



ISDEM
INSTITUTO SALVADOREÑO
DE DESARROLLO MUNICIPAL

DOCUMENTO CONTROLADO POR LA
UNIDAD DE PLANIFICACIÓN

Política

de Comunicación Institucional

Código: POGGCI001

Versión: primera

Fecha: 14 de noviembre de 2014

Elaboró:

Karla Velásquez
Jefa de Comunicaciones



Revisó:

Orlando Elías Castillo
Gerente General Interino



Autorizó:

Enris Antonio Arias
Presidente de ISDEM



INDICE

Contenido

1.	Introducción.....	3
2.	Objetivos del documento.....	3
	2.1 Objetivo General.....	3
	2.2 Objetivos Específicos.....	3
3.	Marco normativo:	4
	3.1 La Ley Orgánica del ISDEM.....	4
	3.1.1 Reglamento de la Ley Orgánica del ISDEM.....	4
	3.2 Normas Técnicas de Control Interno específicas del ISDEM.....	4
4.	Definiciones.....	5
5.	Desarrollo.....	6
	5.1. De los públicos de interés	6
	5.2. De los voceros de la Institución.....	6
	5.3. De la identidad Intitucional	7
	5.4. De los procesos comunicativos	8
	5.5. De la Comunicación interna	9
	5.6. De la Comunicación externa	10
	5.7. Difusión de resultados	12

1. Introducción

El Instituto Salvadoreño de Desarrollo Municipal (ISDEM) crea desde su fundación, a través del Reglamento de su Ley Orgánica en el año 1990, la Unidad de Comunicaciones con el propósito de informar a los municipios de todo el país sobre el quehacer institucional y coordinar acciones publicitarias y de comunicación que contribuyan a desarrollar adecuadas relaciones con los diferentes públicos.

Es así como la comunicación se hace parte del quehacer diario y por ello se trabaja en el adecuado manejo de mensajes y medios; considerándose además, transversal a todas las actividades institucionales y es, a su vez, facilitadora de procesos de toma de decisión, y proyectos estratégicos.

Considerando que la comunicación es un elemento estratégico para el posicionamiento interno y externo, además de aportar a la construcción de la imagen institucional, se vuelve necesaria la creación de una Política en esa materia.

A través de la implementación de la política se busca la mejora del conocimiento e intercambio de información por parte de los funcionarios y contribuir a alcanzar óptimos niveles de cooperación, colaboración, motivación del personal del ISDEM. Dichas acciones derivarán en la construcción conjunta de una imagen positiva y la consecución de los objetivos globales institucionales.

Los lineamientos comunicacionales contemplados en el presente documento serán aplicables a todo el personal de ISDEM, a fin de implementar acciones y crear mecanismos para desarrollar una comunicación fluida, a nivel interno y externo.

2. Objetivos

2.1 Objetivo General

Establecer los lineamientos que los miembros de la institución deben de seguir para ejecutar los procesos de comunicación, al interior y exterior del ISDEM.

2.2 Objetivos Específicos

- 2.2.1 Establecer las directrices que guíen la relación de la organización con sus diferentes tipos de público.
- 2.2.3 Definir parámetros que normen las acciones de comunicación.
- 2.2.4 Aportar a la dinámica institucional en la construcción de los procesos de comunicación de la institución.
- 2.2.5. Facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se transmiten entre los miembros del Instituto, o entre éste y sus usuarios externos

3. Marco normativo

Lo relativo al Marco Normativo vinculante a esta Política, será lo establecido en:

3.1. La Ley Orgánica del ISDEM

Art. 3. El Instituto tendrá como objeto básico proporcionar asistencia técnica, administrativa, financiera y de planificación, con la finalidad de capacitar a las municipalidades para el mejor cumplimiento de sus funciones y atribuciones.

3.1.1. Reglamento de la Ley Orgánica del ISDEM

Art. 23. La Unidad de Comunicaciones coordinará las acciones encaminadas a la publicidad de las acciones realizadas por la institución y mantendrá informados a los municipios del país de todas las actividades que se realicen.

