



MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

# Manual de Comunicación del Sistema de Gestión Integrado

CÓDIGO	MAN-PE-SGI-1	VERSIÓN	1
--------	--------------	---------	---

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
 David Nehemias Rodríguez Jefe de Planificación Fecha: 08/09/2023	 Luis Vinicio Quezada Jefe de Calidad Fecha: 11/09/2023	 Carlos René Martínez Director de la Unidad de Planificación y Calidad Fecha: 11/09/2023





## 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 .....	4
8.	Anexos .....	8
9.	Control de cambios .....	8



## 1. Introducción

Como parte esencial de la implementación del Sistema de Gestión Integrado (ISO 9001:2015) y (ISO 37001:2016) (Calidad y Antisoborno), el Ministerio de Relaciones Exteriores debe implementar los mecanismos que le permitan comunicar de manera clara y efectiva todo lo relacionado al desarrollo, funcionamiento y monitoreo de este Sistema.

La comunicación es considerada como un pilar estratégico para el funcionamiento óptimo del SGI; por lo que merece tener un rol protagónico para consolidar la labor del MRREE con sus distintas partes interesadas, tanto internas como externas, comunicando oportunamente las Políticas, objetivos, indicadores, instrumentos normativos (Instructivos, manuales, guías, procedimientos, etc.), formatos, entre otros.

Por estas razones se ha creado el presente manual que contiene una serie de consideraciones para llevar a cabo la estrategia de comunicación interna en la cual se detallan las prioridades y medios de comunicación establecidos, así como el mecanismo para el monitoreo y evaluación de la comunicación interna.

Se establecen también los lineamientos para que la comunicación sea un factor transversal y un mecanismo efectivo que genere credibilidad y confianza al interior del MRREE, contribuyendo al despliegue y soporte del Sistema de Gestión Integrado.

## 2. Objetivo

Establecer las directrices generales para el manejo oportuno y eficaz de los medios de comunicación institucional que se implementarán para el funcionamiento del Sistema de Gestión Integrado.

## 3. Base Legal

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

## 4. Ámbito de aplicación

Las directrices definidas en el presente manual son exclusivamente para comunicar todo lo relacionado a la implementación, medición y seguimiento del SGI y aplica tanto a los funcionarios y empleados del Ministerio de Relaciones Exteriores.

## 5. Glosario (Definiciones, Siglas y Abreviaturas)

### a. Definiciones

- **Comunicación interna:** Proceso mediante el cual la institución da a conocer e intercambia información de interés con la titularidad, funcionarios y empleados públicos del MRREE.
- **Medio de comunicación:** Son todos aquellos instrumentos o forma de contenido usados por la institución para el establecimiento de una comunicación con todas sus partes interesadas internas.



- **Partes interesadas:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por las decisiones o actividades que realiza nuestra organización<sup>3</sup>; estas pueden ser internas y externas.

**b. Siglas.**

- MRREE: Ministerio de Relaciones Exteriores
- SGI: Sistema de Gestión Integrado
- UPC: Unidad de Planificación y Calidad
- UGTH: Unidad de Gestión del Talento Humano
- UTI: Unidad de Tecnologías de la Información
- UC: Unidad de Comunicaciones

**6. Documentos relacionados**

**a. Documentos de referencia:**

- INS-PE-SGI-6 Medición y Seguimiento del SGI

**b. Formatos:**

- FOR-PE-SGI-46 Matriz de Comunicación

**7. Desarrollo.**

**7.1 Consideraciones**

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, por tanto es un pilar fundamental para el adecuado funcionamiento del Sistema de Gestión Integrado.

En tal sentido, la estrategia de comunicación del Sistema de Gestión Integrado (Calidad y Antisoborno), utiliza como instrumento fundamental la matriz de comunicación que se ha definido, en cada uno de los procesos que forman parte del SGI, donde se toma como base las partes interesadas a quienes se debe mantener debidamente informados, luego se identifica quién es el ente que emite la comunicación, qué comunica, cuáles son los medios que utiliza para comunicarlo y en qué momento debe comunicarlo. De esta manera, la comunicación permitirá crear condiciones para el conocimiento y cumplimiento de la política y objetivos del SGI; y en consecuencia que conozcan e interioricen las metas institucionales.

