



INSTITUTO SALVADOREÑO  
PARA EL DESARROLLO  
INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA  
ADOLESCENCIA (ISNA)

DOCUMENTO DE  
CALIDAD  
Manual

DOC.CM.001  
VERSIÓN: 02  
PÁGINA 1 de 38

Título: Manual de Comunicación Institucional

Naturaleza de la revisión: Actualización

## MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

Elaborado por	Visto Bueno	Aprobado por	Fecha inicial	Fecha de revisión
			08/09/2021	14/01/2022
Licda. Heidi Marcela Castillo Bonilla Jefa Unidad de Comunicaciones	MSc. William Edgardo Cabrera Alfaro Jefe Unidad de Desarrollo Institucional	MSc. Manuel Antonio Sánchez Estrada Director Ejecutivo		
				



## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	3
<b>1. OBJETIVO DEL MANUAL</b> .....	5
<b>2. CAMPO DE APLICACIÓN</b> .....	5
<b>3. MARCO LEGAL</b> .....	5
<b>4. MARCO ESTRATÉGICO</b> .....	6
4.1 OBJETIVO GENERAL DE LA INSTITUCIÓN .....	6
4.2 VISIÓN .....	6
4.3 MISIÓN .....	6
4.4 VALORES .....	7
<b>5. DEFINICIONES</b> .....	8
<b>6. RESPONSABILIDADES</b> .....	10
<b>7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b> .....	12
7.1 REGULACIÓN APLICABLE A SOLICITUDES DE SERVICIOS .....	12
7.2 RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD: INICIO DEL PROCEDIMIENTO .....	14
7.3 DENEGACIÓN O APROBACIÓN DE SOLICITUD .....	14
7.4 ASIGNACIÓN DE ACTIVIDADES: CONSIDERANDOS PRELIMINARES APLICABLES A LAS ASIGNACIONES .....	15
7.5 LINEAMIENTOS PARA EL RESGUARDO DE ARCHIVOS DIGITALES .....	15
7.6 ASIGNACIÓN DE ACTIVIDADES POR ÁREAS DE ESPECIALIZACIÓN .....	16
<b>8. NORMAS PARA EL USO DE MEDIOS Y APLICACIONES EN EL ÁMBITO INSTITUCIONAL</b> 21	
<b>9. FORMAS DE COMUNICACIÓN IMPLEMENTADAS POR LA UNIDAD DE COMUNICACIONES</b> .....	23
9.1 COMUNICACIÓN INTERNA .....	23
9.2 COMUNICACIÓN EXTERNA .....	25
<b>10. REGISTROS</b> .....	28
<b>11. ANEXOS</b> .....	28

## INTRODUCCIÓN

El Manual de Comunicación Institucional, es un documento de calidad que hace referencia al flujo interno y externo de la comunicación oficial del Instituto Salvadoreño para el Desarrollo Integral de la Niñez y la Adolescencia, (ISNA).

Constituye un documento normado en el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), conforme a los estándares en materia de procedimientos de trabajo, cuyo fundamento legal se contempla en el artículo 65 de las Normas Técnicas de Control Interno Específicas del ISNA, (NTCIE) que establece la figura de un "Manual de Comunicación Institucional", para regir la comunicación oficial.

La normativa nacional e internacional vigente en materia de Niñez y Adolescencia, impera para que la gestión de la comunicación institucional objeto de este documento; garantice el pleno respeto y observancia a los Derechos de la Niñez y Adolescencia en el ejercicio del ámbito comunicacional institucional.

Este manual está armonizado con la Política Pública de Comunicación Gubernamental, que regula la comunicación institucional del aparato estatal con directrices emanadas del Gobierno Central, conforme a lineamientos de la Secretaría de Comunicaciones de la Presidencia de la República de El Salvador, ente rector en materia de comunicación institucional.

También, se regula complementariamente con otros instrumentos de estricto cumplimiento en su aplicación entre los cuales se destacan: Lineamientos para la Elaboración de Comunicados y otros Documentos Oficiales, Lineamientos para Eventos, Manual de Campañas de Comunicación, Manual de Elaboración de Comunicados y otros Documentos Oficiales, Manual de Montaje de Eventos, Manual de Uso Marca ISNA y la Política Nacional de Apoyo al Desarrollo Infantil Temprano y la Política Nacional de Apoyo al Desarrollo Infantil Temprano Crecer Juntos.

Teniendo como base los mandatos antes expuestos, se presenta el "MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL" (MACI), documento que rige y norma la Comunicación Institucional; define su propósito, articula sus actores y determina su



**INSTITUTO SALVADOREÑO  
PARA EL DESARROLLO  
INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA  
ADOLESCENCIA (ISNA)**

**DOCUMENTO DE  
CALIDAD  
Manual**

**DOC.CM.001  
VERSIÓN: 02  
PÁGINA 4 de 38**

**Título: Manual de Comunicación Institucional**

**Naturaleza de la revisión: Actualización**

alcance, a fin de optimizar el flujo comunicacional de ISNA para estandarizar sus procedimientos, aprobados y armonizados para contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales y las metas del Plan Estratégico Institucional (PEI) y del Plan Operativo Anual (POA).

El MACI, constituye una herramienta técnica de control interno y externo para la gestión de la comunicación oficial. En lo administrativo, aporta a la prevención en la gestión de riesgos y vuelve eficientes y eficaces los procesos. En lo estratégico, aporta a la toma de decisiones y es una guía de referencia para otras Unidades Organizativas en aspectos propios de la comunicación.

## 1. OBJETIVO DEL MANUAL



Estandarizar el procedimiento de comunicación interna y externa de ISNA, mediante la implementación del Manual de Comunicación Institucional, vinculado a las Normas Técnicas de Control Interno Específicas de ISNA (NTCIE), la Política Pública de Comunicación Gubernamental y demás instrumentos complementarios emanados desde la Secretaría de Comunicaciones de la Presidencia de la República, a fin de garantizar la gestión óptima de la identidad institucional; con plena observancia al cumplimiento de los derechos de la niñez y adolescencia y contribuir a la consecución de los objetivos institucionales.

## 2. CAMPO DE APLICACIÓN

Todas las Unidades Organizativas del Instituto Salvadoreño para el Desarrollo Integral de la Niñez y Adolescencia, ISNA.

## 3. MARCO LEGAL

- Constitución de la República de El Salvador, (Cn).
- Convención Americana sobre Derechos Humanos, (CADH).
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, "Convención Belem Do Pará".
- Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer", (CEDAW).
- Convención sobre los Derechos del Niño, (CDN).
- Ley de Ceremonial Diplomático de la República de El Salvador, (LCD).
- Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia, (LEPINA).
- Ley de Símbolos Patrios, (LSP).
- Ley Especial para la Intervención de las Telecomunicaciones (LET).
- Ley Penal Juvenil, (LPJ).
- Lineamientos para Eventos.
- Manual de Campañas de Comunicación.
- Manual de Elaboración de Comunicados y otros Documentos Oficiales.
- Manual de Montaje de Eventos.

		<b>INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (ISNA)</b>	<b>DOCUMENTO DE CALIDAD Manual</b>	<b>DOC.CM.001 VERSIÓN: 02 PÁGINA 6 de 38</b>
<b>Título: Manual de Comunicación Institucional</b>		<b>Naturaleza de la revisión: Actualización</b>		

- Manual de uso Marca, ISNA.
- Normas Técnicas de Control Interno Específicas del ISNA, (NTCIE).
- Política Nacional de Apoyo al Desarrollo Infantil Temprano, Crecer Juntos.
- Política Nacional de Apoyo al Desarrollo Infantil Temprano, Crecer Juntos (2020-2030).
- Política Nacional de Protección Integral de la Niñez y de la Adolescencia de El Salvador 2013-2023, (PNPNA).
- Política Pública de Comunicación Gubernamental, (PCG).
- PRD.PC. 001.Sistema de Directrices.
- PRD.PC. 004.Implantación, distribución, revisión y control de documentos.

