

 Ministerio de Salud Pública Instituto Nacional de Donación y Trasplante de Órganos, Tejidos y Células INDOT	MACRO PROCESO: Gestión de Comunicación Social PROCESO:: Difusión y Seguimiento de Información Comunicacional SUBPROCESO: Monitoreo de Mediosy Redes Sociales		FECHA: 01-06-2015	
	Versión: 02		CÓDIGO: CSO-25-MA	
	PUBLICADO ☒	EN ANALISIS ☐	BORRADOR ☐	OBSELETO ☐
	PÁGINA: 1 de 11			

MANUAL DELSUBPROCESO

MONITOREO DE MEDIOS Y REDES SOCIALES

Elaborado por: Ing. Diego Espinoza Cargo: Analista de Planificación	Revisado por: Ing. Diego Molina Cargo: Director de Planificacion	Aprobado por: Lcdo. Lenin Figueroa Cargo: Director de Comunicación Social
 Ministerio de Salud Pública Instituto Nacional de Donación y Trasplante de Órganos, Tejidos y Células INDOT	 Ministerio de Salud Pública Instituto Nacional de Donación y Trasplante de Órganos, Tejidos y Células INDOT	 Ministerio de Salud Pública Instituto Nacional de Donación y Trasplante de Órganos, Tejidos y Células INDOT

 Ministerio de Salud Pública Instituto Nacional de Donación y Trasplante de Órganos, Tejidos y Células INDOT	MACRO PROCESO: Gestión de Comunicación Social PROCESO:: Difusión y Seguimiento de Información Comunicacional SUBPROCESO: Monitoreo de Mediosy Redes Sociales		FECHA: 01-06-2015	
	Version: 02		CÓDIGO: CSO-25-MA	
	PUBLICADO ☒	EN ANALISIS ☐	BORRADOR ☐	OBSELETO ☐
	PÁGINA: 2 de 11			

CONTENIDO

1.	NOTAS DE CAMBIO.....	3
2.	FICHA DEL PROCESO.....	¡Error! Marcador no definido.
3.	PROPÓSITO DEL SUBPROCESO	4
4.	ALCANCE DEL SUBPROCESO	4
5.	RESPONSABLE DEL SUBPROCESO	4
6.	INTERVINIENTES DEL PROCESO	4
7.	GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS.....	4
8.	POLÍTICAS	5
9.	DOCUMENTOS Y REGISTROS.....	5
10.	PROCEDIMIENTO	6
11.	DIAGRAMA DE FLUJO	9
12.	INDICADORES	11
13.	ANEXOS	11



SUBPROCESO:Monitoreo de Mediosy Redes Sociales

CÓDIGO: CSO-25-
MA

PUBLICADO EN ANALISIS

BORRADOR OBSOLETO

PÁGINA: 3 de 11

[illegible]

 Ministerio de Salud Pública Instituto Nacional de Donación y Trasplante de Órganos, Tejidos y Células INDOT	MACRO PROCESO: Gestión de Comunicación Social PROCESO:: Difusión y Seguimiento de Información Comunicacional SUBPROCESO: Monitoreo de Mediosy Redes Sociales		FECHA: 01-06-2015
	Version: 02		CÓDIGO: CSO-25-MA
	PUBLICADO ☒ EN ANALISIS ☐ BORRADOR ☐ OBSOLETO ☐		PÁGINA: 4 de 11

2. PROPÓSITO DEL SUBPROCESO

Realizar un Monitoreo de Medios para analizar la información publicada en medios de comunicación para archivar evidencia de la misma y en el caso de ser negativas realizar medidas correctivas o de rectificación.

3. ALCANCE DEL SUBPROCESO

El proceso inicia al revisar los medios de comunicación, requerimientos y recopilar información de publicaciones que se lo realiza diariamente, y finaliza con la recopilación de información y difusión en redes sociales si es una alerta positiva o con las acciones correctivas o rectificativas cuando es una alerta negativa.

