	Manual de Aplicación del SCV	CÓDIGO	RG6-4		
		REVISIÓN	01		
		FECHA	02	05	2025

Propósito

Este manual tiene como fin orientar a las organizaciones en la aplicación práctica del Sistema de Comunicación Verificada (SCV), una herramienta que permite gestionar la comunicación institucional de forma planificada, trazable, ética y efectiva.

Fue concebido desde la experiencia real de implementación en ICCON y debe utilizarse como guía para consultores, auditores y equipos de comunicación.

1. Primer contacto: Qué es y para qué sirve el SCV

Cuando un consultor o equipo del ICCON se presenta ante una organización, explica que el SCV ayuda a garantizar que toda comunicación institucional:

- Tenga un propósito claro,
- Sea comprensible para su público,
- Responda a objetivos reales, y
- Pueda ser validada, auditada y mejorada.

Es decir, acompañamos a las organizaciones a dejar de comunicar por intuición para pasar a comunicar con estrategia.

2. Punto de partida: Diagnóstico comunicacional


Antes de diseñar o ejecutar cualquier mensaje, es necesario entender dónde está parada la organización. Para ello, se usan herramientas como:

- Análisis FODA
- Árbol de Problemas
- Análisis PESTEL (contexto Político, Económico, Social, Tecnológico, Ecológico, Legal)
- Benchmarking con otras organizaciones

Todo esto constituye la diagnosis inicial: una descripción razonada de la situación comunicacional, sobre la que se definirán los pasos a seguir.

Elaborado por:

Aprobado por:

	Manual de Aplicación del SCV	CÓDIGO	RG6-4		
		REVISIÓN	01		
		FECHA	02	05	2025

3. Objetivos, metas, indicadores, resultados e impacto

Una vez hecho el diagnóstico, la organización define objetivos comunicacionales.

Cada objetivo se transforma en acciones que deben tener:

- Meta concreta (Ej. aumentar seguidores en redes un 20% en tres meses)
- Indicador de resultado (KPI): permite medir el cumplimiento de la meta (Ej. n.º de seguidores en informe mensual)
- Indicador de impacto: mide el efecto del objetivo en el entorno institucional (Ej. mayor interacción con públicos clave, mejora en la percepción institucional)

Esto permite luego medir resultados e impacto real y diferenciar:

Resultado = qué se logró (datos cuantificables)

Impacto = qué cambió en la percepción, comportamiento o vínculo con los públicos

4. Diferencia entre procedimientos documentados y registros

Procedimiento documentado:

Describe cómo se lleva a cabo un proceso del sistema. Incluye objetivo, alcance, responsables, pasos, conservación y referencias. Son obligatorios y definen el estándar.

Registro:

Es la evidencia concreta de que ese procedimiento se aplicó. Cada registro responde a un procedimiento y deja constancia verificable de lo actuado (Ej. pauta de campaña, acta de auditoría, tabla de asignación de recursos).


5. Planificación y ejecución de la comunicación

Para cada acción se diseña:

- Una pauta de comunicación (RG4-1).
- La asignación de recursos (RG4-2).

Elaborado por:

Aprobado por:

	Manual de Aplicación del SCV	CÓDIGO	RG6-4		
		REVISIÓN	01		
		FECHA	02	05	2025

- La ejecución concreta (RG4-3).

Todas las acciones se registran. Se comunica solo lo que fue validado por la Dirección de Comunicación (DIRCOM) y cumple los criterios de claridad, veracidad, accesibilidad, oportunidad y cumplimiento normativo.

6. Seguimiento, auditoría y retroalimentación

El sistema prevé que toda campaña y cada ciclo de comunicación sea:

- Evaluado (RG4-4).
- Auditado (RG4-5).
- Retroalimentado (RG4-6).

Así se detecta qué funcionó, qué mejorar y cómo seguir.

Se recomienda realizar al menos dos auditorías internas completas por año, una por semestre.

A ello podrán sumarse auditorías adicionales en función de las adaptaciones del sistema, ya sea por campañas específicas o por procesos que así lo requieran

7. Cierre de ciclo y nueva diagnosis

Cuando una organización concluye su primera fase de aplicación del SCV (por ejemplo, tras seis meses de campañas consecutivas), debe realizar una nuevo diagnóstico de evolución.

Este informe compara la situación inicial con los resultados reales alcanzados. Sirve de base para la mejora continua y para definir nuevos objetivos y nuevas estrategias.

8. Roles en el sistema


Consultor/a SCV:

Acompaña a la organización, detecta necesidades, facilita herramientas, registra procesos.

Auditor/a SCV:

Elaborado por:

Aprobado por:

	Manual de Aplicación del SCV	CÓDIGO	RG6-4		
		REVISIÓN	01		
		FECHA	02	05	2025

Verifica que se cumpla la norma, que los registros existan y que las campañas sean trazables y pertinentes.

Ambos deben certificarse según el Programa de Formación del ICCON.

9. Lo que el SCV NO es:

- No es una herramienta de marketing vacío.
- No reemplaza la decisión institucional, la respalda.
- No busca cantidad de mensajes, sino calidad comunicacional.

10. Beneficios del SCV para las organizaciones

- Clarifica propósitos.
- Fortalece la identidad.
- Evita errores.
- Mejora la imagen institucional.
- Genera cultura de comunicación responsable.

11. Condición para certificación

Una organización podrá ser evaluada para obtener el sello de "*Emisor Responsable*" solo cuando haya:

- Completado al menos un ciclo de SCV completo.
- Demostrado registros trazables de cada acción.
- Aprobado una auditoría externa con resultado satisfactorio.


Este manual forma parte de los materiales formativos del SCV. Toda versión posterior deberá ser registrada con control de cambios y validada por el DIRCOM.

Aprobado por DIRCOM:

Fecha:

Elaborado por:

Aprobado por:

	Manual de Aplicación del SCV	CÓDIGO	RG6-4		
		REVISIÓN	01		
		FECHA	02	05	2025

“Contenido generado con IA y supervisión profesional del equipo del ICCON”

Revisión	Fecha	Motivo
01	02-05 -2025	Versión preliminar con criterios <i>compliance</i> integrados.

Elaborado por:
Aprobado por: