



MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

Manual de Comunicación Interna del MRREE

CÓDIGO	MAN-PA-CIN-1	VERSIÓN	1
--------	--------------	---------	---

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
 Jefe del departamento de Publicaciones y diseño gráfico Claudia Isabela Vides Fecha: 24/10/2023	 Directora de Comunicaciones Nadi Samalí Dinarte Fecha: 24/10/2023	 Directora de Comunicaciones Nadi Samalí Dinarte Fecha: 31/10/2023

FOR-PE-SGI-4
Versión 1
Vigencia: 15/06/2023



Código:	MAN-PA-CIN-1	Versión:	1	Fecha de Vigencia:	31/10/2023	Página 2 de 13
---------	--------------	----------	---	--------------------	------------	----------------

Índice

1.	Introducción	3
2.	Objetivo	3
3.	Base Legal	3
4.	Ámbito de aplicación	3
5.	Glosario (Definiciones, Siglas y Abreviaturas)	3
6.	Documentos relacionados	4
7.	Desarrollo.	5
7.1.	Generalidades.	5
7.2.	Mecanismos de comunicación	5
7.2.1.	Memorándum.	5
7.2.2.	Correo electrónico	6
7.2.3.	Esquela	7
7.2.4.	Boletín Informativo Interno	8
7.2.5.	Presentaciones.	9
7.2.6.	Informes oficiales	11
7.2.7.	Carteleras Institucionales	11
8.	Anexos	13
9.	Control de cambios	13



1. Introducción

La comunicación interna en el MRREE tiene como marco de actuación el respeto, calidad en la gestión, transparencia, la pertinencia, la veracidad y el diálogo; y está orientada a garantizar y mantener una adecuada relación con las partes interesadas, para contribuir al desarrollo de la gestión institucional.

El presente manual de comunicación interna del Ministerio de Relaciones Exteriores (MRREE) establece los mecanismos que facilitan una comunicación hacia dentro de la institución, de manera efectiva entre todos los niveles funcionales y deberá fluir a través de medios físicos o digitales con interés del servidor público.

2. Objetivo

Establecer pautas para el desarrollo de la comunicación interna del Ministerio de Relaciones Exteriores que permitan la estandarización y aplicación de mecanismos propios dirigidos a transmitir la información relevante sobre la gestión y el quehacer de las diferentes áreas que lo conforman, a través de los medios físicos o digitales disponibles, en cumplimiento al logro de los objetivos institucionales.

3. Base Legal

- Referirse a FOR-PE-SGI-26 Matriz de Requisitos Legales y aplicables

4. Ámbito de aplicación

Este manual está dirigido a todas las unidades organizativas del MRREE para la elaboración de memorándum, diapositivas para presentaciones, correo electrónico, informes oficiales, esquelas, boletines y carteleras.

5. Glosario (definiciones, siglas y abreviaturas)

a. Definiciones

- **Boletín informativo interno:** Medio para compartir novedades e información relevante sobre un tema, proyecto de intereses, etc. con las partes interesadas internas. Generalmente suele enviarse por correo electrónico.
- **Cartelera:** Estás son las que se encuentran ubicadas en la pared en áreas comunes y presentan diferente información de interés común y necesaria para todas las unidades organizativas.



- **Correo electrónico:** Medio oficial que permite la difusión y retroalimentación rápida, simultánea y completa de información escrita y audiovisual
- **Esquela:** Notificación de la muerte de una persona que se publica por cualquier medio impreso o digital.
- **Memorándum:** Documento mediante el cual es posible emitir un mensaje escrito breve por el que se comunica indicaciones, recomendaciones, instrucciones, disposiciones y solicitudes, entre las diferentes áreas de la organización.
- **Servidor público:** Persona natural que presta temporal o permanentemente servicios dentro de la administración pública.
- **Unidad organizativa:** Direcciones generales, unidades, representaciones diplomáticas y consulares, misiones permanentes y oficinas regionales del Ministerio de Relaciones Exteriores.

b. Siglas

- MRREE: Ministerio de Relaciones Exteriores
- UCOM: Unidad de Comunicaciones
- UGTH: Unidad de Gestión de Talento Humano
- UTI: Unidad de Tecnologías de la Información

