

# **MANUAL DE ORGANIZACIÓN UNIDAD DE COMUNICACIONES**

**EL SALVADOR, CENTROAMERICA**

## HOJA DE AUTORIZACIÓN

**Preparado por :**

**Nombre :** Norma Zulema Ramírez de Álvarez  
**Cargo :** Coordinador de Atención al Cliente

Firma:

Fecha:16/01/15

**Revisado por:**

**Nombre :** Lic. Vanessa Nohemy Batres Ayala  
**Cargo :** Jefe Unidad de Comunicaciones

Firma:

Fecha: 16/01/15

**Nombre :** Julio César Quinteros Solano  
**Cargo :** Inspector de la Calidad

Firma:

Fecha:19/01/15

**Aprobado por:**

**Nombre :** Lic. Vanessa Nohemy Batres Ayala  
**Cargo :** Jefe Unidad de Comunicaciones

Firma:

Fecha: 16/01/15

---

## ÍNDICE

1. Objetivo.....	4
2. Ámbito de Aplicación .....	4
3. Definiciones .....	4
4. Responsabilidades.....	4
5. Base Legal.....	4
6. Desarrollo de los Apartados del Manual .....	5

### **CAPITULO 1 Aspectos Generales ..... 5**

1.1 Objetivos y Funciones de la Unidad de Comunicaciones.....	5
1.2 Funciones de las Áreas de la Unidad de Comunicaciones .....	6
1.2.1 Prensa.....	6
1.2.2 Atención al Cliente .....	6
1.2.3 Relaciones Públicas y Publicidad .....	7
1.3 Estructura organizativa .....	8

### **CAPITULO 2 Descripción básica de los puestos de trabajo ..... 11**

(Los perfiles de los puestos de trabajo se encuentran distribuidos en las carpetas correspondientes a cada Unidad Organizativa que integra la Unidad de Comunicaciones, que administra la Dirección de Recursos Humanos).

7. Modificaciones .....	12
-------------------------	----

## 1. OBJETIVO

Dotar de un instrumento técnico que facilite el desarrollo normal de las actividades en las distintas áreas de la Unidad de Comunicaciones por medio de la descripción de su estructura organizativa, objetivos y funciones correspondientes, contar con un marco de referencia sobre la forma de actuación de cada empleado y la inducción de personal nuevo a la institución.

## 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este manual será utilizado en las diferentes áreas organizativas que conforman la Unidad de Comunicaciones.

Este manual deberá conservarse permanentemente actualizado, debido a que es un documento interno de trabajo.

## 3. DEFINICIONES

**Manual de Organización (MAO):** Documento que describe la estructura organizativa los objetivos y funciones de las diferentes áreas de la institución, los niveles de autoridad y responsabilidad asignados a cada miembro de la organización así como los perfiles de puesto de trabajo.

## 4. RESPONSABILIDADES

**Es responsabilidad de cada jefe y empleado** que integra la Unidad de Comunicaciones, cumplir con lo establecido en este manual.

### **Es responsabilidad del Jefe y de los Coordinadores de la Unidad de Comunicaciones:**

- Dar a conocer a los empleados el contenido de este manual.
- Revisar y actualizar periódicamente su contenido.
- Proponer modificaciones a este manual.
- Distribuir al personal a su cargo los perfiles de puesto atendiendo lo establecido en PRC-002 Control de Documentos y Registros del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Además es responsabilidad del Jefe de la Unidad de Comunicaciones, comunicar los cambios en la estructura organizativa a la Unidad de Gestión de la Calidad.

## 5. BASE LEGAL

- Acuerdo de Creación de Unidad de Comunicaciones No. 199 del 09 de marzo de 2001.
- Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Ministerio de Hacienda.
- Manual de Políticas de Control Interno del Ministerio de Hacienda (MAPO).
- Acuerdo No. 1285 del 15 de noviembre de 2006, en el cual se regula la integración del SGC del Ministerio de Hacienda.

## 6. DESARROLLO DE LOS APARTADOS DEL MANUAL

### CAPITULO I ASPECTOS GENERALES

#### 1.1 OBJETIVOS Y FUNCIONES DE LA UNIDAD DE COMUNICACIONES

##### OBJETIVO GENERAL

Fortalecer la imagen institucional del Ministerio de Hacienda a través de la formulación y desarrollo de estrategias de comunicación que permitan la divulgación tanto externa como interna de información que contribuyan al logro de una imagen favorable; mediante mensajes emitidos hacia los diferentes medios de comunicación y otros públicos externos; así como de la medición de la percepción que los usuarios tienen acerca de los servicios brindados con el fin de aportar información para la toma de decisiones y la mejora continua.

