

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA INTERNA

AJAM/DJU/RES/ADM/INT/82/2025

La Paz, 07 de noviembre de 2025

VISTOS:

La Nota Interna AJAM/DESP/PROF-CGI/NI/ACA/12/2025 de 21 de marzo de 2025, el Informe AJAM/DESP/JEF-PLAN-GES/INF/BOP/38/2025 de 28 de octubre de 2025 y el Informe Legal AJAM/DJU/INFLEG/488/2025 de 07 de noviembre de 2025; así como, todo lo que convino ver y tener presente.

CONSIDERANDO I: (Antecedentes)

Que, Mediante la Nota Interna AJAM/DESP/PROF-CGI/NI/ACA/12/2025 de 21 de marzo de 2025, la Profesional en Comunicación y Gestión de la Información de la Autoridad Jurisdiccional Administrativa Minera (AJAM), presento al Director Ejecutivo Nacional el Manual de Procesos y Procedimientos del Sistema de Comunicación en su Versión 01, para su revisión y consideración, mismo que contiene lineamientos que describen los procesos y procedimientos para la gestión del sistema de comunicación institucional interna y externa.

Que, a través de Informe AJAM/DESP/JEF-PLAN-GES/INF/BOP/38/2025 de 28 de octubre de 2025, La Técnico en Planificación y Desarrollo Organizacional y el Jefe de Planificación y Gestión Institucional concluyeron que la Unidad de Comunicación Social de la AJAM propone el "Manual de Procedimientos de Gestión Comunicacional" Versión 01 de la Autoridad Jurisdiccional Administrativa Minera (AJAM), encontrándose viable su aprobación por la Máxima Autoridad Ejecutiva de la AJAM recomendando remitir a la Dirección Jurídica los antecedentes para la emisión del criterio legal y la proyección de la Resolución Administrativa que apruebe el citado manual de procedimientos.

Que, por Informe Legal AJAM/DJU/INFLEG/488/2025 de 07 de noviembre de 2025, la Dirección Jurídica Concluye que en consideración a que no existe impedimento legal y en base a la Nota Interna AJAM/DESP/PROF-CGI/NI/ACA/12/2025 de 21 de marzo de 2025, emitida por la Profesional en Comunicación y Gestión de la Información y el Informe AJAM/DESP/JEF-PLAN-GES/INF/BOP/38/2025 de 28 de octubre de 2025, emitido por la Unidad de Planificación y Gestión Institucional, recomienda al Director Ejecutivo Nacional aprobar mediante Resolución Administrativa Interna expresa el "Manual de Procedimientos de Gestión Comunicacional" Versión 01 de la AJAM.

CONSIDERANDO II: (Marco Normativo)

Que, el Artículo 21 numeral 6 de la Constitución Política del Estado: Establece el derecho de las bolivianas y los bolivianos a acceder, interpretar, analizar y comunicar información libremente, asimismo reconoce el acceso a la información pública como un derecho fundamental de todas las personas.

Que, el Artículo 232 de la Constitución Política del Estado, establece que la Administración Pública se rige por los principios de legitimidad, legalidad, imparcialidad, publicidad, compromiso e interés social, ética, transparencia, entre otros.



Que, el Artículo 235 de la señalada Norma Suprema, establece que son obligaciones de las servidoras y los servidores públicos: 1. cumplir la Constitución y las leyes; 2. Cumplir con sus responsabilidades, de acuerdo con los principios de la función pública (...).

Que, el Parágrafo I del Artículo 39 de la Ley N° 535 de 28 de mayo de 2014 de Minería y Metalurgia, dispone que, la Autoridad Jurisdiccional Administrativa Minera, como entidad autárquica bajo tuición del Ministerio de Minería y Metalurgia, con personalidad jurídica, patrimonio propio, autonomía administrativa, técnica, económica y financiera, es la encargada de la dirección, administración superior, control y fiscalización de la actividad minera en todo el territorio del Estado.

Que, la Ley N° 004, Ley Marcelo Quiroga Santa Cruz de Lucha contra la Corrupción, Enriquecimiento Ilícito e Investigación de Fortunas establece mecanismos y procedimientos para la prevención y lucha contra la corrupción, incluyendo la transparencia y la rendición de cuentas.

Que, la Ley N° 974 de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción, garantizar el derecho ciudadano a acceder a la información estatal, y obliga a las entidades públicas a ser transparentes y a proporcionar información de manera oportuna, estableciendo sanciones por incumplimiento.

Que, el Decreto Supremo N° 2200, de 3 de diciembre de 2014, establece la estructura organizacional de la AJAM. el Artículo 2, del mismo instrumento legal, dispone que la AJAM está compuesta por los siguientes niveles de organización: a. Nivel Ejecutivo: Dirección Ejecutiva Nacional de la AJAM; b. Nivel de Apoyo: Dirección Administrativa Financiera y Dirección Jurídica; c. Nivel Técnico Operativo: Dirección de Catastro y Cuadrulado Minero y Dirección de Fiscalización, Control y Coordinación Institucional; d. Nivel Desconcentrado: Direcciones Departamentales y Regionales.

Que, el Parágrafo I del Artículo 3 del Decreto Supremo N° 23318-A, de 3 de noviembre 1992, Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública, determina que el servidor público tiene el deber de desempeñar sus funciones con eficacia, economía, eficiencia, transparencia y licitud, su incumplimiento genera responsabilidades jurídicas.