4. RESPONSABLE DEL SUBPROCESO

- Director/a de Comunicación Social

5. INTERVINIENTES DEL PROCESO

- Director/a Ejecutivo/a
- Director/a de Comunicación Social
- Director/a de Área
- Analista de Comunicación Social

6. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

Redes sociales: Conjunto sistemático de vías de comunicación o servicios

MSP: Ministerio de Salud Publica

 Ministerio de Salud Pública Instituto Nacional de Donación y Trasplante de Órganos, Tejidos y Células INDOT	MACRO PROCESO: Gestión de Comunicación Social PROCESO:: Difusión y Seguimiento de Información Comunicacional SUBPROCESO: Monitoreo de Medios y Redes Sociales		FECHA: 01-06-2015
	Version: 02		CÓDIGO: CSO-25-MA
	PUBLICADO ☒ EN ANALISIS ☐ BORRADOR ☐ OBSOLETO ☐		PÁGINA: 5 de 11

7. POLÍTICAS

- El Analista de Comunicación Social tiene que revisar diariamente los medios de comunicación, redes sociales y requerimientos, y recopilar información para analizarla.
- Toda la información recopilada debe ser calificada por el Director/a de Comunicación Social de acuerdo a los parámetros, normas y leyes vigentes, en especial la Ley Orgánica de Donación de Órganos y Tejidos.
- En el caso que exista alertas negativas el Director/a de Área requirente tiene que definir acciones concretas correctivas o de rectificación sobre la publicación.
- El Analista de Comunicación Social tiene un plazo máximo de 24 horas para responder a los usuarios que interactuaron a través de las redes sociales institucionales.
- En caso de existir alertas negativas se debe aplicar el protocolo de Comunicacional

8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Código	Documento
EXTERNO	Constitución de la República
EXTERNO	Ley orgánica de Salud
EXTERNO	Plan Nacional del Buen vivir
EXTERNO	Políticas sectoriales
EXTERNO	Ley orgánica de Donación y Trasplante de órganos, tejidos y células
EXTERNO	Reglamento General a la ley orgánica de órganos, tejidos y células
GES-1-DL	Estatuto Orgánico de Gestión organizacional por procesos del Instituto Nacional de Donación y trasplante de órganos, tejidos u células – INDOT
EXTERNO	Decretos Ejecutivos
EXTERNO	Acuerdos Ministeriales
EXTERNO	Administración Bajo Procesos del SNAP
EXTERNO	Metodología del Gobierno por Resultados (GPR)
THU-24-DL	Manual de Descripción, Valoración y Clasificación de Puestos del INDOT
EXTERNO	Ley Orgánica de Comunicación

	MACRO PROCESO: Gestión de Comunicación Social		FECHA: 01-06-2015
	PROCESO:: Difusión y Seguimiento de Información Comunicacional		CÓDIGO: CSO-25-MA
	SUBPROCESO: Monitoreo de Medios y Redes Sociales		
	Versión: 02		PÁGINA: 6 de 11
PUBLICADO ☒ EN ANALISIS ☐ BORRADOR ☐ OBSOLETO ☐			

EXTERNO	Ley Orgánica de la función de Transparencia y Control Social
EXTERNO	Resoluciones de la Secretaría Nacional de Comunicación - SECOM
ELABORACIÓN	Protocolo de Medios

Registro			
Nombre	Formato	Retención	Disposición
Matriz Monitoreo de Medios	Físico y Digital	Hasta finalizar el subproceso	Archivo

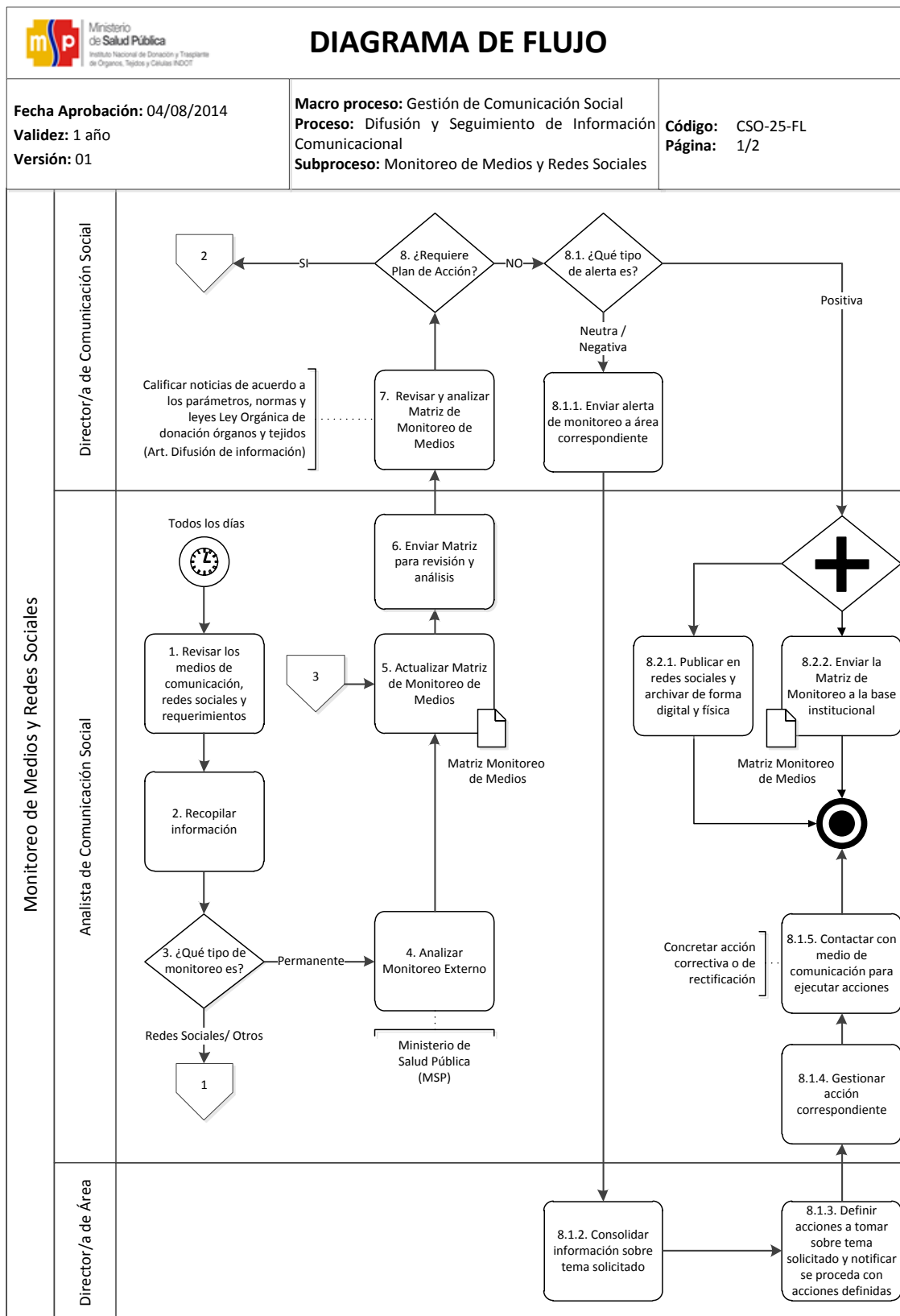
9. PROCEDIMIENTO

No.	Responsable	Actividad	Descripción
INICIO			
1.	Analista de Comunicación Social	Revisar los medios de comunicación, redes sociales y requerimientos	Analista de Comunicación Social revisa los medios de comunicación, redes sociales y requerimientos de manera diaria.
2.	Analista de Comunicación Social	Recopilar información	Analista de Comunicación Social recopila información necesaria para análisis.
3.	Analista de Comunicación Social	¿Qué tipo de monitoreo es?	En caso de Redes Sociales/Otros, ir a punto 3.1. En caso de Permanente, ir a punto 4.
3.1.	Analista de Comunicación Social	¿Redes Sociales u otros?	En caso de Redes Sociales, ir a punto 3.1.1. En caso de Otros, ir a punto 3.2.
3.1.1.	Analista de Comunicación Social	Publicar información en redes sociales institucionales	Analista de Comunicación Social publica información de interés en las redes sociales institucionales.
3.1.2.	Analista de Comunicación Social	Revisar actividad en redes sociales institucionales	Analista de Comunicación Social revisa la actividad en las redes sociales institucionales. Se identifican preguntas, requerimientos, sugerencias, etc.
3.1.3.	Analista de Comunicación Social	¿Existe actividad?	En caso de NO, ir a punto 3.1.1. En caso de SI, ir a punto 3.1.4.
3.1.4.	Analista de Comunicación Social	Responder a usuarios	Analista de Comunicación Social responde a usuarios que interactuaron a través de las redes sociales en máximo 24 horas. En caso de requerir, se contacta con las Direcciones correspondientes para responder a los requerimientos. Ir a punto 5.
3.2.	Analista de Comunicación Social	Realizar monitoreo de actividades realizadas	Analista de Comunicación Social realiza monitoreo de actividades realizadas como Boletines de prensa, entrevistas, eventos, etc.

3.2.1.	Analista de Comunicación Social	Revisar medios de comunicación correspondientes	Analista de Comunicación Social revisa medios de comunicación correspondientes como prensa escrita a nivel nacional, medios audiovisuales para entrevistas, etc. Ir a punto 5.
4.	Analista de Comunicación Social	Analizar Informe de Monitoreo Externo	Analista de Comunicación Social analiza el informe de Monitoreo Externo que lo realiza el Ministerio de Salud Pública (MSP).