## 4. MARCO ESTRATÉGICO

### 4.1 OBJETIVO GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

Contribuir a que las niñas, niños y adolescentes en El Salvador, gocen plenamente sus derechos; conforme a las directrices de la Política Nacional de Protección integral de la Niñez y de la Adolescencia y las competencias que la Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia, establecen al Instituto. <sup>1</sup>

### 4.2 VISIÓN



Ser la Institución gubernamental pionera en implementar programas y servicios innovadores que contribuyan a garantizar el goce y cumplimiento pleno de los derechos de la niñez y adolescencia en El Salvador.<sup>2</sup>

### 4.3 MISIÓN

Somos una entidad de atención de naturaleza pública, dentro del Sistema Nacional de Protección Integral, que brinda servicios especializados a través de la implementación de programas para la prevención de vulneración y protección de Derechos de la niñez y adolescencia; e integración Social de adolescentes y jóvenes con responsabilidad penal juvenil; además coordinamos y supervisamos la actuación

<sup>1</sup> (Plan Estrategico Institucional, ISNA 2020 - 2024)

<sup>2</sup> (Política de Calidad, ISNA 2018)

		<b>INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (ISNA)</b>	<b>DOCUMENTO DE CALIDAD Manual</b>	<b>DOC.CM.001 VERSIÓN: 02 PÁGINA 7 de 38</b>
<b>Título: Manual de Comunicación Institucional</b>		<b>Naturaleza de la revisión: Actualización</b>		

de la Red de Atención Compartida<sup>3</sup>.

#### 4.4 VALORES

Los valores son aquellos juicios éticos sobre situaciones imaginarias o reales a los cuales nos sentimos más inclinados por su grado de utilidad personal y social. Los valores de la Institución son los pilares más importantes, con ellos en realidad se define a sí misma, porque los valores de la Institución son los valores de su personal, y especialmente los de sus dirigentes. Para el ISNA, se definen los siguientes Valores:<sup>4</sup>

VALORES	
<b>SOLIDARIDAD</b>	Asumimos nuestro trabajo como compromiso colectivo de todas las instituciones del Estado con el objeto que todas las niñas, niños y adolescentes de El Salvador puedan ejercer sus derechos y gozar de una vida digna.
<b>RESPONSABILIDAD</b>	Realizamos nuestro trabajo con el compromiso de alinear las decisiones institucionales al marco nacional e internacional de los derechos humanos.
<b>TRANSPARENCIA</b>	Garantizamos el derecho de acceso a la información sobre todas las acciones relevantes de la institución.
<b>INTEGRIDAD</b>	Actuamos con honestidad y anteponiendo el interés superior de la niñez en todas las acciones institucionales.
<b>IGUALDAD</b>	Nos esforzamos por considerar las diferentes características que tiene las personas y colectivos de niñas, niños y adolescentes, procurando distribuir los recursos materiales y presupuestarios de forma equitativa, con base en el principio de prioridad absoluta y justicia social.
<b>COMPROMISO</b>	Cumplimos con nuestras funciones de promoción, protección y atención a las niñas, niños y adolescentes amenazados o víctimas de violaciones a sus derechos humanos; así como la reinserción social de adolescentes y jóvenes con responsabilidad penal juvenil.

<sup>3</sup> Bis

<sup>4</sup> Bis

## 5. DEFINICIONES

**Alcance de Publicación:** Término usado para indicar cuántas personas accedieron a determinada publicación en una red social, en especial con Facebook. Ésta es una de las principales métricas evaluadas en la gestión de redes sociales y para la elaboración de nuevas estrategias de alcance y engagement del público.

**Archivo Editable:** Se refiere al archivo original en el programa en el cual fue creado el documento, imagen, o diseño gráfico.

**Boletín Institucional:** Soporte periodístico editado y difundido por la Unidad de Comunicaciones para informar sobre las actividades realizadas por las unidades organizativas del ISNA.

**Brief:** Documento que permite estandarizar los conceptos, necesidades y peticiones para que cualquier persona que lo lea tenga la información necesaria para desarrollar el mensaje. Es una guía que brinda los lineamientos de la campaña.

**Blog:** Página web en la que se publican regularmente artículos cortos con contenido actualizado y novedoso sobre temas específicos o libre.



**Branding:** Proceso de definición y construcción de una marca mediante la gestión planificada de todos los procesos gráficos, comunicacionales y de posicionamiento que se llevan a cabo, para tener como resultado un solo concepto a comunicar.

**Calendario de Contenido:** Documento o herramienta de planificación en la que organizamos los contenidos o publicaciones que haremos en las redes sociales o blogs, para ejecutar dichas acciones de manera ordenada.

**Community Manager:** Persona encargada de gestionar las redes sociales de un negocio, empresa, institución o marca, y estar en constante comunicación con los usuarios de estas plataformas, generando contenido, respondiendo inquietudes y adaptándose a las nuevas tendencias online.

**Comunicado de Prensa:** Declaración que constituye la posición oficial del ISNA en cuanto a un tema institucional, la cual es emitida de manera escrita por la Unidad de Comunicaciones y dirigida a los medios de comunicación.



		<b>INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (ISNA)</b>	<b>DOCUMENTO DE CALIDAD Manual</b>	<b>DOC.CM.001 VERSIÓN: 02 PÁGINA 9 de 38</b>
<b>Título: Manual de Comunicación Institucional</b>		<b>Naturaleza de la revisión: Actualización</b>		

**Comunicación Visual:** Se encarga de utilizar los elementos visuales para expresar un mensaje, inspirar cambios o evocar emociones con el objetivo de educar, generar tendencia o informar.

**Copy:** Contenido escrito o texto que se usa con fines publicitarios y comunicativos, con el objetivo de contar aquello que una marca, empresa o institución quiere trasladar a su público objetivo. Hablamos de locuciones, eslóganes, textos gráficos, guiones o contenido web, entre otros.

**Copyrighth:** Es la forma de atribuir la autoría a alguien que ha creado una obra, además de proporcionarle una serie de derechos como autor.

**Diagramación:** También llamada maquetación (Edición), oficio del diseño editorial que se encarga de organizar en un espacio, con contenidos escritos visuales y en algunos casos audiovisuales.

**Engagement:** Compromiso o interacción voluntaria de un público con determinado contenido o marca. Hoy en día, es uno de los mayores desafíos para las organizaciones que buscan la gestión de redes sociales.

**Evento:** Suceso de importancia que se encuentra programado, dicho acontecimiento puede ser social, artístico o deportivo.

**Eslogan:** Texto corto que acompaña a la marca de un producto o servicio.

**Fanpage:** Es una página creada especialmente para ser un canal de comunicación con fans dentro de Facebook.

**Follow:** En las redes sociales, es seguir representa un usuario que elige ver todas las publicaciones de otro usuario. Llevar a los usuarios a seguir sus cuentas.

**Hashtag:** Se representa por medio del símbolo # y se utiliza para marcar palabras clave o temas principalmente en Twitter, aunque también se utiliza en distintas redes sociales, como Facebook, Instagram, páginas web, etc.

**Insight:** Es la esencia que permite encontrar la solución a un problema. Es una sensación o creencia profunda de las personas o consumidores.

**Internet de las Cosas (IoT):** Se refiere a la usabilidad de las cosas a través del Internet. Constituye la red de objetos físicos (cosas) que incorporan sensores, software y otras tecnologías con el fin de conectar e intercambiar datos con otros dispositivos y sistemas a través de Internet.

**Título: Manual de Comunicación Institucional****Naturaleza de la revisión: Actualización**

**Línea gráfica:** Serie de productos que tienen elementos de diseño que los identifican como parte de la misma empresa o marca.