---

<sup>3</sup>Según la norma ISO 9001:2015



**Consideraciones especiales:**

- Los comunicados oficiales para el personal del Ministerio de Relaciones Exteriores se realizarán desde la cuenta de correo institucional del SGI ([sgi@rree.gob.sv](mailto:sgi@rree.gob.sv))
- La administración de la cuenta de correo del SGI será responsabilidad exclusiva del equipo implementador del Sistema.
- Para lograr que la comunicación posibilite el desarrollo y funcionamiento del SGI, se establece que ningún criterio personal prevalecerá sobre lo que oficialmente se comunica desde el SGI ([sgi@rree.gob.sv](mailto:sgi@rree.gob.sv)).
- Será responsabilidad de la unidad organizativa líder de cada proceso, coordinar con el SGI y garantizar oportunamente toda comunicación de interés, en los medios oficiales, relativo a las acciones impulsadas y/o resultados que atañen al Sistema de Gestión Integrado.

**7.2 Comunicación del Sistema de Gestión Integrado (calidad y antisoborno)**

Será el SGI, quien garantizará la difusión oportuna y uso de medios institucionales propios para dar a conocer a las partes interesadas internas la información que considere referente a la implementación, seguimiento y mejora del SGI.

Implementación del SGI: En esta etapa, el SGI debe comunicar a todo el personal involucrado en los procesos que corresponden, todos los elementos que componen dicho Sistema, tales como plan de trabajo, la interpretación de la norma que se utilizará, los objetivos, todo el marco normativo (políticas, procedimientos, guías, instructivos, manuales, formatos, etc.), así como las partes interesadas, los procesos, el enfoque al usuario, los riesgos, requisitos legales, Sistema de monitoreo del SGI, la mejora continua, entre otros. Es decir se debe asegurar que todos los involucrados sepan hacia dónde vamos y por qué vamos hacia allá.

Seguimiento del SGI: Desde el SGI se debe definir y hacer del conocimiento de los involucrados en la implementación y mejora del sistema, cómo se realizará la medición y seguimiento al funcionamiento de nuestro Sistema de Gestión Integrado.

Mejora del SGI: se debe comunicar a todos los involucrados cómo se desarrollará la mejora continua de nuestro Sistema, de tal manera que se comprenda y se motive el desarrollo de este importante apartado para el crecimiento y maduración del mismo.

El SGI debe, en coordinación con las unidades de apoyo que estime conveniente, garantizar la creación y/o puesta en funcionamiento de los medios de comunicación necesarios que le permitan canalizar oportunamente toda la comunicación relativa a la implementación, monitoreo y mejora del Sistema, entre los medios indispensables destacan:



- **Correo Electrónico:** [sgi@rree.gob.sv](mailto:sgi@rree.gob.sv) es el medio oficial que facilitará el intercambio de información del SGI, particularmente en lo que se refiere a la publicación de documentos normativos oficiales, resultados de auditorías, resultados de revisiones con dirección superior, procesos, riesgos, política de calidad, objetivos de calidad y antisoborno, satisfacción del usuario, entre otros. Asimismo, permitirá coordinar los diferentes procesos de trabajo que se generen al margen del SGI.
- **Normateca Institucional:** Es una herramienta institucional para el registro, difusión y actualización de todas las disposiciones legales, reglamentarias, normativas y administrativas, que han sido emitidas por el MRREE con el objetivo de que sean consultadas de forma inmediata por las partes interesadas internas.
- **Juntas de revisión por Dirección:** espacio que permita a la Alta Dirección revisar el estado del SGI, asegurándose de tomar medidas necesarias para propiciar su funcionamiento y maduración.
- **Campañas de comunicación:** serán todas aquellas estrategias de comunicación creativa, debidamente coordinadas con otras unidades organizativas involucradas en el desarrollo del SGI, que generen mensajes de toma de conciencia y pertenencia de nuestro Sistema de Gestión Integrado.
- **Línea de denuncia:** permite que todas las partes interesadas tengan la oportunidad de denunciar casos de soborno, para su respectiva investigación y tratamiento.

### 7.3 Medios y/o canales de comunicación

Los medios de comunicación que se utilizarán dentro del Sistema de Gestión Integrado son los que utiliza normalmente la institución, y que funcionarán bajo el siguiente esquema:

