicas, a fin de dar a conocer las acciones del MOPTVDU.

III. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS.

No implica ningún riesgo para la institución, si se publica o no dicha revista.

IV. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.

Este Procedimiento es aplicado por la Gerencia de Comunicaciones en la elaboración, edición y distribución de la revista o periódico institucional del MOPTVDU. Para dar a conocer las diferentes actividades del quehacer institucional y se inicia cuando Gerente de Comunicaciones Institucional solicita se programe en POA del año correspondiente y finaliza con la edición impresa y su respectiva distribución y archivo.

V. BASE LEGAL.

Este procedimiento está basado en el Art. 33 de las Normas Técnicas de Control Interno Especificas del MOPTVDU “Documentación, actualización y Divulgación de Políticas y Procedimientos” Las políticas y procedimientos adoptados por el Ministro y los Viceministros, Directores, Gerentes y Jefes deben estar documentados por escrito en un Manual de Políticas y Procedimientos aprobado por escrito por el Ministro.

VI. POLÍTICAS.

Desarrollar y mantener la difusión en los diferentes medios que estén al alcance del Ministerio, en cuanto a la ejecución de las diferentes obras o proyectos que se desarrollan.

VII. PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PASO No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Gerente de Comunicaciones Institucional	01	Evalúa la conveniencia de realizar publicación de revista o del periódico Buenas Obras Institucional y solicita a técnico a Técnico revisar en el presupuesto asignado a la Gerencia, si hay disponibilidad financiera para su edición.
Técnico de Comunicaciones	02	Informa si hay disponibilidad de fondos y cuantas ediciones se pueden producir durante el año.
Gerente de Comunicaciones Institucional	03	Da instrucciones para que se elabore requerimiento a GACI, para el periodo que se ha programado la edición de la revista o periódico Institucional.
Técnico de Comunicaciones	04	Realiza proceso de cotización para la impresión de ejemplares de la revista de MOPTVDU, o periódico Buenas Obras Institucional para estimar el monto de lo que costará.



RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PASO No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Técnico de Comunicaciones	05	Elabora requerimiento para que se contrate empresa que ejecutará la impresión de la Revista o de periódico Buenas Obras Institucional, para lo cual elabora Memorando, especificaciones técnicas o TDRS requeridos y completa Anexo 1 – Solicitud o requerimiento de obra, bien o servicio, dirigido a Gerencia de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (GACI).
Gerencia de Adquisiciones y Contrataciones GACI	06	Con requerimiento de la Gerencia de Comunicaciones Institucional, solicita disponibilidad financiera a la Gerencia Financiera Institucional.
Gerencia Financiera Institucional (GFI)	07	Verifica que la Gerencia de Comunicaciones Institucional tiene en su asignación disponibilidad y emite disponibilidad financiera a GACI.
Gerencia de Adquisiciones y Contrataciones GACI	08	Al tener disponibilidad financiera emitida por la Gerencia Financiera Institucional, procede a convocar empresa o empresas para que brinde el servicio de impresión.
Gerencia de Adquisiciones y Contrataciones GACI	09	Al tener ofertas de empresas, solicita a Gerente de Comunicaciones Institucional nombrar técnico que evaluará ofertas para su respectiva opinión técnica y recomendación de adjudicación.
Gerente de Comunicaciones Institucional	10	Designa a técnico y envía nombre a GACI por medio de correo electrónico o memorando.
Gerencia de Adquisiciones y Contrataciones GACI	11	Envía fecha y hora en que técnico evaluará ofertas.
Técnico Designado	12	Asiste a la hora y fecha señalada y técnico de la GACI, le pasa expediente con ofertas recibidas, revisa y evalúa cada una de las ofertas emite opinión técnica, y recomendación de adjudicación, si alguna de la(s) oferta(s) cumple con las especificaciones o términos de referencia requeridos, firma de aprobado y devuelve a técnico GACI, si no devuelve expediente, si ninguna de las ofertas cumple los requerimientos especificados
Técnico de Gerencia de Adquisiciones y Contrataciones GACI	13	Al recibir expediente, procede a elaborar orden de compra o contrato y la remite al Gerente de Comunicaciones Institucional.
Gerencia de Adquisiciones y Contrataciones GACI	14	Solicita a Gerencia de Comunicaciones Institucional, nombre de persona que será el administrador de la Orden de Compra.
Gerente de Comunicaciones Institucional	15	Envía nombre de persona que será el administrador de la Orden de Compra

