

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA



Manual de Organización y Funcionamiento del Área de Comunicaciones



Gerencia Administrativa



Unidad de Desarrollo Organizacional

2017



Contenido

	Pág.
I. Generalidades.....	1
A. Identificación de Oficina.....	1
B. Estructura Organizativa.....	1
C. Objetivos.....	2
D. Funciones.....	2
E. Legislación Relacionada.....	3
II. Marco Regulatorio.....	4
A. Políticas.....	4
B. Normas Específicas.....	4
III. Descripción de Puestos.....	6
A. Coordinador de Comunicaciones.....	7
B. Técnico en Logística y Redacción.....	14
IV. Descripción de Procedimientos y Metodologías.....	22
V. Misceláneos.....	35
A. Disposiciones Finales.....	35
B. Bitácora de Cambios.....	36
C. Bitácora de Actualización.....	37
D. Anexos y Formularios.....	37



Objetivo

Tener documentada la estructura organizativa y funcional del Área de Comunicaciones, como guía de orientación interna y externa, que permita conocer la operatividad, regulaciones y procedimientos necesarios, para el cumplimiento de los objetivos del Área, en coherencia con los objetivos institucionales.

I. GENERALIDADES

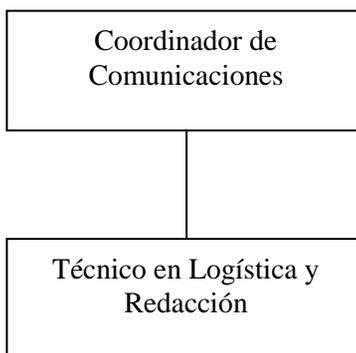
A. Identificación de la Oficina.

Nombre de la Oficina : Área de Comunicaciones

Código de Oficina : 111201

Dependencia Organizativa: Gerencia Administrativa

B. Estructura Organizativa.



C. Objetivos de la Oficina.

1. Generales.

1.1 Mantener presencia institucional, a través de los medios de información, para generar una imagen positiva con nuestros clientes internos y externos.

2. Específicos.

2.1 Utilizar canales de comunicación efectivos y eficaces.

2.2 Crear una imagen positiva de la Institución a través de diversos medios.

D. Funciones

1. Planificar, diseñar y ejecutar, planes de comunicación del Instituto.
2. Establecer canales adecuados de comunicación, para informar oportunamente a los clientes internos y externos.
3. Gestionar y procesar la información que se difundirá, a través de canales de comunicación establecidos.
4. Planificar y desarrollar la Memoria Anual de Labores del IPSFA.
5. Proyectar en todas las actividades aspectos positivos de la Institución..
6. Establecer comunicación con instituciones afines, empresas públicas, privadas y medios de comunicación, que contribuyan a establecer una red de apoyo para el Instituto.
7. Llevar a cabo labores de monitoreo de los medios de comunicación (prensa, radio y televisión).
8. Monitorear la calidad de servicio que se brinda a los clientes externos.



9. Monitorear la efectividad de los canales de comunicación utilizados, para adecuar los planes de trabajo, a las necesidades de los clientes.
10. Dar apoyo de publicidad y mercadeo a la Oficina de Ventas de Inmuebles y Proyectos.
11. Integrarse al plan de Participación Ciudadano, implementado por la Unidad de Acceso a la Información Pública-UAIP.
12. Coordinar y organizar los eventos Institucionales.
13. Dar apoyo técnico a las diferentes Unidades y Departamentos del Instituto que lo requieran
14. Brindar el apoyo al Departamento de Recursos Humanos, en las diferentes actividades dirigidas al personal del Instituto.
15. Ser los responsables de ejecutar las normas de protocolo.
16. Ser los responsables de ejecutar las normas de protocolo, en eventos internos y externos.
17. Coordinar la participación del Instituto en eventos públicos y/o privados.
18. Resguardar la documentación Oficial sujeta a consulta, como: Memorias de Labores, Acuerdos Presidenciales, entre otros.

E. Legislación Relacionada.

1. Ley del IPSFA
2. Reglamento de Ley IPSFA.
3. Normas Técnicas de Control Interno Específicas del IPSFA (NTCIE-IPSFA).
4. Ley de Corte de Cuentas.



Abril 2017

II. MARCO REGULATORIO

A. Políticas

1. Generales

- 1.1 Referirse al documento vigente “Políticas de Comunicación Institucional”, en donde se encuentran establecidas las políticas del Área de Comunicaciones.

B. Normas Específicas

1. Relativas a la comunicación institucional.

- 1.1 Será responsabilidad del Coordinador de Comunicaciones:
- 1.2 Mantener informados a los clientes externos, por medio de los canales oficiales de comunicación.
- 1.3 Difundir al personal que labora en el Instituto, la información de carácter institucional, a través de los canales establecidos.
- 1.4 Enfocar las actividades de comunicación a los perfiles de los grupos objetivos de acuerdo a sus necesidades de información.
- 1.5 Velar por la calidad de información de interés que se transmita a clientes externos e internos, por lo que, debe ser confiable, oportuna, suficiente y pertinente.
- 1.6 Dar a conocer a los afiliados, beneficiarios y empleadores, información sobre las políticas, requisitos de trámite y todas las disposiciones de los servicios que éstos demanden.
- 1.7 Supervisar la difusión y actualización de información de diversos medios de comunicación.
- 1.8 Facilitar la relación entre el Instituto y el afiliado, así como con el entorno, con la finalidad de mantener una imagen favorable.
- 1.9 Dar cobertura a las actividades institucionales organizadas por otros Departamentos y/o Unidades.