Que, el Decreto Supremo N° 1391 - Reglamento General a la Ley N° 164, tiene por objeto reglamentar las actividades del sector de telecomunicaciones y TIC en aplicación de la Ley N° 164 aplicable a personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, cooperativas, comunitarias y entidades territoriales autónomas que presten o utilicen estos servicios en Bolivia.

Que, los Artículos 3, 4 y 5 del Decreto Supremo N°4857 de 06 de enero de 2023, de Organización del Órgano Ejecutivo, define los principios y valores que deben conducir a las servidoras y servidores públicos de conformidad a lo establecido en la Constitución Política del Estado.

Que, Decreto Supremo N° 28168 de Bolivia promulgado el 17 de mayo de 2005, que establece la obligación de las entidades públicas de adoptar medidas para garantizar la transparencia y el acceso a la información, así como también la transparencia en la gestión del Poder Ejecutivo boliviano, garantizando el derecho fundamental de toda persona al acceso a la información pública y la transparencia en la gestión del Poder Ejecutivo en Bolivia, otorgando a toda persona natural o jurídica, individual o colectivamente, el derecho a solicitar y recibir información completa, adecuada, oportuna y veraz de las instituciones del Estado, obligando a las entidades públicas a adoptar medidas administrativas para garantizar la transparencia, como la infraestructura, organización y sistematización de la información, estableciendo responsabilidades para los servidores públicos que obstaculicen o nieguen ilegalmente el acceso a la información; fundamenta en los derechos a la información y a la petición, reconocidos en la Constitución Política del Estado boliviano y en declaraciones internacionales.

Que, el Decreto Supremo N° 5340 de 26 de febrero de 2025, que establece facilitar el acceso a la información pública, Trámites y Servicios de las entidades estatales.

Que, el Manual de Organización y Funciones — MOF de la Autoridad Jurisdiccional Administrativa Minera, aprobado mediante Resolución Administrativa Interna AJAM/DJU/RES/ADM/INT/67/2023 de 07 de julio de 2023 y modificado por las Resoluciones Administrativas Internas AJAM/DJU/RES/ADM/INT/125/2024 de 11 de septiembre de 2024 y AJAM/DJU/RES/ADM/INT/23/2025 de 01 de abril de 2025.

Que, la Resolución Administrativa AJAM/DJU/RES-ADM/24/2017 de 15 de septiembre de 2017, que aprueba la “Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procesos y Procedimientos – Reglamentos y Guías de Usuario”.

CONSIDERANDO III: (Análisis)

Que, la AJAM, para cumplir con la misión, visión, principios y valores institucionales, conforme lo establecido en la Ley N° 535 y normativa conexas, tiene la necesidad de priorizar los procesos y procedimientos, sobre todo de las áreas sustantivas, mediante el desarrollo de instrumentos organizacionales que permitan el fortalecimiento de su gestión interna.

Que, en este sentido, la AJAM requiere contar con un “Manual de Procedimientos de Gestión Comunicacional” Versión 01, con el objetivo de establecer los lineamientos para la ejecución de acciones comunicacionales, garantizando la transparencia, acceso oportuno a la información y a la adecuada difusión de las acciones de la entidad en concordancia con la normativa vigente, fortaleciendo la transparencia e implementando estrategias y canales efectivos para la difusión de contenidos de información a la ciudadanía.

Que el Informe AJAM/DESP/JEF/PLAN-GES/INF/BOP/38/2025 de 28 de octubre de 2025, emitido por el Jefe de la Unidad de Planificación y Gestión Institucional, establece que el “Manual de Procedimientos de Gestión Comunicacional” Versión 01 está alineado con la normativa interna y el formato de la Guía Técnica para la elaboración de Manuales, Procesos y Procedimientos, Reglamentos y Guías de Usuario.

Que, en este contexto, revisado el proyecto de “Manual de Procedimientos de Gestión Comunicacional” Versión 01 de la AJAM, se determina que la referida norma interna está redactada en función a los nuevos requerimientos y necesidades de la Entidad, asimismo, cumple con los lineamientos definidos por las Normas Básicas de Organización Administrativa y las Normas Básicas de Administración de Personal, constituyéndose en una herramienta y/o instrumento legal idóneo, para el adecuado funcionamiento institucional dentro de la gestión comunicacional de la entidad; por tanto, lo solicitado es procedente y se adecua a las necesidades institucionales, correspondiendo la aprobación del mismo mediante Resolución Administrativa Interna, tal cual concluye y recomienda el Informe Legal AJAM/DJU/INFLEG/488/2025 de 07 de noviembre de 2025, emitido por la Dirección Jurídica de la entidad.

POR TANTO:

El Director Ejecutivo Nacional de la Autoridad Jurisdiccional Administrativa Minera (AJAM), **ALVARO EDDY ANTEZANA GARCIA** designado mediante Resolución Suprema N° 31915 de 10 de octubre de 2025, que suscribe la presente en virtud de la jurisdicción y competencia que ejerce por mandato legal:



RESUELVE:

PRIMERO. – **APROBAR** el “Manual de Procedimientos de Gestión Comunicacional” Versión 01 de la Autoridad Jurisdiccional Administrativa Minera, elaborado por la Unidad de Comunicación Social, el cual se encuentra adjunto a la presente Resolución y forma parte insoluble e inseparable de la misma.

