



**CORTE DE
CUENTAS DE
LA REPÚBLICA**



MANUAL DE COMUNICACIÓN FORMAL INTERNA



Dirección de Comunicaciones

CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN	2
II. OBJETIVOS DEL MANUAL INTERNO	3
III. JUSTIFICACIÓN	4
IV. ALCANCE	4
V. PROPÓSITOS DE LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	4
VI. DESARROLLO Y APLICACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	5
A). POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN EXTERNA	5
B). POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN	7
C. POLITICAS DE PUBLICIDAD INSTITUCIONAL	7
D. POLÍTICA DE COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA	8
E. POLÍTICA DE IMAGEN VISUAL INSTITUCIONAL	8
F. POLÍTICA DE INSUMOS INFORMATIVOS	8
VII. PRODUCTOS COMUNICACIONALES	9
VIII. PROCEDIMIENTOS: DIVULGACIÓN DE AVISOS O INFORMACIÓN DE INTERÉS INSTITUCIONAL	10
IX. DISPOSICIONES GENERALES	15
• DISPOSICIÓN GENERAL:	15
• VIGENCIA	15



I. INTRODUCCIÓN

La Dirección de Comunicaciones presenta **el Manual de Comunicación Formal Interna, para el Fortalecimiento de los Procesos de Comunicación**, que es un instrumento administrativo que contiene en forma explícita, lineamientos y políticas sobre los cuales debe regirse la comunicación al interior de la institución, con el propósito de lograr unificar criterios de texto, edición, líneas gráficas de la imagen institucional y regular la comunicación formal de la Corte de Cuentas de la República.

Este manual tiene además como finalidad ser una guía sistemática y eficiente que asegure que la comunicación institucional sea accesible a todo el talento humano y que exista coherencia entre lo que se comunica al exterior y lo que se transmite a nivel interno. La imagen y reputación forma parte de un activo institucional, por lo que, tener una guía que rija el comportamiento de la comunicación permitirá crear una red de comunicación eficaz que evite duplicidad de información y malas interpretaciones; así como el aumento eficaz de la labor informativa y transmisión y socialización de la información de forma adecuada y correcta.

La aplicación de este Manual de Comunicación Formal Interna, permitirá a los servidores públicos de la Corte de Cuentas, contar con una guía práctica que permita visibilizar la identidad institucional en sintonía con el sistema de comunicación institucional.

II. OBJETIVOS DEL MANUAL INTERNO

GENERAL

Contar con un instrumento sistemático y funcional que oriente, guíe y unifique la comunicación e información formal por parte de todo el talento humano de la institución, con respecto a los sistemas comunicacionales internos y externos bajo una línea clara, eficaz y oportuna.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ❖ Proteger, fortalecer y favorecer la visibilidad de la imagen pública de la CCR, tanto en su dimensión interna como externa, atendiendo parámetros de administración de la comunicación institucional.
- ❖ Establecer la responsabilidad que tienen las distintas unidades organizativas de la institución, en el manejo de la comunicación interna.
- ❖ Orientar al talento humano acerca de la aplicación adecuada de los distintos procedimientos de comunicación, según las herramientas existentes que sirven para viabilizar la labor de la institución.
- ❖ Crear conciencia en el talento humano que la comunicación es esencial para el cumplimiento de la misión institucional y suscitar el deseo de potenciar la comunicación interna y la imagen que damos a la ciudadanía motivando a los servidores de la CCR sean transmisores de identidad.



III. JUSTIFICACIÓN

Para la Corte de Cuentas de la República las comunicaciones son un medio importante para el fortalecimiento de la imagen, el sentido de pertenencia, la cultura organizacional y el posicionamiento ante los grupos de interés, teniendo en cuenta que contribuye al cumplimiento de la Misión, Visión y sobre todo de uno de los tres objetivos del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2018-2021, que es fortalecer los mecanismos de comunicación institucional que tiene como estrategia fomentar la cultura del control gubernamental y socializar la gestión institucional.

Como Entidad Fiscalizadora, las acciones deben estar encaminadas por la transparencia en sus actuaciones y decisiones, las cuales a través de las comunicaciones deben estar enmarcadas en los principios y valores que la rigen. Por ello, es necesario establecer políticas o lineamientos para que la comunicación sea un factor transversal y un mecanismo efectivo que genere credibilidad y confianza al interior y exterior de la institución.

IV. ALCANCE

Las políticas de comunicación contenidas en este manual, son dirigidas al sistema de comunicación interno y externo de la Corte de Cuentas de la República, debiendo ser aplicables a nivel institucional, incluyendo las tres Oficinas Regionales de la CCR.

V. PROPÓSITOS DE LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

- Visibilizar los esfuerzos que la institución realiza en cumplimiento de los procesos misionales que rigen el actuar de la Corte de Cuentas de la República.
- Impulsar estrategias comunicativas transversales que permitan dar a conocer la gestión de la fiscalización de los recursos públicos.
- Propiciar la divulgación y la apropiación social del conocimiento del rol de la Corte de Cuentas de la República.
- Mantener activa la relación entre la CCR y los medios masivos de comunicación, en los ámbitos local, regional, e internacional.
- Fomentar el sentido de pertenencia a la institución de parte de todo el talento humano, a través de estrategias mediáticas que destaquen los aspectos positivos y logros institucionales.

- Posicionar la imagen de la Corte de Cuentas de la República en todos sus públicos de interés y garantizar su proyección como un referente positivo de la gestión pública.
- Fortalecer los procesos comunicacionales internos y externos que permitan alinear las estrategias comunicativas con las necesidades institucionales.
- Canalizar de manera eficaz y positiva la información, interna y externa de la CCR.
- Brindar apoyo permanente a los procesos informativos impulsados por las diferentes unidades organizativas de la institución.

VI. DESARROLLO Y APLICACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

A). POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN EXTERNA

1. VOCERÍA INSTITUCIONAL

El vocero es un término que procede de voz y que hace referencia a la persona que habla en nombre de otra o un grupo, organización, etc. El vocero es el responsable para dirigirse a los medios de comunicación y a la sociedad en general.

De acuerdo al Art. 8 numeral 2 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República: "Corresponde a la Dirección Superior representar legalmente a la Corte y delegar mediante acuerdo el ejercicio de sus atribuciones, facultades y funciones administrativas en los magistrados y demás funcionarios de ésta cuando lo estime necesario o conveniente", en virtud a lo anterior, el Organismo de Dirección son los principales voceros de la Corte, y los encargados de brindar información sobre el trabajo institucional; sin embargo, el Organismo de Dirección puede delegar a servidores para que desempeñen esta función.

Los servidores de la institución mediante acuerdo o comunicación oficial, pueden asumir el rol de voceros, siempre y cuando sean delegados a discreción del Organismo de Dirección, ya que de lo contrario se estaría infringiendo lo estipulado en el Art. 30 literal F) de las prohibiciones a los empleados de la Corte de Cuentas en el Reglamento Interno de Personal: "Hacer declaraciones de prensa a nombre institución sin la debida autorización".



2. SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Toda solicitud de información, entrevistas, posturas de carácter institucional que hagan los diferentes medios de comunicación, deberá ser canalizada a través de la Dirección de Comunicaciones, salvo en los casos donde la prensa aborde directamente a las autoridades de la Institución o que se remitan directamente a realizar solicitud a la Unidad de Acceso a la Información Pública o al Departamento de Participación Ciudadana.

3. PRESENCIA DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN EN LA CCR

El personal de Seguridad informará oportunamente a la Dirección de Comunicaciones, la presencia de reporteros, periodistas o cualquier persona que represente a los medios de comunicación, a efecto de que sean atendidos por el Director de Comunicaciones y personal del Área de Prensa de la institución, quienes solventarán de acuerdo a los procesos internos las solicitudes que requieran.

4. COLABORACIÓN DE UNIDADES ORGANIZATIVAS

Todas las Áreas de la institución están en la obligación de colaborar con la Dirección de Comunicaciones, cuando se requiera información que a criterio del Organismo de Dirección deba compartirse con la prensa.