3.2. Normas Técnicas de Control Interno Específicas del ISDEM

CAPITULO IV: Normas Relativas a la Información y Comunicación

Adecuación de los Sistemas de Información y Comunicación

Ente Coordinador de Comunicaciones

Artículo 86.- El ente coordinador de las comunicaciones internas y externas de la institución será la Unidad de Comunicaciones.

Política de Comunicaciones

Artículo 87.- La Unidad de Comunicaciones en coordinación con la Unidad de Planificación diseñará una política de comunicaciones, que garantice la adecuada difusión de la información oficial de la institución a todos los niveles correspondientes internos y externos.

La Unidad de Comunicaciones será la responsable de ejecutar dicha Política.

Características de la Información

Características

Artículo. 89.- Para garantizar la calidad de la información que se genere en las diversas unidades organizativas de la institución y sea útil para tomar decisiones adecuadas, ésta debe reunir las características siguientes: apropiada, oportuna, actualizada, exacta y accesible, de conformidad a lo establecido en la Política de Comunicaciones Institucional. Cada Unidad Organizativa debe establecer los puntos de control para verificar y asegurarse que estas características se cumplen de acuerdo a los procesos que desarrollen.

Efectiva Comunicación de la Información

Canales de comunicación

Artículo 90.- La Unidad de Comunicaciones en coordinación con la Unidad de Planificación serán las responsables de elaborar la normativa correspondiente para la comunicación interna y externa, que permita trasladar la información de manera segura, correcta y oportuna a los destinatarios y será autorizada por el Consejo Directivo del ISDEM.

La Unidad de Acceso a la Información Pública, elaborará la Normativa interna que regulará su actuación, dentro de los límites que la Ley Acceso a la Información Pública (LAIP), su Reglamento y otra Normativa emitida por el ente regulador competente.

Artículo 91.- Todas las Unidades Organizativas establecerán y mantendrán líneas recíprocas de comunicación a todos los niveles de la organización, de tal manera que el personal asuma las responsabilidades de sus funciones. Es necesario que cada uno entienda su propio rol en el sistema de control interno y la relación de sus actividades individuales, con el trabajo de los demás y los objetivos institucionales, de conformidad con la Política de Comunicaciones Institucional.

Supervisión de Espacios Publicitarios, Anuncios y Otros

Artículo 92.- La Unidad de Comunicaciones, como ente coordinador de las comunicaciones internas y externas de la Institución, será la encargada de supervisar de acuerdo a lo contratado, el contenido de espacios publicitarios, anuncios y otros, de acuerdo a las políticas institucionales y de gobierno.

4. Definiciones:

En el marco de la Política de Comunicación Institucional se entenderá la definición de:

Canal de comunicación: es el medio de transmisión por el que viajan las señales portadoras de la información, emisor y receptor. Los canales pueden ser personales o masivos: los canales personales son aquellos en donde la comunicación es directa. Voz a voz. Puede darse de uno a uno o de uno a varios. Los canales masivos pueden ser escritos, radiales, televisivos y digitales.

Comunicación: tradicionalmente, la comunicación se ha definido como el intercambio de opiniones o cualquier otro tipo de información mediante habla, escritura u otro tipo de señales. Todas las formas de comunicación requieren un emisor, un mensaje y un receptor destinado.

Comunicación externa: es el conjunto de actividades generadoras de mensajes dirigidos a crear, mantener o mejorar la relación con los diferentes públicos objetivo, así como a proyectar una imagen favorable de la institución o promover actividades, productos y servicios.

Comunicación interna: es el conjunto de actividades efectuadas para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre los miembros de la institución, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos institucionales.

Identidad Institucional: hace referencia a los aspectos visuales de la identidad de una organización. Esta identidad está relacionada directamente con los atributos siguientes: historia o trayectoria de la empresa, proyectos y cultura. En síntesis, incluye el uso del logotipo detallando las indicaciones técnicas necesarias para su utilización que se recogen en un Manual de Identidad Institucional.

Política: Es un conjunto de principios, normas y aspiraciones. Es una orientación o directriz acerca de cómo se debe relacionar la entidad en un campo determinado, para el cumplimiento de sus objetivos.