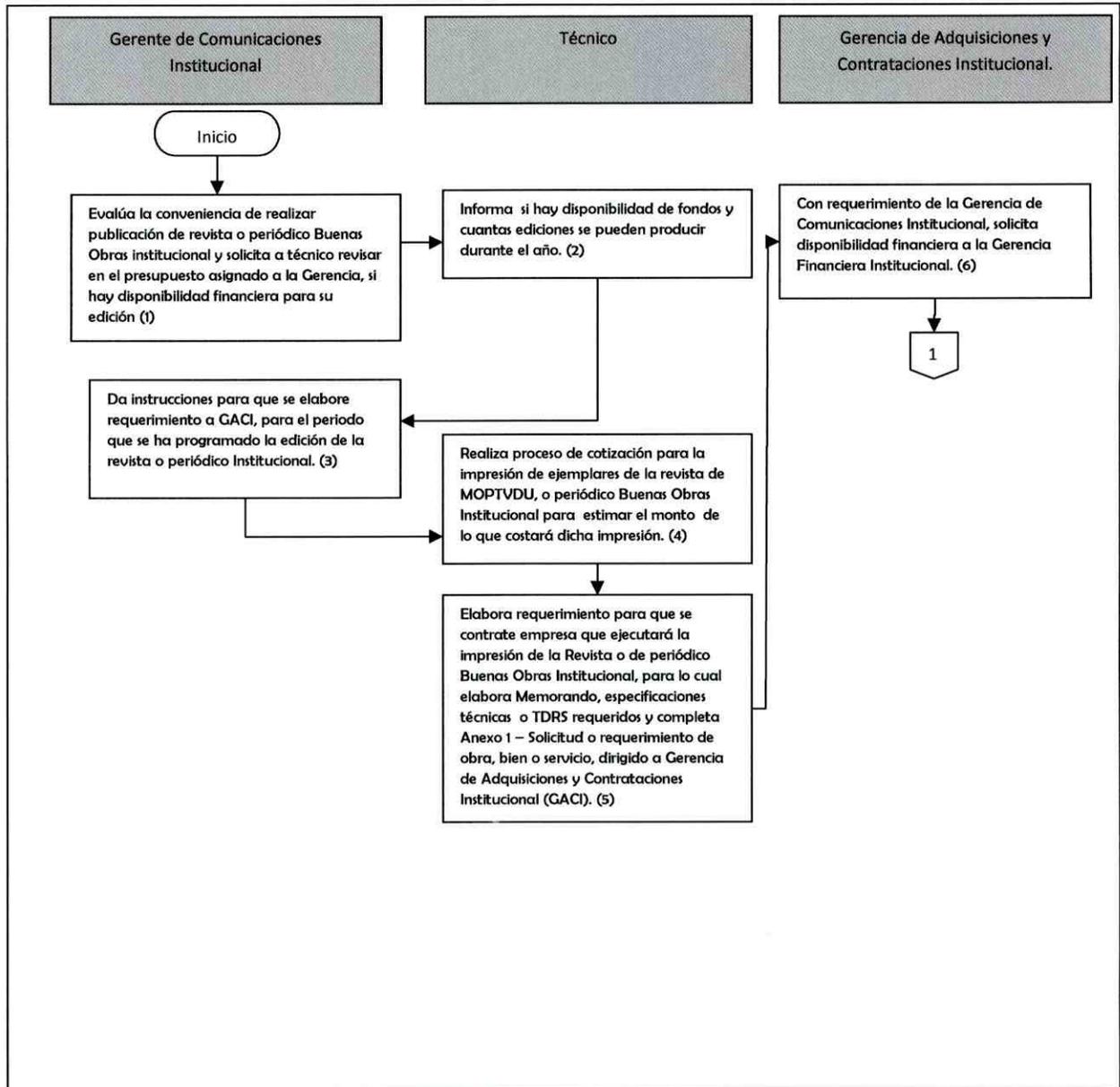


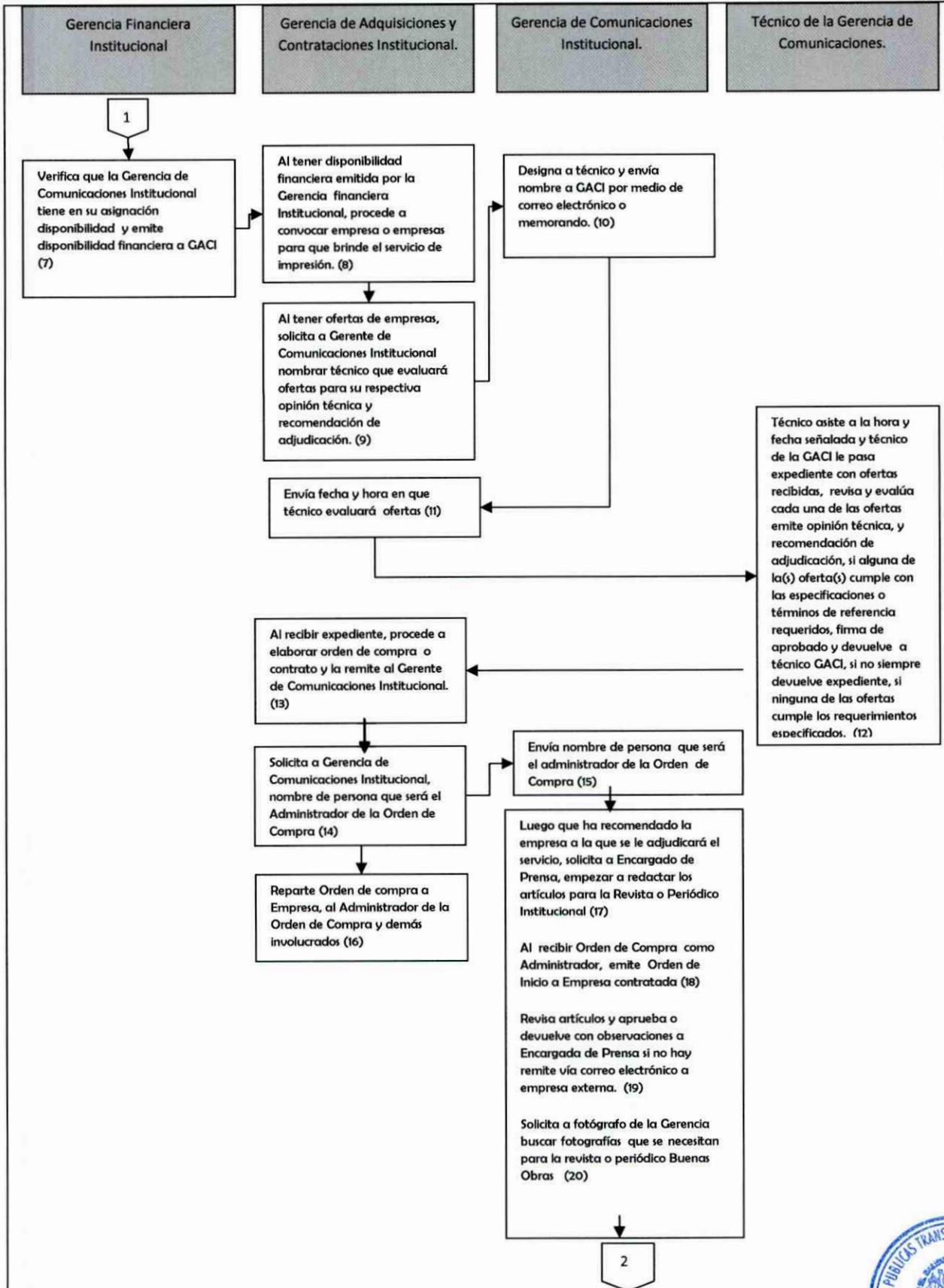
RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PASO No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Gerencia de Adquisiciones y Contrataciones GACI	16	Reparte Orden de compra a Empresa, al Administrador de la Orden de Compra y demás involucrados.
Gerente de Comunicaciones Institucional	17	Luego que se ha recomendado la empresa a la que se le adjudicara el servicio, solicita a Encargado de Prensa, empezar a redactar los artículos para la Revista o Periódico Institucional.
Técnico Gerencia de Comunicaciones Institucional	18	Al recibir Orden de Compra como Administrador, emite Orden de Inicio a Empresa contratada
Gerente de Comunicaciones Institucional	19	Revisa artículos y aprueba o devuelve con observaciones a Encargada de Prensa, sino envía por correo electrónico a empresa contratada.
Gerente de Comunicaciones Institucional	20	Solicita a Fotógrafo escoger fotografías que se utilizaran en la impresión de la revista o de periódico Buenas Obras Institucional.
Fotógrafo Institucional	21	Informa a Gerente que ya tiene una galería de fotografías para escoger las que irán en la revista o periódico.
Gerente de Comunicaciones Institucional	22	Elige fotografías y solicita a fotógrafo enviarlas vía correo o por medio de una USB a Empresa Externa
Empresa contratada	23	Empieza a elaborar arte de la Revista o de Periódico Buenas Obras Institucional y envía a Gerente de Comunicaciones Institucional.
Gerente de Comunicaciones Institucional	24	Revisa junto con la persona encargada de la empresa contratada como quedará la Edición impresa.
Gerente de Comunicaciones Institucional	25	Si está de acuerdo aprueba el arte final de la edición
Empresa Contratada	26	Después de aprobado el arte final procede a realizar la impresión de los ejemplares ya sea la Revista o el periódico Institucional
Empresa Contratada	27	Comunica que ya están listos los ejemplares y procede a hacer entrega a Gerente de Comunicaciones Institucional o a administrador (a) de la Orden de Compra o contrato.
Gerente de Comunicaciones Institucional	28	Recibe ejemplares se reparte en el evento de Rendición de Cuentas y el resto pasa a secretaria para que prepare la distribución a instituciones de gobierno, periodistas, personal de la institución y en proyectos, etc.