5. MANEJO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN

La Dirección de Comunicaciones será la encargada de organizar y coordinar conferencias de prensa, declaraciones y entrevistas que desee realizar el Organismo de Dirección o el vocero institucional designado para tratar temas relacionados con el trabajo institucional.

B) POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN

- La Dirección de Comunicaciones coordinará la relación con los medios de comunicación y se encargará de suministrar la información que sea autorizada por el Organismo de Dirección para la respectiva divulgación.
- Ningún empleado está autorizado para brindar información de carácter Institucional a los medios de comunicación.
- Cuando otras entidades requieran información de la Institución, las unidades involucradas serán las responsables de administrarla y emitirla de acuerdo a los canales y procedimientos autorizados.
- El Organismo de Dirección autorizará a la Dirección de Comunicaciones los comunicados oficiales a difundirse a nivel interno y externo.
- La Dirección de Comunicaciones será la única responsable de producir, diseñar, administrar, actualizar, distribuir y controlar los soportes comunicacionales internos y externos, como: correos electrónicos informativos, avisos, revistas, boletines, brochures, afiches, memorias de labores, carteleras, videos, o cualquier otra herramienta que sea necesaria implementar para fortalecer la gestión informativa e imagen institucional.

C. POLITICAS DE PUBLICIDAD INSTITUCIONAL

- Toda información que se publique a través de los medios masivos o alternos, con fines informativos o publicitarios, deberá ser autorizada previamente por la Coordinación General respectiva, o de acuerdo al carácter de la información por el Organismo de Dirección.
- La Dirección de Comunicaciones será la responsable de elaborar y coordinar las campañas de publicidad de la institución que sean autorizadas por el Organismo de Dirección.



- La Dirección de Comunicaciones será la única responsable de solicitar procesos de compra de espacios en medios masivos o alternos de comunicación, siendo además, la Dirección facultada para elaborar o aprobar artes, cuñas, spots, según el caso para campañas publicitarias; a excepción de unidades organizativas quienes pueden gestionar publicaciones, según lo establecido en sus planes de trabajo y políticas presupuestarias.

D. POLÍTICA DE COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA

- Todo el personal de la CCR que tiene acceso al correo electrónico, será responsable de administrar correctamente su uso, con la emisión de mensajes de interés institucional.
- La administración del correo oficial institucional está a cargo de la Dirección de Comunicaciones, por lo que éste canalizará la comunicación oficial interna y externa que se realice por esa vía.