6. Documentos relacionados

a) Documentos de referencia:

- Manual de Marca de la Presidencia de la República (Externo)
- POL-PA-GTE-1 Política Informática del Ministerio de Relaciones Exteriores.
- Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Ministerio de Relaciones Exteriores.

b) Formatos:

- FOR-PA-CIN-1 Plantilla de Memorándum Institucional
- FOR-PA-CIN-2 Esquela
- FOR-PA-CIN-3 Plantilla de Presentaciones



7. Desarrollo

7.1. Generalidades

- 7.1.1. Las comunicaciones internas deberán ser breves, concisas, expresadas en un lenguaje claro y con la idea de que sean comprendidas por todo el público al que están dirigidos. Estas publicaciones, aunque internas, deben contar con el más alto cuidado en materia ortográfica y gramatical, para estar acorde a los estándares gubernamentales.
- 7.1.2. El contenido de toda comunicación interna, realizada por una determinada unidad organizativa, será de total responsabilidad de dicha unidad.
- 7.1.3. Cualquier área, equipo o grupo interno de trabajo que requiera la divulgación de información, entre otros, a través de los medios de comunicación interna establecidos, deberá coordinar con la unidad organizativa responsable de su administración.
- 7.1.4. Toda publicación del MRREE hacia el personal de sede, oficinas regionales y servicio exterior, deberá ser canalizada a través de los medios de comunicación establecidos y de acuerdo a las disposiciones para su uso.
- 7.1.5. El presente manual de comunicación interna debe ser revisado y actualizado periódicamente, para ajustar criterios a la dinámica de la institución y siempre pensando en el cumplimiento de sus objetivos.
- 7.1.6. La comunicación interna pertinente al Sistema de Gestión Integrado (SGI) se hará atendiendo lo establecido en el documento "MAN-PE-SGI-1 Manual de Comunicación del SGI".

7.2. Mecanismos de comunicación

7.2.1. Memorándum

El término memorándum es una palabra latina que significa "cosa que debe recordarse", se trata de un documento mediante el cual es posible emitir un mensaje escrito breve por el que se comunica indicaciones, recomendaciones, instrucciones, disposiciones y solicitudes, entre las diferentes áreas de la organización.

El memorándum tiene la capacidad de ser flexible, práctico, breve y directo, dividido en tres secciones: un encabezado, el cuerpo principal y un cierre.

Se recomienda, de ser posible, que la extensión del cuerpo no exceda de una página.

Debe utilizarse el formato de Memorándum descrito a continuación, con la información respectiva de cada unidad organizativa:



- No debe colocarse, bajo el logo del Ministerio, el nombre del viceministerio, dirección o Unidad Organizativa.
- La tipografía para los títulos es la Bembo Std y para el cuerpo es la Museo Sans.


 MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES
MRREE/UO/000/2023
MEMORÁNDUM

Para : Colocar el nombre del destinatario
 Colocar el cargo del destinatario

CC : Colocar el nombre de los destinatarios a quienes se copiará
 Colocar el cargo de los destinatarios a quienes se copiará

De : Colocar el nombre del remitente
 Colocar el cargo del remitente

Asunto : Describir el asunto que se desea informar

Fecha : Colocar la fecha del memorándum

(Escriba el saludo)

(Escriba el cuerpo del memorándum)

(Escriba la despedida)

DIOS UNIÓN LIBERTAD

- Para elaborar memorándum se deberá utilizar el formato: **FOR-PA-CIN-1 Plantilla de Memorándum Institucional**, debiendo cada unidad organizativa llevar un control numérico de su elaboración de manera anual, identificando plenamente la unidad generadora, el correlativo y el año (referencia).
MRREE/Unidad Organizativa/001/2023

7.2.2. Correo electrónico

En el MRREE, el correo electrónico es utilizado como una herramienta que facilita la comunicación dentro de la institución y está regulado en el



documento **POL-PA-GTE-1 Política Informática del Ministerio de Relaciones Exteriores.**

En relación con su redacción, es importante que:

- En la sección de asunto coloque un titular que permita al receptor tener una idea del contenido de este cuando lo reciba.
- Para el cuerpo del correo electrónico, debe procurar enviar mensajes cortos, precisos y que dejen claro la idea principal. Además, debe tenerse en cuenta que en archivos adjuntos puede agregar información que complemente su mensaje.
- Para hacer un mejor uso del correo electrónico, es importante tomar en cuenta estas recomendaciones:
 - a. Evitar el uso de mayúsculas tanto en la parte del asunto del correo como en el cuerpo de este, ya que es percibido como un mensaje con tono agresivo y puede molestar a la persona que lo recibe.
 - b. Revisar la ortografía antes de enviar el mensaje.
 - c. Obviar el uso de emoticones porque pueden parecer poco profesionales.
 - d. Mantener un tono cordial o educado en los mensajes.
- Todo correo electrónico debe finalizar con una firma donde se detalle el nombre del remitente, cargo, área organizativa, teléfonos de contacto y la dirección del MRREE. Para el diseño de esta firma podrá solicitarse el apoyo de la UTI.

Ejemplo:



7.2.3. Esquela

El MRREE, por medio de la Unidad de Gestión de Talento Humano será la única encargada de elaborar y comunicar de manera oficial cualquier esquela, haciendo uso para ello del correo notificaciones@rree.gob.sv.



Las unidades organizativas y las representaciones podrán presentar sus condolencias por medio de una esquela, la cual deberá remitirse de manera directa al afectado, cuando esto sea posible, y no se deberá replicar vía correo electrónico a todo el personal.

- Para elaborar esquelas se podrá utilizar la plantilla FOR-PA-CIN-2 Esquela definida por la UGTH, disponible en la normateca institucional.

Podrá exceptuarse de lo anteriormente expuesto, las esquelas enviadas por la Titularidad.

The image shows a template for a condolence card (esquela) with the following fields and content:

- Logo of the Ministry of Foreign Relations of Ecuador at the top center.
- A large black cross symbol in the center.
- Text: "Colocar quien expresa la condolencia" below the cross.
- Text: "Nombre de la persona fallecida (Q.E.P.D.)" in the middle.
- Text: "Mensaje de pesame" below the name.
- Text: "Lugar y fecha" at the bottom right.
- A large black ribbon graphic at the bottom left.

7.2.4. Boletín informativo interno

Para la elaboración de un boletín informativo interno se debe seguir la siguiente estructura:



- Logo Institucional (la ubicación será en el lado derecho superior, alineado al nombre de la Unidad Organizativa)
- Tema (justificado)
- Mensaje (justificado)

Uso obligatorio de fuentes (Tipo de letra)

Fuente

- Títulos en fuente Museo Sans
- Contenido del texto Museo Sans.

Interlineado

Para comunicar los boletines, se deberá utilizar una cuenta de correo electrónico general del área emisora; así por ejemplo;

- Si el boletín proviene de la Unidad de Gestión del Talento Humano se deberá comunicar por medio del correo recursoshumanos@rree.gob.sv, o talentohumano@rree.gob.sv.
- Si es un boletín sobre temas de ambientales, será la Unidad de Medio Ambiente que lo comunicará por medio del correo unidaddemedioambiente@rree.gob.sv.

Para la elaboración de boletines informativos es responsabilidad de cada unidad organizativa aplicar estos lineamientos y llevar un control numérico de los mismos por cada año calendario.

7.2.5. Presentaciones

La presentación complementa la exposición que se hace en persona y por tanto no necesita incluir en las diapositivas todo el texto que se va a decir, por lo que debe ser concisa en el contenido a presentar.

El texto de las diapositivas debe ser estrictamente necesario y usarse más como un mapa conceptual o claves principales de lo que se está diciendo. Esto también puede ser acompañado de imágenes que, muchas veces, resumen la idea principal de lo que se desea decir. Para ello, debe tener pleno conocimiento sobre lo que expondrá, ya que la imagen solo funciona como orientadora.

a. Diapositiva para portada de la presentación

Al inicio de la presentación debe utilizarse la portada en fondo oscuro con el logo del MRREE. Esto aplica para todas las unidades



organizativas, ya que ninguna unidad organizativa tiene avalado su propio logotipo.



b. Diapositivas del documento

Deben atender las siguientes recomendaciones:

- Escoger el contenido oportuno e indicativo. Las presentaciones son un recurso de guía para el expositor.
- No colocar toda la información del tema en las láminas, para eso existe el recurso del informe.
- No utilizar imágenes que tengan marca de agua o indicativo gráfico de derechos de autor
- Si se utilizan recursos gráficos deben ser íconos, ilustraciones o fotografías reales sobre el tema a desarrollar.