**Lobbying:** Área de las relaciones públicas que se especializa en forjar y mantener relaciones con el gobierno o entidades, con el fin de influir de alguna forma en la legislación, regulación o tomas de decisiones.

**Mailing:** Es un formato publicitario empleado para promocionar los productos y servicios de una marca o negocio, a través de email. Se suele enviar a bases de datos masivas no propias a la marca.

**Plan de Medios:** Diseñado para llegar a la audiencia adecuada para una campaña de publicidad a través del uso de medios de comunicación y canales específicos.

**Post:** Se refiere a la publicación a realizar, ya sea mediante diferentes formatos, como: Imágenes, videos, animaciones, entre otros.

**Publicity:** Técnica de relaciones públicas que busca obtener un espacio gratuito en los medios de comunicación mediante la creación y difusión de notas.

**Retuit:** Es la difusión y publicación de un tuit de un tercero a través de la redacción de un contenido desde cero basado en el original o haciendo uso del botón "retweet".

**SEM:** Método de posicionamiento pagado que se utiliza para llegar de manera más rápida a las primeras posiciones de resultados.



**SEO:** Posicionamiento en buscadores u optimización de motores de búsqueda. Es el proceso de mejorar la visibilidad de un sitio web en los resultados orgánicos de los diferentes buscadores.

**Target:** Personas a las que se dirige la comunicación.

**Tipografía:** Conjunto de caracteres en CAJAS ALTAS y bajas, en *cursiva* y **negrita**, utilizadas como fuentes en un catálogo de diversos tipos de letras usadas para publicaciones en una institución.

## 6. RESPONSABILIDADES

**Director Ejecutivo:** Proporciona directrices y lineamientos a la jefatura de la Unidad de Comunicaciones. Aprueba y da visto bueno a documentos y materiales informativos oficiales elaborados por esta Unidad.

		<b>INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (ISNA)</b>	<b>DOCUMENTO DE CALIDAD Manual</b>	<b>DOC.CM.001 VERSIÓN: 02 PÁGINA 11 de 38</b>
<b>Título: Manual de Comunicación Institucional</b>		<b>Naturaleza de la revisión: Actualización</b>		

**Jefatura de la Unidad de Comunicaciones:** Procura el derecho al honor, imagen, vida privada e intimidad de la niñez y adolescencia en publicaciones, eventos institucionales y coberturas periodísticas. A su vez, promueve que el equipo de la Unidad de Comunicaciones cumpla con esta obligatoriedad, e implementa los mecanismos necesarios para su cumplimiento. Verifica y acompaña todo el proceso de elaboración de información y documentos solicitados. Mantiene relaciones directas con las unidades organizativas de la institución. Acompaña al Director Ejecutivo en las actividades institucionales. Lidera el equipo de la Unidad de Comunicaciones. Es el enlace entre la Secretaría de Comunicaciones de la Presidencia de la República y la Institución. Aplica la Política de Comunicación Gubernamental y demás instrumentos complementarios a ésta, y asesora en materia de comunicaciones al titular y Jefaturas y personal técnico en general.



**Técnico de Prensa:** Redacta información oficial de la institución: comunicados, convocatorias, boletines, punteos, notas con contenido informativo y el monitoreo de medios.

**Técnico de Relaciones Públicas y Publicidad:** Coordina y proporciona apoyo para eventos y actividades institucionales e interinstitucionales que sean de interés o generen impacto en la población, aplicando el protocolo oficial. Propone estrategias y campañas publicitarias con contenidos sobre niñez y adolescencia. Para su elaboración y desarrollo participa todo el equipo de esta unidad.

**Técnico de Relaciones Públicas y Publicidad (con funciones de diseño gráfico):** Crea propuestas de diseños propios, así como la adaptación de piezas gráficas prediseñadas. Crea conceptos visuales que comunican ideas, mensajes o elementos que identifican a la institución. Diseña logotipos y diagrama documentos. Coordina directamente con el solicitante para asesorar sobre la mejor forma de transmitir el mensaje.

**Técnico Administrativo:** Recibe solicitudes y documentación de las unidades organizativas, que registra para el control y como insumos de datos estadísticos para el Plan Operativo Anual (POA). Establece un mecanismo de control y calendarización de actividades en las que la Unidad brinda apoyo. Asiste a la jefatura y atiende necesidades de la Unidad.

**Técnico de Redes Sociales:** Crea y ajusta contenido para informar a la audiencia en redes sociales institucionales y atiende a la comunidad online. Apoya en el registro de

	 <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small>	<b>INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (ISNA)</b>	<b>DOCUMENTO DE CALIDAD Manual</b>	<b>DOC.CM.001 VERSIÓN: 02 PÁGINA 12 de 38</b>
<b>Título: Manual de Comunicación Institucional</b>		<b>Naturaleza de la revisión: Actualización</b>		

material fotográfico y video de actividades oficiales de la institución, así como edición del material.

## 7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES


### 7.1 REGULACIÓN APLICABLE A SOLICITUDES DE SERVICIOS

A) La Unidad de Comunicaciones, es la Unidad Organizativa institucional facultada para planificar, organizar, gestionar y ejecutar la comunicación institucional. Se reserva la creación y difusión externa e interna de material institucional, salvo otra disposición en contrario emanada desde esta Unidad o lineamiento de Dirección Ejecutiva que indique la delegación, temporal o permanente, de esta atribución; en función del interés superior de la niñez y la adolescencia y para la consecución de los objetivos institucionales, donde prime el cumplimiento de metas y se optimice la eficiencia.

B) Sin detrimento de lo anterior, todas las Unidades Organizativas deberán solicitar la concurrencia o aprobación de esta Unidad para la creación y difusión de materiales, documentos, vídeos, fotografías u otro material audiovisual de circulación interna y externa donde participe ISNA a través de su titular, jefaturas, vocería o personal delegado para ello en actividades internas y externas. Esta disposición es extensiva a la participación de niñas, niños y adolescentes atendidos en los Centros de Acogimiento e Integración Social, Planes y Programas de ISNA.

C) La jefatura de la Unidad de Comunicaciones, conforme a directrices de la Secretaría de Comunicaciones de la Presidencia de la República y la Política de Comunicación Gubernamental, los productos o piezas publicitarias institucionales deben tener la aprobación de esa instancia para su difusión, por lo que toda solicitud está sujeta a esa disposición. Esta Unidad se reserva la potestad para su difusión.

D) La participación de niñas, niños y adolescentes en eventos, así como la difusión de imágenes, debe tener la plena garantía de la observancia en el Principio del Interés Superior de la niña, niño y adolescente, en consonancia con este principio, esta Unidad implementa el FOR.CM.002. **CONSENTIMIENTO PARA USO DE MEDIOS AUDIOVISUALES CON NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES** que contiene como mínimo:

	 GOBIERNO DE EL SALVADOR	<b>INSTITUTO SALVADOREÑO          PARA EL DESARROLLO          INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA          ADOLESCENCIA (ISNA)</b>	<b>DOCUMENTO DE          CALIDAD          Manual</b>	<b>DOC.CM.001          VERSIÓN: 02          PÁGINA 13 de 38</b>
<b>Título: Manual de Comunicación Institucional</b>		<b>Naturaleza de la revisión: Actualización</b>		

Encabezado con imagotipo, sustento normativo nacional e internacional que fundamentan la acción: Arts. 12, 37,46, 47 y Observaciones Generales número 12 (2009), derecho del niño a ser escuchado, y Número 14 (2013) sobre el derecho del niño a que su interés superior sea una consideración primordial, como datos mínimos para proporcionar el consentimiento de la persona que aprobará es ser mayor de edad, consignar nombre completo de la madre, padre, responsable o representante legal, profesión/oficio, domicilio con municipio y departamento Documento Único de Identidad lugar y fecha de expedición exceptuar si quien participa es una niña, niño o adolescente, establecer la identidad, edad, nacionalidad, nombre de los padres en caso que actué el responsable o representante legal; a quienes se le explicará de forma clara sobre los Derechos de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia vinculados a la observancia de la protección de los derechos de la Niñez y Adolescencia, para que ratifiquen el **CONSENTIMIENTO / APROBACIÓN** para toma de fotografías, filmación o entrevista que haga a la persona menor de edad. Tal formalismo quedará bajo el criterio de la Unidad de Asesoría Legal de ISNA y se harán las gestiones pertinentes ante las familias, Unidades Organizativas de ISNA, la Procuraduría General de la República (PGR), Juzgados Especializados de la Niñez y Adolescencia, Juntas de Protección de la Niñez y la Adolescencia o ante quien competa.