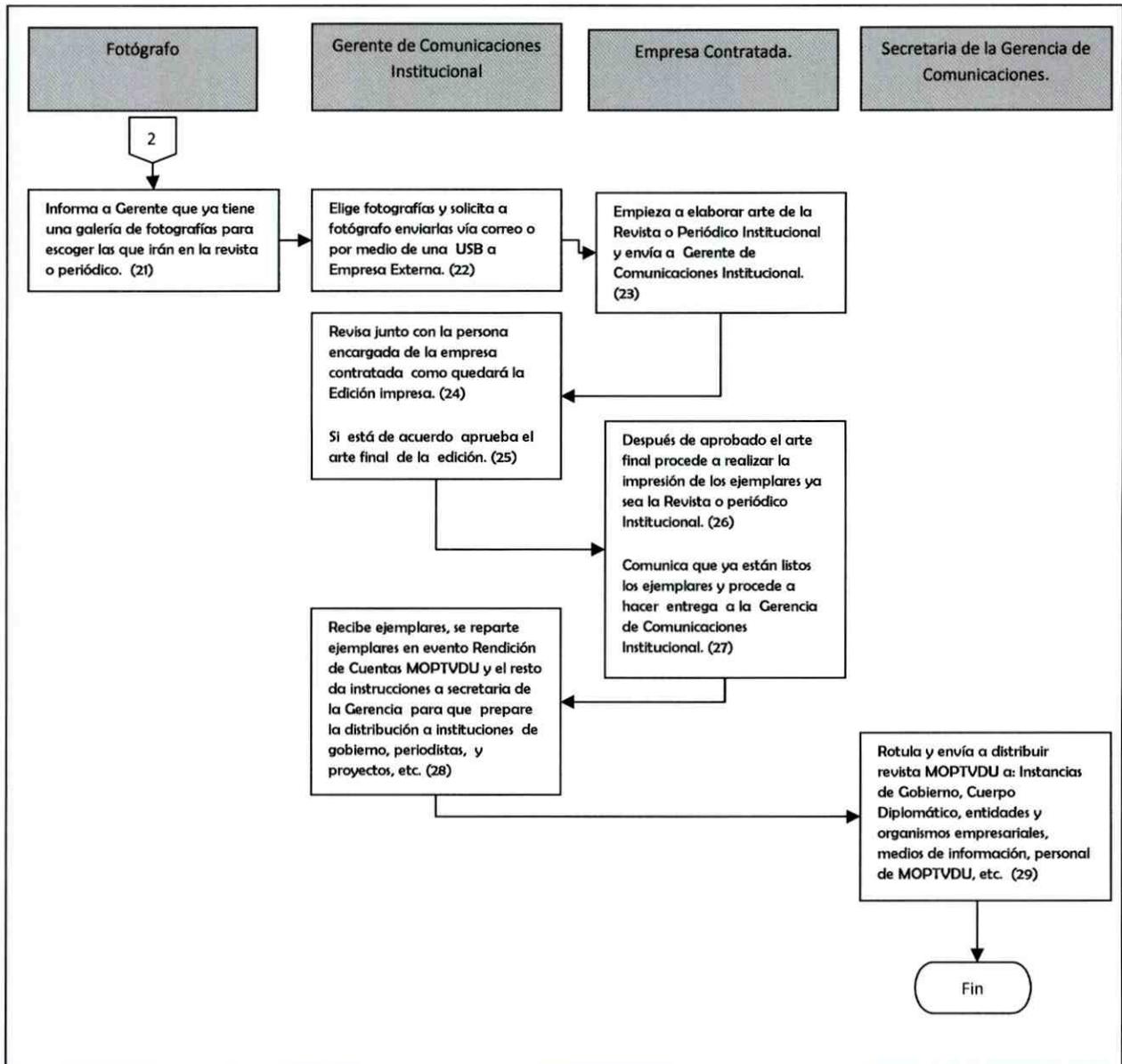
RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PASO No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Secretaría	29	Rotula y envía a distribuir revista MOPTVDU o periódico Buenas Obras Institucional a: Instancias de Gobierno, Cuerpo Diplomático, entidades y organismos empresariales, medios de información, personal de MOPTVDU, etc.