E. POLÍTICA DE IMAGEN VISUAL INSTITUCIONAL

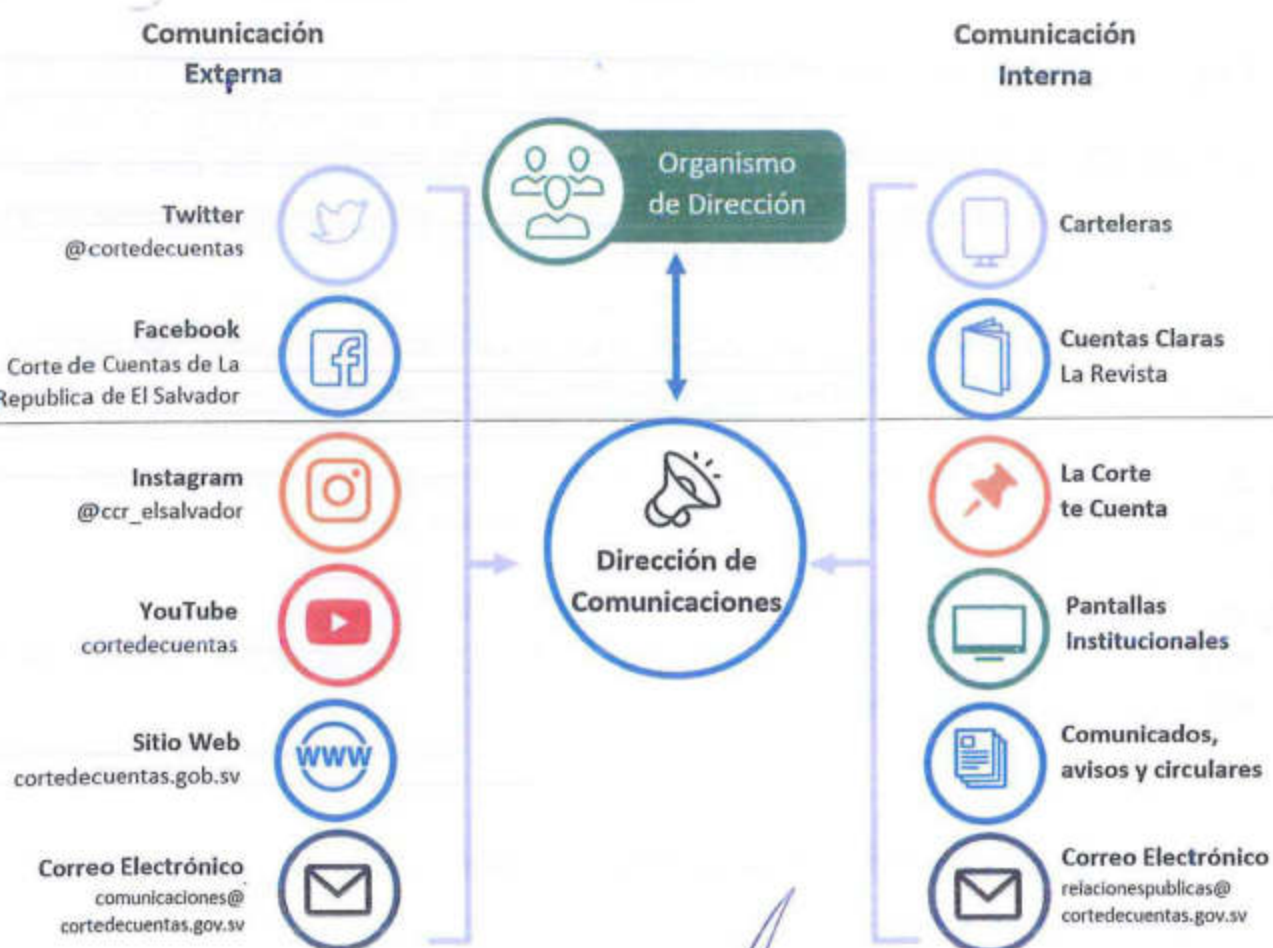
Todas las Unidades, incluyendo las Oficinas Regionales de la institución deberán apegar a la línea gráfica institucional a fin de unificar e identificar una misma imagen de la CCR.

F. POLÍTICA DE INSUMOS INFORMATIVOS

Todas las unidades de la institución, tienen la responsabilidad de apoyar oportunamente a la Dirección de Comunicaciones, cuando éste requiera los insumos informativos necesarios, para incorporarlos en las distintas herramientas comunicacionales internas y externas administradas por dicha Dirección.

VII. PRODUCTOS COMUNICACIONALES

La Dirección de Comunicaciones es la unidad encargada de gestionar los procesos comunicativos y el relacionamiento con el público de interés de la institución, en concordancia con el desarrollo de sus funciones misionales y la gestión administrativa. La Dirección de Comunicaciones, además, está encargada de gestionar y articular las diferentes estrategias, espacios, canales y medios comunicativos orientados a facilitar el acceso de todo el talento humano y de la sociedad en general a la información del acontecer institucional y a consolidar la imagen de la CCR.



VIII. PROCEDIMIENTOS: DIVULGACIÓN DE AVISOS O INFORMACIÓN DE INTERÉS INSTITUCIONAL

• AVISOS

Los avisos que se remiten a través del correo de Relaciones Públicas son aquellos de interés institucional, los cuales pueden ser de carácter urgente a moderado y son generados por el Organismo de Dirección o por las diferentes Unidades Organizativas de la institución.