Esta disposición es transversal para todas las áreas de esta Unidad, y sus encargados son responsables de velar por su cumplimiento, en donde la jefatura implementará los mecanismos necesarios para ello.

E) EL FOR.CM.001.SOLICITUD DE APOYO COMUNICACIONAL, es el único documento de calidad registrado en el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) a través del cual se reciben las solicitudes de servicio. Constituye la entrada al procedimiento de comunicación institucional. Puede presentarse a través de dos modalidades, impreso y vía electrónica. No se admitirá si le faltare algún dato, sello o firma de la jefatura de la Unidad solicitante. La solicitud debe presentarse cinco días hábiles antes de su ejecución como mínimo. Sin embargo, las Unidades Organizativas solicitantes de los servicios pueden hacer consultas previas al respecto sobre el servicio requerido por medio de solicitud.

## 7.2 RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD: INICIO DEL PROCEDIMIENTO



El procedimiento de comunicación interna y externa inicia mediante la recepción del FOR.CM.001.SOLICITUD DE APOYO COMUNICACIONAL, que contiene como mínimo: datos del solicitante, datos de la actividad, tipo de servicio solicitado, apartado exclusivo de la Unidad de Comunicaciones, observaciones técnicas, sello y firma. Se definen tres vías para su recepción:

- A. Si la solicitud es recibida por la asistente administrativa de la Unidad, verificará que esté debidamente llena. Si le faltare algún dato, se comunicará con la unidad organizativa solicitante para que sea completada. Si está completa, la presenta ante la Jefatura de la Unidad, quien la derivará al área correspondiente con asignaciones e indicaciones.
- B. Si la solicitud es recibida por alguien del personal técnico, la derivará a la asistente administrativa para que gestione con quien corresponda.
- C. Si la solicitud la recibe la Jefatura, la revisará. Si está completa la derivará al área correspondiente con asignaciones e indicaciones. Si está incompleta la retornará a la asistente para que sea completada por la unidad solicitante.

## 7.3 DENEGACIÓN O APROBACIÓN DE SOLICITUD

Recibido el formulario FOR.CM.001.SOLICITUD DE APOYO COMUNICACIONAL con la información completa, la asistente administrativa lo traslada a la jefatura, quien determina si procede brindarse el servicio, conforme al criterio de pertinencia y competencia, basado en las regulaciones propias de la Política Pública de Comunicación Gubernamental, a la que se debe esta Unidad. Se procede de la manera siguiente:

- a) DENEGADA: Se informa a la unidad organizativa solicitante la denegación del servicio requerido, brindando una explicación mínima del por qué no se prestará el servicio conforme a evaluación de la Jefatura. Queda registrado por escrito en el apartado OBSERVACIONES TÉCNICAS del FOR.CM.001. Se archiva el original o copia de la solicitud y se lleva un registro en el FOR.CM.008.REGISTRO DE SOLICITUDES, que lleva como mínimo el nombre del área solicitante, fecha, resultado de la solicitud y comentarios. Finaliza el proceso.

		<b>INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (ISNA)</b>	<b>DOCUMENTO DE CALIDAD Manual</b>	<b>DOC.CM.001 VERSIÓN: 02 PÁGINA 15 de 38</b>
<b>Título: Manual de Comunicación Institucional</b>		<b>Naturaleza de la revisión: Actualización</b>		


b) APROBADA: Se informa a la unidad organizativa solicitante la aprobación del servicio requerido. Jefatura complementa los datos conforme a los apartados: TIPO DE SERVICIO SOLICITADO y PARA USO EXCLUSIVO DE LA UNIDAD DE COMUNICACIONES del FOR.CM.001, se asigna técnico y brindan indicaciones del trabajo a realizar, pudiendo ser para una o más áreas de esta Unidad según su estructura organizativa interna: redes sociales y audiovisuales, redacción de contenido, relaciones públicas y publicidad, diseño gráfico y administrativo.

#### 7.4 ASIGNACIÓN DE ACTIVIDADES: CONSIDERANDOS PRELIMINARES APLICABLES A LAS ASIGNACIONES

- A. **Ruta Interna:** Con las asignaciones para cada área a través del FOR.CM.001.SOLICITUD DE APOYO COMUNICACIONAL, los técnicos presentan los productos o piezas comunicacionales ante jefatura para su visto bueno o autorización, previo a su publicación. Jefatura somete propuesta ante Dirección Ejecutiva o instancia externa, si aplica, y posterior a la unidad correspondiente solicitante para su aprobación. Si hubiere mejoras u observaciones, las remite a técnico para su incorporación y remisión a la unidad solicitante, previa consulta con la Secretaría de Comunicaciones de la Presidencia de la República, Despacho de la Primera Dama u otra dependencia competente para cada caso. Si no hubiere más cambios, jefatura entrega al área solicitante.
- B. **Ruta Externa:** De igual procedimiento que en la disposición anterior, para todas las áreas y entidades externas; dada la naturaleza consultiva de la Unidad, los productos, artes o piezas comunicacionales deben tener la aprobación de uno o más instancias jerárquicas internas y externas de ISNA. En tal sentido, deben tener visto bueno aprobaciones o mejoras que deben atenderse. Así, la jefatura de la Unidad de Comunicaciones deberá regular cuáles aplican y gestionar la aprobación, Si no hubiere observaciones, jefatura entrega al área solicitante.

#### 7.5 LINEAMIENTOS PARA EL RESGUARDO DE ARCHIVOS DIGITALES

- a) A fin de garantizar el acceso controlado, resguardo e historicidad de los archivos digitales, la jefatura de la Unidad de comunicaciones debe

	 GOBIERNO DE EL SALVADOR	<b>INSTITUTO SALVADOREÑO          PARA EL DESARROLLO          INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA          ADOLESCENCIA (ISNA)</b>	<b>DOCUMENTO DE          CALIDAD          Manual</b>	<b>DOC.CM.001          VERSIÓN: 02          PÁGINA 16 de 38</b>
<b>Título: Manual de Comunicación Institucional</b>		<b>Naturaleza de la revisión: Actualización</b>		

implementar un sistema que facilite su ubicación. Para ello, cada área debe disponer de una carpeta personal donde cada técnico cree sub carpetas, según las acciones que realice.

- b) La jefatura de la Unidad socializará con su equipo el criterio idóneo para la descarga y ubicación de los archivos.

## 7.6 ASIGNACIÓN DE ACTIVIDADES POR ÁREAS DE ESPECIALIZACIÓN

Las solicitudes de servicio se derivan según corresponda a cada área, sin excepción, con indicación de la jefatura mediante el FOR.CM.001.SOLICITUD DE APOYO COMUNICACIONAL y en todas las artes, publicaciones y actividades institucionales debe garantizarse la observancia que rige la comunicación oficial que mandata de su cumplimiento a todas las instituciones del gobierno central, como: Lineamientos para la elaboración de comunicados y otros documentos oficiales, Lineamientos para eventos, Manual de campañas de comunicación, Manual de elaboración de comunicados y otros documentos oficiales, Manual de montaje de eventos, Manual de uso marca ISNA, Política Nacional de Apoyo al Desarrollo Infantil Temprano, CRECER JUNTOS y la Política Pública de Comunicación Gubernamental. Cada técnico debe aplicar los instrumentos según su área de especialidad. La jefatura debe velar por su cumplimiento.