VIII. FLUJOGRAMA.







IX. DEFINICIONES.

POA, Plan Operativo Anual.

GACI: GERENCIA DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONAL

Empresa Contratada: Es una empresa privada que se dedica a la Edición e impresión de Revistas, periódicos etc. Que le dan anuncios y artículos al Ministerio con patrocinio de otras empresas.

GFI : Gerencia Financiera Institucional



TDR : Términos de Referencia

ANEXO 1 – SOLICITUD O REQUERIMIENTO DE OBRA, BIEN O SERVICIO.



GERENCIA DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONAL-MOPTVDU

REF. MOP-GCI-

1. FECHA: (D-M-A)							
2. NOMBRE DEL SOLICITANTE:							
3. CARGO:							
4. DEPENDENCIA:	Gerencia de Comunicaciones Institucional	8. FIRMA DEL SOLICITANTE:					
5. NOMBRE DEL AUTORIZANTE:		9. FIRMA DEL AUTORIZANTE:					
6. CARGO:							
7. DEPENDENCIA:	Ministerio de Obras Públicas, Transporte y de Vivienda y Desarrollo Urbano						
9. JUSTIFICACIÓN DE LA SOLICITUD							
Se solicita publicación de Aviso para el MOPTVDU.							
9.1 DETALLE							
ÍTEM	CÓDIGO	9.1 DETALLE					
		CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	OBRA, BIEN O SERVICIO SOLICITADO	Especificaciones Técnicas (Material, color, medida, otras características requeridas. En caso de ser necesario adjuntar documento con esta información):	Precio Unitario	Precio Total



1		UNA		Publicación de Aviso	Medida 6 x 6.5 (Media Página) Color Blanco y Negro Posición: Desplegados Impar Fecha de publicación: Jueves 17 de noviembre de 2016	\$	\$
10. CONDICIONES:							
10.1 VALOR ESTIMADO DE LA COMPRA: (Detallar Fuente de financiamiento y línea de trabajo)				El valor estimado para la contratación de dicho servicio asciende a la cantidad de : y será aplicado al FONDO GENERAL DE LA NACIÓN			
10.2 FORMA DE ENTREGA:							
10.3 LUGAR DE ENTREGA:				Gerencia de Comunicaciones Institucional			
10.4 OTRAS CONDICIONES NECESARIAS (Especificar)							
11. OBSERVACIONES (cuando se requiera):							
12. PROPUESTA DE ADMINISTRADOR DE CONTRATO U ORDEN DE COMPRA							
NOMBRE:							
CARGO:							
DEPENDENCIA: Gerencia de Comunicaciones Institucional							

Notas aclaratorias:

- ◆ Las solicitudes de obras, bienes y servicios deben incluirse de conformidad a la PAAC.
- ◆ El solicitante debe diligenciar ante la autoridad correspondiente la aprobación de solicitudes no consideradas en la PAAC, previo a solicitarlas a la GACI.

En caso algún numeral no esté debidamente completado, la GACI podrá requerir su aclaración a efecto de realizar el trámite de compra.



1) REVISIÓN Y APROBACIÓN

Vigencia:

El presente documento entrará en vigencia a partir de la fecha de aprobación.

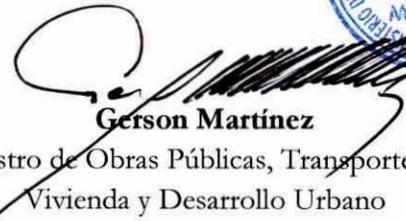
REVISADO



Luis Alberto Rivera
Gerente de Comunicaciones
Institucional.



APROBADO



Gerson Martínez
Ministro de Obras Públicas, Transporte y de
Vivienda y Desarrollo Urbano