- 1.10 Verificar que el “Logotipo” y el “Slogan” del Instituto, tengan el uso adecuado en documentación oficial, por lo que, toda papelería, presentaciones, impresos y artículos promocionales que de la Institución emanen, deben regirse por las especificaciones vigentes en el Manual de Imagen Visual Corporativa.
- 1.11 Administrar eficientemente todo el equipo técnico y audio visual que este asignado al Área de Comunicaciones.
- 1.12 Velar por el cumplimiento de lo establecido en las Políticas de Comunicación Institucional.
- 1.13 Comunicar oportunamente los resultados de los monitoreas realizados a la instancia inmediata superior.

2. Relativas a la gestión de boletines electrónicos.

- 2.1 El resguardo de boletines electrónicos elaborados por el Área de Comunicaciones, deberán ser resguardados en una carpeta virtual y contar con su debido respaldo (copia de seguridad o backup) etiquetando dichos archivos de manera adecuada (fecha, título, tipo de boletín, etc.).
- 2.2 La carpeta virtual deberá tener como mínimo la siguiente estructura: Comunicaciones (//admon) (G:)/Comunicaciones/Boletines Electrónicos/año/mes.



III. DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

<i>Nombre del Puesto</i>	<i>No. de Plazas</i>	<i>No. de Pág.</i>
A. Coordinador de Comunicaciones	1	07
B. Técnico en Logística y Redacción	1	14
<i>Total de Plazas:</i>	2	



A. COORDINADOR DE COMUNICACIONES

1. IDENTIFICACIÓN

Nombre o Título del Puesto: Coordinador de Comunicaciones.
Unidad de Dependencia: Gerencia Administrativa.
Puesto del Superior Inmediato: Gerente Administrativo.
Unidad de Dependencia: Gerencia Administrativa.
Puestos que supervisa: <ul style="list-style-type: none">• Técnico en Logística y Redacción.

2. PROPÓSITO DEL PUESTO DE TRABAJO

Proyectar una imagen institucional positiva a nivel interno y externo, a través de una comunicación eficiente, eficaz y oportuna; así como por medio del diseño gráfico de los productos informativos y publicitarios y el diseño de sitios web del Instituto (Internet e Intranet).

3. UNIDADES Y ELEMENTOS DE COMPETENCIA

3.1 Coordinar y supervisar la elaboración del Plan Operativo Anual (POA) y del Presupuesto del Área.

- 3.1.1 Organizar al equipo de trabajo, definir metodología y dar lineamientos para elaborar el Plan.
- 3.1.2 Proponer ideas sobre cambios, mejoras, actividades o proyectos a incluir en el Plan.
- 3.1.3 Dar seguimiento al proceso de elaboración del POA.
- 3.1.4 Revisar y presentar el documento final que contiene el POA.
- 3.1.5 Definir lineamientos al Enlace Presupuestario.
- 3.1.6 Hacer propuestas de cambios y mejoras del presupuesto.
- 3.1.7 Dar seguimiento al proceso de elaboración del presupuesto.
- 3.1.8 Revisar y presentar el documento final que contiene el presupuesto.



Abril 2017

3.2 Realizar seguimiento a la ejecución del Plan Operativo y del Presupuesto anual del Área.

- 3.2.1 Convocar a reuniones al equipo de trabajo.
- 3.2.2 Establecer y verificar cumplimiento de metas.
- 3.2.3 Presentar al jefe inmediato propuestas amplias de las actividades programadas.
- 3.2.4 Dar seguimiento a la disponibilidad presupuestaria.
- 3.2.5 Coordinar la elaboración de informes de seguimiento, revisar y presentar los mismos a instancias respectivas.

3.3 Planificar, asesorar y realizar el diseño gráfico del material impreso y electrónico.

- 3.3.1 Identificar requerimientos y elaborar el programa de trabajo a realizar en el año, en el Área.
- 3.3.2 Planificar en coordinación con la jefatura, el concepto creativo que contendrá la pieza publicitaria, definiendo el medio y los programas de diseño en que se realizará, de acuerdo al grupo objetivo.
- 3.3.3 Atender requerimientos y discutir su factibilidad con la jefatura, si no estuviere programado.
- 3.3.4 Diagramar y diseñar piezas gráficas y los distintos medios electrónicos establecidos en el Plan de trabajo del Área.
- 3.3.5 Presentar propuesta de diseños gráficos al jefe inmediato para Visto Bueno (Vo.Bo.).
- 3.3.6 Colaborar en la elaboración del Plan de Trabajo del Área, presentando propuestas de innovación y mejora.
- 3.3.7 Coordinar con proveedores e imprentas actividades relacionadas con la producción de material gráfico.
- 3.3.8 Proporcionar archivo conteniendo artes y prueba impresa como guía.
- 3.3.9 Revisar artes finales de imprenta y darle seguimiento hasta recibir producto terminado.
- 3.3.10 Brindar asesoría especializada para diseño de piezas gráficas a las distintas áreas del Instituto.



- 3.3.11 Brindar asistencia técnica, de acuerdo a requerimientos.
- 3.3.12 Elaborar las piezas para Vo.Bo. del jefe inmediato y remitirlas a las áreas solicitantes.

3.4 Realizar el Diseño gráfico de los Sitios Web del Instituto (Internet e Intranet).

- 3.4.1 Elaborar el diseño de las distintas páginas de sitios web del Instituto (Internet e
- 3.4.2 Intranet)
- 3.4.3 Coordinar con la Unidad de Informática los aspectos técnicos relacionados con
- 3.4.4 Sitios Web del Instituto (Internet e Intranet)
- 3.4.5 Brindar mantenimiento periódico al contenido de los sitios web institucionales.

3.5 Coordinar todo tipo de publicación institucional.

- 3.5.1 Dar lineamientos a involucrados sobre la información a publicar.
- 3.5.2 Revisar y editar los materiales sujetos a publicación.
- 3.5.3 Redactar materiales cuando sea necesario.
- 3.5.4 Dar visto bueno y gestionar el autorizado del Gerente Administrativo.
- 3.5.5 Proponer las publicaciones a la instancia superior.

3.6 Coordinar la relación con los medios de comunicación.

- 3.6.1 Atender las demandas de los medios de comunicación, en forma personal o telefónica.
- 3.6.2 Presentar las demandas a la Gerencia Administrativa del Instituto.
- 3.6.3 Comunicar o facilitar a los medios la respuesta institucional.
- 3.6.4 Seguimiento a los resultados presentados por los medios de comunicación.

3.7 Administrar los bienes y recursos asignados al Área de Comunicaciones.

- 3.7.1 Supervisar al equipo de trabajo sobre el resguardo, préstamo a otras áreas, funcionamiento de los equipos o recursos materiales que tengan a cargo.
- 3.7.2 Dar lineamientos sobre descargo o solicitud de nuevos equipos u otros recursos.
- 3.7.3 Revisar el inventario de activo fijo.

3.8 Realizar actividades de protocolo.

- 3.8.1 Representar a la Institución en eventos de carácter oficial.
- 3.8.2 Coordinar la participación del Instituto en eventos oficiales.
- 3.8.3 Fungir como maestra de ceremonia en eventos institucionales.
- 3.8.4 Definir protocolos de atención para visitantes especiales o eventos institucionales.



- 3.8.5 Coordinar y apoyar en la cobertura foto periodística en eventos institucionales cuando sea necesario.
- 3.8.6 Colaborar en la realización las actividades de monitoreo de noticias y publicaciones.
- 3.8.7 Atender afiliados y público en general que visita el Área: a) Dar respuesta oportuna a la demanda de servicios b) Remitir a los visitantes a las áreas pertinentes.
- 3.8.8 Coordinar el apoyo a brindar a otras áreas de la Institución.
- 3.8.9 Dar lineamientos al equipo de trabajo sobre el apoyo a prestar, de acuerdo a requerimientos de las áreas del Instituto.
- 3.8.10 Participar en la organización de actividades o eventos, coordinados por otras áreas.
- 3.9 Realizar otras funciones y tareas afines al puesto, asignadas por su jefe inmediato.**

4. PERFIL DEL PUESTO

4.1 Educación formal

- Profesional graduado o egresado de la carrera de Licenciatura en Comunicaciones o carreras afines.

4.2 Competencias genéricas del puesto

- Planificación y organización del trabajo.
- Liderazgo
- Iniciativa y creatividad.
- Toma de decisiones
- Innovación
- Negociación
- Trabajo en equipo
- Orientación al cliente
- Conocimientos y habilidades de ofimática.



4.3 Competencias específicas o técnicas del puesto

- Conocimientos sólidos de redacción
- Conocimientos básicos de diseño gráfico
- Excelente ortografía y gramática.
- Conocimientos de normas de protocolo
- Elaboración de proyectos
- Facilidad de expresión oral y escrita
- Administración de recursos
- Confidencialidad de la información
- Responsabilidad y compromiso con la organización.

4.4 Experiencia laboral requerida

- Tres años como mínimo en puestos similares.

5. RESPONSABILIDADES QUE INCLUYE EL PUESTO

5.1 Manejo de personal

- Puestos asignados bajo su responsabilidad.

5.2 Equipo de trabajo

- Equipo de oficina asignado al puesto de trabajo.

5.3 Fondos y Valores

- Administración de cheques para realización de eventos.

5.4 Responsabilidad en manejo de información.

- Buen manejo de la información institucional ante la prensa y entes externos.
- Definir al equipo de trabajo los lineamientos para la selección y el estilo de la información a publicar, a fin de proteger la imagen institucional.

6. CONDICIONES DE TRABAJO

- Condiciones normales de oficina.



7. RIESGOS DEL CARGO

TIPO DE RIESGO	MOTIVO	CONSECUENCIA
De imagen	Mal manejo de la información institucional.	Distorsión de la imagen del Instituto.