## CONSOLIDADO DE REGULACIONES ATINENTES A COMUNICACIONES

Nº	REGULACIÓN	ÁREA DE ESPECIALIZACIÓN APLICABLE			
		REDES	CONTENIDO	EVENTOS	DISEÑO
1	Lineamientos para la elaboración de comunicados y otros documentos oficiales.				
2	Lineamientos para eventos.				
3	Manual de campañas de comunicación				
4	Manual de montaje de eventos				
5	Manual de uso marca ISNA				
6	Política Nacional de Apoyo al Desarrollo Infantil Temprano, CRECER JUNTOS				
7	Política Pública de Comunicación Gubernamental				

- a) **Redes Sociales y Audiovisuales:** Técnico encargado elabora propuesta de contenido e imágenes editadas que presenta ante jefatura para su visto bueno y autorización, previo a su publicación. Jefatura somete propuesta ante Dirección Ejecutiva o instancia externa, si aplica, y posterior a la unidad correspondiente solicitante para su aprobación. Si hubiere mejoras u observaciones, las remite a técnico para su incorporación y remisión a la unidad solicitante. Si no hubiere más cambios, jefatura entrega al área solicitante o al técnico para publicación en las redes sociales o en página web.

El técnico aloja los artes en carpeta denominada: "ARTES DE REDES SOCIALES", según criterio; posteriormente se registrará la publicación en el FOR.CM.005. REGISTRO DE PUBLICACIONES EN REDES SOCIALES, que contiene como mínimo: trimestre, año, mes, fecha, descripción del contenido, red: Facebook, Twitter, Web y otros.



	 <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small>	<b>INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (ISNA)</b>	<b>DOCUMENTO DE CALIDAD Manual</b>	<b>DOC.CM.001 VERSIÓN: 02 PÁGINA 18 de 38</b>
<b>Título: Manual de Comunicación Institucional</b>		<b>Naturaleza de la revisión: Actualización</b>		

Para el apoyo de fotografía y vídeo la jefatura indica al técnico encargado que realice el registro audiovisual pertinente, de acuerdo con la actividad. Posteriormente, el técnico selecciona las fotografías y/o vídeos y los descarga en la carpeta denominada: "FOTOGRAFÍAS Y VÍDEO", según criterio estandarizado para su clasificación. Técnico es responsable de salvaguardar las imágenes para garantizar su almacenaje y facilitar su ubicación, por lo que implementa mecanismos para delimitar el acceso y atributos de usuarios. Técnico utiliza las imágenes seleccionadas conforme a indicaciones de la jefatura.

Para la edición del vídeo; conforme al guion, técnico elige imágenes de la carpeta: "Fotografías y vídeo", edita el vídeo en el programa "Adobe Premiere" u otro similar o complementario, incorpora efectos del programa: "After Effects" e incorpora pistas de audio con el programa: "Audition". Lo renderiza y lo remite en el formato de AVCHD, MPEG, MP4 u otro similar; con el peso y la resolución pertinente, luego pasa a jefatura para su visto bueno o mejoras.

Regulaciones aplicables: Lineamientos para la elaboración de comunicados y otros documentos oficiales, Manual de campañas de comunicación, Manual de elaboración de comunicados y otros documentos oficiales, Política Nacional de Apoyo al Desarrollo Infantil Temprano, CRECER JUNTOS y Política Pública de Comunicación Gubernamental.

- b) **Redacción de Contenido:** Técnico retoma la información básica del apartado **FICHA TÉCNICA**, del **FOR.CM.001. SOLICITUD DE APOYO COMUNICACIONAL**, coordina con las unidades involucradas en el tema para iniciar el requerimiento. Si se tratare de la redacción de un punteo, se trabaja dentro de un formato ya establecido, que contiene información como: nombre del evento, fecha, hora, objetivo de la actividad, beneficiarios, inversión, descripción de la actividad y anexos, si los hubiere. (La información puede variar dependiendo la actividad). Si fuere un comunicado de prensa utiliza el **formato para COMUNICADO DE PRENSA emitido por CAPRES**, que contiene como mínimo: imago tipo institucional y del gobierno de El Salvador, encabezado y pie de página. Para la redacción, utiliza el canon periodístico de una noticia: ¿Qué?, ¿Quién?, ¿Cómo?, ¿Cuándo? ¿Dónde? Lo redacta en pirámide invertida:

		<b>INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (ISNA)</b>	<b>DOCUMENTO DE CALIDAD Manual</b>	<b>DOC.CM.001 VERSIÓN: 02 PÁGINA 19 de 38</b>
<b>Título: Manual de Comunicación Institucional</b>		<b>Naturaleza de la revisión: Actualización</b>		

titular, entrada, desarrollo y cierre. Implementa la técnica de párrafo continuado. Emplea el estilo propio de la comunicación estatal, con base en lineamientos de la Política de Comunicación Gubernamental. Dirección Ejecutiva y jefatura de la Unidad.

Para el boletín institucional; se recopila información de actividades destacadas de la institución o relacionadas a temas de niñez y adolescencia, se aplica la técnica de economía lingüística, siendo una nota breve, de rápida lectura y fácil comprensión. Para nota del sitio web, utiliza la misma información del boletín de manera ampliada. Aloja texto e imágenes en resolución según indicaciones de la Unidad de Tecnología y Desarrollo Informático.

Realiza el monitoreo de medios de comunicación, que se registra en formato digital en el FOR.CM.006.MONITOREO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL, que contiene como mínimo: imago tipo institucional. En columnas: fecha, medio, resumen y enlace de la noticia. El monitoreo se realiza a diario durante la jornada laboral; accediendo a las redes sociales, periódicos impresos y digitales y televisión en señal abierta o cable. La jefatura dispondrá la mejor forma de realizarlo. En el monitoreo se registran temas relevantes de niñez y adolescencia o los que puedan incidir en la institución.

Finalizadas las actividades asignadas, técnico deberá consignar el producto o soporte realizado en el FOR.CM.009.REGISTRO DE CONTENIDO COMUNICACIONAL, que contiene como mínimo: año, mes, trimestre, contenido y descripción.

Regulaciones aplicables: Lineamientos para la elaboración de comunicados y otros documentos oficiales, Manual de elaboración de comunicados y otros documentos oficiales, Política Nacional de Apoyo al Desarrollo Infantil Temprano, CRECER JUNTOS, y Política Pública de Comunicación Gubernamental.

- c) **Relaciones Públicas y Publicidad:** Técnico coordina previamente con unidad organizativa solicitante para definir acciones protocolares. Concreta reunión si lo considera pertinente, y registra la actividad en el FOR.CA.012.AYUDA MEMORIA. Gestiona la visita de campo (cuando aplique), se registra en FOR. CM.003.REGISTRO DE EVENTOS que contiene como mínimo: imago tipo,

Título: Manual de Comunicación Institucional

Naturaleza de la revisión: Actualización



fecha, hora, lugar, nombre del evento, recursos necesarios, datos de solicitante. Se informa a Jefatura para su aprobación o enmienda. Jefatura informa a Dirección Ejecutiva sobre el perfil del evento y remite agenda y punteo de la actividad.

