Procuraduría General de la Nación

ACUERDO 50-2025
Guatemala, 25 de febrero de 2025

EL PROCURADOR GENERAL DE LA NACIÓN

CONSIDERANDO

Que de conformidad con el artículo 252 de la Constitución Política de la República de Guatemala, el Decreto 512 del Congreso de la República de Guatemala y sus reformas, el Procurador General de la Nación ejerce la representación del Estado de Guatemala; asimismo, como máxima autoridad debe promover las gestiones necesarias, así como los parametros y lineamientos de trabajo que sean idóneos para el correcto funcionamiento de la Institución.

CONSIDERANDO

Que mediante Acuerdo número 346-2022 de fecha 29 de septiembre de 2022, fue aprobada la actualización del "Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Comunicación Social"; y, en virtud que el Manual de Normas y Procedimientos es un instrumento administrativo, técnico de aplicación y consulta que busca mejoras en las buenas prácticas en la dirección, evaluación y control administrativo, con el fin de alcanzar óptimos resultados en la gestión pública; en ese sentido, la Unidad de Comunicación Social realizó una nueva actualización del manual relacionado.

CONSIDERANDO

Que con fecha 19 de febrero del presente año, se recibió el Oficio PGN-UCS No. 102-2025, emitido por la Jefa de la Unidad de Comunicación Social, en el que solicita la aprobación de la actualización del **"Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Comunicación Social"**, el cual contiene las actividades administrativas que se desarrollan en esa Unidad, cumpliendo con los lineamientos establecidos en la Guía para Elaboración de Manuales de Normas y Procedimientos de esta Institución, para el efecto fue revisado por la Dirección de Planificación, siendo oportuno emitir la disposición legal respectiva.

POR TANTO

Con fundamento en el Artículo 252 de la Constitución Política de la República de Guatemala; y en uso de las facultades que le confieren los artículos 1 y 2 del Decreto 512 del Congreso de la República de Guatemala; artículos 1, 2, 4 del Decreto 119-96 del Congreso de la República de Guatemala y Acuerdo Gubernativo número 51 de fecha 19 de enero de 2024, de la Presidencia de la República de Guatemala.

ACUERDA

Artículo 1. Aprobar la actualización del **"Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Comunicación Social"**, elaborado por la Unidad de Comunicación Social, el que consta de 75 páginas las que forman parte del presente Acuerdo, mismas que se enumeran y sellan.

Artículo 2. Se instruye al Jefe de Unidad de Comunicación Social, para que proceda a socializar la incorporación de la actualización Manual de Normas y Procedimientos aquí aprobado, a todas las personas que integran la Unidad bajo su cargo, así como velar por su debida implementación y aplicación.

Artículo 3. Se instruye a la Unidad de Información Pública para que publique en el portal electrónico de la Institución la presente actualización de conformidad al Decreto 57-2008 "Ley de Acceso a la Información Pública" del Congreso de la República de Guatemala.

Artículo 4. Se deroga el Acuerdo número 346-2022 de fecha 29 de septiembre de 2022, de la Procuraduría General de la Nación.

Artículo 5. El presente Acuerdo surte sus efectos inmediatamente. Notifíquese.

Julio Roberto Saavedra Pinetta
Procurador General de la Nación

Kelyn Yomara Cordon Acevedo
Secretaria General

PGN	**PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN GUATEMALA, C.A.**		**DE USO INTERNO**
VIGENCIA: FEBRERO 2025	**CÓDIGO:** PGN/UCS-MNP-21(01)-2025	**VERSIÓN:** ELABORACIÓN **FECHA:** 19/02/2025	**PÁGINA:** 1 de 75

ALCANCE:

UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL

ETAPAS	NOMBRE Y CARGO	FIRMA	FECHA
JEFATURA DE LA DEPENDENCIA INTERESADA:	M.Sc. Jasmine Betzabé Villagrán Vásquez Jefe de la Unidad de Comunicación Social		19/02/2025
REVISIÓN TÉCNICA:	Lcda. M.A. Annygret Vásquez Montenegro Directora de Planificación		20/02/2025
APROBADO POR:	Julio Roberto Saavedra Pinetta Procurador General de la Nación		24/02/2025

PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN SECRETARÍA GENERAL GUATEMALA, C.A.

PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN DESPACHO SUPERIOR GUATEMALA, C.A.

2

ÍNDICE

1. Lista de distribución del manual 5
2. Registro o control de revisiones 5
3. Introducción 5
4. Definiciones o conceptos 6
4.1. Acrónimos 7
5. Base legal 8
6. Objetivo del manual 9
6.1. Objetivo general 9
6.2. Objetivos específicos 9
7. Generalidades del manual 9
8. Actualización del manual 9
9. Alcance o áreas de aplicación 10
10. Políticas y normas 10
11. Responsabilidades 10
12. Descripción de procedimientos 16
12.1. Matriz del procedimiento para elaboración de notas informativas o periodísticas 16
A. Diagrama de flujo del procedimiento para elaboración de notas informativas o periodísticas 17
12.2. Matriz del procedimiento para elaboración de textos informativos derivados a eventos y actividades 18
A. Diagrama de flujo del procedimiento para elaboración de textos informativos derivados a eventos y actividades 19
12.3. Matriz del procedimiento para convocatoria a medios de comunicación 20
A. Diagrama de flujo del procedimiento para convocatoria a medios de comunicación 21
12.4. Matriz del procedimiento para diagramación de documentos solicitados por dependencias de la Institución 22
A. Diagrama de flujo del procedimiento para diagramación de documentos solicitados por dependencias de la Institución 23
12.5 Matriz del procedimiento para diagramación de material gráfico de la Institución solicitados por sus dependencias 24
A. Diagrama de flujo del procedimiento para diagramación de material gráfico de la Institución solicitados por sus dependencias 25
12.6 Matriz del procedimiento para diagramación de campañas de la Institución solicitadas por sus dependencias 26
A. Diagrama de flujo del procedimiento para diagramación de campañas de la Institución solicitados por sus dependencias 27
12.7. Matriz del procedimiento para diseño, diagramación y línea gráfica de documentos solicitados por entidades estatales o mesas técnicas para campañas interinstitucionales 28
A. Diagrama de flujo del procedimiento para diseño, diagramación y línea gráfica de documentos solicitados por entidades estatales o por mesas técnicas para campañas interinstitucionales 29
12.8 Matriz del procedimiento para seguimiento a solicitud de información por parte de medios de comunicación, de forma digital 30

PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
DESPACHO SUPERIOR
GUATEMALA, C.A.

A. Diagrama de flujo del procedimiento para seguimiento a solicitud de información por parte de medios de comunicación, de forma digital 31
12.9 Matriz del procedimiento para seguimiento a solicitud de información por parte de medios de comunicación, de forma presencial 32
A. Diagrama de flujo del procedimiento para seguimiento a solicitud de información por parte de medios de comunicación de forma presencial 33
12.10. Matriz del procedimiento para organización y preparación de eventos externos 34
A. Diagrama de flujo del procedimiento para organización y preparación de eventos externos 35
12.11. Matriz del procedimiento para montaje de eventos internos 36
A. Diagrama de flujo del procedimiento para montaje de eventos internos 37
12.12. Matriz del procedimiento para préstamo de equipo o material de la Unidad de Comunicación Social..... 38
A. Diagrama de flujo del procedimiento para préstamo de equipo o material de la Unidad de Comunicación Social 39
12.13. Matriz del procedimiento para publicación de mensajes de la Institución en redes sociales de la PGN..... 40
A. Diagrama de flujo del procedimiento para publicación de mensajes de la Institución en redes sociales de la PGN 41
12.14. Matriz del procedimiento para coordinación y socialización de campaña de comunicación social (interna o externa) 42
A. Diagrama de flujo del procedimiento para coordinación y socialización de campaña de comunicación social (interna o externa) 44
12.15. Matriz del procedimiento para elaboración de comunicados de la Institución 46
A. Diagrama de flujo del procedimiento para elaboración de comunicados de la Institución 47
12.16. Matriz del procedimiento para requerimiento de fotografías para niñez y adolescencia que asiste a clínica médica de la PGN 48
A. Diagrama de flujo del procedimiento para requerimiento de fotografías para niñez y adolescencia que asiste a clínica médica de la PGN 49
12.17. Matriz del procedimiento para apoyo en la creación y publicación de edictos y servicios sociales..... 50
A. Diagrama de flujo del procedimiento para apoyo en la creación y publicación de edictos y servicios sociales 51
12.18. Matriz del procedimiento para monitoreo diario matutino de medios de comunicación 52
A. Diagrama de flujo del procedimiento para para monitoreo diario matutino de medios de comunicación.. 53
12.19. Matriz del procedimiento para monitoreo diario de medios de comunicación, del medio día . 54
A. Diagrama de flujo del procedimiento para monitoreo diario de medios de comunicación, del medio día..... 55
12.20. Matriz del procedimiento para informe de monitoreo semanal en medios de comunicación social..... 56
A. Diagrama de flujo del procedimiento para informe de monitoreo semanal de medios de comunicación social 57
12.21. Matriz del procedimiento para montaje de sonido en eventos de la Institución 58
A. Diagrama de flujo del procedimiento para montaje de sonido en eventos de la Institución 59
12.22. Matriz del procedimiento para cobertura fotográfica en eventos de la Institución 60
A. Diagrama de flujo del procedimiento para cobertura fotográfica en eventos de la Institución 61
12.23. Matriz del procedimiento para cobertura de video en eventos de la Institución 62
A. Diagrama de flujo del procedimiento para cobertura de video en eventos de la Institución 63
12.24. Matriz del procedimiento para cobertura de fotografía en entrevistas por parte de medios de comunicación, de forma presencial 64

PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
SECRETARÍA GENERAL
GUATEMALA, C.A.
PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
DESPACHO SUPERIOR
GUATEMALA, C.A.

A. Diagrama de flujo del procedimiento para cobertura de fotografía en entrevistas por parte de medios de comunicación, de forma presencial 65
12.25. Matriz del procedimiento para cobertura de video en entrevistas por parte de medios de comunicación, de forma presencial 66
a. Diagrama de flujo del procedimiento para cobertura de video en entrevistas por parte de medios de comunicación, de forma presencial 67
12.26. Matriz del procedimiento para entrevistas o solicitud de información en Delegaciones Regionales..... 68
A. Diagrama de flujo del procedimiento para entrevistas o solicitud de información en Delegaciones Regionales..... 69

13. Anexos 70
Anexo 1: Plantilla noticias 70
Anexo 2: Plantilla convocatoria de prensa 71
Anexo 3: Plantilla servicio social 72
Anexo 4: Plantilla edicto 73
Anexo 5: Plantilla comunicado 74
Anexo 6: Formato atención medios de comunicación- atención a prensa 75

PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
DESPACHO SUPERIOR
GUATEMALA, C.A.

PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
SECRETARÍA GENERAL
GUATEMALA, C.A.

1. Lista de distribución del manual

El Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Comunicación Social de la Procuraduría General de la Nación, ha sido distribuido de la siguiente manera:

NÚM.	NOMBRE DE LA DEPENDENCIA	RESPONSABLE	TIPO DE DOCUMENTO
1	Despacho Superior	Procurador General de la Nación	Copia digitalizada del documento
2	Secretaría General	Secretario General	Original
3	Dirección de Planificación	Director de Planificación	Copia certificada
4	Unidad de Comunicación Social	Jefe de la Unidad de Comunicación Social	Copia certificada
5	Auditoría Interna	Auditor Interno	Copia digitalizada del documento
6	Inspectoría General	Jefe de Inspectoría General	Copia digitalizada del documento
7	Información Pública	Encargado de Información Pública	Copia digitalizada del documento

Este ejemplar del Manual de Normas y Procedimientos es propiedad de la Procuraduría General de la Nación, y ha resguardado el original en la Secretaría General de esta Procuraduría, copia certificada y copia del original de acuerdo con la lista que antecede. Además, la Dirección de Planificación y la dependencia interesada poseen la versión electrónica en formato PDF y la versión en formato Word para futuras modificaciones.

2. Registro o control de revisiones

NÚM.	PÁGINA REVISADA	DESCRIPCIÓN	FECHA	PUESTO
1	Todas	Original	15/03/2022	Jefe de la Unidad de Comunicación Social
2	Todas	Actualización	08/06/2022	Jefe de la Unidad de Comunicación Social
3	Todas	Actualización	19/02/2025	Jefe de la Unidad de Comunicación Social

3. Introducción

La Unidad de Comunicación Social es la encargada de asesorar al Procurador General de la Nación con el fin de fortalecer la comunicación institucional y generar la información adecuada sobre las actuaciones que se llevan a cabo dentro de la Procuraduría General de la Nación con el objetivo de transmitir a la población guatemalteca, medios de comunicación, instituciones y organizaciones nacionales e internacionales, la información más completa y correcta de los actos realizados por la Institución.

PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
DESPACHO SUPERIOR
GUATEMALA, C.A.

4

Por otra parte, es el área que se encarga de ejecutar las estrategias de comunicación para establecer el vínculo entre los medios de comunicación, Delegaciones Regionales y otras dependencias. Asimismo, coordina acciones de comunicación conjuntas sobre temas que competen a la Procuraduría General de la Nación, con otras entidades gubernamentales; brinda información de las actuaciones institucionales a la población guatemalteca, medios de comunicación, instituciones y organizaciones nacionales e internacionales para mantener una comunicación fluida y un excelente posicionamiento positivo.

4. Definiciones o conceptos

Cuando los términos indicados a continuación figuren en el contenido del presente manual, tendrán el significado siguiente:

Aviso: Noticia o advertencia que se comunica a alguien. También puede ser un indicio o señal de algo. [1] Publicación que se efectúa para informar sobre los horarios de atención que la Sede Central y Delegaciones Regionales tendrán durante los días de asueto y feriado, así como, información que sea de interés para la población sobre el funcionamiento administrativo de las diferentes dependencias institucionales. Este se publica en página web y/o redes sociales de la Institución.

Comunicado: Declaración, nota o parte que se comunica al público.[2]

Diseño gráfico: Concepción original de un objeto u obra que se destina a la producción en serie.
El diseño gráfico es un arte de comunicación visual que se vale de imágenes, símbolos, texto o ilustraciones. Su objetivo es comunicar mensajes para identificar una marca, recordar un mensaje, atraer a un cliente o encontrar una oferta de valor. [3]

Edicto: Escrito que se fija en lugares públicos para comunicar una noticia o decisión. [4]

Material institucional: Conjunto de recursos que se encuentran relacionados con la institución. [5] Por ejemplo: hojas membretadas, folders, tarjetas de presentación, agendas, rótulos, etc.

Material promocional: Conjunto de medios, textos, y trabajos que se utilizan para difundir o promocionar un producto o servicio, por ejemplo: Folletos, Panfletos, Publicidad, Artículos publicitarios, Artículos de promoción comercial.[6]

Material digital para redes sociales: Conjunto de datos que se transmiten en formato digital, como imágenes, videos, textos, música, programas y aplicaciones. [7]

Material audiovisual: Medio de comunicación que combina imágenes y sonido para transmitir mensajes.[8]

---

[1] Real Academia Española (RAE)
[2] Ídem
[3] Ídem
[4] Ídem
[5] Ídem
[6] Ídem
[7] Ídem
[8] Ídem

PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
DESPACHO SUPERIOR
GUATEMALA, C.A.

PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN SECRETARÍA GENERAL GUATEMALA, C.A.

Monitoreo de medios: Servicio que proporciona copias de contenido de medios de comunicación a clientes. También es el proceso de observar o controlar algo o a alguien mediante un aparato. puede incluir documentación, contenido, análisis u opinión editorial, de manera específica o amplia. Estos servicios tienden a especializar su cobertura por tema, industria, tamaño, geografía, publicación, periodista o editor. [9]

Nota de prensa o nota periodística: Noticia breve de un hecho. También define el periodismo como la actividad de obtener, interpretar, tratar y difundir información a través de medios escritos, visuales, orales o gráficos. [10]

Protocolo: Conjunto de reglas o instrucciones que se deben seguir en actos oficiales o solemnes. [11]

Copywriting: Se traduce comúnmente como "redacción publicitaria" o "escritura persuasiva". Implica la creación de textos originales y convincentes que se difunden a través de diversos canales de comunicación, como redes sociales, anuncios impresos, sitios web y otros medios digitales. [12]

Mailing: Envío de información publicitaria o propagandística por correo postal. [13]

Servicio Social: Aviso o arte realizado y publicado con el fin de socializarlo para la ubicación de la persona incluida en el arte o bien a familiares del mismo, según requerimiento de las Unidades y Áreas de atención a grupos vulnerables en la Institución. [14]

Community Manager: Gestor de comunidades. Es un profesional que se encarga de mantener y mejorar las relaciones de una empresa o institución con sus clientes en el ámbito digital. [15]

4.1. Acrónimos

1	**CM**	Community Manager
2	**DS**	Despacho Superior
3	**MNP**	Manual de Normas y Procedimientos
4	**NNA**	Niños, Niñas y/o Adolescentes
5	**PGN**	Procuraduría General de la Nación
6	**PNA**	Procuraduría de la Niñez y la Adolescencia
7	**UCS**	Unidad de Comunicación Social

[9] Real Academia Española (RAE)
[10] ídem
[11] ídem
[12] American Marketing Association
[13] Real Academia Española (RAE)
[14] Definición interna UCS
[15] Real Academia Española (RAE)

PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN DESPACHO SUPERIOR GUATEMALA, C.A.

5

5. Base legal

ENTIDAD	DOCUMENTO
Asamblea Nacional Constituyente	• Constitución Política de la República de Guatemala. • Decreto 9. Ley de Emisión del Pensamiento.
Congreso de la República de Guatemala	• Decreto 512. Ley Orgánica del Ministerio Público. • Decreto 57-2008. Ley de Acceso a la Información Pública.
Contraloría General de cuentas	• Acuerdo A-039-2023. Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental. (NGTCIG).
Procuraduría General de la Nación	• Acuerdo 026-2017. Reglamento Orgánico Interno de la Procuraduría General de la Nación. • Acuerdo 025-2017. Organigrama Funcional de la Procuraduría General de la Nación. • Acuerdo 063-2018. Acuerdo que rige a la Unidad de Comunicación Social • Acuerdo 59-2019. Misión, Visión, Principios y Valores de la Procuraduría General de la Nación. • Acuerdo 59-2020. Política de Actividades de Capacitación. • Acuerdo 61-2020 Política de Control Interno. • Acuerdo 108-2020. Reglamento de personal de la Procuraduría General de la Nación • Acuerdo 20-2022. Código de Ética de la Procuraduría General de la Nación. • Acuerdo 45-2022. Política Anticorrupción. • Acuerdo 64-2022. Reglamento del Código de Ética de la Procuraduría General de la Nación. • Acuerdo 31-2023. Sistemas Informáticos utilizados por la Procuraduría General de la Nación. • Acuerdo 107-2023. Política de Comunicación, manejo y salvaguarda de información. • Acuerdo 110-2023. Política para la Administración de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). • Acuerdo 194-2024. Política para la Reducción del Consumo de Papel en la Procuraduría General de la Nación.

PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
DESPACHO SUPERIOR
GUATEMALA, C.A.

PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN SECRETARÍA GENERAL GUATEMALA, C.A.

6. Objetivo del manual

6.1. Objetivo general

Presentar en forma ordenada y sistemática las normas y los procedimientos establecidos en la Unidad de Comunicación Social, con la finalidad de agilizar las actividades y los trámites recurrentes de la misma.

6.2. Objetivos específicos

a. Describir la secuencia lógica de tareas asignadas al personal para evitar la duplicidad y/o sobrecarga laboral que permita una adecuada función de la dependencia.

b. Contar con una herramienta que indique la secuencia de la distribución de actividades y la forma de efectuarlas en la Unidad de Comunicación Social.

c. Proporcionar un medio de consulta y capacitación del personal de la Unidad de Comunicación Social.

7. Generalidades del manual

a. El presente Manual del Normas y Procedimientos, describe las normas, procesos y procedimientos de la Unidad de Comunicación Social de la Procuraduría General de la Nación.

b. Las políticas, normas, procedimientos y demás aspectos referidos en el presente manual, se aplican a la Unidad de Comunicación Social, la cual, es responsabilidad de la Procuraduría General de la Nación.

c. El cumplimiento de los procedimientos establecidos en este manual es obligatorio para el personal de la Unidad de Comunicación Social, en virtud de la validación que consta con las firmas de los responsables de su elaboración, revisión y autorización.

d. Una vez esté aprobado el manual por el Procurador General de la Nación, por medio de Acuerdo, es responsabilidad del jefe realizar la socialización con el personal de la dependencia. De conformidad con el artículo 10 de la Ley de Acceso a la Información Pública, Decreto número 57-2008 del Congreso de la República, se realizará la publicación en el sitio web oficial de la Institución.

8. Actualización del manual

a. Este documento fue discutido, aceptado y/o modificado por el personal la Unidad de Comunicación Social, revisado por el jefe de la Unidad de Comunicación Social, entra en vigencia con la aprobación del Procurador (a) General de la Nación.

b. El manual será revisado y actualizado cuando se presenten circunstancias que así lo justifiquen y para facilitar su actualización las páginas del mismo serán intercambiables.

c. Las modificaciones y revisiones podrán realizarse por iniciativa del jefe de la Unidad de Comunicación Social, razonando sus causas, o por instrucciones del Despacho Superior.

PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN DESPACHO SUPERIOR GUATEMALA, C.A.

9. Alcance o áreas de aplicación

a. El contenido del presente documento, es aplicable a todo el personal de la Procuraduría General de la Nación de la República de Guatemala en su Sede Central y Delegaciones Regionales, cuando se requiera de las funciones que desarrolla la Unidad de Comunicación Social.

b. Las políticas, normas, procedimientos, criterios y demás aspectos referidos en el presente manual deben ser aplicadas por el personal de la Unidad de Comunicación Social en el desempeño de sus actividades.

c. Cualquier disposición contraria a lo establecido en las leyes que rigen a la Procuraduría General de la Nación, no tendrá validez alguna y deberá ser sometida a revisión y/o enmienda en el momento que sea aplicada.

10. Políticas y normas

a. Fortalecimiento de la imagen institucional, a través de la creación y divulgación de información confiable, veraz y oportuna.

b. Comunicar a la población y a las distintas áreas de la Institución, sobre temas que le competen a la Procuraduría General de la Nación, para que se efectúe el seguimiento respectivo cuando corresponda y se informe, de acuerdo a las necesidades.

c. Fortalecimiento y garantía de la transparencia institucional al informar a la población sobre las acciones que trabaja la Procuraduría General de la Nación, en cumplimiento a su mandato.

d. Aprobación de la Unidad de Comunicación Social de diseños (digitales o impresos, así como material promocional) para su difusión por cualquier medio (interno o externo), según manuales de identidad gráfica y criterios para la preservación de la buena imagen y posicionamiento institucional.

e. La publicación de diseños y material audiovisual en la página web y/o redes sociales institucionales (convocatorias del Departamento de Recursos Humanos, mensajes en correo interno, Intranet, publicaciones informativas sobre actividades en las que él o la Procurador (a) General de la Nación y personal de la PGN participen, avisos sobre asuetos y feriados; así como, notas periodísticas sobre actividades internas y externas, comunicados, entre otros) que efectúen las Delegaciones Regionales y la Sede Central, son responsabilidad de la Unidad de Comunicación Social por ser actividades propias de su naturaleza.

11. Responsabilidades

Jefe de la Unidad de Comunicación Social:

1. Dirigir al personal de la Unidad de Comunicación Social para el logro de los objetivos de la dependencia institucional.
2. Elaborar e implementar estrategias de comunicación a nivel interno y externo de acuerdo a las necesidades de la Institución.
3. Coordinar las ruedas de prensa escrita, televisada y radial, que sirvan de soporte ante la gestión responsable de las acciones que la Institución efectúa en aquellos temas sociales de trascendencia nacional.

PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
DESPACHO SUPERIOR
GUATEMALA, C.A.

PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN SECRETARÍA GENERAL GUATEMALA, C.A.

4. Revisar el monitoreo de prensa y compartirlo con él o la Procurador (a) General de la Nación y las jefaturas de las dependencias de la Institución.
5. Participar en paneles, foros, pláticas, conferencias y otras actividades que se designen, efectuando labores de logística de comunicación.
6. Brindar orientación al personal de la Procuraduría General de la Nación en materia de comunicación.
7. Establecer comunicación con los diversos medios de comunicación y atención a periodistas.
8. Coordinar y planificar acciones de comunicación en apoyo a las actividades externas de la Institución.
9. Coordinar y gestionar la publicación de correos electrónicos, redes sociales, sitio web de la Institución y atender solicitudes de información de medios de comunicación.
10. Participar en reuniones por designación del Despacho Superior en representación de la Institución en temas relativos a su campo de acción.
11. Coordinar actividades internas y externas del Despacho Superior y dependencias de la PGN, en materia de comunicación, para el desarrollo de eventos culturales y sociales.
12. Dar el visto bueno de todo material impreso o digital producido en la Unidad de Comunicación Social.
13. Desarrollar otras funciones que sean asignadas por Ley y el Procurador General de la Nación en el ámbito de su competencia.

Profesional (Comunicación de Medios):

1. Brindar asesoría en el análisis, evaluación y propuestas de materiales educativos e informativos de la Institución.
2. Asesorar en la programación y propuestas de campañas que permita dar a conocer la labor integral que realiza la Institución.
3. Brindar asesoría en la edición, corrección y estilo del material audiovisual que se publica en la red de comunicación de la Institución.
4. Asesorar en las acciones de implementación y propuesta de soluciones a los problemas de comunicación que existan en la Institución.
5. Brindar asesoría en la gestión y creación de contenido adecuado para cada medio digital de la Institución.
6. Brindar asesoría en la gestión y creación de cronogramas de los planes de campañas mediáticas que incluyen preproducción, producción y postproducción de los distintos elementos audiovisuales de la comunicación.
7. Asesorar en la redacción, edición y corrección de notas periodísticas relacionadas a la Institución.
8. Brindar asesoría en la verificación y atención de los requerimientos de prensa y otras necesidades relacionadas a la materia de la Institución.
9. Asesorar en la creación de campañas de comunicación, que surjan en las Delegaciones Regionales.
10. Cumplir con lo que establece en el Código de Ética de la Procuraduría General de la Nación.
11. Todas aquellas actividades relacionadas con el cargo que le sean asignadas por el jefe.

Profesional (Protocolo y Redes Sociales):

1. Brindar asesoría y seguimiento en el manejo de cuentas de las redes sociales, intranet y sitio web de la Institución para lograr el correcto posicionamiento.

PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN DESPACHO SUPERIOR GUATEMALA, C.A.

7

2. Gestión y actualización de las redes sociales institucionales, página web y plataformas de comunicación interna, según calendario editorial y de acuerdo a las necesidades de comunicación.
3. Apoyar en la creación de informes y análisis de métricas de redes sociales y sitio web de la Institución para la propuesta de estrategias digitales.
4. Redactar copywriting para el material a publicarse en redes sociales, intranet, mailing y plataformas web de la Institución.
5. Realizar las matrices de cronogramas y publicación de material multimedia en herramientas digitales de redes sociales, intranet y sitio web de la Institución.
6. Gestionar comunidad digital en redes sociales.
7. Apoyar con la elaboración y publicación de edictos y servicios sociales de la Institución.
8. Apoyar en la cobertura y montaje de eventos internos y externos.
9. Apoyar en la gestión de las actividades relacionadas con el protocolo ceremonial y los eventos especiales de la Institución.
10. Apoyar en la atención de medios e invitados especiales.
11. Apoyar en las transmisiones en vivo, como conferencias de prensa u otras actividades que surjan para posicionar la buena imagen de la Institución.
12. Cumplir con lo que establece el Código de Ética de la Procuraduría General de la Nación.
13. Todas aquellas actividades relacionadas con el cargo que le sean asignadas por el jefe.

Profesional (Comunicación y Monitoreo de Medios):

1. Monitorear los medios de comunicación escritos, digitales y de radio para detectar menciones de la Institución, así como temas relacionados.
2. Realizar y actualizar archivo de notas y menciones relacionadas a la Institución.
3. Generar informes y análisis de las menciones en medios de comunicación de la Institución.
4. Generar análisis e informes situacionales para actuar oportunamente, según coyuntura que involucre de forma directa o indirecta a la Institución para contención de crisis.
5. Enviar alertas sobre información que circula en medios de comunicación, relacionada a la Institución y coyuntura nacional.
6. Cumplir con lo que establece el Código de Ética de la Procuraduría General de la Nación.
7. Todas aquellas actividades relacionadas con el cargo que le sean asignadas por el jefe.

Profesional (Edición Audiovisual):

1. Desarrollar estrategias de contenido de material audiovisual para alimentar las redes sociales institucionales y página web.
2. Desarrollar calendario editorial institucional para la creación y edición de material audiovisual.
3. Proponer material audiovisual y gráficos ante las necesidades de comunicación de la Institución.
4. Gestionar los elementos de producción de materiales audiovisuales e impresos.
5. Monitoreo y actualización de las plantillas de diseño, según línea gráfica institucional.
6. Participar en el proceso creativo de las campañas de comunicación institucionales.
7. Gestionar productos digitales interactivos para la red de comunicación institucional.
8. Acoplar contenidos a los formatos según línea grafica Institucional.

PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
DESPACHO SUPERIOR
GUATEMALA, C.A.

9. Cumplir con lo que se establece en el Código de Ética de la Procuraduría General de la Nación.
10. Todas aquellas actividades relacionadas con el cargo que le sean asignadas por el jefe.

Técnico (Protocolo y Camarógrafo):

1. Apoyar en la cobertura y montaje de eventos internos y externos en los que participe la Institución.
2. Apoyar en la gestión de las actividades relacionadas con el protocolo ceremonial y los eventos especiales de la Institución.
3. Apoyar en la atención de medios de comunicación e invitados especiales.
4. Brindar apoyo con resguardar y actualizar la biblioteca audiovisual con contenido para la memoria de labores, el acompañamiento de notas periodísticas y demás plataformas de comunicación de la Institución.
5. Apoyar con el respaldo fotográfico de las entrevistas en las que participé la Institución.
6. Brindar apoyo en la producción de video, cuando sea necesario.
7. Brindar apoyo con resguardar y actualizar el archivo fotográfico de las actividades y acciones de la Institución.
8. Cumplir con lo que se establece en el Código de Ética de la Procuraduría General de la Nación.
9. Todas aquellas actividades relacionadas con el cargo que le sean asignadas por el jefe.

Técnico (Camarógrafo y Editor Audiovisual):

1. Apoyar con la producción, edición y presentación de material audiovisual que promueven la imagen de la Institución y den a conocer las actividades realizadas.
2. Brindar apoyo con el resguardo y actualización de materiales audiovisuales de las actividades y acciones de la Institución.
3. Apoyar en la cobertura y montaje de eventos internos y externos en los que participe la Institución.
4. Brindar apoyo en proponer, producir y editar material audiovisual para actualizar las plataformas de comunicación de la Institución.
5. Redactar copywriting para el material a publicarse en redes sociales internet, mailing y plataformas de comunicación de la Institución.
6. Apoyar en el resguardar y actualizar biblioteca audiovisual con el contenido útil para la edición de material que alimente las redes sociales y plataformas de comunicación de la Institución.
7. Cumplir con lo que se establece en el Código de Ética de Procuraduría General de la Nación.
8. Todas aquellas actividades relacionadas con el cargo que le sean asignadas por el jefe.

Técnico (Diseño Multimedia):

1. Brindar apoyo en el desarrollo del calendario editorial institucional para la creación y edición de material audiovisual.
2. Brindar apoyo con nuevas propuestas para materiales gráficos ante las necesidades de comunicación de la Institución.
3. Apoyar en los procesos creativos de las campañas de comunicación Institucionales.

4. Apoyar en la creación, diseño y edición de productos digitales interactivos para la red comunicación Institucional.
5. Apoyar en la actualización y creación de líneas gráficas para nuevos proyectos que se generen en la Institución.
6. Apoyar en la actualización y creación de material de identificación institucional, para la promoción de la imagen.
7. Acoplar contenidos a los formatos según línea gráfica Institucional.
8. Cumplir con lo que se establece en el Código de Ética de la Procuraduría General de la Nación.
9. Todas aquellas actividades relacionadas con el cargo que le sean asignadas por el jefe.

Técnico (Diseñador de Multimedia):

1. Brindar apoyo en el desarrollo del calendario editorial institucional para la creación y edición de material audiovisual.
2. Brindar apoyo con nuevas propuestas para materiales gráfico ante las necesidades de comunicación de la Institución.
3. Apoyar en los procesos creativos de las campañas de comunicación institucionales.
4. Apoyar en la creación, diseño y edición de productos digitales interactivos para la red de comunicación institucional.
5. Apoyar en la actualización y creación de líneas gráficas para nuevos proyectos que se generen en la Institución.
6. Apoyar en la actualización y creación de material de identificación institucional, para la promoción de la imagen.
7. Acoplar contenidos a los formatos según línea gráfica institucional.
8. Cumplir con lo que establece en el Código de Ética de la Procuraduría General de la Nación.
9. Todas aquellas actividades relacionadas con el cargo que le sean asignadas por el jefe.

Asistente (Administrativo):

1. Brindar asistencia administrativa a la Unidad de Comunicación Social.
2. Redactar, recibir y archivar toda la documentación que ingresa y egresa a la Unidad de Comunicación Social.
3. Solicitar adquisición de insumos y mobiliario ante las dependencias encargadas.
4. Solicitar vehículo para el diligenciamiento de reuniones y/o actividades fuera de la Institución.
5. Desarrollar otras funciones que sean asignadas por el jefe de la Unidad de Comunicación Social.
6. Cumplir con lo que establece el Código de Ética de la Procuraduría General de la Nación; y
7. Todas aquellas actividades relacionadas con el cargo que le sean asignadas por el jefe.

Camarógrafo:

1. Manejar cámaras fotográficas y de video para grabar actividades de las unidades administrativas o dependencias de la PGN en la ciudad capital o en el interior de la República que le asigne su jefe.
2. Copiar en CD, DVD u otros medios, las actividades de la Institución y conferencias de prensa del Señor Procurador General de la Nación.

PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
DESPACHO SUPERIOR
GUATEMALA, C.A.

PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
SECRETARÍA GENERAL
GUATEMALA, C.A.

3. Monitorear noticieros para grabar programas de interés de la Institución y luego reproducir las noticias más importantes.
4. Editar información videográfica para proporcionarla a los medios de comunicación.
5. Transcribir las noticias de interés para la Institución para ser archivadas.
6. Solicitar material necesario para las grabaciones, garantizando su existencia.
7. Custodiar los equipos asignados y gestionar su mantenimiento y reparación, así como mantener su óptimo funcionamiento al momento de su uso.
8. Editar las cápsulas informativas que son transmitidas en la sede central y delegaciones, así como en la página web institucional.
9. Organizar el equipo y material necesarios para cubrir los diferentes eventos de la Institución.
10. Resguardar, preparar, montar y probar el equipo de audio y proyección antes de cada evento.
11. Administrar los materiales de cada evento para su resguardo.
12. Llevar control y archivo de los videos y fotografías tomadas en eventos de la Institución por fecha, por evento o por alguna otra forma previamente establecida.
13. Desarrollar otras funciones que sean asignadas por el jefe de la Unidad de Comunicación Social.
14. Cumplir con lo que establece el Código de Ética de la Procuraduría General de la Nación; y
15. Todas aquellas actividades relacionadas con el cargo que le sean asignadas por el jefe.

PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
DESPACHO SUPERIOR
GUATEMALA, C.A.

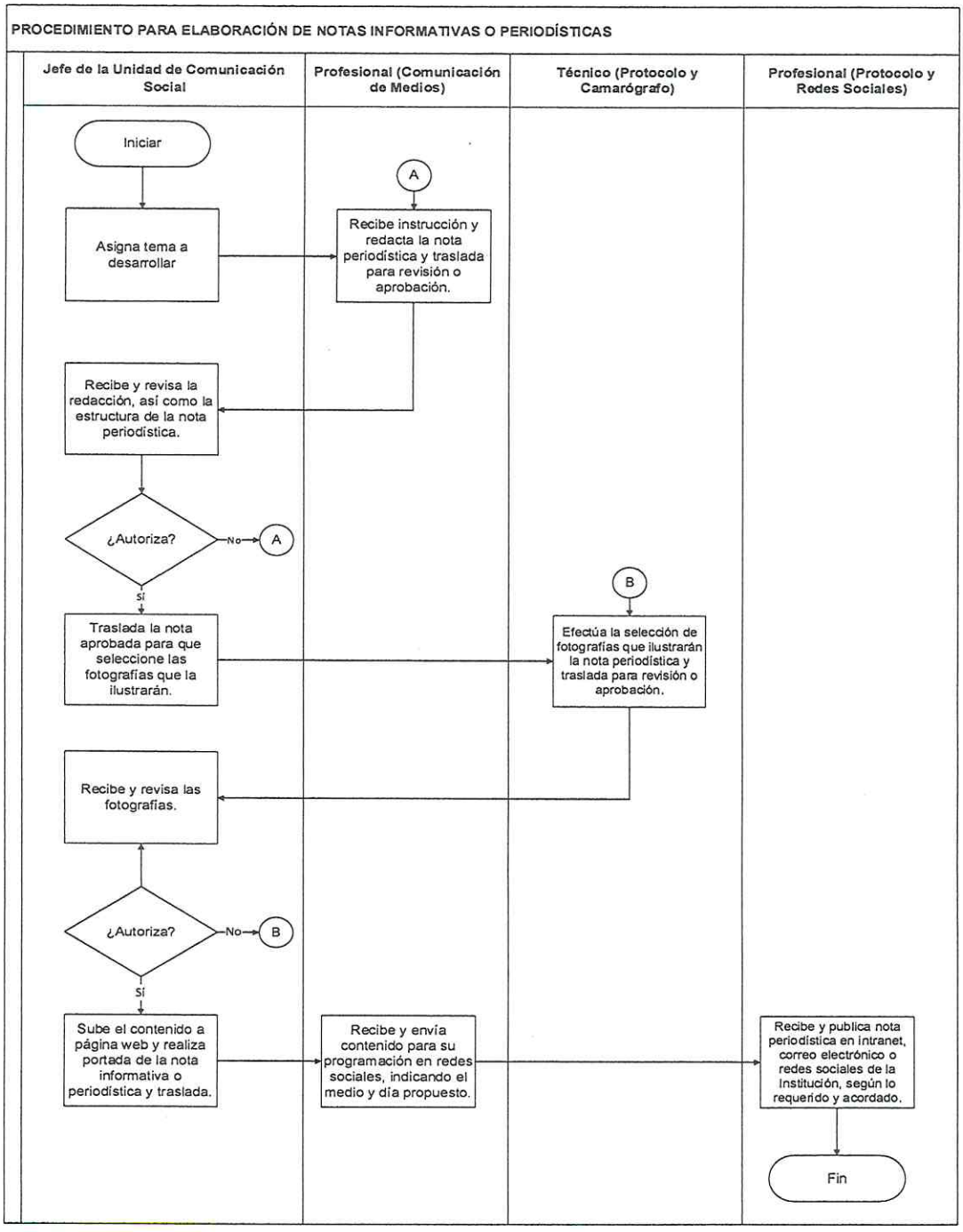
12. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