8. RELACIONES DE TRABAJO, REQUERIDAS DEL PUESTO

8.1 Relaciones internas

PUESTOS	UNIDADES	CON EL PROPÓSITO DE
Jefe del Departamento, Técnicos de Recursos Humanos.	Departamento de Recursos Humanos.	Coordinación de eventos y apoyos solicitados.
Comités	Comité de Seguridad y Salud Ocupacional, Comisión de Ética Institucional, Comité de Medio Ambiente.	Apoyo técnico que soliciten.
Jefe de Depto. y Coordinador de Libre Gestión	DACI	Coordinaciones sobre productos y/o servicios solicitados.
Jefe de Depto.	Unidad de Desarrollo Organizacional	Elaboración y seguimiento del POA
Jefe de Depto. y Técnico Presupuestario.	Departamento de Presupuesto	Elaboración del Presupuesto y Ejecución presupuestaria.
Gerente	Gerencia Administrativa	Autorizaciones de trabajo
Jefaturas y Coordinadores	Todas las áreas	Apoyo técnico.
Jefe de Depto.	Unidad de Informática.	Requerimientos relacionados con los sitios WEB del IPSFA.

8.2 Relaciones externas

INSTITUCIÓN	CON EL PROPÓSITO DE
Unidades Militares u otras Instituciones relacionadas.	Realizar coordinaciones diversas de trabajo.
Medios de Comunicación	Atender solicitudes de información o entrevistas.

9. ESTÁNDARES DE DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO

- Formulación del plan operativo anual del área (POA), de acuerdo a lineamientos.
- Ejecución y seguimiento del plan operativo anual y presupuesto anual del Área.
- Dirigir la elaboración de documentos informativos, que mejoren la comunicación interna y externa del Instituto.
- Brindar mantenimiento al contenido de unas secciones del sitio web y de la intranet.
- Revisión de materiales sujetos a publicación.
- Requerimientos de medios de comunicación.
- Uso eficiente de equipo, recursos y bienes asignados al área.
- Conducir las actividades protocolarias en eventos que celebra el Instituto.

10. INDICADORES DE DESEMPEÑO

- Presentación del Plan Operativo Anual.
- Informes trimestrales del seguimiento del POA y presupuesto anual del Área.
- Documentos informativos, con calidad y oportunidad.
- Sitios web del Instituto actualizados (Internet e Intranet).
- Materiales publicitarios actualizados.
- Informes de seguimiento a requerimientos de medios de comunicación.
- Equipo asignado en buen estado de funcionamiento.
- Número de actividades protocolarias realizadas



B. TÉCNICO EN LOGÍSTICA Y REDACCIÓN.

1. IDENTIFICACIÓN

Nombre o Título del Puesto: Técnico en Logística y Redacción.
Unidad de Dependencia: Gerencia Administrativa.
Puesto del Superior Inmediato: Coordinador de Comunicaciones.
Unidad de Dependencia: Área de Comunicaciones.
Puestos que supervisa: <ul style="list-style-type: none">• Ninguno.

2. PROPÓSITO DEL PUESTO DE TRABAJO

Contribuir al establecimiento de una comunicación efectiva con los grupos objetivos, a través de las relaciones públicas, de la facilitación oportuna de los recursos y de la Redacción de Textos de los productos informativos y publicitarios que se elaboran en el Área.

3. UNIDADES Y ELEMENTOS DE COMPETENCIA

3.1 Planificar y desarrollar la logística de eventos institucionales internos y externos.

- 3.1.1 Realizar gestiones administrativas y presupuestarias, relacionadas con los eventos.
- 3.1.2 Contactar a proveedores de servicios para eventos y realizar el debido seguimiento.
- 3.1.3 Colaborar en la elaboración del Plan de Trabajo del Área, presentando propuestas de innovación y mejora.
- 3.1.4 Atender afiliados y público en general que visita el Área: a) Dar respuesta oportuna a la demanda de servicios y b) Remitir a los visitantes a las áreas pertinentes.
- 3.1.5 Participar en la evaluación de procesos del Área, tales como: a) Dar la reinención de procesos y/o procedimientos reflejados en el Manual de Organización y Funcionamiento del Área; b) Brindar aportes para la actualización de los Manuales administrativos relacionados con el Área.



3.2 Realizar labores de enlace presupuestario y del Plan Operativo Anual (POA) del Área.

- 3.2.1 Realizar las gestiones de requerimiento de almacén y suministros, solicitud y liquidación de cheques, vales de caja chica y transferencias presupuestarias.
- 3.2.2 Ingresar al sistema de elaboración del Presupuesto Anual (gastos directos y plan de compras), y realizar el respectivo seguimiento.
- 3.2.3 Ingresar el Plan Operativo Anual (POA) y administrar la información relacionada con los seguimientos trimestrales.

3.3 Planificar y redactar todo tipo de información institucional, que se divulgará a través de los medios impresos y/o electrónicos.

