COMUNICACIÓN SOCIAL

	NOMBRE	PUESTO	FIRMA
ELABORADO	Licda. Rina Monroy	Coordinadora de Comunicación Interna	1.-
	Lic. Carlos Méndez	Coordinador de Comunicación Relacional	2.-
REVISADO	Licda. Sharon Van Pelt	Asesora del Despacho Superior	1.-
	Licda. Marta de Donis	Directora de Comunicación Social	2.-
	Inga. Martha Paz Trujillo	Coordinadora de la Unidad de Gestión de Calidad y Auditoría de Procesos	3.-
APROBADO	Inga. María del Carmen Aceña	Despacho Superior	1.-
	Licda. Miriam Castañeda	Vice-despacho Administrativo	2.-

Copia controlada del Sistema de Gestión de Calidad del Ministerio de Educación, prohibida su reproducción

A. MODIFICACIONES SIN CAMBIO DE VERSIÓN

Fecha	Cláusula	Descripción de la Modificación
03/09/2007		Se modifican los nombres de Unidades y Direcciones según acuerdo Gubernativo No. 377-2007.
03/09/2007		Se realiza cambio en la imagen institucional
08/02/2008		Se realizó cambio en la imagen institucional

Copia controlada del Sistema de Gestión de Calidad del Ministerio de Educación, prohibida su reproducción

B. INTRODUCCIÓN

El presente procedimiento tiene como fin asegurar que los mecanismos de comunicación interna brinden información institucional oportuna a los usuarios, y contribuyan a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad del Ministerio de Educación.

C. ALCANCE

El presente documento tiene como alcance todas las Direcciones Departamentales de Educación y unidades o dependencias del Sistema de Gestión de Calidad del Ministerio de Educación que soliciten la divulgación de información a los clientes internos.

D. DEFINICIONES

Estrategia de comunicación: Serie de actividades comunicativas que realizan las instituciones para públicos elegidos y concretos, con mensajes que deben expresar, por una parte, los intereses y objetivos de la organización; por otra, las necesidades e intereses del público meta.

Comité de Comunicación: Instancia responsable de dar el enfoque y emitir los lineamientos que regirán las comunicaciones del Ministerio de Educación, así como de aprobar y evaluar las estrategias de comunicación formuladas para divulgar la información del Ministerio.

Establecer los temas prioritarios, tono, canales y mensajes adecuados que se transmitirán, de acuerdo con factores externos.

Comunicación interna: Promueve la participación, integración, conocimiento y convivencia que se desarrolla entre las autoridades y el personal de la institución, con el fin de mantener al mismo informado de todo lo que acontece en la institución, concerniente a mensajes noticiosos de diversos programas y del Sistema de Gestión de Calidad, con el propósito de establecer canales de comunicación adecuados.

Canales de Comunicación

1. **Correo electrónico:** Se utiliza periódicamente para difundir información institucional. A través de este canal se traslada información escrita, de la cual se deja constancia. Asimismo, permite al personal la oportunidad de consultar segmentos anteriores.

2. **Carta.** Es el medio más usado dentro de la institución, en la cual se comunica algún tema de interés personal o grupal.

3. **Memorando**. El objetivo es recordar mensajes o información, referente a instrucciones.

4. **Mensajes clave.** Ideas centrales de una información.

5. **Invitación**. Tarjeta con que se invita.

Copia controlada del Sistema de Gestión de Calidad del Ministerio de Educación, prohibida su reproducción

6. **Comunicados de Prensa**. Es una forma de transmitir mensajes condensados, precisos y claros.

7. **Boletines:** Son mensajes que se divulgan en párrafos cortos, con imágenes y diseño innovador que informa sobre las actividades que el Ministerio de Educación realiza.

8. **Carteleras:** Tienen el propósito de publicar información institucional para orientar y motivar tanto al personal administrativo, operativo y técnico como a los visitantes del Ministerio de Educación. Su presentación es visualmente atractiva, de rápida lectura, es notorio el cambio periódico, que será responsabilidad de cada unidad. Se debe colocar en un lugar frecuentado por personas**.**

9. **Conversatorios:** Reuniones por medio de las cuales se busca que los funcionarios del Ministerio de Educación estén informados sobre los retos y desafíos de los diversos proyectos institucionales.

10. **Campañas internas.** Son campañas de sensibilización, motivación o refuerzo de proyectos en lanzamiento o que estén en marcha, para ayudar al cumplimiento de los objetivos establecidos.

E. REFERENCIAS

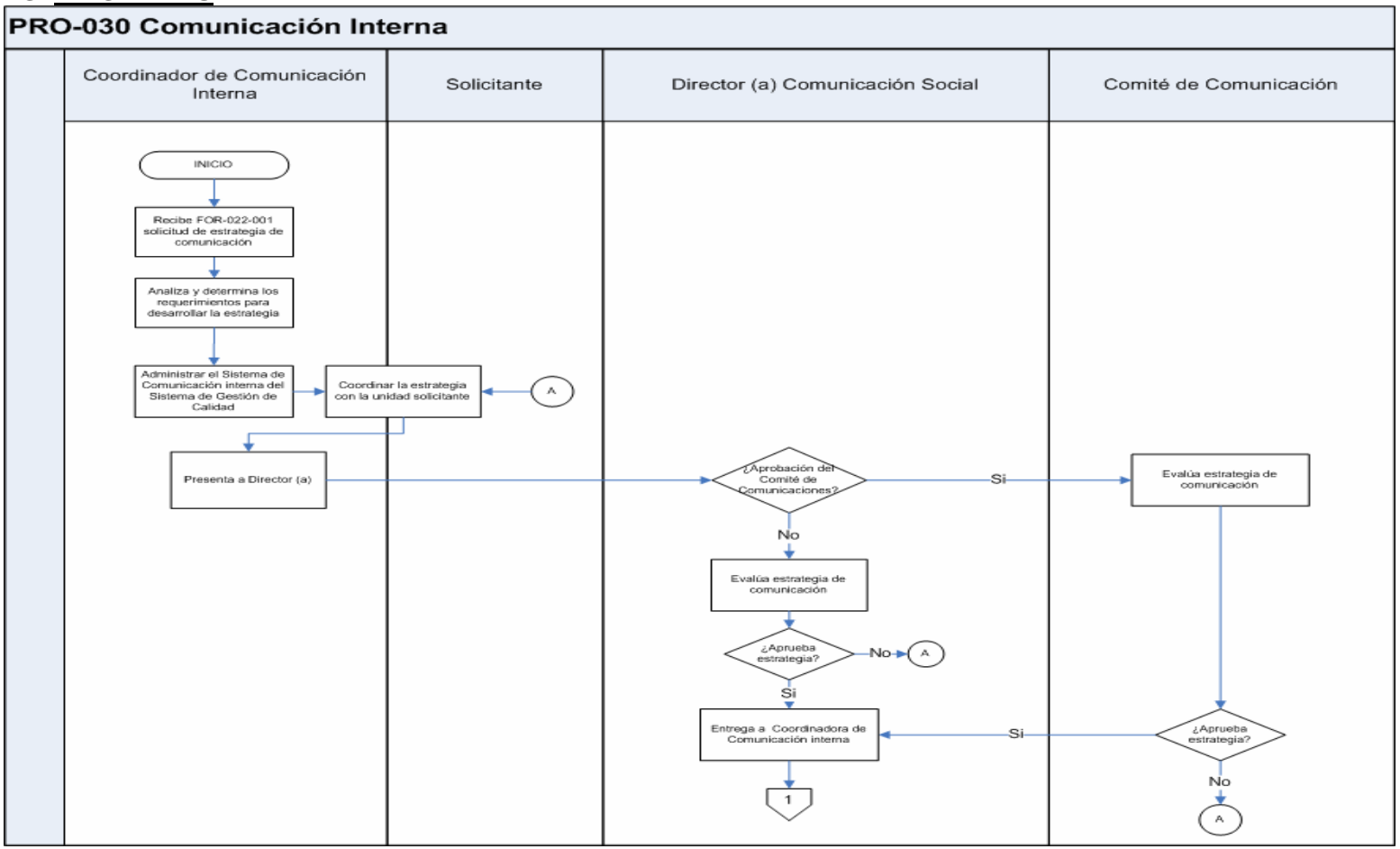
PRO-015 Adquisiciones
PRO-023 Servicios Generales
PRO-022 Comunicación Externa

F. TABLA DE CONTENIDO

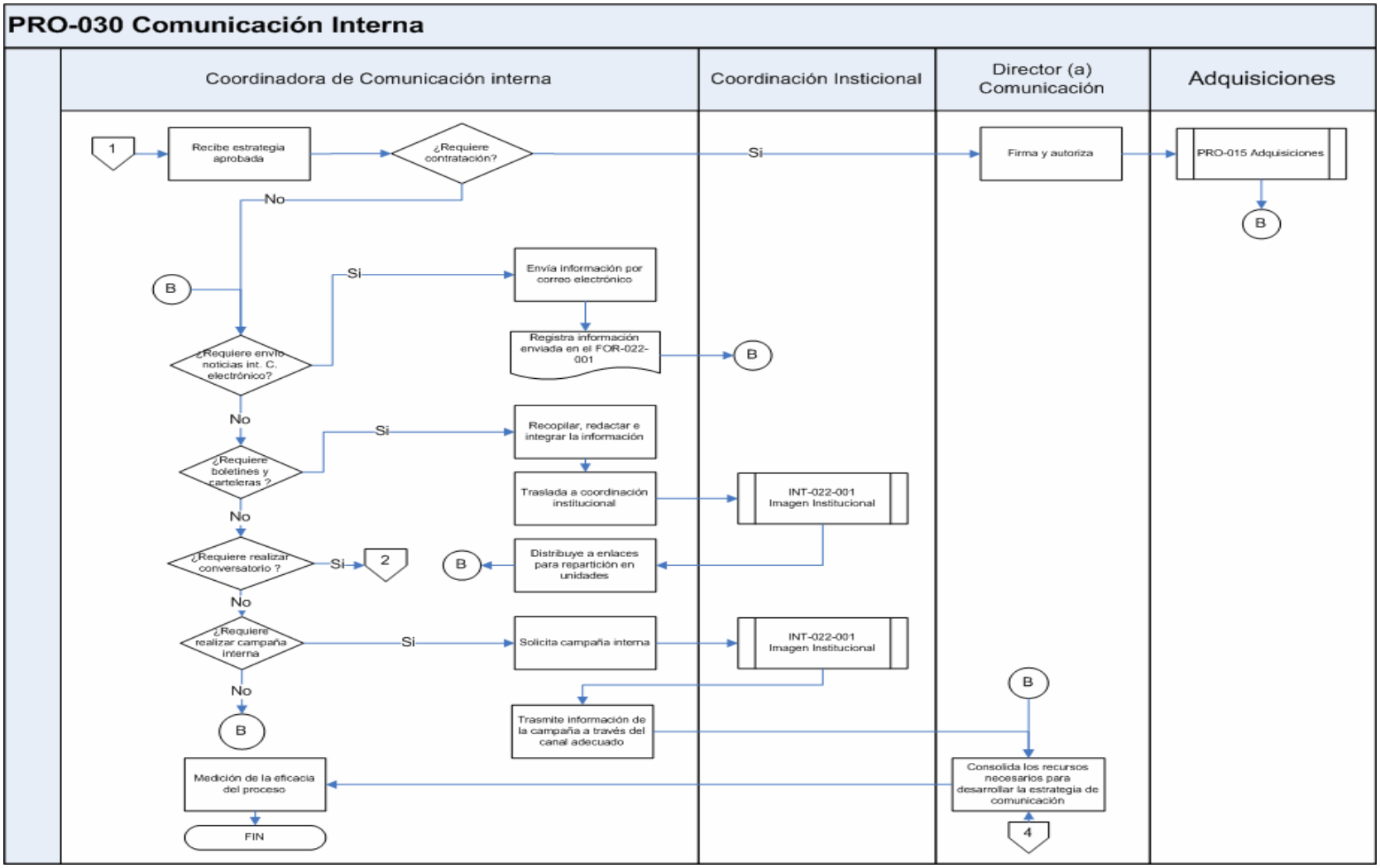
A. Modificaciones sin cambio de versión
B. Introducción
C. Alcance
D. Definiciones
E. Referencias
F. Tabla de contenido
G. Diagramas
H. Narrativa
I. Instructivos
J. Anexos