Posicionamiento: es el 'lugar' que en la percepción mental de un cliente o consumidor tiene una marca, lo que constituye la principal diferencia que existe entre ésta y su competencia.

Público meta: segmento de la demanda al que está dirigido un servicio, ya sea un bien o un producto. Inicialmente, se define a partir de criterios demográficos como edad, género y variables socioeconómicas.

5. Desarrollo

5.1 De los públicos meta

El ISDEM mantendrá informados a sus públicos meta sobre proyectos, programas y actividades mediante mensajes y mecanismos de comunicación coherentes con la misión institucional. Se entiende por principales públicos meta a: municipalidades, cooperantes, asociaciones de municipios, medios de comunicación y ciudadanía salvadoreña.

5.2 De los voceros de la Institución

- 5.2.1 El principal vocero de la Institución es el Presidente, seguido por el Vicepresidente, los miembros del Consejo Directivo y el Gerente General. La Unidad de Comunicaciones propondrá a Gerencia General los voceros que brindarán declaraciones a los medios de comunicación, de acuerdo con los temas y pertinencia de los pronunciamientos.
- 5.2.2 Podrán fungir como voceros, siempre y cuando la presidencia, gerencia general o la Unidad de Comunicaciones lo determine: los gerentes, jefes, coordinadores regionales o personal técnico especializado en un tema o conocedor de una acción específica.
- 5.2.3 El vocero debe enviar un mensaje claro y objetivo.
- 5.2.4 Cuando por alguna razón los medios de comunicación contactaren a algún funcionario o personal del ISDEM directamente, este deberá recurrir en primera instancia a la Unidad de Comunicaciones inmediatamente, a fin de hacer un efectivo seguimiento.

- 5.2.5 El personal del ISDEM deberá de abstenerse de dar cualquier tipo de declaración, sin haber sido autorizado, y deberá de orientar al medio de comunicación para que haga la solicitud de información o declaraciones a la Unidad de Comunicaciones.
- 5.2.6 Durante los eventos de comunicación institucional, y cuando la ocasión lo amerite, los voceros deberán de portar indumentaria institucional evitando usar la de otras instituciones.

5.3 De la identidad Institucional

- 5.3.1 La Unidad de Comunicaciones velará por el cumplimiento y buen uso de la imagen institucional en cada una de las piezas de promoción, publicidad y medios con impacto en los públicos objetivo de la institución.
- 5.3.2 La Unidad de Comunicaciones será la encargada de brindar el logo a las unidades organizativas del ISDEM y a otras instituciones, a fin de garantizar que éste reúna los estándares de calidad y sea acorde al medio o canal de comunicación que se utilice.
- 5.3.3 El diseño de los materiales institucionales a usar principalmente en eventos externos deberán de ser aprobados por la Unidad de Comunicaciones, tales como banner, roll up, entre otros.
- 5.3.4 La Unidad de Comunicaciones establecerá los mecanismos de solicitud y tiempo de entrega de los productos de diseño, audiovisuales, entre otros, requeridos.
- 5.3.5 La Unidad de Comunicaciones establecerá los formatos oficiales que utilizarán las diversas unidades organizativas, respecto a folletería y recursos como presentaciones en power point, entre otros.
- 5.3.6 En relación a la utilización del logo, el personal deberá de regirse por las indicaciones técnicas detalladas en el manual de identidad institucional.
- 5.3.7 El personal únicamente podrá utilizar los logos autorizados por el Consejo Directivo.
- 5.3.8 El personal del ISDEM deberá regirse por los lineamientos brindados desde la Unidad de Comunicaciones, de acuerdo al manual de comunicaciones, a fin de manejar la imagen institucional y protocolo en los eventos realizados por la Institución.

- 5.3.9 Todas las publicaciones o documentos institucionales deberán incluir los logos institucionales, según lineamientos contemplados en el manual de identidad institucional.
- 5.3.10 Cuando se establezcan alianzas, convenios u otro tipo de coordinaciones con otras Instituciones en las que el ISDEM tenga injerencia, debe incluirse el logotipo del Instituto.
- 5.3.11 El logo del ISDEM no podrá ser utilizado con fines político-partidistas o incluirse en acciones que vayan en detrimento de los propósitos institucionales.