El formato a utilizar es



Uso obligatorio de fuentes (Tipo de letra)



a. Fuente

- Títulos en fuente Bembo std
- Contenido del texto Museo Sans.

b. Interlineado

- Al menos 1.5

c. Fondos claros

- Letra negra o azul

Para elaborar las presentaciones institucionales, se deberá utilizar la plantilla **FOR-PA-CIN-3 Plantilla de Presentaciones** disponible en la normateca.

7.2.6. Informes oficiales

Un informe oficial es un documento escrito en prosa informativa y técnica con el propósito de comunicar información del nivel más alto de la institución. Por consiguiente, refiere hechos obtenidos o verificados por los autores.

Estos documentos deben presentar una estructura uniforme, con el fin de mantener un estándar editorial, el cual se adaptará de acuerdo con el contenido de cada texto.

Estructura recomendada del Informe:

- Portada
- Índice general (o de contenido)
- Índice de abreviaturas
- Presentación o introducción
- Contenido (dividido por capítulos, secciones o apartados)
- Conclusiones (si las hubiere)
- Fuentes de consulta
- Anexos (si las hubiere)

7.2.7. Carteleras Institucionales

Permite contar con información de interés común y necesario para todas las áreas del Ministerio, las cuales se ubicarán en los espacios que se consideren estratégicos, siendo responsabilidad de su actualización periódica por parte de la Unidad de Gestión del Talento Humano.

Disposiciones generales para el uso de las carteleras



Para mantener una excelente imagen institucional ordenada y actualizada, en el manual de comunicación interna se establecen las siguientes disposiciones generales para el uso de las carteleras:

- i. De existir la necesidad de una unidad organizativa de publicar información de interés para la institución, podrá solicitar a la UCOM, el apoyo para el diseño gráfico y a la UGTH su incorporación a las carteleras proporcionando los insumos necesarios para tal fin.
- ii. Los contenidos a colocar serán mensajes cortos y de interés general. Si lo amerita, irán acompañados de imágenes que ayuden a captar la atención del público objetivo, de manera ordenada y agradable a la vista.
- iii. Los contenidos a publicar serán de carácter oficial y de interés general en relación con eventos internos o externos, que involucran la participación de los empleados del MRREE.
- iv. Se podrán divulgar contenidos o invitaciones de instituciones externas con las que el MRREE tiene alianzas estratégicas o de interés para los empleados.
- v. No debe utilizarse las carteleras para propaganda político-partidaria, filosófico-religiosa y comercial.
- vi. La información publicada deberá ser actualizada y renovada mensualmente o según la necesidad.
- vii. El contenido de las carteleras puede ser:
 - o Información institucional, para comunicar a los usuarios internos y externos.
 - o Comunicados internos de las diferentes unidades organizativas.

 - o Campañas y eventos institucionales/ gubernamentales.
 - o Servicios y ofertas especiales de entidades externas con las que el MRREE tiene alianzas estratégicas, que incluyan beneficios dirigidos al servidor público.
 - o Información sobre el Sistema de Gestión Integrado.
 - o Salud Ocupacional.
 - o Prestaciones laborales.
 - o Política ambiental.
 - o Noticias internas.
 - o Información de obligatoria publicación, entre otros.



Código:	MAN-PA-CIN-1	Versión:	1	Fecha de Vigencia:	31/10/2023	Página 13 de 13
---------	--------------	----------	---	--------------------	------------	-----------------

8. Anexos

N/A

9. Control de cambios

Versión	Fecha de actualización	Descripción de la modificación
1	31/10/2023	Creación del Manual de Comunicación Interna del MRREE.