Copia controlada del Sistema de Gestión de Calidad del Ministerio de Educación, prohibida su reproducción

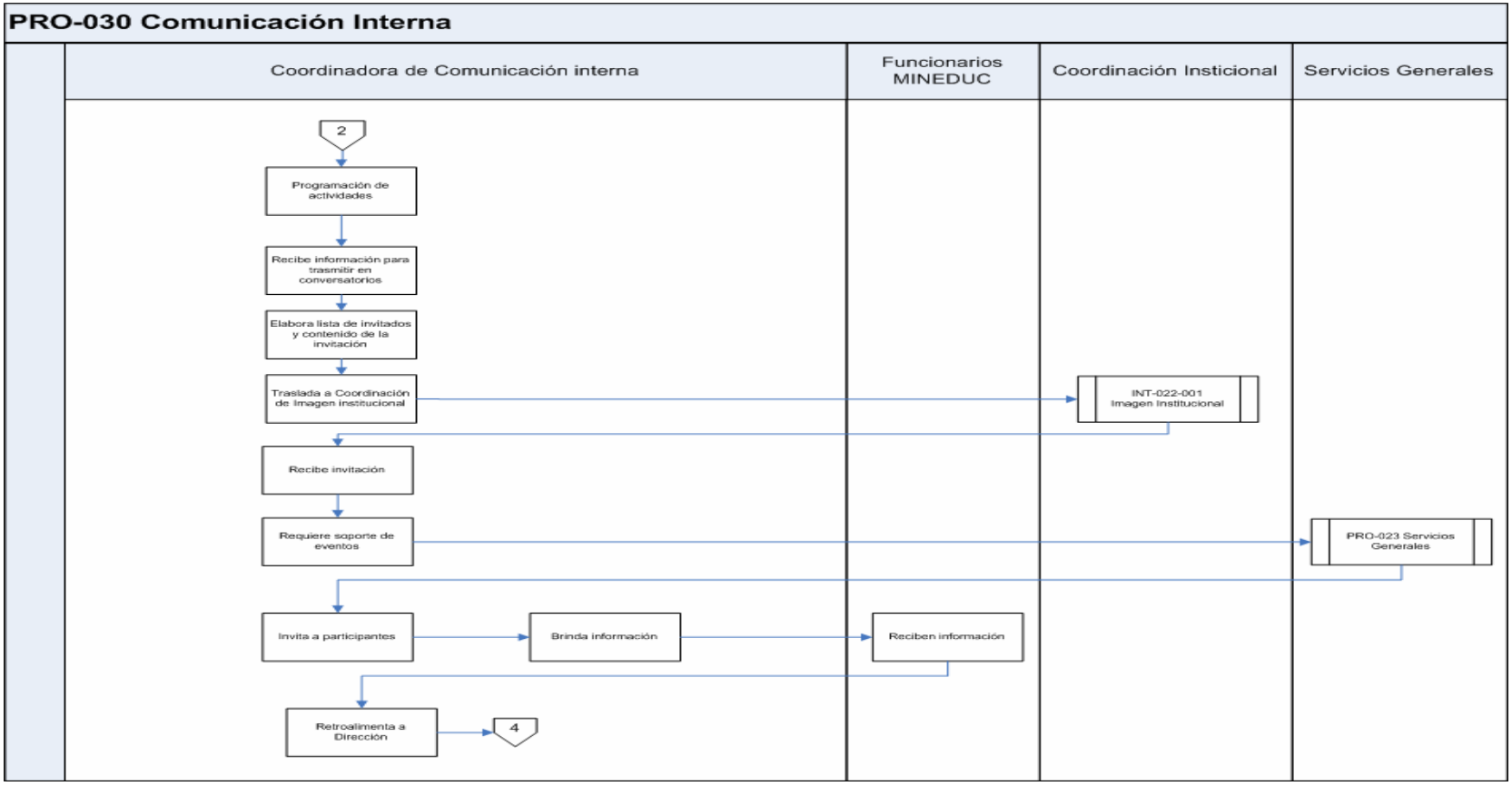
G. DIAGRAMAS



Copia controlada del Sistema de Gestión de Calidad del Ministerio de Educación, prohibida su reproducción



Copia controlada del Sistema de Gestión de Calidad del Ministerio de Educación, prohibida su reproducción



Copia controlada del Sistema de Gestión de Calidad del Ministerio de Educación, prohibida su reproducción

H. NARRATIVA

El Ministerio de Educación utiliza diferentes estrategias de comunicación para dar a conocer al personal y al público, en general, las actividades, programas, proyectos y servicios prestados, por medio del área de Comunicación Interna.

Cada actividad de comunicación se define con base en una planificación de estrategias.

PROCESO DE COMUNICACIÓN INTERNA

Oportunamente, se divulga a los colaboradores del Ministerio de Educación la información noticiosa y avances de los programas, con el fin de implementar una cultura de comunicación interna. Esta debe incentivar el sentido de identificación y pertenencia, para generar el compromiso hacia el logro de las metas como institución. Debe ser fortalecida con la producción y difusión de mensajes constantes y creativos de educación bilingüe intercultural, para promover una conciencia multiétnica, pluricultural y multilingüe.

Nota: El encargado del envío de las notificaciones de la Dirección de Desarrollo y Fortalecimiento Institucional (DIDEFI) es el responsable de difundir y registrar los correos de envío de las actualizaciones y modificaciones de los documentos y cualquier información del Sistema de Gestión de Calidad por medio del correo ISO9000@mineduc.gob.gt. El Encargado de Publicaciones de la DIDEFI publica los documentos en la página del Sistema de Gestión de Calidad.