A demanda, o por programación en metas del POA y con lineamientos de la jefatura, el técnico y el equipo de la Unidad realizan propuesta para la creación de estrategias y campañas publicitarias institucionales propias y en conjunto con otras instituciones, que se registra en el FOR.CM.004.REGISTRO DE CAMPAÑAS, que contiene como mínimo: el nombre de la campaña, una breve descripción de ésta, la fecha de implementación, el medio de divulgación, el área solicitante y su origen; si es de propia o si obedece a un adaptación de la Secretaría de Comunicaciones de la residencia de la República (SECOM).

Técnico presenta propuesta a jefatura para su observación o aprobación y la socializa en convocatoria abierta al equipo de la Unidad. Asistente registra mejoras en FOR.CA. 012. AYUDA MEMORIA. Técnica incorpora mejoras y se agenda presentarla ante unidad solicitante. Se realiza la presentación y asistente registra mejoras en FOR.CA. 012. AYUDA MEMORIA. Técnica incorpora mejoras y se agenda presentarla ante Dirección Ejecutiva o con instancia competente. Si no hubiera observaciones, se remite a la Secretaría de Comunicaciones de la Presidencia de la República, según directrices de la Política de Comunicación Gubernamental. Si es aprobada por esa instancia, se implementa.

Regulaciones aplicables: Lineamientos para eventos, Manual de montaje de eventos, Política, Nacional de Apoyo al Desarrollo Infantil Temprano, Crecer Juntos, Política Pública de Comunicación Gubernamental.

- d) **Diseño Gráfico:** Técnico se rige por los lineamientos y manuales proporcionados por Casa Presidencial y lo aplica en la elaboración de artes, ciñéndose a éste en los aspectos de línea gráfica, diagramación, diseño y tipografía. Se coordina con área solicitante para sostener una reunión creativa, que registra en el FOR.CA.012.AYUDA MEMORIA. Con estos aportes y lineamientos de la jefatura, define bocetos y diagramación para el diseño de los artes a elaborar. El técnico de diseño utiliza aplicaciones y programas de la

		<b>INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (ISNA)</b>	<b>DOCUMENTO DE CALIDAD Manual</b>	<b>DOC.CM.001 VERSIÓN: 02 PÁGINA 21 de 38</b>
<b>Título: Manual de Comunicación Institucional</b>		<b>Naturaleza de la revisión: Actualización</b>		

“Suite Adobe” y otros similares, conforme a las licencias instaladas o permitidas según los lineamientos de la Unidad de Tecnología y Desarrollo Informático.

Técnico elabora propuestas de artes para visto bueno de la jefatura. Si no hay observaciones, se remiten al solicitante para su observación o aprobación. Si hay cambios, se realizan y se remiten a jefatura y luego a la unidad solicitante. El límite de cambios admite 2 modificaciones como máximo. Finalmente se entrega al solicitante. Técnico registra estas acciones en el FOR.CM. 007. REGISTRO DE DISEÑOS, que contiene como mínimo: encabezado, nombre del diseño y unidad organizativa solicitante. Luego, procede a alojarlo en carpeta denominada: “DISEÑOS”.

Regulaciones aplicables: Lineamientos para la elaboración de comunicados y otros documentos oficiales, Manual de campañas de comunicación, Manual de elaboración de comunicados y otros documentos oficiales, Manual de uso marca ISNA, Política Nacional de Apoyo al Desarrollo Infantil Temprano, CRECER JUNTOS y Política Pública de Comunicación Gubernamental.

- e) **Administrativo:** Proporciona apoyo a la Jefatura y al personal técnico de la Unidad de Comunicaciones en cualquier etapa de este procedimiento cuando le sea requerido.

## **8. NORMAS PARA EL USO DE MEDIOS Y APLICACIONES EN EL ÁMBITO INSTITUCIONAL**

Las normas citadas en el presente Manual aplican a la titularidad, jefaturas, coordinaciones y todo el personal técnico, administrativo y operativo que en sus funciones deban emplear el uso de Tecnologías de la Información, Internet de las Cosas, Redes Sociales, Websites y aplicaciones para equipos informáticos y dispositivos móviles institucionales asignados para realizar tareas en el ejercicio de su jornada laboral y cuando le sea requerido en tiempo extraordinario o periodos vacacionales.

En toda publicación, diseño de artes, documentos oficiales y eventos, la jefatura debe cuidar por el cumplimiento de la normativa comunicacional que rige a la Unidad, respecto de los Lineamientos para la elaboración de comunicados y otros documentos oficiales, Lineamientos para Eventos, Manual de campañas de

**Título: Manual de Comunicación Institucional****Naturaleza de la revisión: Actualización**

Comunicación, Manual de Elaboración de Comunicados y otros documentos oficiales, Manual de Montaje de Eventos, Manual de uso marca ISNA, Política Nacional de Apoyo al Desarrollo Infantil Temprano, Crecer Juntos y la Política Pública de Comunicación Gubernamental.

Por otra parte es preciso acentuar que los medios de comunicación institucional deben preservar cuidado y vigilancia, y para la garantía de esto se retoman las siguientes consideraciones:

- A. El uso del correo institucional, externo e interno, está restringido únicamente para fines institucionales.
- B. Se estila por norma de cortesía, responder en el plazo menor posible.
- C. El uso de caracteres en mayúsculas, "entrecorillado" innecesario que dé lugar a sarcasmos y el uso de estereotipos son considerados como una falta de respeto en la etiqueta digital.
- D. Bloquear a usuarios es una práctica que debe evitarse, así como invisibilizar el estado en redes sociales o aplicaciones como WhatsApp, ya que da lugar a no conocer si el interlocutor habrá visto o no el mensaje enviado, lo que genera incertidumbre. El cheque azul debe ser la regla, no la excepción.
- E. Usar como imagen del perfil para WhatsApp el imago tipo de ISNA, un identificativo institucional o una fotografía apropiada a la labor que desempeña y evitar publicar estados.
- F. El nombre del usuario para WhatsApp debe ser de acuerdo a la Gerencia, unidad o dependencia a la que pertenece.
- G. La Unidad de Comunicaciones es la única facultada para administrar las redes sociales y página web de ISNA, en donde debe acreditar cuenta profesional y establecer misión, visión, naturaleza, competencias y principios de esta institución. En tal sentido, ninguna otra Unidad podrá crear Websites, páginas paralelas o cuentas con el indicativo institucional o hacer un símil.

Título: Manual de Comunicación Institucional

Naturaleza de la revisión: Actualización

- H. Toda publicación realizada por la Unidad de Comunicaciones a través de las redes sociales, debe ser realizada con enfoque de derechos humanos, protección integral y con perspectiva de género.
- I. Quienes así lo deseen, podrán ser seguidores de las cuentas oficiales de Facebook, Twitter, Instagram, YouTube u otra aplicación que ISNA tenga vigente o implemente. Quedan sujetos a cumplir con las normas establecidas por los creadores de estas aplicaciones y de la comunidad, que plantea el respeto hacia las demás personas.
- J. Evitar utilizar cargos institucionales en perfiles de cuentas de redes sociales personales: así como, la publicación de fotografías portando uniforme o distintivos institucionales, en lugares no adecuados.
- K. Evitar referirse de manera inapropiada a la institución o funcionarios en redes sociales, si existiere alguna inconformidad deberá realizarse por los canales respectivos, para evitar conflictos que afecten la imagen de la institución o del personal.

## **9. FORMAS DE COMUNICACIÓN IMPLEMENTADAS POR LA UNIDAD DE COMUNICACIONES**

### **9.1 COMUNICACIÓN INTERNA**

#### **DEFINICIÓN**

Es el intercambio de información y respuesta entre personas, emanada a través de correo electrónico institucional, memorándum, cartas, solicitudes y teléfono institucional esta a su vez puede vincularse con la aplicación de WhatsApp. Así también, es visibilizada en medios físicos, como la cartelera institucional.

Para alcanzar efectividad, debe ser regulada por la Unidad de Comunicaciones, ser ejecutada en coordinación con la Unidad de Recursos Humanos y la Unidad de Tecnología y Desarrollo Informático.