- 3.3.1 Identificar requerimientos y elaborar el programa de trabajo a realizar en el año, en el área de Redacción de Textos.
- 3.3.2 Identificar y atender requerimientos de comunicación a divulgar.
- 3.3.3 Planificar el contenido creativo de la comunicación.
- 3.3.4 Recopilar la información estableciendo medios y material a utilizar para su publicación.
- 3.3.5 Establecer coordinaciones tanto internas como externas, con la finalidad de que provean los insumos necesarios acorde a la naturaleza del mensaje a redactar, incluyendo sesiones fotográficas de acuerdo a lo anteriormente planificado.
- 3.3.6 Redacción de textos.
- 3.3.7 Presentar textos elaborados a la jefatura para su edición y/o aprobación.
- 3.3.8 Elaborar boletín informativo interno.
- 3.3.9 Selección de la información a publicar y redactar.
- 3.3.10 Hacer el diseño gráfico correspondiente.
- 3.3.11 Velar por su adecuada publicación.
- 3.3.12 Monitorear las noticias y publicaciones de interés institucional.
- 3.3.13 Revisar, leer y seleccionar las noticias más relevantes que atañen al Instituto, publicadas en los periódicos del país.
- 3.3.14 Remitir a jefatura para revisión y posterior comunicación a las unidades interesadas.



3.3.15 Buscar en Internet las noticias que se consideren pertinentes.

3.3.16 Archivar cronológicamente el material seleccionado.

3.4 Administrar y controlar el equipo audiovisual inventariado en el Área de Comunicaciones.

3.4.1 Atender los diferentes requerimientos de préstamo de equipo de otras áreas del

3.4.2 Instituto y unidades de negocio, previa autorización de la jefatura.

3.4.3 Supervisar el estado físico de los equipos asignados al Área, para tomar las medidas necesarias con la jefatura.

3.4.4 Apoyar a la instancia respectiva, en la realización de los inventarios físicos de los equipos del Área.

3.4.5 Coordinar los descargos del inventario cuando se requiera.

3.4.6 Asistir en las tareas administrativas para el préstamo y descargo de equipos o bienes.

3.4.7 Archivar la documentación del Área: Clasificar y resguardar adecuadamente la documentación según rol establecido.

3.5 Dar cobertura en toma de fotografías y/o videos de eventos internos y externos.

3.5.1 Recibir solicitud para cobertura fotográfica o videos.

3.5.2 Revisar equipo a utilizar para su correcto funcionamiento.

3.5.3 Presentarse al evento interno para dar la cobertura solicitada.

3.6 Administrar el correo electrónico institucional, su aplicativo y monitoreo de medios informativos institucionales.

3.6.1 Comunicar por correo electrónico institucional, todo tipo de información de interés para clientes internos y externos, debidamente autorizado.

3.6.2 Revisar los correos recibidos por parte de clientes externos y canalizarlos internamente con las áreas respectivas, para que puedan ser atendidos oportunamente.

3.6.3 Archivar la información.

3.6.4 Actualizar y depurar los contactos.

3.6.5 Elaborar cuestionario de encuesta de monitoreo sobre la calidad de servicios que presta la Institución, y de medios informativos, y presentar propuesta a jefatura.

3.6.6 Apoyar a la coordinación durante el proceso de monitoreo.



- 3.6.7 Elaborar y presentar informe a la jefatura, sobre los resultados obtenidos en el monitoreo.
- 3.6.8 Brindar apoyo especializado a las diferentes Áreas del Instituto.
- 3.6.9 Redacción de mensajes.
- 3.6.10 Diseñar artes gráficas y/o los distintos medios electrónicos para Visto Bueno del jefe inmediato y remitirlas a las áreas solicitantes.

- 3.6.11 Apoyar a la jefatura durante el proceso de monitoreo de medios institucionales.
- 3.6.12 Realizar actividades protocolarias cuando sea necesario en los eventos institucionales.

3.7 Coordinar la distribución de materiales informativos.

- 3.7.1 Elaborar los controles administrativos y clasificar los destinatarios y cantidades a entregar.
- 3.7.2 Organizar los paquetes a distribuir.
- 3.7.3 Dar el seguimiento respectivo a la distribución.
- 3.7.4 Dar seguimiento al banco de fotos digital.
- 3.7.5 Evaluar la calidad de las imágenes y editar.
- 3.7.6 Archivar las imágenes de eventos institucionales, en forma digital.
- 3.7.7 Administrar carteleras con información institucional.
- 3.7.8 Actualizar la información que se difunde a través de las carteleras.
- 3.7.9 Velar por el orden y presentación de carteleras.
- 3.7.10 Realizar gestiones para señalización del Instituto.
- 3.7.11 Realizar la detección de necesidades de rotulación.
- 3.7.12 Determinar tamaños y contenidos de señalización.
- 3.7.13 Elaborar y dar seguimiento a requerimientos.
- 3.7.14 Verificar la adecuada colocación de los rótulos.
- 3.7.15 Coordinar ornato del Instituto en fechas especiales.
- 3.7.16 Realizar las gestiones administrativas para la realización del ornato.
- 3.7.17 Supervisar y verificar el trabajo del proveedor.

3.8 Realizar la evaluación de la calidad en la atención al cliente a nivel de las áreas que proporcionan los servicios.



- 3.8.1 Elaborar cuestionario de encuesta y presentar propuesta a la jefatura.
- 3.8.2 Realizar entrevista al cliente, personalmente en oficina o vía telefónica, según lo establezca el Plan de Trabajo.
- 3.8.3 Elaborar informe de resultados obtenidos y presentarlo a la jefatura para su respectiva revisión y comunicación a las áreas involucradas.
- 3.9 Realizar otras funciones y tareas afines al puesto, asignadas por su jefe inmediato.**

4. PERFIL DEL PUESTO

4.1 Educación formal

- Profesional Graduado o Egresado de la Carrera de Licenciatura en Comunicaciones o carreras afines.