##### Objetivos Específicos

- Formular estrategias comunicacionales, poniendo a disposición de los clientes herramientas y proponiendo medios de comunicación convenientes al logro de su objetivo. (fortalecimiento de la imagen institucional)
- Gestionar la publicación de anuncios publicitarios en los diferentes medios de comunicación y propiciar con las diferentes direcciones la selección de posibles temas de campañas publicitarias.
- Trasladar y dar seguimiento a las quejas y denuncias a las unidades correspondientes de las direcciones generales de Contabilidad Gubernamental, Presupuesto, Inversión y Crédito Público y Dirección Nacional de Administración Financiera e Innovación que se reciben mediante los canales que la Unidad tiene a disposición de usuarios internos y externos.
- Proveer los resultados de la medición de la satisfacción del cliente a las diferentes direcciones para que les permita impulsar un proceso de mejora continua en el servicio que se brinda a los usuarios.
- Cumplir con la normativa vigente relacionada al Sistema de Seguridad de la Información, Sistema de Gestión de la Calidad y Sistema de Control Interno.

## **FUNCIONES**

- Implementar acciones de comunicación interna para divulgar información sobre logros y el quehacer institucional, optimizando las herramientas y recursos disponibles para tal fin.
- Implementar acciones de comunicación externa para fortalecer la imagen institucional a través de la divulgación de logros obtenidos, y crear cultura tributaria mediante mensajes educativos.
- Proveer los resultados de la medición de la satisfacción del cliente a las diferentes direcciones para que les permita impulsar un proceso de mejora continua en el servicio que se brinda a los usuarios.
- Generar acciones de comunicación que contribuyan a proyectar y mantener una buena imagen institucional.
- Manejar la información institucional demandada por clientes internos y externos de forma oportuna, objetiva y transparente.
- Cumplir la normativa vigente relacionada al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y Sistema de Control Interno.

## 1.2 FUNCIONES DE LAS ÁREAS DE LA UNIDAD DE COMUNICACIONES

### 1.2.1 ÁREA DE PRENSA

- Asesorar a los voceros de la Institución sobre las diferentes temáticas en relación al trabajo que realiza el Ministerio de Hacienda y que será difundido a través de los medios de comunicación social, con el fin de garantizar la buena imagen institucional.
- Proporcionar cobertura periodística de las actividades y conferencias de prensa que realizan las distintas unidades y funcionarios.
- Proveer Noticias Institucionales al portal del Ministerio de Hacienda.
- Elaboración y envío de notas periodísticas de interés público de la Institución a los diferentes medios de comunicación social.
- Coordinar el enlace con los medios de comunicación social.
- Monitoreo de noticias de prensa escrita y medios digitales
- Llevar el control y registro de las principales actividades periodísticas de la Institución.
- Cumplir la política y los objetivos de la calidad; así como lo establecido en los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Elaboración de Boletín electrónico
- Proponer mejoras a los procesos de trabajo.
- Cumplir lo establecido en el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

### 1.2.2 ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- Efectuar la planificación y ejecución de procesos de medición de la satisfacción de los clientes del Ministerio de Hacienda.
- Dar atención y seguimiento a las quejas y denuncias que se reciban de los clientes de la Dirección General de Presupuesto, Dirección General de Contabilidad Gubernamental, Dirección General de Inversión y Crédito Público y Secretaría de Estado.
- Dirigir las quejas y denuncias que se reciban de los clientes de la Dirección General de Impuestos Internos, Dirección General de Tesorería, Dirección General de Aduanas, Unidad de Auditoría Interna y Tribunal de Apelaciones de los Impuestos Internos, a las respectivas Unidades Encargadas del Sistema de Gestión de la Calidad para que sean atendidas.
- Actualizar los servicios prestados por la Unidad de Comunicaciones y que se encuentran publicados en la Intranet.
- Cumplir la política y los objetivos de la calidad; así como lo establecido en los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Proponer mejoras a los procesos de trabajo.
- Cumplir lo establecido en el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

### 1.2.3 ÁREA DE RELACIONES PÚBLICAS Y PUBLICIDAD

- Generar acciones de comunicación tanto internas como externas que contribuyan a proyectar y mantener una buena imagen institucional.
- Coordinar y supervisar el protocolo y logística de los eventos oficiales tanto nacionales como internacionales de la Institución.
- Mantener informado al personal del Ministerio de Hacienda de los eventos Institucionales, por medio de la INTRANET, y correos masivos
- Atención protocolar a las actividades de los Titulares dentro y fuera de la Institución
- Mantener contacto con las diferentes Dependencias a fin de divulgar los cambios relacionados a los servicios que brindan cada una de éstas.
- Elaborar y distribuir material impreso.
- Proponer temas para campañas publicitarias que contribuyan al fortalecimiento institucional y promuevan la cultura tributaria.
- Cumplir la política y los objetivos de la calidad; así como lo establecido en los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Proponer mejoras a los procesos de trabajo.
- Cumplir lo establecido en el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.