12.1. MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN DE NOTAS INFORMATIVAS O PERIODÍSTICAS

NÚM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Asigna al **Profesional (Comunicación de Medios)** tema a desarrollar.
2	**Profesional (Comunicación de Medios)**	Recibe instrucción y redacta la nota periodística y traslada para revisión o aprobación y traslada.
3	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Recibe y revisa la redacción, así como la estructura de la nota periodística. ¿Autoriza la nota periodística? a. Sí, continúa en actividad 4. b. No, regresa a actividad 2.
4	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Traslada la nota aprobada al **Profesional (Comunicación de Medios)** para que seleccione las fotografías que la ilustrarán.
5	**Profesional (Comunicación de Medios)**	Efectúa la selección de fotografías que ilustrarán la nota periodística y traslada para revisión o aprobación.
6	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Recibe y revisa las fotografías. ¿Autoriza las fotografías? a. Sí, continúa en actividad 7. b. No, regresa a actividad 5.
7	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Sube el contenido a página web y realiza portada de la nota informativa o periodística "Plantilla noticias" ***(ver anexo 1)*** y traslada a **Profesional (Comunicación de Medios)**
8	**Profesional (Comunicación de Medios)**	Recibe y envía contenido al **Profesional (Protocolo y Redes Sociales)** para su programación en redes sociales, indicando el medio y día propuesto.
9	**Profesional (Protocolo y Redes Sociales)**	Recibe y publica nota periodística en intranet, correo electrónico o redes sociales de la Institución, según lo requerido y acordado.
		Fin del procedimiento.

PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN SECRETARÍA GENERAL GUATEMALA, C.A.

A. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN DE NOTAS INFORMATIVAS O PERIODÍSTICAS



PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN DESPACHO SUPERIOR GUATEMALA, C.A.

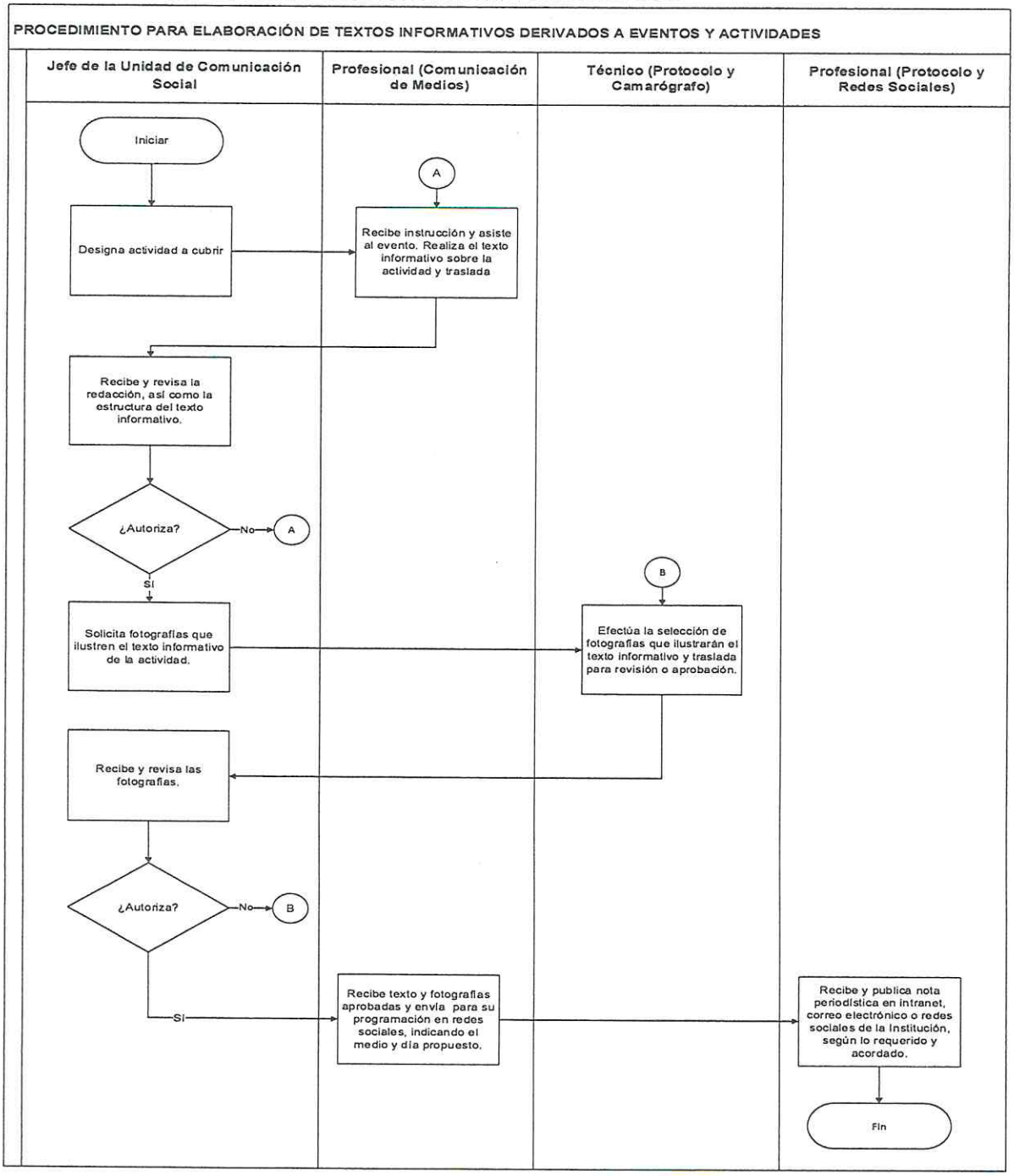
10

12.2. MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN DE TEXTOS INFORMATIVOS DERIVADOS A EVENTOS Y ACTIVIDADES

NÚM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Asigna al **Profesional (Comunicación de Medios)** actividad a cubrir.
2	**Profesional (Comunicación de Medios)**	Recibe instrucción y asiste al evento. Realiza el texto informativo sobre la actividad y traslada.
3	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Recibe y revisa la redacción, así como la estructura del texto informativo. ¿Autoriza el texto informativo? a. Sí, continúa en actividad 4. b. No, regresa a actividad 2.
4	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Solicita al **Profesional (Comunicación de Medios)** fotografías que ilustren el texto informativo de la actividad.
5	**Profesional (Comunicación de Medios)**	Efectúa la selección de fotografías que ilustrarán el texto informativo y traslada para revisión o aprobación.
6	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Recibe y revisa las fotografías. ¿Autoriza las fotografías? a. Sí, continúa en actividad 7. b. No, regresa a actividad 5.
7	**Profesional (Comunicación de Medios)**	Recibe texto y fotografías aprobadas y envía contenido al **Profesional (Protocolo y Redes Sociales)** para su programación en redes sociales, indicando el medio y día propuesto.
8	**Profesional (Protocolo y Redes Sociales)**	Recibe y publica nota periodística en intranet, correo electrónico o redes sociales de la Institución, según lo requerido y acordado.
		Fin del procedimiento.

PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
DESPACHO SUPERIOR
GUATEMALA, C.A.

A. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN DE TEXTOS INFORMATIVOS DERIVADOS A EVENTOS Y ACTIVIDADES

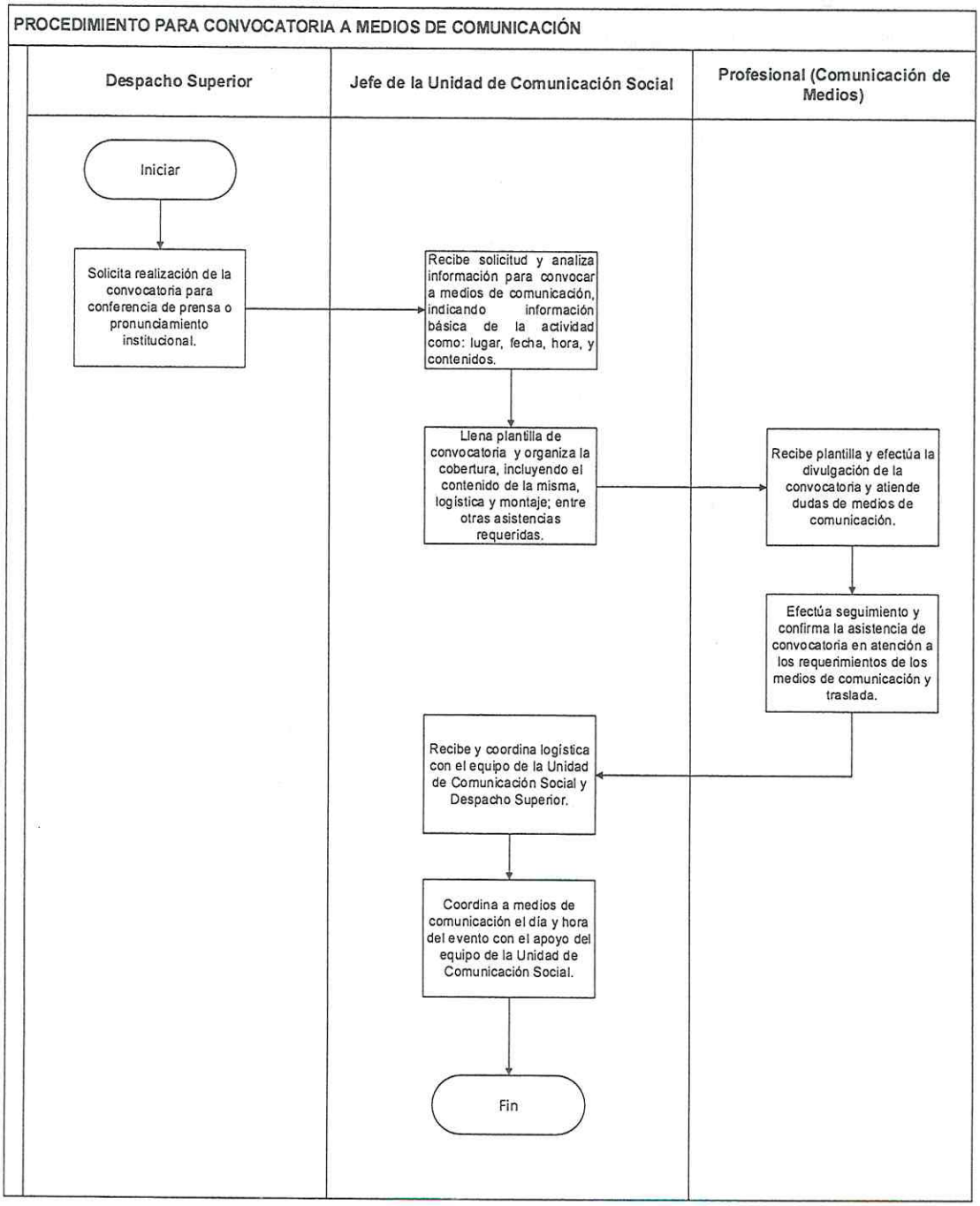


12.3. MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO PARA CONVOCATORIA A MEDIOS DE COMUNICACIÓN

NÚM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	**Despacho Superior**	Solicita a Unidad de Comunicación Social la realización de la convocatoria para conferencia de prensa o pronunciamiento institucional.
2	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Recibe solicitud y analiza información para convocar a medios de comunicación, indicando información básica de la actividad como: lugar, fecha, hora, y contenidos. **Nota:** En caso de considerarse necesario realiza reunión preparatoria con Despacho Superior para definir estrategia de comunicación, de forma conjunta con comunicadores.
3	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Llena plantilla de convocatoria de prensa ***(ver anexo 2)*** y con visto bueno de Despacho Superior y organiza la cobertura de la convocatoria, incluyendo el contenido de la misma, logística y montaje; entre otras asistencias requeridas y traslada.
4	**Profesional (Comunicación de Medios)**	Recibe plantilla y efectúa la divulgación de la convocatoria y atiende dudas de medios de comunicación.
5	**Profesional (Comunicación de Medios)**	Efectúa seguimiento y confirma la asistencia de convocatoria en atención a los requerimientos de los medios de comunicación y traslada.
6	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Recibe y coordina logística con el equipo de la Unidad de Comunicación Social y Despacho Superior.
7	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Coordina a medios de comunicación el día y hora del evento con el apoyo del equipo de la Unidad de Comunicación Social.
		Fin del procedimiento.

PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
DESPACHO SUPERIOR
GUATEMALA, C.A.

A. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA CONVOCATORIA A MEDIOS DE COMUNICACIÓN



12

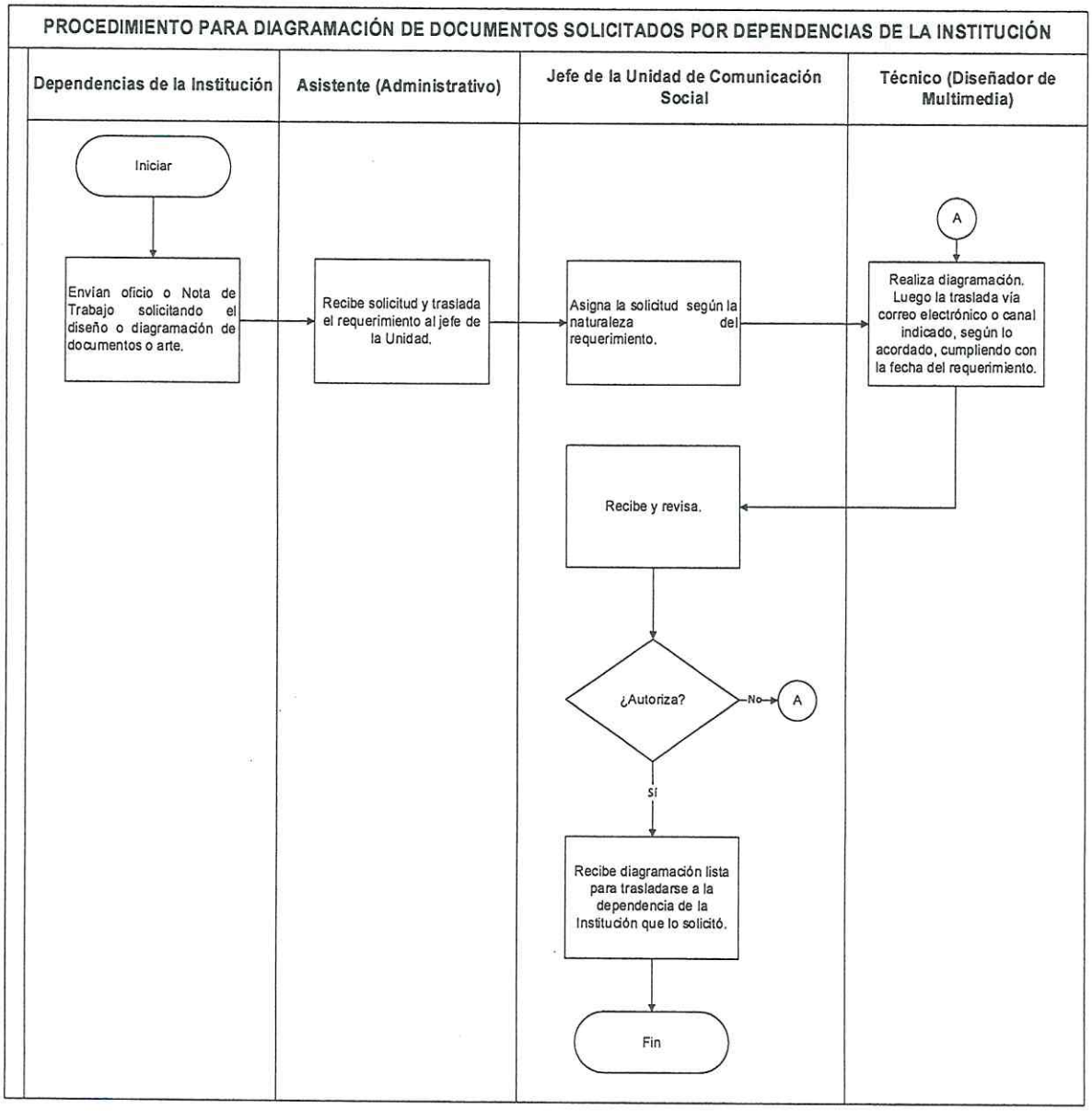
12.4. MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO PARA DIAGRAMACIÓN DE DOCUMENTOS SOLICITADOS POR DEPENDENCIAS DE LA INSTITUCIÓN

NÚM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	**Dependencias de la Institución**	Envían oficio o Nota de Trabajo a la Unidad de Comunicación Social, solicitando el diseño o diagramación de documentos o arte. **Nota:** Todo diseño que involucra a la Institución debe realizarse en Comunicación Social, respetando los Manuales de Identidad Gráfica.
2	**Asistente (Administrativo)**	Recibe solicitud y traslada el requerimiento al jefe de la Unidad.
3	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Asigna la solicitud al **Técnico (Diseñador de Multimedia)** y lo trabaja según la naturaleza del requerimiento. **Nota:** Si el requerimiento está relacionado al Sistema de Alerta ALBA-KENETH, se asigna directamente al Profesional (Enlace de comunicación y diseñador gráfico Sistema de Alerta ALBA-KENETH).
4	**Técnico (Diseñador de Multimedia)**	Realiza diagramación. Luego la traslada vía correo electrónico o canal indicado al jefe de la Unidad de Comunicación Social, según lo acordado, cumpliendo con la fecha del requerimiento.
5	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Recibe, revisa. ¿Autoriza propuesta de diseño y diagramación? a. Si, continúa en actividad 6. b. No, regresa a la actividad 4.
6	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Recibe diagramación lista para trasladarse a la dependencia de la Institución que lo solicitó.
		Fin del procedimiento.

PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
DESPACHO SUPERIOR
GUATEMALA, C.A.

PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
SECRETARÍA GENERAL
GUATEMALA, C.A.

A. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA DIAGRAMACIÓN DE DOCUMENTOS SOLICITADOS POR DEPENDENCIAS DE LA INSTITUCIÓN



PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
DESPACHO SUPERIOR
GUATEMALA, C.A.

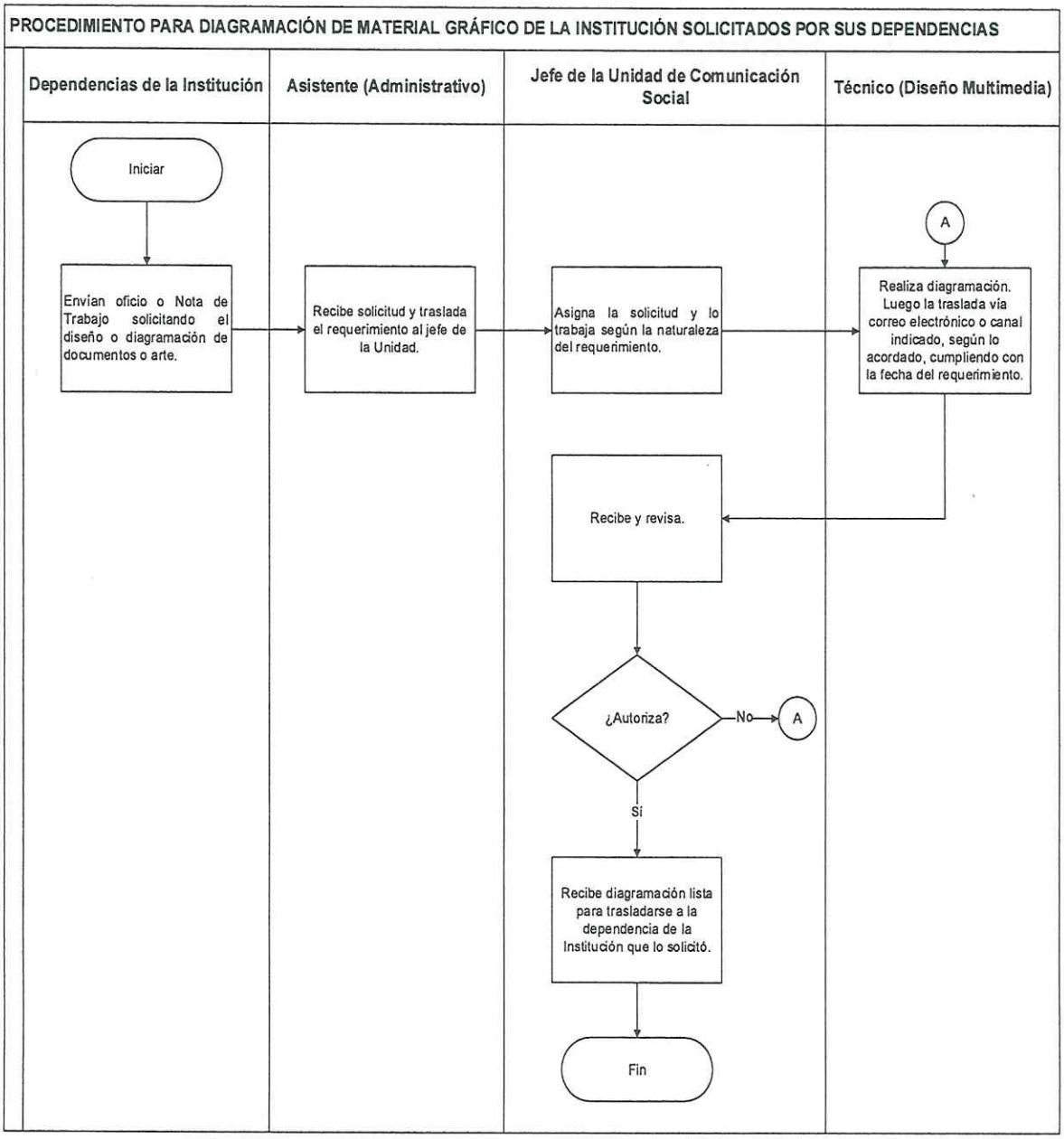
13

12.5 MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO PARA DIAGRAMACIÓN DE MATERIAL GRÁFICO DE LA INSTITUCIÓN SOLICITADOS POR SUS DEPENDENCIAS

NÚM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	**Dependencias de la Institución**	Envían oficio o Nota de Trabajo a la Unidad de Comunicación Social, solicitando el diseño o diagramación de documentos o arte. **Nota:** Todo diseño que involucra a la Institución debe realizarse en Comunicación Social, respetando los Manuales de Identidad Gráfica.
2	**Asistente (Administrativo)**	Recibe solicitud y traslada el requerimiento al jefe de la Unidad.
3	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Asigna la solicitud al **Técnico (Diseño Multimedia)** y lo trabaja según la naturaleza del requerimiento. **Nota:** Si el requerimiento está relacionado al Sistema de Alerta ALBA- KENETH, se asigna directamente al Profesional (Enlace de comunicación y diseñador gráfico Sistema de Alerta ALBA-KENETH).
4	**Técnico (Diseño Multimedia)**	Realiza diagramación. Luego la traslada vía correo electrónico o canal indicado al jefe de la Unidad de Comunicación Social, según lo acordado, cumpliendo con la fecha del requerimiento.
5	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Recibe, revisa. ¿Autoriza propuesta de diseño y diagramación? a. Sí, continúa en actividad 6. b. No, regresa a la actividad 4.
6	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Recibe diagramación lista para trasladarse a la dependencia de la Institución que lo solicitó.
		Fin del procedimiento.

PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
DESPACHO SUPERIOR
GUATEMALA, C.A.

A. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA DIAGRAMACIÓN DE MATERIAL GRÁFICO DE LA INSTITUCIÓN SOLICITADOS POR SUS DEPENDENCIAS



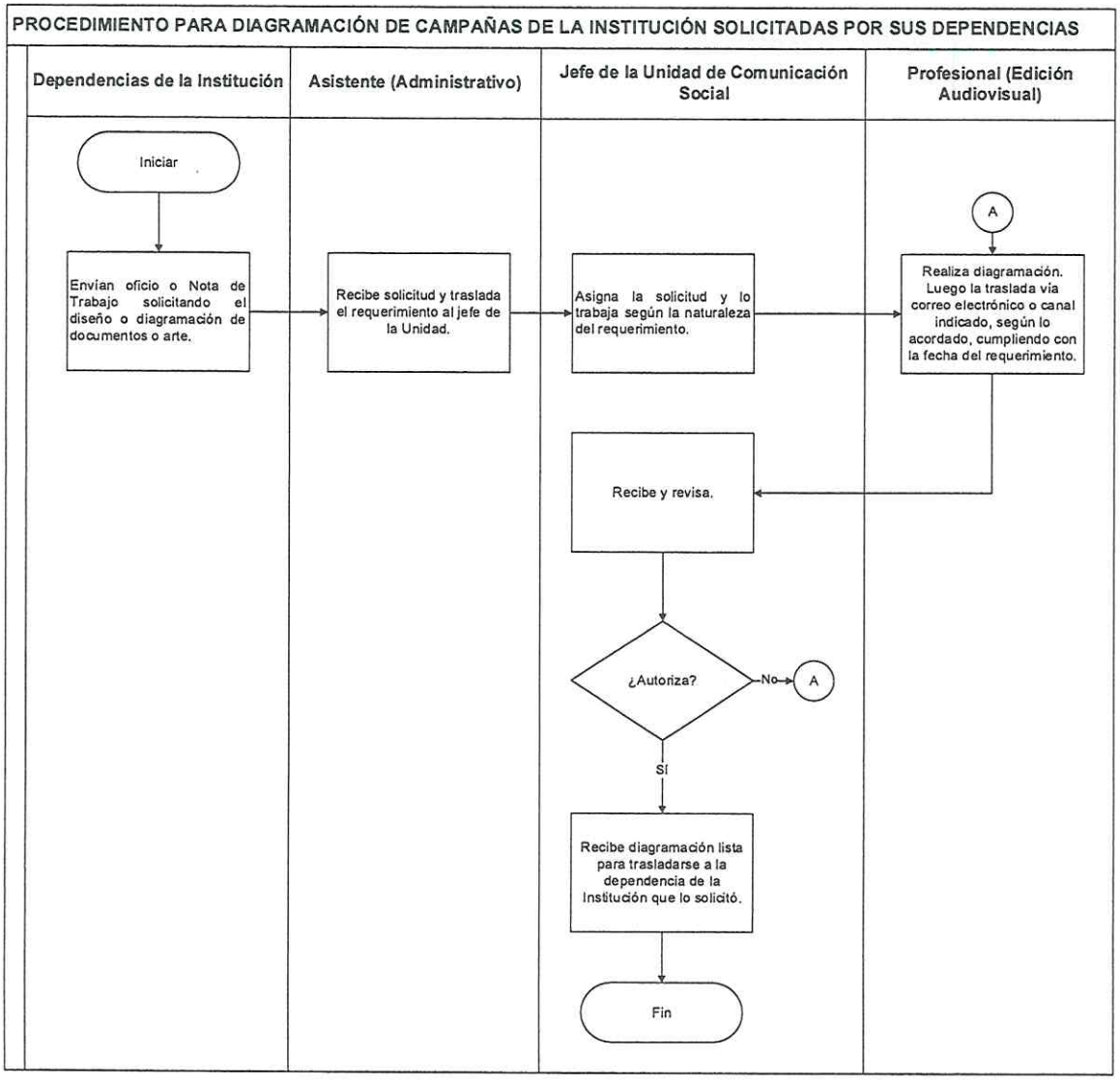
12.6 MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO PARA DIAGRAMACIÓN DE CAMPAÑAS DE LA INSTITUCIÓN SOLICITADAS POR SUS DEPENDENCIAS

NÚM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	**Dependencias de la Institución**	Envían oficio o Nota de Trabajo a la Unidad de Comunicación Social, solicitando el diseño o diagramación de documentos o arte. **Nota:** Todo diseño que involucra a la Institución debe realizarse en Comunicación Social, respetando los Manuales de Identidad Gráfica.
2	**Asistente (Administrativo)**	Recibe solicitud y traslada el requerimiento al jefe de la Unidad.
3	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Asigna la solicitud al **Profesional (Edición Audiovisual)** y lo trabaja según la naturaleza del requerimiento. **Nota:** Si el requerimiento está relacionado al Sistema de Alerta ALBA- KENETH, se asigna directamente al Profesional (Enlace de comunicación y diseñador gráfico Sistema de Alerta ALBA-KENETH).
4	**Profesional (Edición Audiovisual)**	Realiza diagramación. Luego la traslada vía correo electrónico o canal indicado al jefe de la Unidad de Comunicación Social, según lo acordado, cumpliendo con la fecha del requerimiento.
5	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Recibe, revisa. ¿Autoriza propuesta de diseño y diagramación? a. Sí, continúa en actividad 6. b. No, regresa a la actividad 4.
6	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Recibe diagramación lista para trasladarse a la dependencia de la Institución que lo solicitó.
		Fin del procedimiento.

PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
DESPACHO SUPERIOR
GUATEMALA, C.A.

PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
SECRETARÍA GENERAL
GUATEMALA, C.A.

A. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA DIAGRAMACIÓN DE CAMPAÑAS DE LA INSTITUCIÓN SOLICITADAS POR SUS DEPENDENCIAS



PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
DESPACHO SUPERIOR
GUATEMALA, C.A.

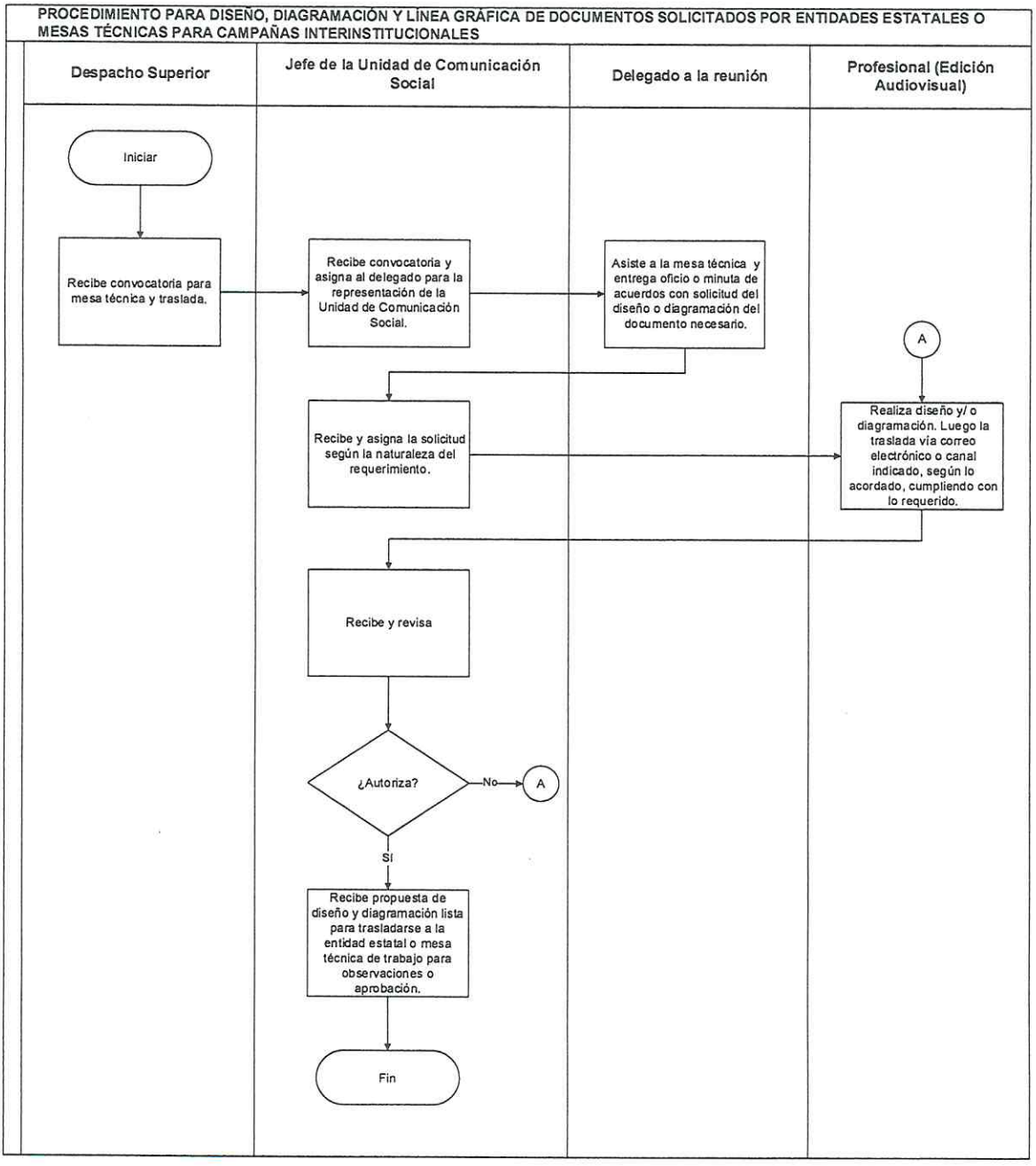
15

12.7. MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO PARA DISEÑO, DIAGRAMACIÓN Y LÍNEA GRÁFICA DE DOCUMENTOS SOLICITADOS POR ENTIDADES ESTATALES O MESAS TÉCNICAS PARA CAMPAÑAS INTERINSTITUCIONALES

NÚM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	**Despacho Superior**	Recibe convocatoria para mesa técnica y traslada.
2	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Recibe convocatoria y asigna al delegado para la representación de la Unidad de Comunicación Social.
3	**Delegado a la reunión**	Recibe instrucción y asiste a la mesa técnica designada y entrega oficio o minuta de acuerdos donde está la solicitud del diseño o diagramación del documento necesario. Y traslada al jefe de la Unidad de Comunicación Social. **Nota:** previo a comprometer a la Institución, el delegado debe contar con el visto bueno del jefe de la Unidad para ofrecer la realización de cualquier tipo de material. **Esto se hará por la vía más inmediata o se trasladará la respuesta en una fecha posterior.**
4	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Recibe y asigna la solicitud al **Profesional (Edición Audiovisual)**, según la naturaleza del requerimiento. **Nota:** Si el requerimiento está relacionado al Sistema de Alerta ALBA-KENETH, se asigna directamente al Profesional (Enlace de comunicación y diseñador gráfico Sistema de Alerta ALBA-KENETH).
5	**Profesional (Edición Audiovisual)**	Recibe y realiza propuesta de diseño y/ o diagramación. Luego la traslada vía correo electrónico o canal indicado al jefe de la Unidad de Comunicación Social, según lo acordado, cumpliendo con la fecha del requerimiento. **Nota:** Todo diseño que involucra a la Institución debe realizarse en Comunicación Social, respetando los Manuales de Identidad Gráfica. Ninguna entidad estatal puede utilizar el logotipo de la PGN sin previa autorización y revisión del contenido
6	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Recibe, revisa. ¿Autoriza propuesta de diseño o diagramación? a. Sí, continúa en actividad 7. b. No, regresa a actividad 5.
7	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Recibe propuesta de diseño y diagramación lista para trasladarse a la entidad estatal o mesa técnica de trabajo para observaciones o aprobación.
		Fin del procedimiento.

PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN DESPACHO SUPERIOR GUATEMALA, C.A.

A. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA DISEÑO, DIAGRAMACIÓN Y LÍNEA GRÁFICA DE DOCUMENTOS SOLICITADOS POR ENTIDADES ESTATALES O MESAS TÉCNICAS PARA CAMPAÑAS INTERINSTITUCIONALES

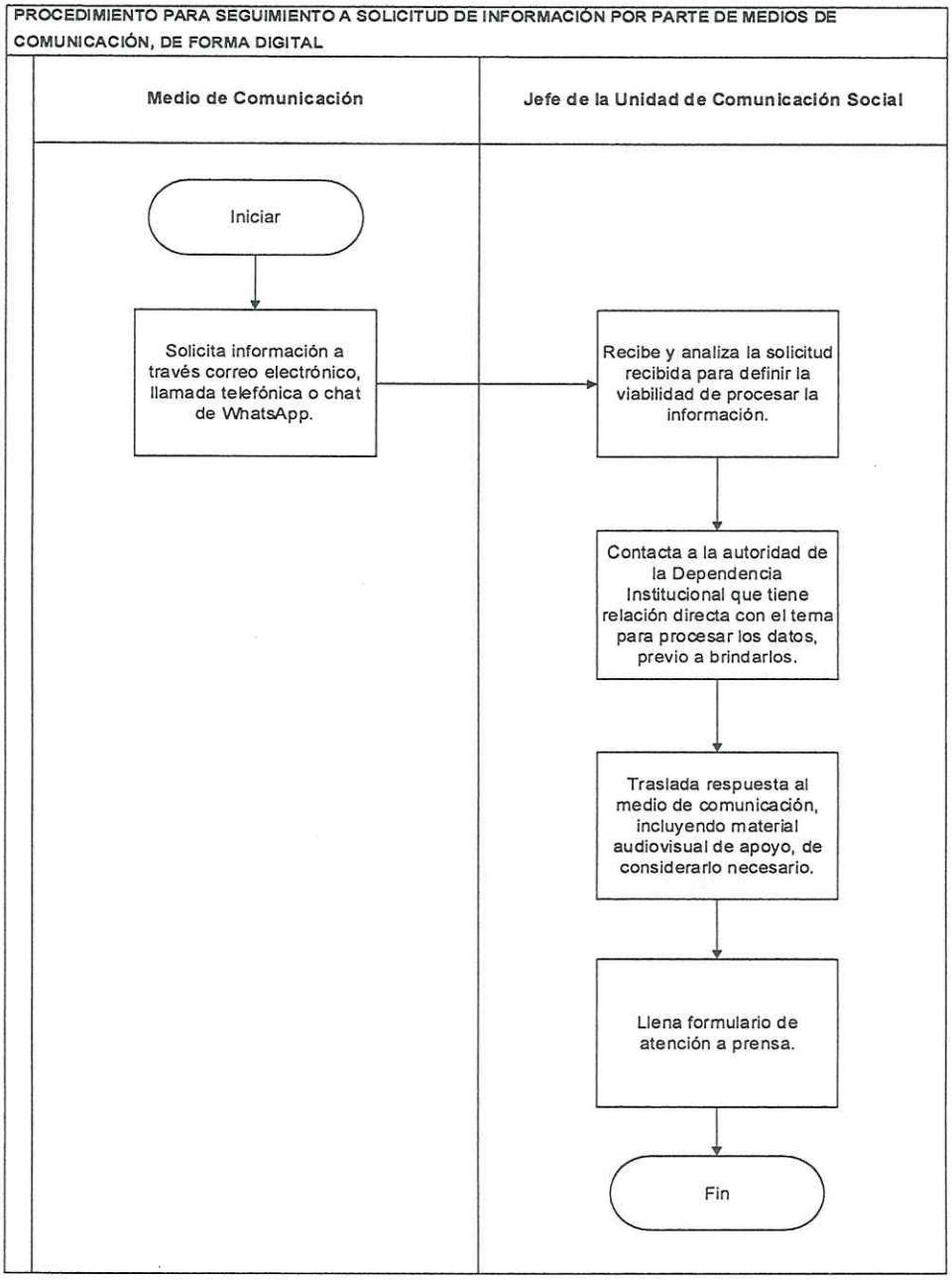


12.8 MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO A SOLICITUD DE INFORMACIÓN POR PARTE DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN, DE FORMA DIGITAL

NÚM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	**Medio de Comunicación**	Solicita información a la Unidad de Comunicación Social de la PGN a través correo electrónico, llamada telefónica o chat de WhatsApp.
2	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Recibe y analiza la solicitud de información recibida para definir la viabilidad de procesar la información.
3	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Contacta a la autoridad de la Dependencia Institucional que tiene relación directa con el tema requerido para procesar los datos, ordenarlos y analizarlos previo a brindarlos, con autorización de la dependencia. **Nota:** toda información de temas altamente delicados, debe contar con autorización del Procurador General de la Nación, previo a difundirse o trasladarla a Medios de Comunicación.
4	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Traslada respuesta al medio de comunicación, incluyendo material audiovisual de apoyo, de considerarlo necesario.
5	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Llena formato "atención medios de comunicación" atención a prensa. ***(Ver anexo 6)***
		Fin del procedimiento.

PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
DESPACHO SUPERIOR
GUATEMALA, C.A.

A. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO A SOLICITUD DE INFORMACIÓN POR PARTE DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN, DE FORMA DIGITAL

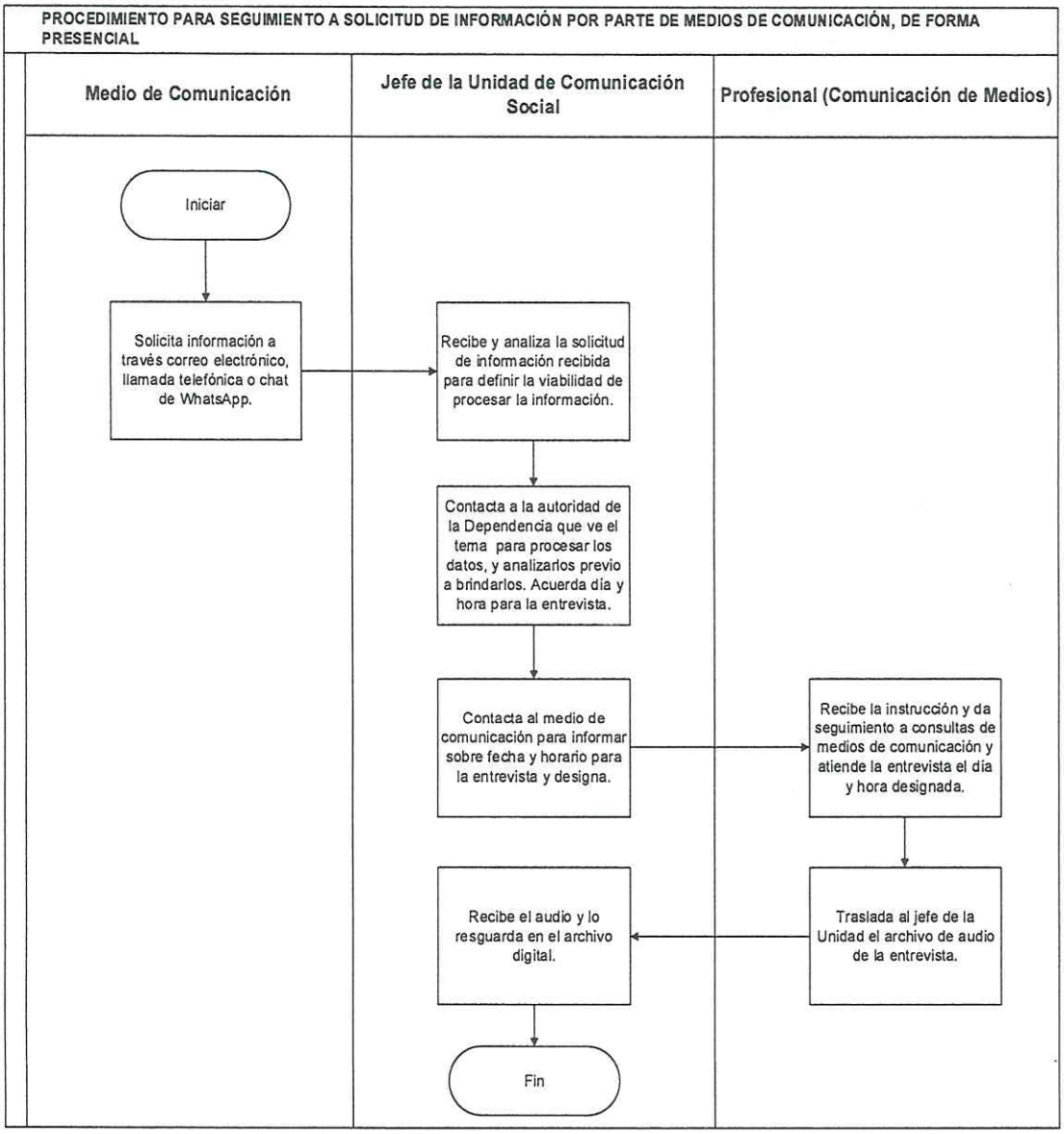


17

12.9 MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO A SOLICITUD DE INFORMACIÓN POR PARTE DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN, DE FORMA PRESENCIAL

NÚM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	**Medio de Comunicación**	Solicita información a la Unidad de Comunicación Social de la PGN a través de correo electrónico, llamada telefónica o chat de WhatsApp.
2	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Recibe y analiza la solicitud de información recibida para definir la viabilidad de procesar la información.
3	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Contacta a la autoridad de la Dependencia institucional que tiene relación directa con el tema requerido para procesar los datos, ordenarlos y analizarlos previo a brindarlos, con autorización de la dependencia. Acuerda día y hora para la entrevista. **Nota:** toda información de temas altamente delicados, debe contar con autorización del Procurador General de la Nación, previo a difundirse o trasladarla a Medios de Comunicación.
4	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Contacta al medio de comunicación para informar sobre fecha y horario para la entrevista y designa al **Profesional (Comunicación de Medios)** para consultas y atención de la entrevista.
5	**Profesional (Comunicación de Medios)**	Recibe la instrucción y da seguimiento a consultas de medios de comunicación y atiende la entrevista el día y hora designada. **Nota**: toda entrevista brindada debe ser documentada con archivo de audio.
6	**Profesional (Comunicación de Medios)**	Traslada al jefe de la Unidad el archivo de audio de la entrevista.
7	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Recibe el audio, resguarda en el archivo digital y llena el Formato "atención medios de comunicación". ***(Ver anexo 6)***
		Fin del procedimiento.

A. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO A SOLICITUD DE INFORMACIÓN POR PARTE DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN DE FORMA PRESENCIAL