Medio de comunicación	Descripción	Contenido	Ubicación	Responsable de Admon.	Periodicidad	Consideración
<b>Correo Institucional</b>	Medio oficial que permite la difusión y retroalimentación rápida, simultánea y completa de información escrita y audiovisual.	Información de interés para la difusión, implementación y seguimiento de resultados SGI.	Acceso web	UPC-SGI	Permanente	Tomar en cuenta disposiciones sobre su uso, definidas en la Política Informática
<b>Reuniones y/o Juntas de seguimiento</b>	Encuentros entre un grupo de personas que permiten comunicar de manera inmediata sobre un tema en específico, obteniendo así una retroalimentación solución de problemas y la toma de decisiones	Dependerá del tema a abordar, como mínimo se debe considerar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivo</li> <li>• Puntos de agenda y desarrollo</li> <li>• Acuerdos y responsables del seguimiento</li> </ul>	Presencial o virtuales	Líder del tema de interés	Según necesidad	--



Código:

Versión:

1

Fecha de Vigencia:

11/09/2023

Página 7 de 8

Medio de comunicación	Descripción	Contenido	Ubicación	Responsable de AdmOn.	Periodicidad	Consideración
<b>Normateca Institucional</b>	Herramienta institucional para el registro, difusión y actualización de todas las disposiciones legales, reglamentarias, normativas y administrativas del SGI.	Documentos normativos, reglamentarios y administrativos del SGI.	Digital	UPC-SGI	Según necesidad	Todo proceso de actualización y divulgación se hará a través de control documental liderado por el SGI.
<b>Fondos y protector de pantallas en PC</b>	Estrategia de comunicación creativa que se genera a partir de piezas publicitarias; cuya finalidad es enviar mensajes de fácil recordación a través de las computadoras del personal.	Según interés de la UO solicitante y principalmente asociado a un proyecto o campaña institucional.	Cada computadora de funcionarios y empleados, según corresponda	SGI-UPC	Según demanda e interés de las UO y sobre la base de una calendarización anual.	Los artes gráficos y diseño de la publicación deben estar aprobados por la UC
<b>Comunicación verbal</b>	Es la interacción entre dos o más personas, ya sea de forma oral o escrita para el seguimiento de un tema o situación de interés. Por ejemplo, reuniones o entrevistas, mensajería electrónica (WhatsApp, Telegram, o similares), llamadas telefónicas, videoconferencias, etc.	--	Física o telefónica	Líder del tema de interés	Según necesidad	Debe prevalecer en todo momento las normas de respeto y cortesía.
<b>Campañas de comunicación</b>	Estrategia de comunicación creativa que se genera a partir de piezas publicitarias como afiches, volantes, calendarios etc.; cuya finalidad es enviar mensajes de fácil recordación.	Dependerá del tipo de proyecto	--	Líder del tema de interés	Según necesidad	Coordinación previa con el SGI, UC y UTI según corresponda.



Medio de comunicación	Descripción	Contenido	Ubicación	Responsable de Admon.	Periodicidad	Consideración
Línea de denuncia	Medio de denuncia para cualquier declaratoria de supuestos casos de soborno, incumplimiento a la política del SGI o al control operativo del mismo.	--	En línea, vía llamada telefónica y vía correo electrónico.	SGI	Según necesidad	Todas las denuncias mantienen el carácter de confidencialidad

#### 7.4 Matriz de comunicación de unidades organizativas que lideran procesos

Este instrumento tiene la finalidad de propiciar la adecuada comunicación entre los diferentes actores del Sistema de Gestión Integrado del MRREE, y se basa en lo que se comunica a las partes interesadas:

- ¿A quién se comunica? (Parte interesada): Cada UO responsable de su proceso determina quienes son las partes interesadas a las que les comunica.
- ¿Quién comunica?: Identificar la UO que emite el comunicado.
- ¿Qué comunica?: Identificar el contenido que comunica.
- ¿Cómo se comunica?: Define el canal institucional que se utiliza para emitir el comunicado.
- ¿Cuándo se comunica?: Establece la periodicidad con que se envía el comunicado.

#### 7.5 Monitoreo y evaluación

La implementación de la estrategia de comunicación debe ir acompañada de un sistema de monitoreo y evaluación constante que permita medir los resultados y determinar los puntos de mejora en los medios utilizados y ajustar los objetivos establecidos a través de acciones correctivas.

Para ello, se evaluará el cumplimiento del indicador "SGI-IAS-2" denominado "Cumplimiento del plan de comunicación del Sistema de Gestión Integrado", analizando su cumplimiento, tal como su nombre lo indica"

Por otro lado, durante las diferentes inspecciones y auditorías al SGI se podrá verificar el grado de cumplimiento de la matriz de comunicación de cada unidad organizativa.

#### 8. Anexos: N/A

#### 9. Control de cambios.

Versión	Fecha de actualización	Descripción de la modificación
1	11/09/2023	Creación del Manual de Comunicación del SGI