Título: Manual de Comunicación Institucional

Naturaleza de la revisión: Actualización

## OBJETIVO

Informar hechos relevantes e información importante para todo el personal del Instituto, por los medios oficiales, a fin de que se genere información confiable y oportuna para la toma de decisiones y acciones.

## ALCANCE

Todas las unidades organizativas del ISNA, en el marco de sus competencias, deben generar información relevante y comunicarla de forma oportuna a través de los medios oficiales.



## RESPONSABLES

- Unidad de Comunicaciones
- Unidad de Talento Humano
- Unidad de Tecnología y Desarrollo Informático.

## DISPOSICIONES

- a) Las esquilas luctuosas, memorándum y circulares deben tener la aprobación de la Unidad de Recursos Humanos y es esta instancia la responsable de informarlas.  
La Unidad de Comunicaciones, proporcionará una plantilla institucional para elaborar esquilas, por lo que se deberá solicitar el servicio a través del formulario respectivo. Para los memorándum y circulares se utilizan los formatos ya establecidos.
- b) Las unidades organizativas que informen sobre una actividad o realizar una convocatoria, deberán hacerlo a través de la Unidad de Comunicaciones o la Unidad de Recursos Humanos según corresponda.
- c) La Unidad de Comunicaciones será la instancia que considerará la publicación de fechas conmemorativas o de festejo nacional, según calendario y según competencias de ISNA.



	 GOBIERNO DE EL SALVADOR	<b>INSTITUTO SALVADOREÑO          PARA EL DESARROLLO          INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA          ADOLESCENCIA (ISNA)</b>	<b>DOCUMENTO DE          CALIDAD          Manual</b>	<b>DOC.CM.001          VERSIÓN: 02          PÁGINA 25 de 38</b>
<b>Título: Manual de Comunicación Institucional</b>		<b>Naturaleza de la revisión: Actualización</b>		

- d) La periodicidad del Boletín Institucional será fijada por la Unidad de Comunicaciones, así como su contenido, conforme a lineamientos de Dirección Ejecutiva.
- e) La Cartelera Institucional se actualizará conforme al literal anterior, ya que es su insumo.

## 9.2 COMUNICACIÓN EXTERNA

### DEFINICIÓN

En el ámbito institucional, es el intercambio de información o respuesta entre este Instituto y su público, emanado a través de la página web, correo electrónico, teléfono, aplicaciones como WhatsApp y visibilizada en los Medios de Comunicación Social cuando el ISNA tenga cobertura periodística en eventos.

Para que ésta sea efectiva, está regulada por la Unidad de Comunicaciones, y ser ejecutada en coordinación con otras instancias internas y externas, según su complejidad.

### OBJETIVO GENERAL

Informar de hechos relevantes e información importante para el público del Instituto, por los medios oficiales, a fin de generar información útil, confiable y oportuna para dar a conocer acciones relevantes realizadas por ISNA y del gobierno central en pro del cumplimiento de derechos de la niñez y adolescencia.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Generar pauta noticiosa para incidir en la agenda mediática, a través de una estrategia de comunicar las actividades relevantes, mediante el lanzamiento de convocatorias de prensa, comunicados de prensa y lobby con los medios, siempre y cuando, se cuente con el aval de CAPRES.

**Título: Manual de Comunicación Institucional****Naturaleza de la revisión: Actualización**

- Propiciar una identidad institucional favorable para ISNA, a través de una gestión óptima de la comunicación asertiva, positiva, con soportes comunicacionales innovadores, calidad y selección de mezcla de medios para alcanzar público meta.

## ALCANCE



Todas las Unidades Organizativas de ISNA, en el marco de sus competencias, deben notificar a la Unidad de Comunicaciones de las actividades, con información relevante, que aporte a la consecución de los objetivos institucionales.

## RESPONSABLES

Unidad de Comunicaciones por medio de su Jefatura, Equipo Técnico y Administrativo.

## DISPOSICIONES

- a) Las convocatorias, comunicados de prensa, artes, soportes y todo material publicitario y periodístico deben cumplir con los estándares del periodismo institucional, apegados a los lineamientos del gobierno central.
- b) La Unidad de Comunicaciones debe procurar mantener buenas relaciones con los Medios de Comunicación Social, a través de una estrategia de acercamiento y provisión oportuna de información cuando le fuere solicitado y con el aval de CAPRES.
- c) La Unidad de Comunicaciones debe mantener informada a la Dirección Ejecutiva y las jefaturas, de las noticias más relevantes atinentes a temáticas de niñez y adolescencia mediante la implementación del procedimiento respectivo.
- d) Las fechas conmemorativas o de festejo nacional según calendario de la Asamblea Legislativa o de Naciones Unidas, deben ser promocionadas en la

	 GOBIERNO DE EL SALVADOR	<b>INSTITUTO SALVADOREÑO          PARA EL DESARROLLO          INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA          ADOLESCENCIA (ISNA)</b>	<b>DOCUMENTO DE          CALIDAD          Manual</b>	<b>DOC.CM.001          VERSIÓN: 02          PÁGINA 27 de 38</b>
<b>Título: Manual de Comunicación Institucional</b>		<b>Naturaleza de la revisión: Actualización</b>		

página web y redes sociales, según criterio de la Unidad de Comunicaciones y conforme a las competencias del ISNA.

- e) La Unidad de Comunicaciones deberá mantener la calidad de los eventos en los que participe la Institución, empleando los procedimientos respectivos.
- f) La Unidad de Comunicaciones tiene la potestad de observar y generar recomendaciones para posicionar la identidad institucional, en elementos como la infraestructura, flotilla vehicular, uniformes, área de recepción y atención al público y personal.

Título: Manual de Comunicación Institucional

Naturaleza de la revisión: Actualización

## 10. REGISTROS


N°	REGISTRO	ÁREA	CÓDIGO
1	SOLICITUD DE APOYO COMUNICACIONAL	UNIDAD DE COMUNICACIONES	FOR.CM.001
2	CONSENTIMIENTO PARA IMPLEMENTACIÓN DE MEDIOS AUDIOVISUALES CON NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES	UNIDAD DE COMUNICACIONES	FOR.CM.002
3	REGISTRO DE EVENTOS	UNIDAD DE COMUNICACIONES	FOR.CM.003
4	REGISTRO DE CAMPAÑAS	UNIDAD DE COMUNICACIONES	FOR.CM.004
5	REGISTRO DE PUBLICACIONES EN REDES SOCIALES	UNIDAD DE COMUNICACIONES	FOR.CM.005
6	MONITOREO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL	UNIDAD DE COMUNICACIONES	FOR.CM.006
7	REGISTRO DE DISEÑOS	UNIDAD DE COMUNICACIONES	FOR.CM.007
8	CONTROL DE SOLICITUDES	UNIDAD DE COMUNICACIONES	FOR.CM.008
9	REGISTRO DE CONTENIDO COMUNICACIONAL	UNIDAD DE COMUNICACIONES	FOR.CM.009

## 11. ANEXOS

 <b>INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (ISNA)</b>	<b>DOCUMENTO DE CALIDAD Formulario</b>	Documento: FOR.CM.001 Versión: 02 Página 1 de 2
		Título: Solicitud de Apoyo Comunicacional

DATOS DEL SOLICITANTE			
Nombre del Solicitante:			Firma y sello
Dependencia:			
N°	Correo		
Teléfono	Electrónico		
Fecha de Solicitud:			
TIPO DE SERVICIO SOLICITADO			
Apoyo Comunicacional	<input type="checkbox"/>	Registro Fotográfico	<input type="checkbox"/>
DESCRIPCIÓN DEL APOYO SOLICITADO			
FICHA TÉCNICA DEL EVENTO			
DATOS		INFORMACIÓN A DETALLAR	
Nombre de la Actividad			
Fecha			
Hora			
Lugar			
Objetivo			
Descripción precisa del evento			
Autoridades que Presidirán			
Beneficiarios			
Inversión			
Tipo de Donativo			
Donantes o Entidades involucradas			