H.1. COORDINAR LA EJECUCIÓN DE LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

H.1.1 Recibir, analizar y determinar los requerimientos para desarrollar la estrategia: El Coordinador de Comunicación Interna recibe del Director(a) de Comunicación Social, o de solicitantes de otras unidades, el formato FOR-022-001 Solicitud de Estrategia de Comunicación para definir las estrategias que desarrollará; de las cuales analiza los requerimientos para su ejecución, debiendo consultar como referencia documental Lineamientos de Política Educativa, Guatemala tiene más y mejor Educación, Guatemala ya tiene una mejor escuela y el compendio de leyes educativas, de acuerdo al tema. Si la solicitud no proviene de la Dirección o el Comité, el Coordinador debe informar al Director.

H.1.2 Coordinar la estrategia: Con la unidad solicitante se coordinan las actividades que deberá realizar el Departamento de Comunicación Social.

En una reunión con la unidad solicitante, se hace una presentación en *power point* del contenido de la estrategia de comunicación planificada, a fin de enriquecerla.

Copia controlada del Sistema de Gestión de Calidad del Ministerio de Educación, prohibida su reproducción

Seguidamente, esta estrategia se presenta en el Comité de Comunicación para su aprobación, si el Director(a) de Comunicación lo considera conveniente. En caso contrario, es aprobada en esta instancia y la devuelve al Coordinador(a) de Comunicación Interna.