SEGUNDO.- INSTRUIR a la Unidad de Comunicación Social de la Autoridad Jurisdiccional Administrativa Minera, proceder al cumplimiento, aplicación e implementación del “Manual de Procedimientos de Gestión Comunicacional” Versión 01 y el cumplimiento de la presente Resolución Administrativa.

Regístrese, comuníquese y archívese

Alvaro Eddy Antezana Garcia
DIRECTOR EJECUTIVO NACIONAL
AUTORIDAD JURISDICCIONAL ADMINISTRATIVA MINERA

Scarlet Marina Valeriano Barroso
DIRECTORA JURIDICA
AUTORIDAD JURISDICCIONAL ADMINISTRATIVA MINERA

OFICINA NACIONAL Calle Andrés Muñoz N° 2564 (zona Sopocachi) Telf.: (591-) 2-422838 Fax (591-) 2157784	AJAM LA PAZ – BENI – PANDO Calle Campos N° 265, entre Av. Arce y Av. 6 de Agosto (zona Sopocachi) La Paz, Telf./fax: (591-) 2-423098	AJAM POTOSÍ Av. Simón Bolívar, esq. calle 19 de Marzo Telf./fax: 2-6246198	AJAM CHUQUISACA Calle Rosendo Villa N°201 (Ady. Parque Simón Bolívar) Telf./fax: (591-) 4-6914130	AJAM ORURO Calle Bolívar N° 1198 esq. calle Linares Telf./fax: (591-) 2-5253756	AJAM COCHABAMBA Calle Salamanca, esq. Lanza, edif. CIC N° 625, 1er piso Telf./fax: (591-) 4-509496	AJAM SANTA CRUZ Calle Gobernador Videla, esq. calle Curuyuyqui N° 233 Telf./fax: 3-3345276	AJAM TUPIZA - TARIJA Calle 4 de Junio N° 430 (Tupiza) Telf./fax: 2-6944282
---	--	--	---	---	--	--	--





DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL
UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL

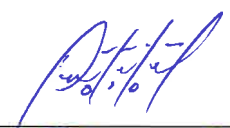


**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
GESTIÓN COMUNICACIONAL**

Versión 01

Elaborado
Agosto 2025
Aprobado:
Noviembre 2025

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVOS DEL MANUAL	3
2.1. Objetivo General	3
2.2. Objetivos Específicos	3
3. VIGENCIA DEL MANUAL	4
4. ALCANCE	4
5. MARCO LEGAL Y NORMATIVO	4
6. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS	4
6.1. Definiciones	4
6.2. Abreviaturas	6
7. RESPONSABLES	6
7.1. El (la) Director (a) Ejecutivo (a) Nacional es responsable de:	6
7.2. El (la) Profesional en Comunicación y Gestión de la Información es responsable de:	7
7.3. La Unidad de Planificación y Gestión Institucional:	7
8. MODIFICACIONES Y ENMIENDAS	8
9. POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS	8
9.1. Principios Generales del Procedimiento de Gestión Comunicacional	8
9.2. Principios Básicos	8
9.3. Lineamientos de Gestión	8
10. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN COMUNICACIONAL	9
10.1. Descripción del Procedimiento 1	9
10.2. Descripción del Procedimiento 2	11
10.3. Diagrama de flujo	12
11. ANEXOS	14

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
ELABORADO POR:	David Rudy Acarapi Lipan	David Rudy Acarapi Lipan TÉCNICO EN COMUNICACIÓN Autoridad Jurisdic. Administrativa Minera	
REVISADO POR:	Alba Esther Colque Acochiri	Alba Esther Colque Acochiri PROFESIONAL EN COMUNICACIÓN Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN AUTORIDAD JURISDICCIONAL ADMINISTRATIVA MINERA	
ELABORADO POR:	Álvaro Eddy Antezana García	Álvaro Eddy Antezana García DIRECTOR EJECUTIVO NACIONAL AUTORIDAD JURISDICCIONAL ADMINISTRATIVA MINERA	

1. INTRODUCCIÓN

La Unidad de Comunicación Social, en cumplimiento de sus funciones establecidas en el Manual de Organización y Funciones y en el marco de la normativa vigente en materia de acceso a la información y transparencia institucional, ha desarrollado el presente Manual de Procedimientos de Gestión Comunicacional.

Este documento constituye un instrumento normativo interno que describe los procedimientos para la gestión de la comunicación institucional, garantizando el acceso a la información conforme a las disposiciones legales establecidas, principios y normas de Organización contenidas en la Ley N°1178 de Administración y Control Gubernamental y sus modificaciones. Su finalidad es proporcionar los lineamientos necesarios para la difusión, manejo y acceso a la información institucional, fortaleciendo la transparencia y la articulación entre las diferentes áreas administrativas y operativas de la AJAM

Asimismo, este Manual servirá como una herramienta de referencia para el personal involucrado en la implementación del Manual de Procedimientos de Gestión Comunicacional, asegurando la correcta aplicación de sus procedimientos y contribuyendo al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad.

2. OBJETIVOS DEL MANUAL

2.1. Objetivo General

El objetivo del Manual de Procedimientos de Gestión Comunicacional es el de establecer los lineamientos para la ejecución de acciones comunicacionales, garantizando la transparencia, el acceso oportuno a la información y la adecuada difusión de las acciones de la entidad, en concordancia con la normativa vigente.