5.	Analista de Comunicación Social	Actualizar Matriz de Monitoreo de Medios	
6.	Analista de Comunicación Social	Enviar Informe y Matriz para revisión y análisis	Analista de Comunicación Social envía a Director/a de Comunicación Social informe y matriz para revisión y análisis.
7.	Director/a de Comunicación Social	Revisar y analizar Informe y Matriz de Monitoreo de Medios	Director/a de Comunicación Social revisa y analiza Informe y Matriz Monitoreo de Medios y califica las noticias de acuerdo a los parámetros, normas y leyes vigentes, sobre todo en relación a la Ley Orgánica de donación órganos y tejidos (Art. Difusión de Información).
8.	Director/a de Comunicación Social	¿Requiere Plan de Acción?	En caso de NO, ir a punto 8.1. En caso de SI, ir a punto 8.2.
8.1.	Director/a de Comunicación Social	¿Qué tipo de alerta es?	En caso de Positiva, ir a punto 8.2.1. y 8.2.2. En caso de Neutra/ Negativa, ir a punto 8.1.1.
8.1.1.	Director/a de Comunicación Social	Enviar alerta de monitoreo a área correspondiente	Director/a de Comunicación Social envía alerta de monitoreo a Director/a de Área correspondiente por medio de correo electrónico con información a analizar.
8.1.2.	Director/a de Área	Consolidar información sobre tema solicitado	Director/a de Área consolida la información sobre tema solicitado por Director/a de Comunicación Social.
8.1.3.	Director/a de Área	Definir acciones a tomar sobre tema solicitado y notificar se proceda con acciones definidas	Director/a de Área requirente define acciones a tomar sobre tema solicitado y notifica que se proceda con acciones definidas.
8.1.4.	Analista de Comunicación Social	Gestionar acción correspondiente	Analista de comunicación Social gestiona acción correspondiente en base a lo establecido por Director/a de Área.
8.1.5.	Analista de Comunicación Social	Contactar con medio de comunicación para ejecutar acciones	Analista de Comunicación Social contacta con medio de comunicación para ejecutar acciones correctivas o de rectificación. FIN DE PROCESO.
8.2.1.	Analista de Comunicación Social	Publicar en redes sociales y archivar de forma digital y física	Analista de Comunicación Social publica en redes sociales y archiva de forma digital y física. FIN DE PROCESO.