5.4 De los procesos comunicativos

- 5.4.1 La Unidad de Comunicaciones es la responsable del proceso de comunicación institucional, cuyo propósito es difundir y administrar al interior y exterior del instituto la información que apoye a los empleados del ISDEM en: el logro de sus objetivos institucionales y aportar al mejoramiento de la imagen y posicionamiento del ISDEM.
- 5.4.2 La Unidad de comunicaciones será la encargada de la transmisión de información noticiosa relativa al trabajo en el tema de asistencia técnica y capacitación, productos y servicios que presta el ISDEM.
- 5.4.3 La Unidad de Comunicaciones utilizará para la comunicación los materiales y medios electrónicos e impresos necesarios, buscando siempre optimizar los recursos financieros y tecnológicos disponibles para asegurar que la información llegue al público meta, y atender las recomendaciones o lineamientos para la producción de materiales impresos y audiovisuales sean requeridos por la Gerencia General y las diferentes áreas de trabajo.
- 5.4.4 La Unidad de Comunicaciones junto a la Gerencia General y, cuando sea necesaria la intervención de los Directores, validarán el contenido de los materiales que se publiquen.
- 5.4.5 La difusión de información noticiosa generada desde la institución estará a cargo de la Unidad de Comunicaciones la cual estimará los tiempos de publicación de los contenidos.
- 5.4.6 Toda información que se difunda internamente sobre la institución deberá:
 - Reflejar congruencia con la visión, misión y filosofía de la institución
 - Tener un carácter positivo y proactivo
 - Ser participativa respecto a las fuentes que producen la información

- 5.4.7 El material de comunicación interna que se genere para la institución, tiene el propósito de construirse en un mecanismo eficiente que promueva la integración y que ayude al cumplimiento de las políticas y objetivos institucionales.
- 5.4.8 Todas las Unidades Organizativas están regidas por los canales jerárquicos de comunicación establecidos por el ISDEM, manteniendo en todo momento apego a los canales formales de comunicación y a las políticas e instrucciones emitidas por la Gerencia General, para ese efecto.
- 5.4.9 Todo material requerido de cualquier unidad organizativa a ser impreso, publicado, o divulgado a través de otros medios debe ser solicitado vía memorando o correo electrónico a la unidad de comunicaciones, de acuerdo a los tiempos establecidos por dicha unidad, a través del manual de comunicaciones.
- 5.4.10 Toda información de la cual se solicita publicación o divulgación deberá ser presentada a la Unidad de Comunicaciones en forma digital e impresa, conteniendo la versión final a publicar.
- 5.4.11 El Enfoque de la información noticiosa a divulgar estará en función de los intereses de las municipalidades, tratando de vincular las necesidades de los municipios con las respuestas que ISDEM está brindando, a través de su trabajo institucional.
- 5.4.12 La unidad de comunicaciones creará los canales adecuados para hacer llegar a sus diferentes destinatarios la información mediante una comunicación fluida y eficiente, considerándolas como prioridades de la Unidad.
- 5.4.13 La Unidad de Comunicaciones podrá brindar asesoría en materia de productos promocionales y servicios de comunicación que la institución adquiera o gestione, siempre y cuando tengan alcance institucional.
- 5.4.14 La Unidad de Comunicaciones realizará el control de calidad y proporcionará en la medida de lo posible asesoría en la producción de materiales publicitarios, promocionales o informativos, definiendo estándares en el diseño de documentos institucionales.
- 5.4.15 La Unidad de Comunicaciones será la encargada de administrar la participación de ISDEM en las redes sociales, los contenidos noticiosos a publicar en la web y asesorará sobre otros medios o mecanismos digitales relacionados al posicionamiento institucional.
- 5.4.16 La Unidad de comunicaciones buscará una retroalimentación informativa con las municipalidades, a través de una comunicación participativa para el beneficio del Desarrollo Local.

- 5.4.17 Los recursos humanos, técnicos y financieros estarán en función de gestionar la comunicación del ISDEM, y no en beneficio de otras instituciones o de alguna municipalidad en específico.

5.5 De la comunicación interna

- 5.5.1 La Unidad de Comunicaciones tiene entre sus funciones Crear, diseñar y publicar medios de comunicación interna, de acuerdo a la información a divulgar. Para tal fin, se coordinará con las unidades organizativas el uso de los canales de comunicación.
- 5.5.2 Para garantizar la oportunidad, veracidad y efectividad de la comunicación interna, será responsabilidad de la Unidad de Comunicaciones, asesorar y apoyar a las diversas Unidades Administrativas en la difusión de información.
- 5.5.3 La comunicación interna contribuirá a promover la divulgación del quehacer institucional y por consiguiente, fomentará el sentido de pertenencia.
- 5.5.4 El Consejo Directivo será informado periódicamente sobre el quehacer institucional, bajo un mecanismo efectivo y permanente.
- 5.5.5 El Consejo Directivo participará en encuentros con el personal, a fin de recibir una retroalimentación del trabajo que se realiza en ambas vías y de esta forma contribuir al empoderamiento del trabajo institucional, la misión, visión y principios.
- 5.5.6 Todo producto de comunicación oficial tanto interna como externa (carteleras, boletines etc.), de carácter promocional que se realice debe de cumplir con los lineamientos de comunicación contemplados en la presente política y enmarcados en los principios y valores institucionales.
- 5.5.7 Los comunicados a nivel institucional como memorandos, cartas, circulares, etc. deben portar el logo institucional actualizado y ser validados por la Gerencia General y aplicados por todas las Unidades Administrativas.
- 5.5.8 Es responsabilidad de las unidades organizativas del ISDEM proveer información en versión final para el desarrollo de noticias u otro tipo de contenidos a difundir.
- 5.5.9 Para optimizar el proceso de comunicación interna y cumplir con su objetivo, las Unidades Administrativas, deben solicitar directamente a la Unidad de Comunicaciones, a través de correo electrónico o memorándum, la difusión de la información correspondiente, a efecto de estar en posibilidad de diseñar en su caso los materiales necesarios en función de:
- La disponibilidad presupuestaria
 - El tiempo de la presentación de la solicitud y la fecha de publicación.

- 5.5.10 Todo documento que se genere debe de respetar los valores y la Línea Gráfica establecida por el ISDEM, la cual será elaborada, difundida y actualizada por la Unidad de Comunicaciones.
- 5.5.11 La impresión de materiales estará sujeta a disponibilidad presupuestaria, cuya gestión estará a cargo de la Unidad Administrativa solicitante y en apego a la normativa en materia de adquisiciones.

5.6 De la comunicación externa

- 5.6.1 La Unidad de Comunicaciones tendrá a su cargo las siguientes responsabilidades:
 - 5.6.1.1 Ser el enlace oficial entre los medios de comunicación y el ISDEM.
 - 5.6.1.2 Identificar los medios más idóneos para la divulgación de información.
 - 5.6.1.3 Gestionar espacios en medios de comunicación para la divulgación de información institucional.
 - 5.6.1.4 Atender las solicitudes de información por parte de los periodistas y trasladarlos hacia las gerencias o jefaturas correspondientes, de acuerdo al tema.
 - 5.6.1.5 Coordinar la impresión de materiales institucionales y producciones audiovisuales.
 - 5.6.1.6 Coordinar las publicaciones institucionales o publicitarias, solicitadas por las unidades organizativas o a iniciativa de la Unidad de Comunicaciones.
- 5.6.2 A fin de administrar y conservar relaciones duraderas con los medios de comunicación, la Unidad de Comunicaciones establecerá planes y estrategias de comunicación que consoliden el posicionamiento del ISDEM.
- 5.6.3 La Unidad de Comunicaciones es la encargada de la gestión ante los medios de comunicación. Elabora los materiales de prensa y coordinará el envío de las convocatorias de prensa que ameriten cobertura de medios en los eventos de mayor relevancia. La comunicación con otras entidades será oportuna, en beneficio bilateral y con proyección de la imagen institucional.
- 5.6.4 La creación de nuevos medios o herramientas de comunicación con el público externo deberá ser aprobada por el Consejo Directivo.
- 5.6.5 La Unidad de Comunicaciones será responsable únicamente del manejo de las publicaciones con medios de comunicación que se hayan gestionado directamente desde la unidad.

- 5.6.6 Cada unidad organizativa será la encargada de la coordinación del evento institucional que se encuentre organizando. La Unidad de Comunicaciones será un apoyo respecto al montaje del evento.
- 5.6.7 Las unidades organizativas atenderán oportunamente los requerimientos de la información que sea solicitada por la Unidad de Comunicaciones a fin de preparar materiales periodísticos para los medios de comunicación.
- 5.6.8 Cuando las gerencias o jefaturas requieran la publicación de información, a través de diversos medios y en la cual se requiera la autorización del Consejo Directivo o Gerencia General, ellas mismas gestionarán dicha autorización.

5.7 Difusión de resultados

- 5.7.1 La información de los resultados de las actividades institucionales deberá ser integrada y procesada por las unidades organizativas de la institución, y posteriormente, remitirlos a la Unidad de Comunicaciones para su divulgación. Este mecanismo no excluye otras formas de difusión que las unidades organizativas pudiesen aportar.
- 5.7.2 Los eventos y resultados del trabajo institucional deben ser divulgados con la finalidad de informar sobre el avance en la gestión en beneficio de los municipios y el desarrollo local.
- 5.7.3 Cada Gerencia de área o Unidad Staff, deberá informar a la Unidad de Comunicaciones sobre acciones de capacitación, entrega de documentos, eventos o cualquier tipo de acción con el propósito de coordinar diferentes estrategias de cobertura y divulgación.
- 5.7.4 La unidad que solicita apoyo para el montaje de un evento a la Unidad de Comunicaciones deberá tener previa aprobación de la Gerencia General o autoridades correspondientes, antes de iniciar el proceso de coordinación de dicho evento.
- 5.7.5 Las áreas de trabajo que impulsen eventos institucionales deberán notificarlos a las autoridades correspondientes y a la Unidad de Comunicaciones, a fin de programarlos y coordinarlos con suficiente tiempo de antelación, de acuerdo a la magnitud del mismo.
- 5.7.6 La presente política será aplicada por todas las unidades de trabajo del ISDEM.

LA INFRASCRITA SECRETARIA DE ACTAS DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL INSTITUTO SALVADOREÑO DE DESARROLLO MUNICIPAL - ISDEM, CERTIFICA:

Que en Sesión Ordinaria de Consejo Directivo, celebrada a las once horas y veinticinco minutos del día catorce de noviembre de dos mil catorce, se encuentra el Acuerdo número SEIS, del Acta número CUARENTA Y CINCO, que literalmente dice:

6. A) PRESENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA Y PLAN OPERATIVO DE COMUNICACIONES 2014 - 2015; B) SOLICITUD DE APROBACIÓN DE LA POLÍTICA DE COMUNICACIONES DEL INSTITUTO SALVADOREÑO DE DESARROLLO MUNICIPAL (ISDEM): Los miembros del honorable Consejo Directivo por unanimidad ACUERDAN: a) Dar por recibida la presentación realizada sobre la Estrategia de Comunicaciones del ISDEM; b) Aprobar la Política de Comunicaciones del Instituto Salvadoreño de Desarrollo Municipal (ISDEM), presentada por la Jefa de la Unidad de comunicaciones Licenciada Karla Patricia Galdámez Velásquez.

ES CONFORME, con su original con el cual se confrontó y para los usos que se estimen convenientes, extiende, firma y sella la presente Certificación en la ciudad de San Salvador, a los diecisiete días del mes de noviembre de dos mil catorce.


Licenciada Leticia Verenidae Rivas de Benitez
Secretaria de Actas del Consejo Directivo



CC:
Gerencia General
Comunicaciones
UPLAN
Auditoría