4.2 Competencias genéricas del puesto

- Iniciativa y creatividad
- Orientación al cliente
- Discreción
- Trabajo en equipo
- Habilidad de comunicación verbal y escrita
- Conocimientos y habilidades de Ofimática.

4.3 Competencias específicas o técnicas del puesto

- Conocimientos sólidos de paquetes de diseño gráfico digital y de diseño web
- Conocimientos básicos de redacción.
- Expresión oral y escrita
- Elaboración de proyectos del área
- Buenas relaciones interpersonales
- Dinamismo.
- Compromiso con la organización.



4.4 Experiencia laboral requerida

- Un año de experiencia en puesto similar.

5. RESPONSABILIDADES QUE INCLUYE EL PUESTO

5.1 Manejo de personal

- Ninguno.

5.2 Equipo de trabajo

- Equipo de trabajo asignado al puesto de trabajo.

5.3 Fondos y Valores

- Ninguno

5.4 Responsabilidad en manejo de información.

- La información a publicar debe ser seleccionada en virtud de la imagen institucional y de acuerdo a la oportunidad establecida.

6. CONDICIONES DE TRABAJO

- Condiciones normales de oficina.

7. RIESGOS DEL CARGO

TIPO DE RIESGO	MOTIVO	CONSECUENCIA
Imagen	Diseño inapropiado de piezas sujetas a publicación.	Distorsión de imagen del Instituto.



8. RELACIONES DE TRABAJO, REQUERIDAS DEL PUESTO

8.1 Relaciones internas

PUESTOS	UNIDADES	CON EL PROPÓSITO DE
Jefaturas o Colaboradores de las Distintas áreas del Instituto.	Áreas Solicitantes.	Apoyo técnico en diseño gráfico.
Gestores de Compras.	DACI	Requisitos técnicos para la compra de productos

8.2 Relaciones externas

Institución	Con el propósito de
Empresas proveedoras de servicios de impresión.	Entrega y revisión de artes.

9. ESTÁNDARES DE DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO

- Elaboración de programación anual de los Medios Informativos.
- Ejecución del POA y presupuesto del área.
- Piezas publicitarias y/o informativas elaboradas, con la calidad requerida y según publicación programada.
- Uso eficiente de equipo audiovisual.
- Dar cobertura en toma de fotografías y/o videos en eventos.
- Administrar eficientemente el correo institucional u otros medios informativos.
- Distribuir eficiente de material informativo.
- Evaluación de la atención al cliente.



10. INDICADORES DE DESEMPEÑO.

- Presentación de la Programación anual de los Medios Informativos.
- Informe de ejecución del POA y presupuesto del área.
- Cantidad de piezas publicitarias y/o informativas elaboradas con la calidad requerida y según programación.
- Equipo audiovisual en buen estado.
- Numero de fotografías y/o videos.
- Informes de la Programación anual de los Medios Informativos.
- Medios informativos actualizados.
- Número de documentos distribuidos.
- Informe de la evaluación de la atención al cliente.



IV. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y METODOLOGÍAS.

<i>Nombre de la Metodología:</i>	<i>No. de Pág.:</i>
A. Préstamo de Equipo Técnico	23
B. Apoyo Especializado a otras Áreas	24
C. Préstamo de actas, memorias y leyes anteriores	25
D. Creación y resguardo de boletines electrónicos	26
E. Ambientación de oficinas para determinados eventos	27
F. Elaboración de materiales impresos	28
G. Organización de eventos	30
H. Publicidad institucional en medios masivos	31
I. Monitoreo de atención al cliente	32
J. Monitoreo de medios informáticos institucionales	33



NOMBRE DE LA METODOLOGÍA:

A. PRÉSTAMO DE EQUIPO TÉCNICO

OBJETIVO DE LA METODOLOGÍA:

Definir lineamientos a seguir para la realización del préstamo de equipo técnico.

Inicio de la Metodología.

Área Solicitante:

1. Elabora por escrito la solicitud de préstamo del equipo y la hace llegar al Área de Comunicaciones.

Área de Comunicaciones:

2. En caso de disponibilidad, confirma el apoyo.
3. Coordina el llenado y autorizado de los formularios respectivos.
4. Procede a entregar el equipo, verificando el buen funcionamiento del mismo.

Área Solicitante:

5. Recibe equipo a conformidad y en caso de salir de las instalaciones del Instituto, gestionará autorizado del Área de Activo Fijo y presentará al Personal de Seguridad en la recepción.
6. Devuelve el equipo al Área de Comunicaciones, verificando el buen funcionamiento el mismo.

7. Fin de la Metodología.



NOMBRE DE LA METODOLOGÍA:

B. APOYO ESPECIALIZADO A OTRAS ÁREAS.

OBJETIVO DE LA METODOLOGÍA:

Definir lineamientos a seguir para brindar apoyo especializado a otras Áreas.

Inicio de la Metodología.