Para solicitar dicha divulgación los pasos a seguir son los siguientes:

1. Toda información de carácter institucional que las Unidades Organizativas soliciten para la divulgación a nivel de correo interno, debe ser enviada al Director y Subdirector de Comunicaciones y al Área de Publicaciones de forma virtual al correo: relacionespublicas@cortedecuentas.gob.sv con previa autorización de la Coordinación General a la cual dependa.
2. El texto a publicar debe ser información urgente, actividades a realizar, prohibiciones o normativas, servicios sociales, comunicados o reglamentos.
3. El contenido del texto será revisado para las observaciones y modificaciones correspondientes, sin modificar el sentido del texto original.
4. Toda información será publicada antes de las 16:00 horas, después de esa hora se reprogramará para el día siguiente, esto debido a que el público interno no se encuentra en las oficinas.

• COMUNICADOS OFICIALES, BOLETINES INFORMATIVOS

Toda información interna será compartida a todo el talento humano a través del correo electrónico de Relaciones Públicas relacionespublicas@cortedecuentas.gob.sv

1. Los comunicados oficiales y/o otra información que requiera su divulgación de parte del Organismos de Dirección se publicaran de manera inmediata en todos los canales internos que administra la DIRCOM.
2. La Unidades Organizativas solicitantes deben enviar el texto a publicar de forma virtual a la dirección relacionespublicas@cortedecuentas.gob.sv y a la Dirección de Comunicaciones, con previa autorización de la Coordinación General a la cual dependa.
3. La información debe ser remitida a la DIRCOM con tres días de anticipación para ser publicada.
4. Si la información a publicar es un formato nuevo este debe llevar el visto bueno de la Coordinación General a la cual depende dicha unidad y debe ser solicitado con una semana de anticipación para su elaboración y aprobación.
5. Se llenará una solicitud para diseño de formato para su divulgación.
6. El texto a publicar debe ser de media a una página como máximo, debido a que el correo interno es utilizado para enviar información corta y concisa.
7. La temática debe ser de interés institucional para su remisión.
8. Al recibir la información ésta pasará al editor para su revisión y corrección en cuanto a gramática.

• CARTELERAS INSTITUCIONALES

Las Carteleras Institucionales contienen información sobre las distintas actividades de carácter institucional y potencialmente noticioso, de acciones realizadas por el Organismo de Dirección o de las diferentes Unidades Organizativas de la CCR.

1. El solicitante envía la información a divulgar, previo visto bueno de la Coordinación General a la cual dependa, sobre evento o actividad institucional a publicar.



2. El Editor en Jefe realiza las observaciones o correcciones del texto si lo hubiera.
3. Una vez superada las observaciones se remite al a Dirección o Subdirección de Comunicaciones para visto bueno.
4. Se Imprime y publica en las Carteleras.

• **REMISIÓN DE INVITACIÓN A FUNCIONARIOS PÚBLICOS, INVITADOS ESPECIALES O TALENTO HUMANO DE LA CORTE DE CUENTAS**

1. Dentro de la coordinación de eventos institucionales, donde el Organismo de Dirección participe la Unidad encargada del evento deberá de remitir los correos electrónicos, la invitación o el texto que acompañará la convocatoria para que se pueda enviar dicho documento vía correo electrónico (relacionespublicas@cortedecuentas.gob.sv).
2. La invitación y los correos electrónicos deben ser enviados por los menos una semana antes del evento para que los invitados lo puedan agendar.
3. Si se requiere de un diseño para la invitación este debe ser solicitado al Área de Publicaciones con 5 días de anticipación.
4. Se remite la propuesta tarjeta de invitación a la Unidad Organizativa que lo solicita para su aprobación.
5. Cuando la tarjeta es aprobada esta se envía vía correo electrónico a los destinatarios.
6. Si la tarjeta se envía de forma física la Unidad solicitante tiene que remitirla al Área de Control de Documentos, si fuesen invitados externos, para que estos puedan llevarla a sus destinatarios, esta se debe realizar con tres días de anticipación como mínimo para que Control de Documentos pueda distribuirla.
7. La distribución y confirmación de dichas invitaciones deben ser realizadas por la Unidad que lo solicita.
8. Si el evento es solicitado por el Organismo de Dirección la logística de la elaboración, reproducción, distribución y confirmaciones será realizada por la DIRCOM.