2.2. Objetivos Específicos

- a) Estandarizar los procesos de comunicación interna, definiendo responsabilidades, flujos de trabajo y mecanismos de difusión para optimizar la socialización de la normativa minera y otras actividades institucionales.
- b) Fortalecer la transparencia y el acceso a la información, implementando estrategias y canales efectivos para la difusión de contenidos de información a la ciudadanía.
- c) Optimizar la gestión de la imagen institucional y monitoreo de medios, asegurando una comunicación alineada con los objetivos de la AJAM y permitiendo la evaluación de la percepción pública para la toma de decisiones estratégicas.



3. VIGENCIA DEL MANUAL

El presente Manual entrará en vigencia a partir de su publicación, previa aprobación mediante Resolución Administrativa expresa.

4. ALCANCE

Este Manual de Procedimientos de Gestión Comunicacional alcanza a las y los servidores públicos de la Unidad de Comunicación Social dependiente de la Dirección Ejecutiva Nacional, y es de aplicación para todas las acciones comunicacionales internas entre las diferentes áreas o unidades organizacionales de la AJAM.

5. MARCO LEGAL Y NORMATIVO

El Manual de Procedimientos de Gestión Comunicacional se fundamenta en las siguientes disposiciones normativas, que regulan la transparencia, el acceso a la información pública y la gestión de la comunicación en el ámbito estatal:

- a) Constitución Política del Estado (CPE).
- b) Ley N° 1178 de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamental.
- c) Ley N° 341 de Participación y Control Social.
- d) Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo.
- e) Ley N° 535 de Minería y Metalurgia.
- f) Ley N° 974 de Unidades de Transparencia y Lucha contra la Corrupción
- g) Decreto Supremo N° 28168 – Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- h) Normativa interna de la AJAM - Manual de Organización y Funciones (MOF).

6. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

En el presente Manual de Procedimientos de Gestión Comunicacional, se emplean los siguientes términos con un sentido específico dentro del ámbito de la comunicación institucional:

6.1. Definiciones

Acceso a la Información Pública: Derecho de toda persona a solicitar, recibir y difundir información generada por entidades del Estado, con las excepciones establecidas en la normativa vigente.



Acción de Prensa: Conjunto de actividades destinadas a la difusión de información institucional a través de los medios de comunicación, incluyendo la elaboración de notas de prensa, entrevistas, conferencias y comunicados oficiales.

Canales de Comunicación: Medios a través de los cuales la AJAM difunde información institucional, tales como el portal web, redes sociales, medios de comunicación, boletines y conferencias de prensa.

Comunicación Institucional: Conjunto de estrategias y acciones dirigidas a la difusión de información sobre la gestión de la AJAM para fortalecer la transparencia y la imagen institucional.

Comunicación Interna: Proceso de intercambio de información dentro de la AJAM que facilita la coordinación entre las diferentes áreas y promueve una gestión eficiente.

Comunicación Externa: Estrategias de difusión de información dirigidas a la ciudadanía, medios de comunicación y otros actores externos para socializar las acciones y políticas de la AJAM.

Diseño y Diagramación de Documentos de Gestión Institucional: Elaboración de materiales gráficos y documentales que reflejan la imagen institucional y contribuyen a la difusión de información sobre la gestión de la AJAM.

Diseño de Campañas Comunicacionales Informativas: Desarrollo de estrategias de comunicación destinadas a socializar información relevante sobre la AJAM, su normativa y sus actividades, a través de diversos medios y formatos.

Estrategia de Comunicación Institucional: Plan de acción que establece los lineamientos y objetivos para la gestión de la comunicación interna y externa de la AJAM.

Gestión de Eventos: Planificación, organización y ejecución de eventos institucionales, tales como conferencias, talleres, ferias y otras actividades oficiales de la AJAM.

Imagen Institucional: Percepción pública sobre la AJAM basada en su comunicación, acciones y presencia en medios de información.

Índice de la Gaceta Nacional Minera: Publicación oficial de la AJAM que compila y difunde normativa, resoluciones y otros documentos de interés en el ámbito minero.

Manual de Comunicación Institucional: Documento normativo que establece lineamientos para la gestión de la comunicación, incluyendo identidad gráfica, redacción institucional y administración de redes sociales.

Medios de Comunicación: Plataformas de difusión de información, como televisión, radio, prensa escrita y digital, que facilitan la visibilización de la AJAM y sus actividades.

Redes Sociales Institucionales: Cuentas oficiales de la AJAM en plataformas digitales utilizadas para informar, interactuar con la ciudadanía y socializar información oficial. Incluyen Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, entre otras.



Métricas: Datos e indicadores utilizados para evaluar el impacto y alcance de las acciones de comunicación institucional en medios digitales y redes sociales, incluyendo interacciones, alcance, reproducciones y niveles de participación.

Monitoreo de Noticias: Seguimiento y análisis de información publicada en medios de comunicación sobre la AJAM y el sector minero, con el fin de evaluar el impacto y orientar estrategias de respuesta.

6.2. Abreviaturas

AJAM: Autoridad Jurisdiccional Administrativa Minera

UCOM: Unidad de Comunicación Social

DAF: Dirección Administrativa Financiera

DCCM: Dirección de Catastro Cuadrulado Minero

CPE: Constitución Política del Estado

DS: Decreto Supremo

MAE: Máxima Autoridad Ejecutiva

MOF: Manual de Organización y Funciones

POA: Programa Operativo Anual

RRSS: Redes Sociales

V.º B.º: Visto Bueno

7. RESPONSABLES

La Unidad de Comunicación Social es la responsable de liderar los procedimientos de la Gestión Comunicacional.

El o la Profesional de Comunicación y Gestión de la Comunicación es el/la responsable de realizar el seguimiento y control de este documento, de proponer mejoras a fin de buscar la eficacia y eficiencia del mismo.

Todas las Unidades organizacionales de la Autoridad Jurisdiccional Administrativa Minera (AJAM) son las responsables de cumplir con los insumos necesarios para lograr los objetivos de los procedimientos.

Los responsables de formalizar el manual son la Unidad de Comunicación Social para la emisión del informe técnico; la Dirección Jurídica para el pronunciamiento jurídico, y la Máxima Autoridad de la Autoridad Jurisdiccional Administrativa Minera para la aprobación del manual.



7.1. El (la) Director (a) Ejecutivo (a) Nacional es responsable de:

- a) Aprobar mediante Resolución Administrativa el Manual de Procedimientos de Gestión Comunicacional, previa recepción de informes técnico y legal positivos o favorables.
- b) Firmar las Resoluciones Administrativas para aprobación del Manual de Procedimientos de Gestión Comunicacional.
- c) Instruir a la Unidad de Comunicación Social, su socialización y publicación del Manual de Procedimientos de Gestión Comunicacional.

7.2. El (la) Profesional en Comunicación y Gestión de la Información es responsable de:

- a) Difundir a todos sus dependientes el Manual de Procedimientos de Gestión Comunicacional aprobado.
- b) Implantar en su área el Manual de Procedimientos de Gestión Comunicacional, en el ámbito de su competencia.
- c) Designar a un responsable o conformar un grupo de responsables para la revisión del Manual de Procedimientos de Gestión Comunicacional, en los cuales su unidad intervenga.
- d) Consignar el Visto Bueno en el Manual de Procedimientos de Gestión Comunicacional, una vez revisados.
- e) Recomendar la actualización e implantación del Manual de Procedimientos de Gestión Comunicacional, cuando corresponda, sea por modificaciones en la normativa vigente, experiencia en la implantación o mejoras en la gestión con la exposición de motivos.
- f) Elaborar el Manual de Procedimientos de Gestión Comunicacional de acuerdo a lo establecido en la guía y normativa vigente relacionada, considerando el Plan Estratégico Institucional de la Autoridad Jurisdiccional Administrativa Minera.
- g) Mantener en archivo las observaciones y sugerencias recibidas de las áreas intervinientes en el proceso o procedimiento.
- h) Elaborar el plan de implantación del Manual, cuando se determine la necesidad y cuando corresponda.
- i) Remitir a la Unidad de Planificación y Gestión Institucional para revisión y/o adecuación del manual con la guía.
- j) Elaborar el informe técnico, que incluya antecedentes, justificación del porque se está elaborando el manual, base legal, desarrollo y conclusiones recomendando la aprobación.
- k) Adjuntar tres ejemplares originales a la Dirección Jurídica debidamente anilladas (si corresponde) para la elaboración de la Resolución Administrativa correspondiente.
- l) Difundir el Manual de Procedimientos de Gestión Comunicacional.
- m) Remitir una copia legalizada de los documentos utilizados para la difusión del Manual de Procedimientos de Gestión Comunicacional a la Unidad de Planificación y Gestión Institucional.
- n) Gestionar y/o capacitar al personal de la AJAM en el uso del del Manual de Procedimientos de Gestión Comunicacional aprobado, cuando corresponda.



7.3. Unidad de Planificación y Gestión Institucional es responsable de:

- a) Revisar el proyecto del Manual de Procedimientos de Gestión Comunicacional elaborado por la Unidad de Comunicación Social, verificando su adecuación a la guía.
- b) Gestionar la publicación y socialización del Manual de Procedimientos de Gestión Comunicacional en la página web de la AJAM.
- c) Incorporar en archivo el Manual de Procedimientos de Gestión Comunicacional.

8. MODIFICACIONES Y ENMIENDAS

La Unidad de Comunicación Social deberá evaluar la necesidad de modificaciones y/o enmiendas al presente manual en función de la evolución y funcionalidad institucional, considerando su aplicación práctica y los cambios en el entorno normativo, tecnológico y comunicacional, con el objetivo de garantizar una mejora continua.

En caso de modificaciones sustanciales, como la inclusión de nuevos procedimientos o ajustes significativos en los procesos existentes, estas deberán ser aprobadas mediante Resolución Administrativa expresa emitida por la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE), previo informe técnico y legal.

9. POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS

9.1. Principios Generales del Manual de Procedimiento de Gestión Comunicacional

Concepto. - Los principios del Manual de Procedimiento de Gestión Comunicacional se constituyen en la base teórica sobre la cual se fundamenta directrices y normas para garantizar una comunicación eficiente, transparente y oportuna, en línea con los objetivos y la normativa vigente de la AJAM.

9.2. Principios Básicos

- **Transparencia:** Garantizar el acceso a la información veraz, en cumplimiento del marco normativo.
- **Responsabilidad:** Asumir el compromiso institucional de comunicar de manera ética, profesional y oportuna.
- **Eficiencia:** Optimizar el uso de herramientas y tecnologías para asegurar la máxima eficacia en la difusión y gestión de la información.



- **Integridad:** Mantener la coherencia y veracidad en todos los mensajes y materiales de comunicación institucional.