Área Solicitante:

1. Hace requerimiento por escrito al Área de Comunicaciones y proporciona la información pertinente.

Área de Comunicaciones:

2. En caso de una solicitud de Redacción y/o Diseño Gráfico, el Área de Comunicaciones crea el concepto, redacta y diseña lo solicitado, luego entrega las opciones de arte al área solicitante, para que ésta seleccione la más conveniente o efectúe cambios.
3. Una vez seleccionado el arte, si se realizará impresiones en una imprenta, el Área de Comunicaciones proporciona arte y prueba impresa, da seguimiento a fin de que se obtenga la calidad gráfica de lo requerido.
4. En caso que la solicitud sea para cobertura fotográfica / video de eventos, el Área de Comunicaciones se presenta al evento y realiza las tomas de fotografía y/o video que considere necesarias.
5. En caso que la solicitud sea para organizar algún evento, el Área de Comunicaciones, asesora en materia de protocolo, asiste a reuniones necesarias y a las actividades previas y durante los eventos.

6. Fin de la Metodología.



NOMBRE DE LA METODOLOGÍA:

**C. PRÉSTAMO DE ACTAS, MEMORIAS Y
LEYES ANTERIORES.**

OBJETIVO DE LA METODOLOGÍA:

Definir lineamientos a seguir para el préstamo de actas, memorias y leyes anteriores.

Inicio de la Metodología.

Área Solicitante:

1. Solicita el documento de interés, para consultarlos al Área de Comunicaciones.
2. Revisa y devuelve el documento consultado.

Área de Comunicaciones:

3. Facilita el documento solicitado para que el solicitante pueda hacer sus consultas.
4. Entrega fotocopia si es requerido.
5. **Fin de la Metodología.**



NOMBRE DE LA METODOLOGÍA:

D. CREACIÓN Y RESGUARDO DE BOLETINES ELECTRÓNICOS

OBJETIVO DE LA METODOLOGÍA:

Definir pasos a seguir en la creación y resguardo de boletines electrónicos.

Inicio de la Metodología.

Coordinador de Comunicaciones:

1. Revisa Plan de Trabajo, identifica temas a comunicar, define estructura, objetivo, alcance, aspectos gráficos, de redacción y determina el tiempo de producción del boletín.

Técnico en Logística y Redacción:

2. Recopila información, entrevistas, fotografías, material complementario, selecciona la información, diseña el formato del boletín y redacta los artículos para el boletín.
3. Diseña todo el documento de acuerdo a la estructura establecida, inserta imágenes, fotos y texto.

Coordinador de Comunicaciones:

4. Edita el contenido, organiza el boletín, revisa y realiza correcciones.
5. Remite boletín para autorización a Gerente Administrativo.

Gerente Administrativo:

6. Revisa y si no hay observaciones autoriza boletín.

Coordinador de Comunicaciones:

7. Envía por medio de correo electrónico, la publicación a los contactos, según el boletín.
8. Resguarda boletín electrónico en la carpeta virtual dispuesta para tal finalidad.

Fin de la Metodología.



NOMBRE DE LA METODOLOGÍA:

E. AMBIENTACIÓN DE OFICINAS PARA DETERMINADOS EVENTOS

OBJETIVO DE LA METODOLOGÍA:

Definir lineamientos a seguir para la publicación de boletines electrónicos.

Inicio de la Metodología.

Coordinador de Comunicaciones:

1. Elabora presupuesto y analiza si la decoración se realizará internamente o si se contratarán los servicios.
2. Una vez ha generado el concepto de decoración requerido, solicita el proceso de contratación al Departamento de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales, estableciendo los parámetros de negociación.
3. Contratado el servicio, coordina directamente con el Proveedor para ampliarle sobre el tipo de decoración que se desea, definir colores, materiales, texturas y diseño.
4. Supervisan el servicio en el lugar del evento (Torre El Salvador o Unidades Descentralizadas, según el caso).

Técnico en Logística y Redacción:

5. En cualquiera de los casos, terminado el servicio, se da por recibido y coordina el desmontaje y resguardo de productos, en caso que éstos sean propiedad del Instituto.
6. **Fin de la Metodología.**



NOMBRE DE LA METODOLOGÍA:

F. ELABORACIÓN DE MATERIALES IMPRESOS

OBJETIVO DE LA METODOLOGÍA:

Definir lineamientos a seguir para la elaboración de materiales impresos.

Inicio de la Metodología.

Coordinador de Comunicaciones:

1. Se reúne con los técnicos del Área para planear el tipo de documento, información, alcance y distribución. Además, identifica las áreas en donde puede recopilarse la información.

Técnico en Logística y Redacción:

2. Recopila la información de las áreas respectivas, realiza entrevistas si fuera necesario, selecciona la información y luego procede a redactar.

Coordinador de Comunicaciones:

3. Edita la información brindada por el Técnico en Logística y Redacción y da Vo. Bo.

Técnico en Logística y Redacción:

4. Trabaja en el diseño gráfico del material impreso a publicar y genera una prueba impresa.

Coordinador de Comunicaciones:

5. Revisa, da Vo. Bo. y gestiona la autorización de Gerente General.

Gerente General:

6. Autoriza el documento.

Técnico en Logística y Redacción:

7. Entrega el arte al proveedor seleccionado para que éste inicie su impresión conforme a lo requerido.

Coordinador de Comunicaciones:



8. Recibe prueba impresa por parte de la imprenta o Color Key si fuera necesario, y aprueba.

Técnico en Logística y Redacción:

9. Recibe el material impreso, coloca viñeta y distribuye conforme a lo establecido, a través de los controles internos.

10. Fin de la Metodología.



NOMBRE DE LA METODOLOGÍA:

G. ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

OBJETIVO DE LA METODOLOGÍA:

Definir lineamientos a seguir para la organización de eventos.