### 1.3 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



MDHdic2011.VSD  
Unidad de Gestión de la Calidad  
DICIEMBRE DE 2011

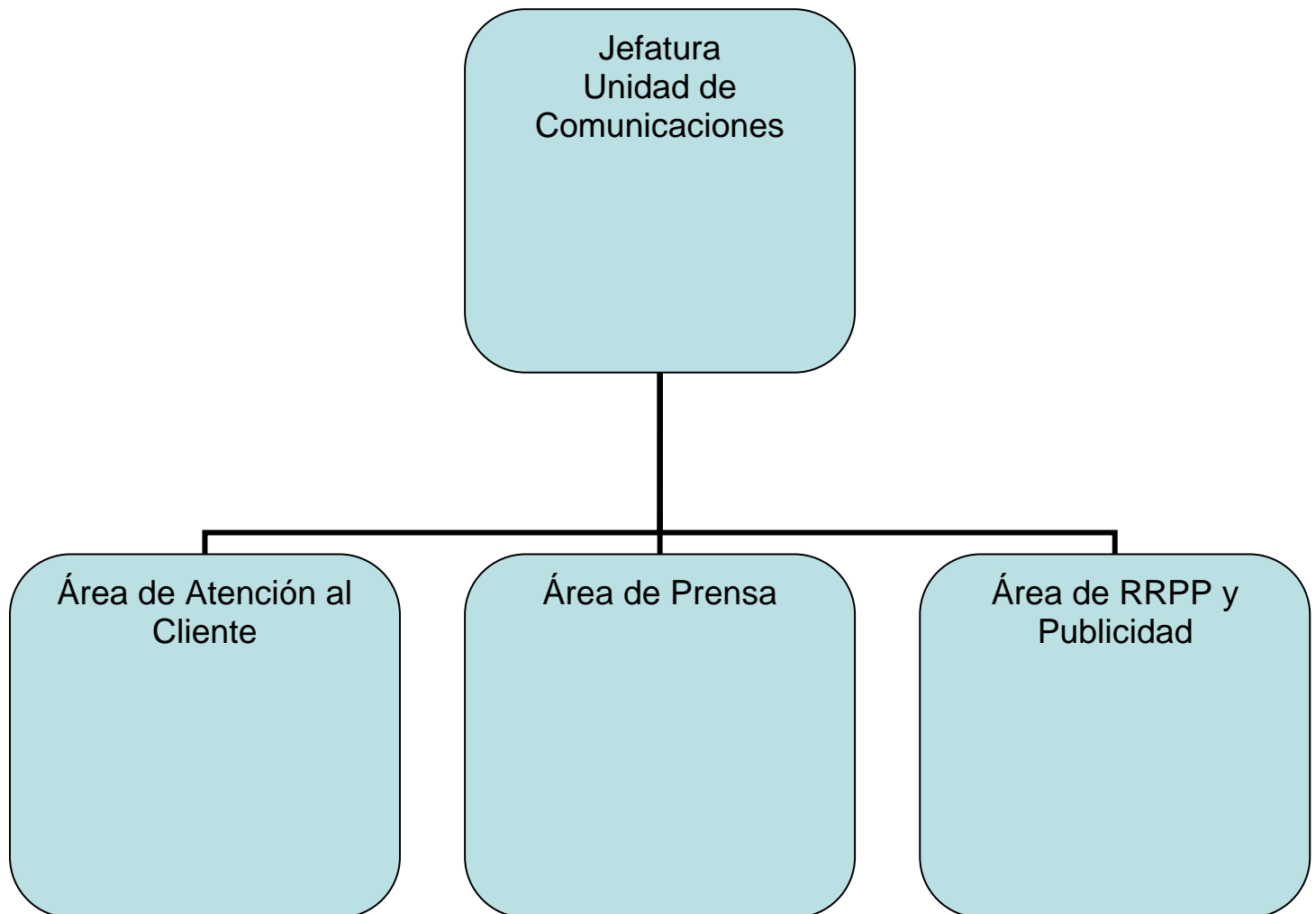
**AUTORIZADO**



*[Handwritten signature]*

Roberto de Jesús Solórzano Castro  
VICEMINISTRO DE HACIENDA

**Estructura organizativa  
UNIDAD DE COMUNICACIONES**



## **CAPITULO 2 Descripción básica de los Puestos de Trabajo**

Los perfiles de los puestos de trabajo se encuentran distribuidos en las carpetas correspondientes a cada Unidad Organizativa que integra la Unidad de Comunicaciones

### **Jefatura Unidad de Comunicaciones**

- Jefe de Unidad de Comunicaciones
- Secretaria
- Colaborador Administrativo de Comunicaciones
- Ordenanza

### **Área de Atención al Cliente**

- Coordinador de Atención al Cliente
- Técnico de Atención al Cliente

### **Área de Prensa**

- Coordinador de Prensa
- Técnico en Audio y Video
- Auxiliar de Audio y Video
- Periodista

### **Área de Relaciones Públicas y Publicidad**

- Coordinador de Relaciones Públicas y Publicidad
- Técnico de Relaciones Públicas y Publicidad
- Diseñador Gráfico
- Colaborador de Relaciones Públicas y Publicidad
- Técnico en Comunicación Institucional y Publicidad
- Edecán de Protocolo

## 7. Modificaciones

UGC-F010

### REGISTRO DE MODIFICACIONES

No.	MODIFICACIONES
01	Se modificó estructura organizativa
02	Se agrega los siguientes perfiles: <ul style="list-style-type: none"><li>• Auxiliar de Audio y Video</li><li>• Colaborador de Relaciones Públicas y Publicidad</li><li>• Técnico en Comunicación Institucional y Publicidad</li></ul>