9.3. Lineamientos de Gestión

- **Estrategia y Planificación:**

Toda acción institucional debe ser difundida de manera oportuna, garantizando que todas las acciones contribuyan al logro de los objetivos estratégicos de la AJAM.

Establecer mecanismos de monitoreo y medición del impacto comunicacional, utilizando indicadores y métricas específicas.

Fomentar la colaboración entre la Unidad de Comunicación Social y las demás Unidades Organizacionales de la AJAM como fuente de información estratégica, para asegurar una comunicación integrada y coherente.

Coordinar acciones conjuntas que fortalezcan la imagen y la presencia institucional en los distintos medios y plataformas.

- **Uso y Gestión de Canales de Comunicación:**

Regular el uso de redes sociales, el portal web, medios impresos y audiovisuales, asegurando que la identidad gráfica y el tono institucional sean consistentes en todos los formatos.

Establecer protocolos para la atención de requerimientos informativos, la gestión de crisis y la respuesta rápida ante situaciones de emergencia que puedan afectar la imagen de la AJAM.

- **Formación y Actualización:**

Organizar talleres para el personal involucrado en la comunicación, es decir las y los voceros oficiales, garantizando el manejo adecuado de herramientas comunicacionales.

10. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN COMUNICACIONAL

El Manual de Procedimientos de Gestión Comunicacional de la AJAM, se describe de la siguiente manera:

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO
UCS/P1	Diseño y/o elaboración de contenidos comunicacionales



UCS/P2

Difusión de contenidos comunicacionales

10.1. Descripción del Procedimiento 1.

DISEÑO Y/O ELABORACIÓN DE CONTENIDOS COMUNICACIONALES

UNIDAD ORGANIZACIONAL: UCOM		COD: UCS/P1			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:		DISEÑO Y/O ELABORACIÓN DE CONTENIDOS COMUNICACIONALES			
1.	2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:				
Etapas	Insumo	Responsable	Actividad	Instrumento	Plazo
1	Solicitud de elaboración de contenidos comunicacionales	MAE/Unidad solicitante	Solicita el diseño y/o elaboración de contenidos comunicacionales, como ser: -Nota de prensa y/o comunicado. -Material audiovisual -Material impreso	Nota de solicitud proveída de autorización e instrucción mediante Hoja de Ruta de la MAE	En el día
2	Nota de solicitud proveída de autorización e instrucción mediante Hoja de Ruta	Profesional en Comunicación y Gestión de la Información	Elabora los contenidos comunicacionales en base a la recolección y selección de la información relevante, incluyendo fotografías y otros insumos necesarios. (Si corresponde coordina con las Unidades Organizacionales)	Contenidos comunicacionales elaborados para revisión y/o aprobación de la MAE	2 horas
3	Contenidos comunicacionales para revisión y/o aprobación	MAE/Unidad solicitante	Revisa o instruye la aprobación de los contenidos comunicacionales. De corresponder, realiza	Contenidos comunicacionales aprobados	2 horas



			observaciones o sugerencias para su ajuste)		
4	Contenidos comunicacionales aprobados	Profesional en Comunicación y Gestión de la Información	Recepciona los contenidos comunicacionales, aprobados para su publicación o difusión institucional.	Contenidos comunicacionales aprobados por la MAE y recepcionados por la UCOM	1 hora
5	Fin.				
	PRODUCTOS: Notas de prensa y/o Comunicados, Materiales audiovisuales y Materiales impresos elaborados publicados.				

10.2. Descripción del Procedimiento 2.

DIFUSIÓN DE CONTENIDOS COMUNICACIONALES

UNIDAD ORGANIZACIONAL: UCOM		COD: UCS/P2			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:		DIFUSIÓN DE CONTENIDOS COMUNICACIONALES			
1.	2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:				
Etapas	Insumo	Responsable	Actividad	Instrumento	Plazo
1	Contenidos comunicacionales aprobados	UCOM	Realiza las gestiones administrativas ante la DAF para contratación de bienes y/o servicios necesarios para la difusión de los contenidos comunicacionales aprobados.	Nota de solicitud proveída de autorización e instrucción mediante Hoja de Ruta	En el día