Inicio de la Metodología.

Coordinador de Comunicaciones:

1. Se reúne con los Técnicos del Área de Comunicaciones, para generar ideas nuevas y creativas.
2. Presenta propuesta al Gerente Administrativo, incluyendo antecedentes, descripción y presupuesto, para posteriormente presentarla al Gerente General.

Técnico en Logística y Redacción:

3. Una vez aprobada la propuesta, realiza los requerimientos administrativos para desarrollar lo planeado.
4. Elaborar invitaciones electrónicas e impresas.

Coordinador de Comunicaciones:

5. Da seguimiento previo a la organización del evento.
6. Se reúne con los Técnicos del Área de Comunicaciones, para definir funciones.

Técnico en Logística y Redacción:

7. Coordina el montaje, ejecuta lo planeado hasta concluir con el desmontaje del evento.

Coordinador de Comunicaciones:

8. Se reúne con los Técnicos del Área de Comunicaciones, para evaluar el desarrollo del evento.

9. Fin de la Metodología.



NOMBRE DE LA METODOLOGÍA:

H. PUBLICIDAD INSTITUCIONAL EN MEDIOS MASIVOS.

OBJETIVO DE LA METODOLOGÍA:

Definir lineamientos a seguir para la realización de publicidad Institucional en medios masivos.

Inicio de la Metodología.

Coordinador de Comunicaciones:

1. Identifica la necesidad de divulgación en un medio masivo, define el tipo de publicación y dirige su elaboración.

Técnico en Logística y Redacción:

2. Redactan y diseñan la publicidad, de acuerdo al concepto definido.

Coordinador de Comunicaciones:

3. Revisa y da visto bueno a la publicación y gestiona autorización de Gerente General.

Técnico en Logística y Redacción:

4. Realiza gestiones con medios y requerimientos administrativos, para la compra de espacios publicitarios.
5. Monitorea la publicación y genera el archivo correspondiente.

6. Fin de la Metodología.



NOMBRE DE LA METODOLOGÍA:

I. MONITOREO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

OBJETIVO DE LA METODOLOGÍA:

Definir lineamientos a seguir para realizar el monitoreo de atención al cliente.

Inicio de la Metodología.

Coordinador de Comunicaciones:

- 1. En caso de Monitoreo vía telefónica** – Solicitud de datos a los Jefes de todas las áreas que atienden público en la planta baja del Instituto y Sucursales, de una muestra de clientes atendidos dentro de un período determinado.

Jefes de todas las áreas de atención:

- 2. En caso de Monitoreo vía telefónica** - Verificación en el sistema de los clientes atendidos en el período solicitado y selección de muestra a proporcionar.

Técnico en Logística y Redacción:

- 3. Monitorea la calidad de la atención** - Cuando se realiza en oficinas: Selección aleatoria de la muestra de afiliados que se encuentren realizando trámites en ese momento y luego realiza entrevista directa con el cliente.
- 4. Cuando es vía telefónica** - Realización de llamadas telefónicas para entrevista a los diferentes clientes atendidos.
- 5.** Recopila todas las encuestas realizadas durante el mes.
- 6.** Tabula y elabora gráficos de la información obtenida
- 7.** Elabora informe según resultados
- 8.** Presenta informe al Coordinador de Comunicaciones para su revisión y publicación.

Coordinador de Comunicaciones:

- 9.** Revisa y envía Informe a la Alta Gerencia y Áreas involucradas.

10. Fin de la Metodología.



NOMBRE DE LA METODOLOGÍA:

J. MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS INSTITUCIONALES

OBJETIVO DE LA METODOLOGÍA:

Definir lineamientos a seguir para realizar el monitoreo de atención al cliente.

Inicio de la Metodología.

Coordinador de Comunicaciones:

1. Definen la técnica a emplear, aspectos de la muestra, cobertura, temporalidad, logística de ejecución y comunicación del proyecto a realizar a los involucrados.

Técnico en Logística y Redacción:

Monitoreo Encuesta.

2. Elabora instrumento y lo remite al Coordinador del Área de Comunicaciones, para su revisión y Vo. Bo.
3. Distribuye las encuestas a la muestra seleccionada.

Monitoreo técnica Focus Group

4. Elabora la programación.
5. Envía la invitación a Instituciones o Áreas involucradas.
6. Confirma la asistencia vía telefónica
7. Coordina la logística para el recibimiento de los participantes (transporte, lugar que se utilizará, refrigerio)

Coordinador de Comunicaciones y Técnico en Logística y Redacción:

8. Ejecutan el monitoreo a través de la encuesta o sesión de focus group.



Técnico en Redacción de Textos:

9. Recopila todas las encuestas realizadas durante el lapso o programa establecido.
10. Tabula y elabora gráficos de la información obtenida.
11. Elabora el informe según resultados.
12. Presenta el informe a la jefatura para su revisión y publicación.

Coordinador de Comunicaciones:

13. Realiza observaciones, elabora conclusiones y recomendaciones, luego envía Informe a la Alta Gerencia y Áreas involucradas.

14. Fin de la Metodología.