• PUBLICACIÓN DE ESQUELAS DE PÉSAME VÍA CORREO INSTITUCIONAL

1. Se recibe la información sobre el fallecimiento de personal o familiares de los mismos vía correo electrónico a través de relacionespublicas@cortedecuentas.gob.sv , siempre y cuando el fallecido se encuentre dentro del primer grado de consanguinidad (Padre, madre, esposo o esposa e hijos).
2. Si la solicitud es realizada vía telefónica el usuario deberá redactar un correo para que sea publicada la esquila.
3. Se redacta la esquila con datos generales sobre el fallecimiento: nombre completo de la persona fallecida, nombre completo y ubicación del familiar del fallecido, fecha del fallecimiento, lugar de la velación, hora, fecha y lugar del entierro.
4. Se publica la Esquila vía correo electrónica a través de relacionespublicas@cortedecuentas.gob.sv y en las redes sociales de la institución.
5. El Área de Publicaciones dará seguimiento a las solicitudes de esquila que realice el Organismo Dirección y podrá proponer esquelas de familiares de funcionarios públicos.
6. Si el Organismo de Dirección solicitara una esquila en algún periódico del país esta se efectuará a través del DACI para su publicación.
7. Las esquelas serán publicadas en horarios hábiles, después de esa hora se reprogramará para el día siguiente, con excepciones en casos particulares.

• COORDINACIÓN DE EVENTOS

1. Para la Coordinación de eventos realizados por otras Unidades Organizativas donde el Organismo de Dirección participa, la unidad solicitante remitirá al Área de Relaciones Públicas el requerimiento.
2. Se desarrollarán las siguientes actividades para la realización de los eventos:

- ✓ Reunión con las unidades o entidades a participar en el evento o desarrollo para la delimitación y coordinación de las funciones.



- ✓ Reconocimiento del lugar con anticipación.
- ✓ Propuesta de integrantes de Mesa de Honor
- ✓ Solicitar a la Dirección o Subdirección de Comunicaciones la designación del maestro/maestra de ceremonia si el evento es presidido por el Organismo de Dirección.
- ✓ Elaboración de carpeta informativa para los asistentes (si lo requiere).
- ✓ Elaboración de protocolo de invitados: ubicación de invitados en el espacio físico del lugar
- ✓ Verificación de la convocatoria de Medios de Comunicación (si es el caso)
- ✓ Promoción del evento en medios de comunicación institucional que maneja la Dirección de Comunicaciones.
- ✓ Gestión de transporte para funcionarios de la Corte de Cuentas (si es el caso)
- ✓ Notificación a Recursos Humanos y Coordinación General Administrativa del Talento Humano de la Corte invitado al evento (si es el caso)

• LA CORTE TE CUENTA Y OTROS MATERIALES INFORMATIVOS PARA PÚBLICO INTERNO.

La Corte te Cuenta es un medio para divulgar los sucesos más importantes del Organismo de Dirección.

1. Si una Unidad Organizativa lo solicita esta debe remitir el texto a divulgar, a más tardar un día antes o el mismo día por la mañana.
2. Posterior a la verificación, de no existir cambios a realizar, se remite vía correo electrónico el Boletín final de La Corte te Cuenta, a la Dirección de Comunicaciones para su visto bueno y posterior publicación, vía correo electrónico, a través de relacionespublicas@cortedecuentas.gob.sv a la base de datos institucional.

IX. DISPOSICIONES GENERALES

- **DISPOSICIÓN GENERAL:**

Los casos no previstos en el presente Manual serán resueltos con el Organismo de Dirección y Dirección de Comunicaciones.

- **VIGENCIA**

El presente Manual de Comunicación Formal Interna, entrará en vigor en la fecha en que sea aprobado por el Organismo de Dirección de la Corte de Cuentas de la República de El Salvador y divulgado a todo el talento humano institucional.