H.1.3 ¿Se requiere contratación para desarrollar la estrategia?: Si la estrategia de comunicación requiere contratación, la coordinadora o coordinador genera el PRO-015 Adquisiciones. Mediante este se solicitan los insumos necesarios para llevar a cabo la selección y contratación de los proveedores que suministrarán los recursos indispensables para la estrategia de comunicación. En el caso de no requerir contratación, el proceso continúa en la actividad H.2.5.

H.1.4 ¿La estrategia requiere enviar noticias internas por medio del correo electrónico o memorandos? Cada unidad es responsable de proporcionar el tema y la información suficiente para que el Coordinador(a) de Comunicación Interna redacte el mensaje que transmitirá. La información se envía, por correo electrónico, a los colaboradores del Ministerio de Educación, por medio del correo principal de esta entidad. Algunas veces, se adjunta un documento al correo electrónico o un enlace para ingresar a una página de Internet referente al tema. También se utilizan medios escritos, como el memorando, para transmitir esta información. Toda la información que se envía al personal debe quedar registrada, por medio del FOR-022-001 Solicitud de Estrategia de Comunicación.

H.1.5. ¿La estrategia requiere de boletines y carteleras? El Coordinador(a) de Comunicación Interna define los temas de los boletines o carteleras, se da prioridad al tema definido para el mes, según la estrategia general de comunicación social. Luego, procede a recopilar, redactar, revisar e integrar la información; y traslada el documento al Coordinador(a) de Imagen institucional, por medio del instructivo *INT-022-001* Imagen Institucional*.* Después de obtener el producto, el Coordinador(a) de Comunicación Interna se encarga de entregarlo a los enlaces para que lo repartan en las unidades correspondientes.

H.1.6. ¿La estrategia requiere de un conversatorio?

El Coordinador(a) de Comunicación Interna programa periódicamente los conversatorios, con base en los temas calendarizados en la estrategia de comunicación, sobre los avances en el tema de gestión de calidad, reingeniería y temas internos relevantes. Se invitará por medio de una pieza de comunicación, que se inicia el instructivo *INT-022-001,* con aprobación verbal por parte del Coordinador(a) de Imagen Institucional. Para los detalles logísticos, el Coordinador(a) origina el PRO-023 Servicios Generales.

H.1.7. ¿La estrategia requiere de campañas internas?

En caso de que la estrategia requiera el lanzamiento de campañas internas, se refiere el INT-*022-001 Imagen Institucional*.

Para el desarrollo de campañas internas, se utiliza el FOR-022-001 Solicitud de Estrategia de Comunicación y son dirigidas por el Coordinador(a) de Imagen Institucional. El Coordinador(a)

Copia controlada del Sistema de Gestión de Calidad del Ministerio de Educación, prohibida su reproducción

de Comunicación Interna es el encargado de transmitir la información por medio del canal adecuado.

H.1.8. Consolidar los recursos necesarios para desarrollar la estrategia de comunicación: El Coordinador(a) de Comunicación Interna planifica los recursos necesarios para implementar las estrategias de comunicación y procede a solicitarlos, de conformidad con lo establecido en el PRO-015 Adquisiciones.

H.1.9. Medir la eficacia del proceso

Los mecanismos de medición de la eficacia del proceso contemplan las siguientes acciones:

1. Enviar correos electrónicos sobre noticias de interés para el Ministerio de Educación
2. Realizar sesiones de información y difusión, para ello compila minutas y lleva registro de asistencia
3. Imprimir y distribuir el material diseñado para este fin

I. INSTRUCTIVOS

No aplica

J. ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Entradas y Salidas
Anexo 2: Matriz de Registros
Anexo 3: Matriz de Documentación Interna y Externa

Copia controlada del Sistema de Gestión de Calidad del Ministerio de Educación, prohibida su reproducción