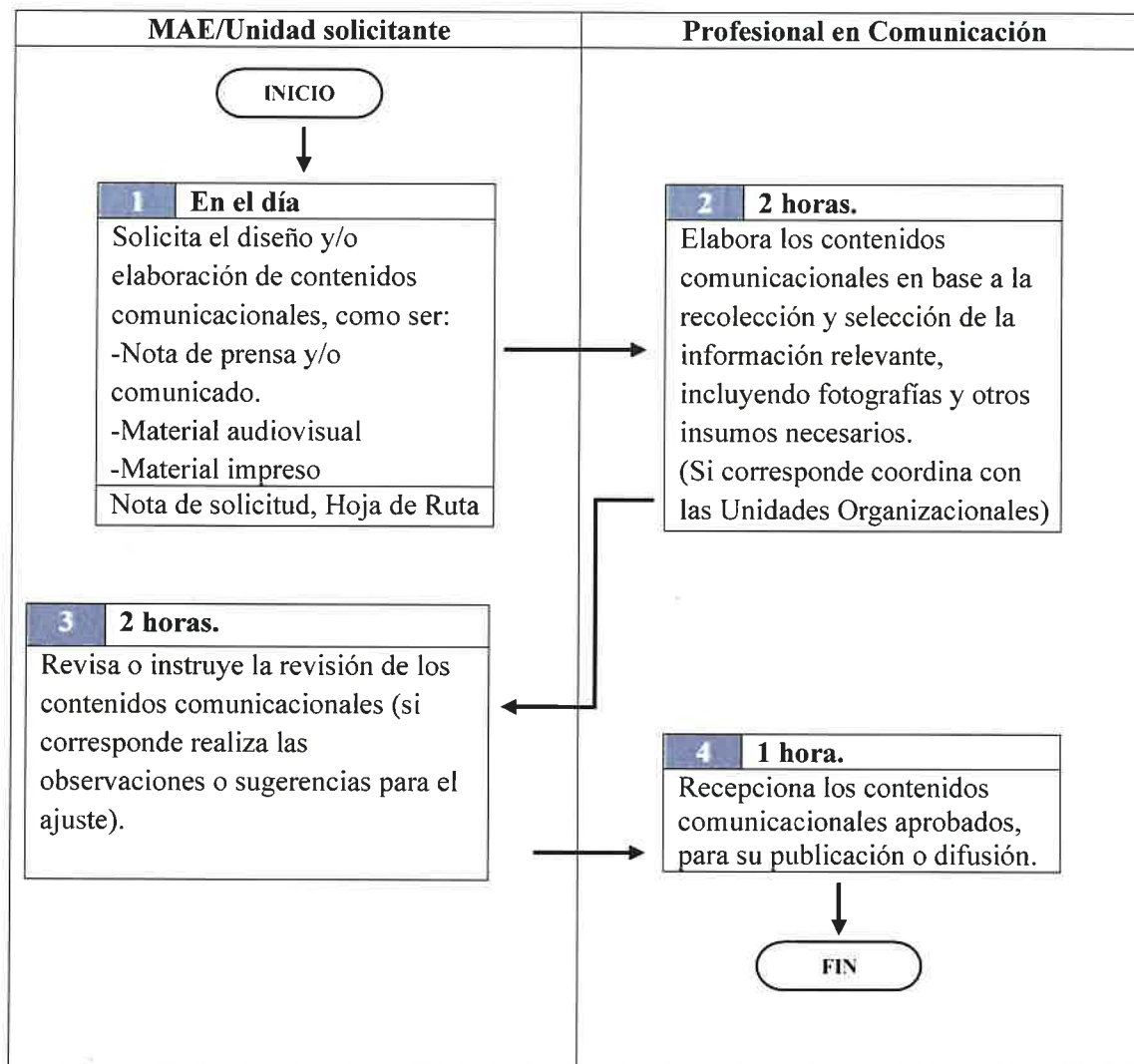


2	Nota de solicitud proveída de autorización e instrucción mediante Hoja de Ruta	Profesional en Comunicación y Gestión de la Información	Verifica que el servicio o bien contratado se adecue a los términos de referencia solicitados, a fin de ejecutar la correcta ejecución de difusión.	Términos de referencia verificados	2 días
3	Contenidos comunicacionales elaborados	MAE	Revisa los contenidos comunicacionales elaborados y de corresponder realiza las observaciones o sugerencias para el ajuste previo a la difusión.	Contenidos comunicacionales publicados y difundidos	2 días
4	Bienes y servicios adquiridos	Profesional en Comunicación y Gestión de la Información	Recepciona los contenidos comunicacionales elaborados y/o bienes de servicios adquiridos; posteriormente, emite a la MAE para su conocimiento y autoriza la publicación y/o difusión a través de los medios institucionales correspondientes.	Acta de entrega firmada y documentos de respaldo administrativos correctamente emitidos y archivados.	1 día
5	Fin.				
	PRODUCTOS: Contenidos comunicacionales difundidos a través de medios institucionales y/u otros autorizados.				

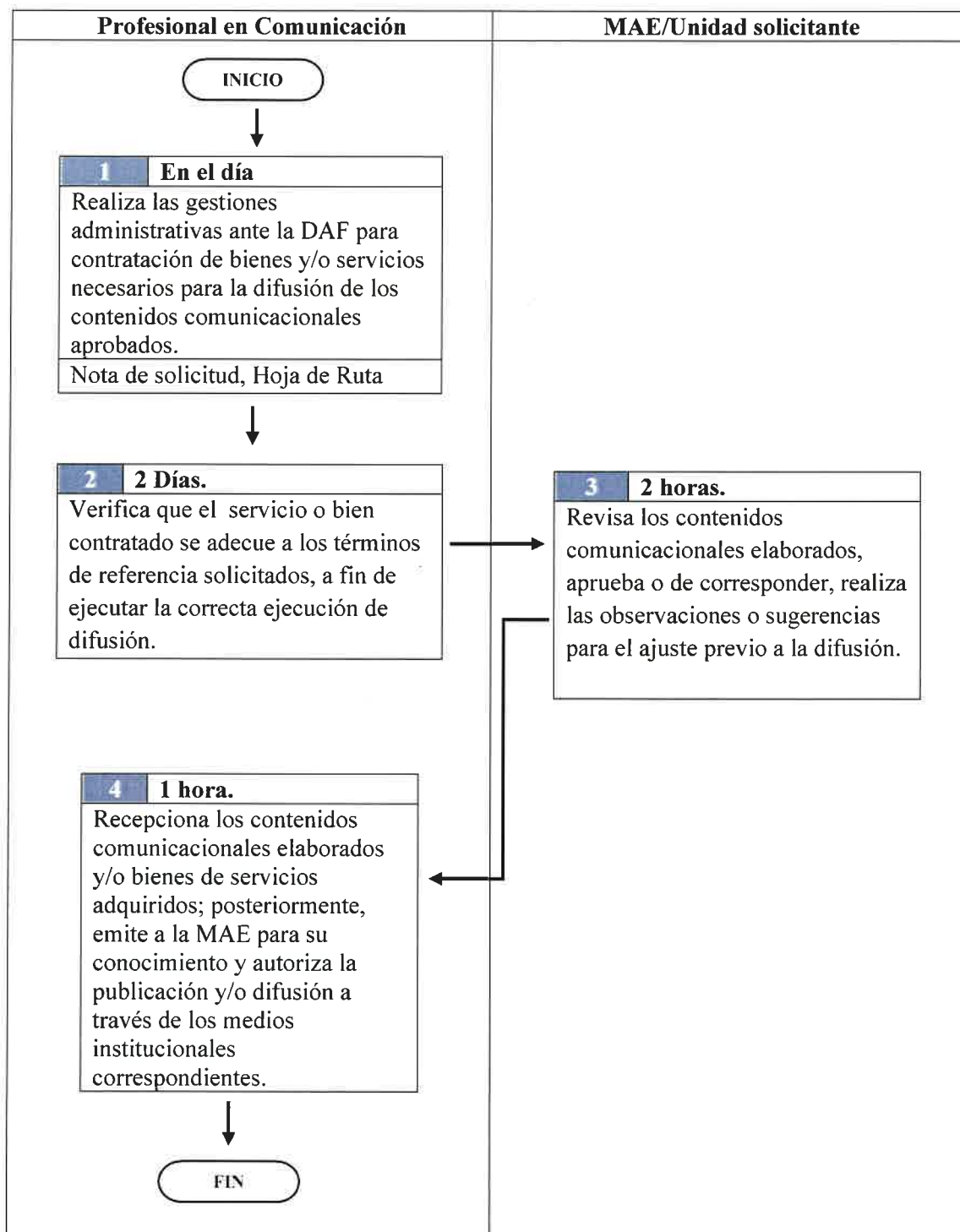


10.3. DIAGRAMAS DE FLUJO

10.3.1. UCS/P1: DISEÑO Y/O ELABORACIÓN DE CONTENIDOS COMUNICACIONALES (UCS/P1)



10.3.2. UCS/P2: DIFUSIÓN DE CONTENIDOS COMUNICACIONALES (UCS/P2)



ANEXOS

INSUMOS Y REQUISITOS

a. Redacción de Notas de Prensa y/o Comunicados

- ✓ Información oficial sobre el hecho o tema a comunicar.
- ✓ Información de fuentes autorizadas.
- ✓ Fotografías o material gráfico de respaldo.
- ✓ Lineamientos institucionales de redacción.
- ✓ Base de datos de medios y periodistas.

b. Elaboración de Cronogramas y Agendas de Medios

- ✓ Listado actualizado de medios de comunicación y periodistas.
- ✓ Programación de eventos, entrevistas o conferencias de prensa.
- ✓ Documentos de respaldo sobre las actividades institucionales.

c. Actualización de la Información Contenida en la Página Web y Redes Sociales

- ✓ Contenidos aprobados (notas de prensa, comunicados, informes, documentos, artes gráficos y/o audiovisuales).

d. Elaboración de Monitoreos de Noticias

- ✓ Base de datos de medios digitales y tradicionales.
- ✓ Palabras clave y temas de interés definidos.
- ✓ Formatos de boletín de monitoreo de noticias.

e. Organización de Taller de Vocería

- ✓ Agenda del taller y objetivos.
- ✓ Lista de participantes y expositores.
- ✓ Logística del evento (espacio físico o plataforma virtual, equipos).

f. Organización de Ferias y Actos Institucionales

- ✓ Planificación del evento y objetivos (aprobado).
- ✓ Presupuesto asignado.
- ✓ Lista de expositores.
- ✓ Material promocional (publicitario, banners, trípticos, videos, etc).
- ✓ Logística y requerimientos técnicos (equipos, mobiliario, permisos).

g. Elaboración de Materiales Audiovisuales

- ✓ Guion.
- ✓ Equipo técnico (cámaras, micrófonos, iluminación).
- ✓ Software de edición y postproducción.
- ✓ Recursos gráficos (logos, animaciones, textos institucionales).
- ✓ Plan de difusión.

h. Elaboración de Plan de Medios para Difusión de Campañas Comunicacionales



- ✓ Base de datos de medios y canales de comunicación.
- ✓ Presupuesto asignado.
- ✓ Cronograma de publicaciones y difusión.

i. Elaboración de Trípticos, Cartillas, Dossier, Revistas Informativas, Textos Normativos y Memoria Institucional

- ✓ Contenidos aprobados.
- ✓ Lineamientos de diseño y diagramación.
- ✓ Recursos gráficos e imágenes oficiales.
- ✓ Software de diseño y herramientas de diagramación.
- ✓ Presupuesto de impresión y distribución.

j. Solicitud de Proceso de Contratación en Medio de Comunicación Escrita de Circulación Nacional

- ✓ Presupuesto asignado.
- ✓ Características del espacio publicitario.
- ✓ Procedimiento de contratación y requisitos administrativos.