(Se requiere presentar la información completa para recibir el formulario)

	<b>INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (ISNA)</b>	<b>DOCUMENTO DE CALIDAD Formulario</b>	<b>Documento:FOR.CM.001 Versión: 02 Página 1 de 2</b>
<b>Título: Solicitud de Apoyo Comunicacional</b>			<b>Naturaleza de la revisión: Actualización</b>

<b>USO EXCLUSIVO DE LA UNIDAD DE COMUNICACIONES</b>			
<b>DATOS DE RECEPCIÓN</b>			
<b>Fecha</b>	<b>Hora</b>	<b>Nombre</b>	<b>Firma</b>
<b>Autorización por jefatura</b>		<b>Asignación</b>	
<b>OBSERVACIONES TÉCNICAS</b>			
<b>COMENTARIOS DEL EVENTO REALIZADO</b>			
<b>Fecha de finalización de Solicitud</b>		<b>Nombre y firma del Técnico/a</b>	

	<b>INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (ISNA)</b>	<b>DOCUMENTO DE CALIDAD Formulario</b>	<b>Documento: FOR.CM.002</b> <b>Versión: 01</b> <b>Página 1 de 1</b>
<b>Título: Consentimiento para implementación de Medios Audiovisuales con Niñas, Niños y Adolescentes</b>			<b>Naturaleza de la revisión: Actualización</b>

Yo, \_\_\_\_\_, mayor de edad, \_\_\_\_\_, profesión/oficio \_\_\_\_\_ del domicilio de \_\_\_\_\_, municipio \_\_\_\_\_, departamento \_\_\_\_\_, portador(a) de mi \_\_\_\_\_ Número \_\_\_\_\_, extendido en \_\_\_\_\_, el día \_\_\_\_\_, en mi calidad de padre, \_\_\_\_\_, madre \_\_\_\_\_, o responsable o representante legal \_\_\_\_\_, de la niña \_\_\_\_\_, niño \_\_\_\_\_ o adolescente \_\_\_\_\_, cuya identidad es \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ años de edad, nacionalidad \_\_\_\_\_, hijo/a de los señores \_\_\_\_\_ y \_\_\_\_\_, estudiante, del domicilio de \_\_\_\_\_.

Habiendo sido debidamente informado/a sobre los Derechos de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia vinculados a la observancia de la protección de los derechos de interés superior, integridad personal, honor, imagen, vida privada e intimidad artículos 12, 37, 46 y 47 todos de la Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia, Observaciones Generales número 12 (2009), derecho del niño a ser escuchado, y Número 14 (2013) sobre el derecho del niño a que su interés superior sea una consideración primordial. Doy mi **CONSENTIMIENTO / APROBACIÓN** para que cualquier foto, filmación o entrevista que haga a la persona menor de edad \_\_\_\_\_, en las fechas \_\_\_\_\_ por parte del "Instituto Salvadoreño para el Desarrollo Integral de la Niñez y la Adolescencia", ISNA, Unidad de Comunicaciones sea de carácter Institucional.

(Departamento), \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, 20\_\_\_\_.

F. \_\_\_\_\_  
**Firma o Huella**

F. \_\_\_\_\_  
**Firma a Ruego**

EL SEÑOR/A \_\_\_\_\_ MANIFIESTA NO SABER FIRMAR DEJANDO PARA CONSTANCIA LA IMPRESIÓN DIGITAL DEL PULGAR DE SU MANO DERECHA, HACIÉNDOLO A SU RUEGO EL O LA SEÑOR/RA \_\_\_\_\_, QUIEN ES DE \_\_\_\_\_ AÑOS DE EDAD, DE OCUPACIÓN \_\_\_\_\_, DEL DOMICILIO DE \_\_\_\_\_, CON DOCUMENTO ÚNICO DE IDENTIDAD NÚMERO. ES LO QUE SE HACE CONSTAR.



**Título: Registro de Eventos**

**Naturaleza de la revisión:  
Actualización**

**AÑO 20\_\_\_\_PRIMER TRIMESTRE**

N°	Evento	Fecha	Requerimiento	Referente	Teléfono

**AÑO 20\_\_\_\_SEGUNDO TRIMESTRE**

N°	Evento	Fecha	Requerimiento	Referente	Teléfono


**AÑO 20\_\_\_\_TERCER TRIMESTRE**

N°	Evento	Fecha	Requerimiento	Referente	Teléfono

**AÑO 20\_\_\_\_CUARTO TRIMESTRE**

N°	Evento	Fecha	Requerimiento	Referente	Teléfono



 <b>INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (ISNA)</b>	<b>DOCUMENTO DE CALIDAD Formulario</b>	Documento: FOR.CM.004 Versión: 01 Página 1 de 1
		<b>Título: Registro de Campañas</b>

<b>TRIMESTRE</b> <b>x/x</b> <b>AÑO</b> <b>20_____</b> <b>MES :</b>						
N°	Nombre campaña	Breve Descripción	Fecha de inicio	Medio de divulgación	Solicitante	
					Propia	Adaptación SECOM
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						



	<b>INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (ISNA)</b>	<b>DOCUMENTO DE CALIDAD Formulario</b>	Documento: FOR.CM.006 Versión: 01 Página 1 de 1
<b>Título: Monitoreo de Medios de Comunicación Social</b>			<b>Naturaleza de la revisión: Actualización</b>

TRIMESTRE		x/x	AÑO	20____
MES:				
N°	Titular	Resumen	Medio	Enlace de la noticia
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				



**INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL  
DESARROLLO INTEGRAL DE LA  
NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (ISNA)**

**DOCUMENTO DE  
CALIDAD  
Formulario**

**Documento: FOR.CM.007  
Versión: 02  
Página 1 de 1**

**Título: Registro de Diseño Gráfico**

**Naturaleza de la revisión:  
Actualización**

TRIMESTRE		x/x	AÑO		20____
<b>MES:</b>					
N°	DESCRIPCIÓN DEL DISEÑO			SOLICITANTE	
1					
2					
3					
4					
5					
<b>MES:</b>					
N°	DESCRIPCIÓN DEL DISEÑO			SOLICITANTE	
1					
2					
3					
4					
5					
<b>MES:</b>					
N°	DESCRIPCIÓN DEL DISEÑO			SOLICITANTE	
1					
2					
3					
4					
5					
<b>MES:</b>					
N°	DESCRIPCIÓN DEL DISEÑO			SOLICITANTE	
1					
2					
3					
4					
5					
<b>TOTAL DE DISEÑOS:</b>					

	<b>INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (ISNA)</b>	<b>DOCUMENTO DE CALIDAD Formulario</b>	<b>Documento: FOR.CM.008 Versión: 01 Página 1 de 1</b>
<b>Título: Registro de Solicitudes</b>			<b>Naturaleza de la revisión: Actualización</b>

N°	Área solicitante	Fecha	Resultado de la solicitud		Comentarios
			Denegada	Aprobada	
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					



Título: Registro de Contenido Comunicacional

Naturaleza de la revisión:  
Elaboración

AÑO	MES	TRIMESTRE			
		1	2	3	4
CONTENIDOS	DESCRIPCIÓN				
PUNTEO	1.				
	2.				
	3.				
	4.				
NOTAS PARA BOLETÍN	1.				
	2.				
	3.				
	4.				
NOTAS PARA WEB	1.				
	2.				
	3.				
	4.				
COMUNICADOS	1.				
	2.				
	3.				
	4.				
OTROS					
TOTAL:					