8.2.2.	Analista de Comunicación Social	Enviar la Matriz de Monitoreo a la base institucional	Analista de Comunicación Social envía la Matriz Monitoreo de Medios a la base institucional.
8.2.	Director/a de Comunicación Social	Aplicar protocolo comunicacional	Director/a de Comunicación Social aplica el protocolo de comunicación. El mismo debe ser revisado conjuntamente con el MSP
8.3.	Director/a de Comunicación Social	Comunicar a Dirección Ejecutiva para aprobación	Director/a de Comunicación Social comunica a Dirección Ejecutiva para aprobación
8.4.	Director/a Ejecutivo/a	¿Aprueba?	En caso de NO, ir al punto 8.4.1. En caso de SI, ir al punto 8.5.
8.4.1.	Director/a Ejecutivo/a	Solicitar correcciones a Plan de Acción	Director/a Ejecutivo/a solicita correcciones a Plan de Acción
8.4.2.	Director/a de Comunicación Social	Realizar correcciones a Plan de Acción de acuerdo a lo solicitado	Director/a de Comunicación Social realiza correcciones a Plan de Acción de acuerdo a lo solicitado
8.5.	Director/a Ejecutivo/a	Solicitar ejecución del Plan de Acción	Director/a Ejecutivo/a solicitar ejecución del Plan de Acción
8.6.	Director/a de Comunicación Social	Ejecutar Plan de Acción	Director/a de Comunicación Social Ejecutar Plan de Acción y FIN DE PROCESO
FIN			

10. DIAGRAMA DE FLUJO





Ministerio
de Salud Pública
Instituto Nacional de Donación y Trasplante
de Órganos, Tejidos y Células INDOT

MACRO PROCESO: Gestión de Comunicación Social
PROCESO: Difusión y Seguimiento de Información Comunicacional
SUBPROCESO: Monitoreo de Medios y Redes Sociales

Versión: 02

PUBLICADO ☒ EN ANALISIS ☐

BORRADOR ☐ OBSOLETO ☐

FECHA: 01-06-2015

CÓDIGO: CSO-25-MA

PÁGINA: 10 de 11



Ministerio
de Salud Pública
Instituto Nacional de Donación y Trasplante
de Órganos, Tejidos y Células INDOT

DIAGRAMA DE FLUJO

Fecha Aprobación: 04/08/2014

Validez: 1 año

Versión: 01

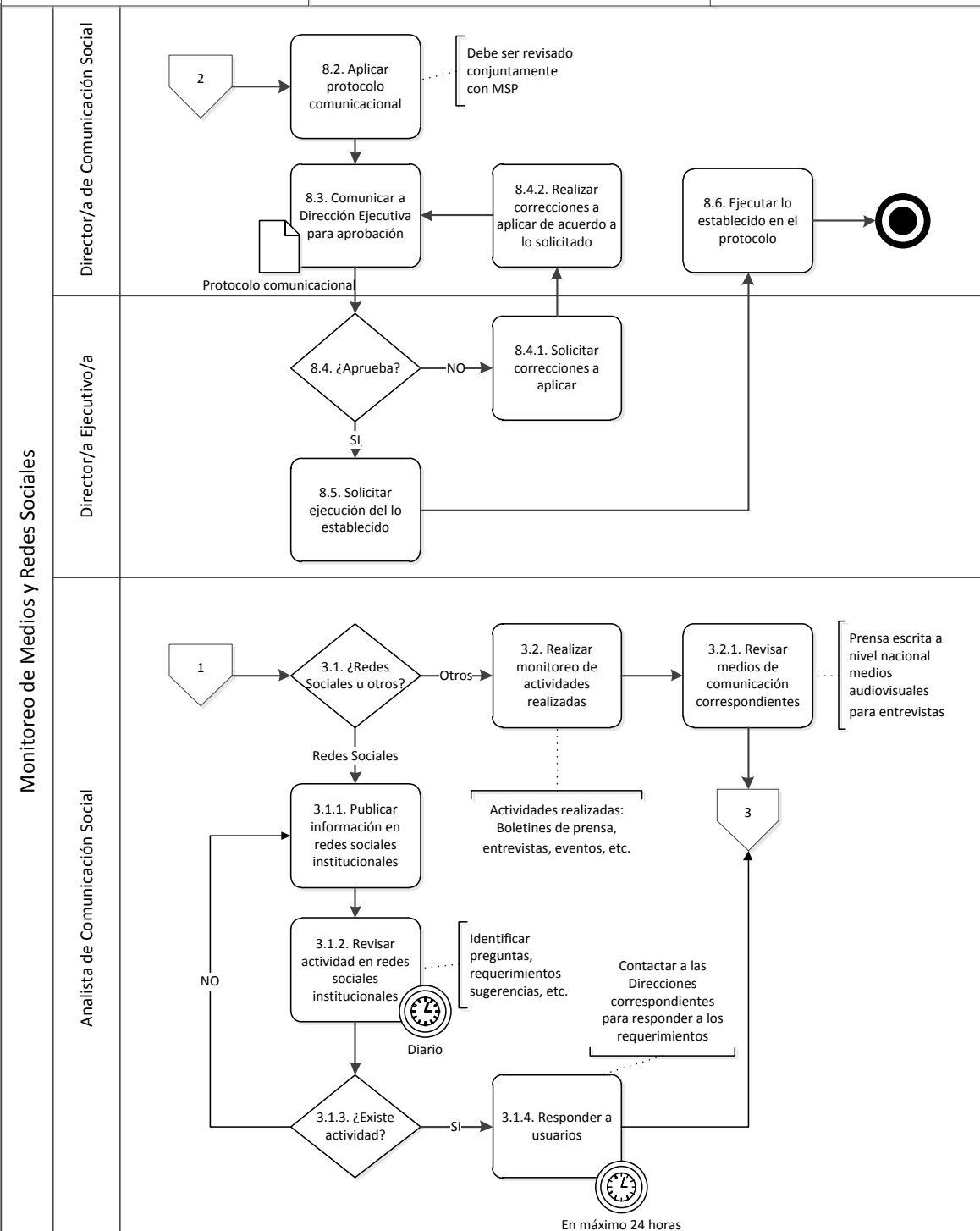
Macro proceso: Gestión de Comunicación Social

Proceso: Difusión y Seguimiento de Información Comunicacional

Subproceso: Monitoreo de Medios y Redes Sociales

Código: CSO-25-FL

Página: 2/2



	MACRO PROCESO: Gestión de Comunicación Social		FECHA: 01-06-2015							
	PROCESO:: Difusión y Seguimiento de Información Comunicacional		CÓDIGO: CSO-25-MA							
	SUBPROCESO: Monitoreo de Mediosy Redes Sociales									
	Versión: 02			PÁGINA: 11 de 11						
<table border="0"> <tr> <td>PUBLICADO</td> <td>EN ANALISIS</td> <td>BORRADOR</td> <td>OBSOLETO</td> </tr> <tr> <td>☒</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> </table>			PUBLICADO		EN ANALISIS	BORRADOR	OBSOLETO	☒	☐	☐
PUBLICADO	EN ANALISIS	BORRADOR	OBSOLETO							
☒	☐	☐	☐							

11. INDICADORES

El seguimiento a los procesos se lo realiza con la herramienta Gobierno por Resultados conforme la lista de indicadores (RG-INDOT-165)

12. ANEXOS

1. Matriz Monitoreo de Medios/RG-INDOT-042