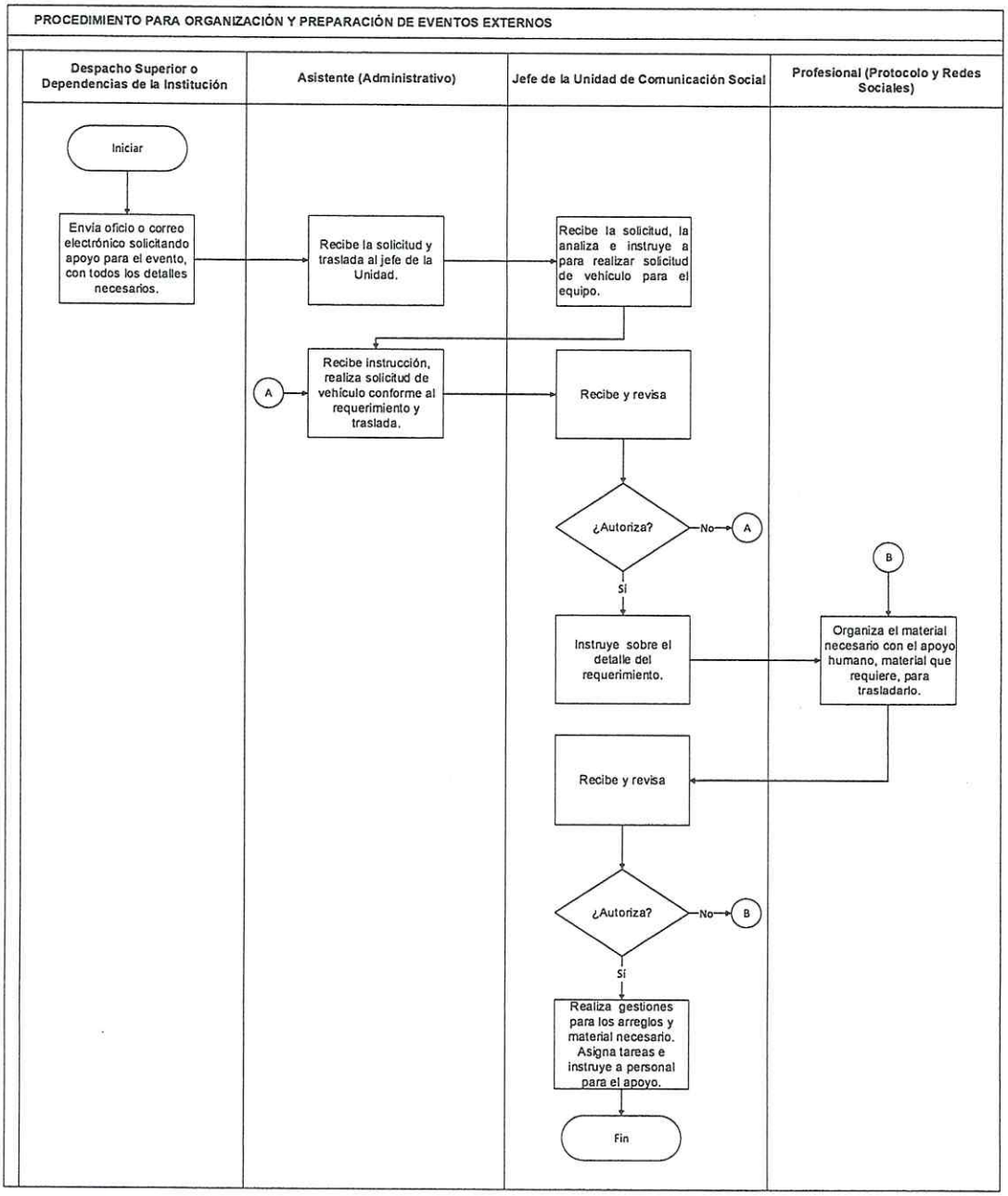


18

12.10. MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO PARA ORGANIZACIÓN Y PREPARACIÓN DE EVENTOS EXTERNOS

NÚM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	**Despacho Superior o Dependencias de la Institución**	Envía oficio o correo electrónico al jefe de la Unidad de Comunicación Social solicitando apoyo para el evento, con todos los detalles necesarios.
2	**Asistente (Administrativo)**	Recibe la solicitud y traslada al jefe de la Unidad.
3	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Recibe la solicitud, la analiza y si es viable por agenda, se instruye a **Asistente (Administrativo)** para realizar solicitud de vehículo para el equipo.
4	**Asistente (Administrativo)**	Recibe instrucción, realiza solicitud de vehículo conforme al requerimiento y traslada.
5	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Recibe y revisa solicitud. ¿Autoriza solicitud? a. Sí, continúa en actividad 6. b. No, regresa a la actividad 4.
6	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Instruye al **Profesional (Protocolo y Redes Sociales)** sobre el detalle del requerimiento.
7	**Profesional (Protocolo y Redes Sociales)**	Recibe la instrucción y organiza el material necesario. También realiza un listado con el apoyo humano, material que requiere, para trasladarlo al jefe de la Unidad.
8	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Recibe y revisa listado. ¿Autoriza propuesta de listado de organización? a. Sí, continúa en actividad 9. b. No, regresa a la actividad 7.
9	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Realiza las gestiones administrativas para los arreglos y material necesario. Asigna tareas e instruye a personal pertinente para el apoyo en el montaje en el día y la hora asignada.
		Fin del procedimiento

A. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA ORGANIZACIÓN Y PREPARACIÓN DE EVENTOS EXTERNOS

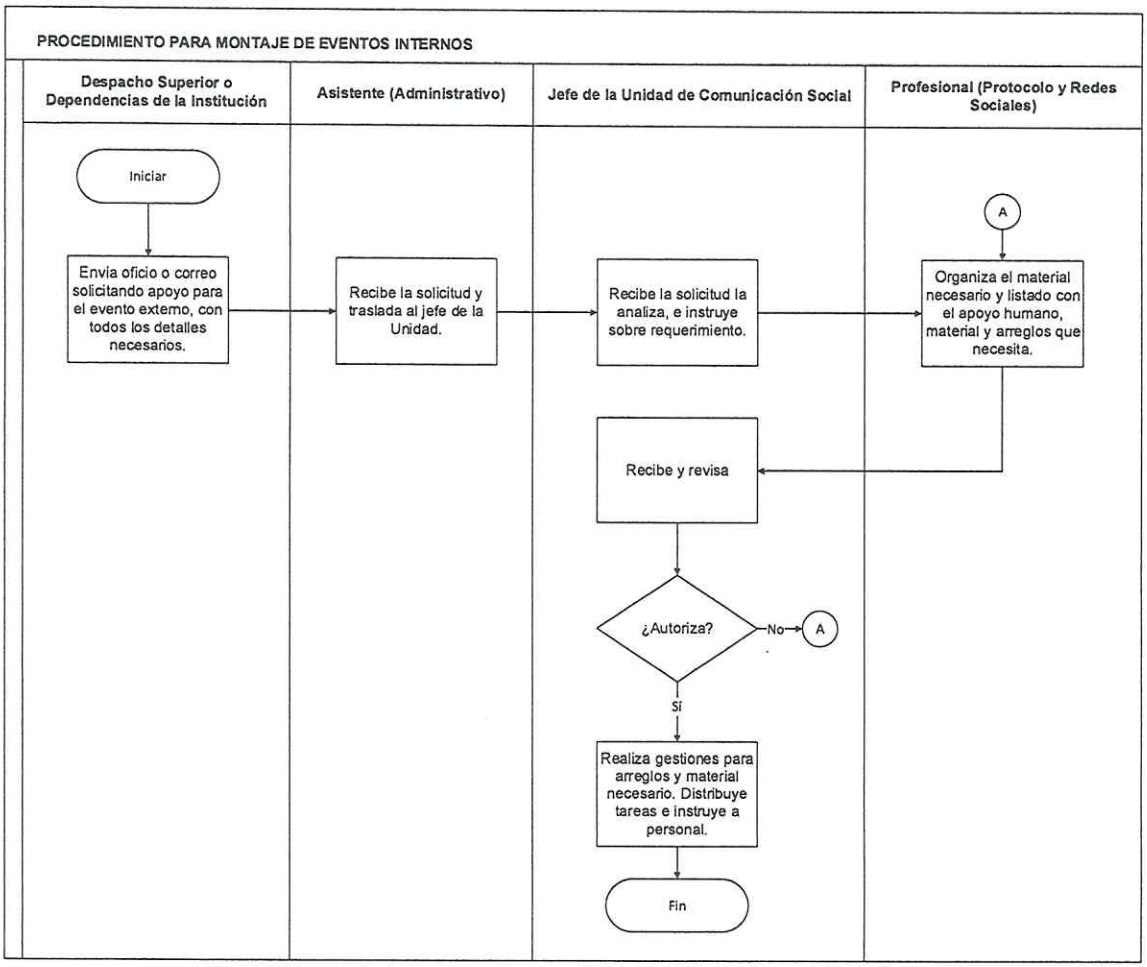


19

12.11. MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO PARA MONTAJE DE EVENTOS INTERNOS

NÚM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	**Despacho Superior o Dependencias de la Institución**	Envía oficio o correo electrónico al jefe de la Unidad de Comunicación Social solicitando apoyo para el evento externo, con todos los detalles necesarios.
2	**Asistente (Administrativo)**	Recibe la solicitud y traslada al jefe de la Unidad.
3	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Recibe la solicitud la analiza, e instruye al **Profesional (Protocolo y Redes Sociales)** sobre el detalle del requerimiento.
4	**Profesional (Protocolo y Redes Sociales)**	Recibe la instrucción y organiza el material necesario. También realiza un listado que debe trasladar al jefe de la Unidad, que incluya el apoyo humano, material y arreglos que necesita.
5	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Recibe y revisa listado. ¿Autoriza propuesta de listado de organización? a. Sí, continúa en actividad 6. b. No, regresa a la actividad 4.
6	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Realiza las gestiones administrativas para los arreglos y material necesario. Asigna tareas e instruye a personal pertinente para el apoyo en el montaje en el día y la hora asignada.
		Fin del procedimiento

A. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA MONTAJE DE EVENTOS INTERNOS

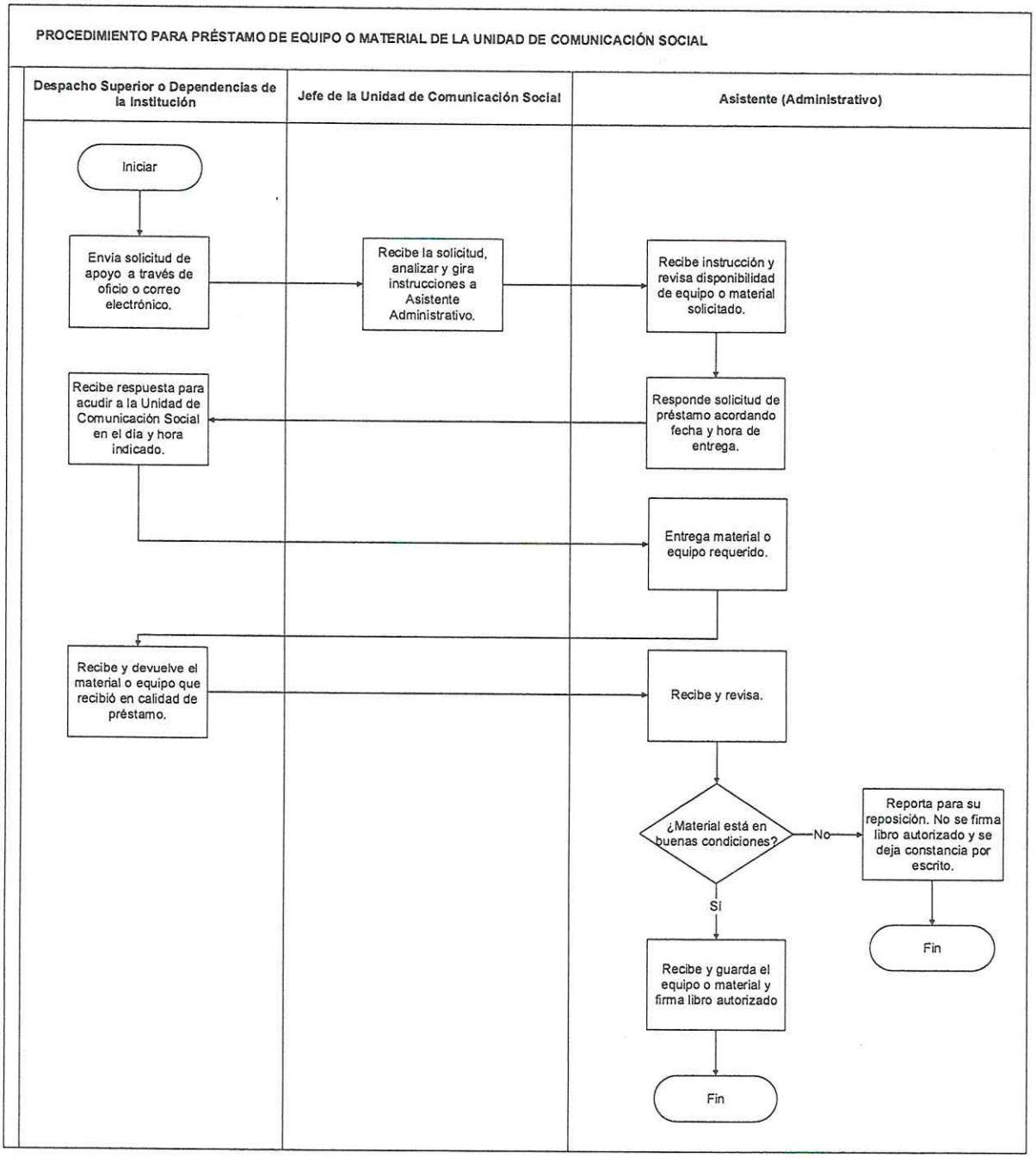


12.12. MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO PARA PRÉSTAMO DE EQUIPO O MATERIAL DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL

NÚM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	**Despacho Superior o Dependencias de la Institución**	Envía solicitud de apoyo al jefe de la Unidad de Comunicación Social a través de oficio o correo electrónico.
2	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Recibe la solicitud, analizar y gira instrucciones a Asistente (Administrativo).
3	**Asistente (Administrativo)**	Recibe instrucción y revisa disponibilidad de equipo o material solicitado.
4	**Asistente (Administrativo)**	Responde solicitud de préstamo de material o equipo acordando fecha y hora de entrega, por correo electrónico, oficio o llamada.
5	**Despacho Superior o Dependencias de la Institución**	Recibe respuesta para acudir a la Unidad de Comunicación Social en el día y hora indicado.
6	**Asistente (Administrativo)**	Entrega material o equipo requerido, quedando como responsable de su buen uso a través de firma de conocimiento en libro autorizado por Secretaría General.
7	**Despacho Superior o Dependencias de la Institución**	Recibe y devuelve el material o equipo que recibió en calidad de préstamo y firma libro autorizado por Secretaría General para concretar entrega en orden.
8	**Asistente (Administrativo)**	Recibe y revisa ¿Se encuentra el equipo o material prestado en buenas condiciones? a. Sí, recibe y guarda el equipo o material y firma libro autorizado. b. No, reporta a la Jefatura de Comunicación Social, Jefatura de la Dependencia solicitante y la Unidad de Inventario para su reposición. No se firma libro autorizado y se deja constancia por escrito a través de oficio dirigido al área que realizó el préstamo.
		Fin del procedimiento.

PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
DESPACHO SUPERIOR
GUATEMALA, C.A.

A. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA PRÉSTAMO DE EQUIPO O MATERIAL DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL

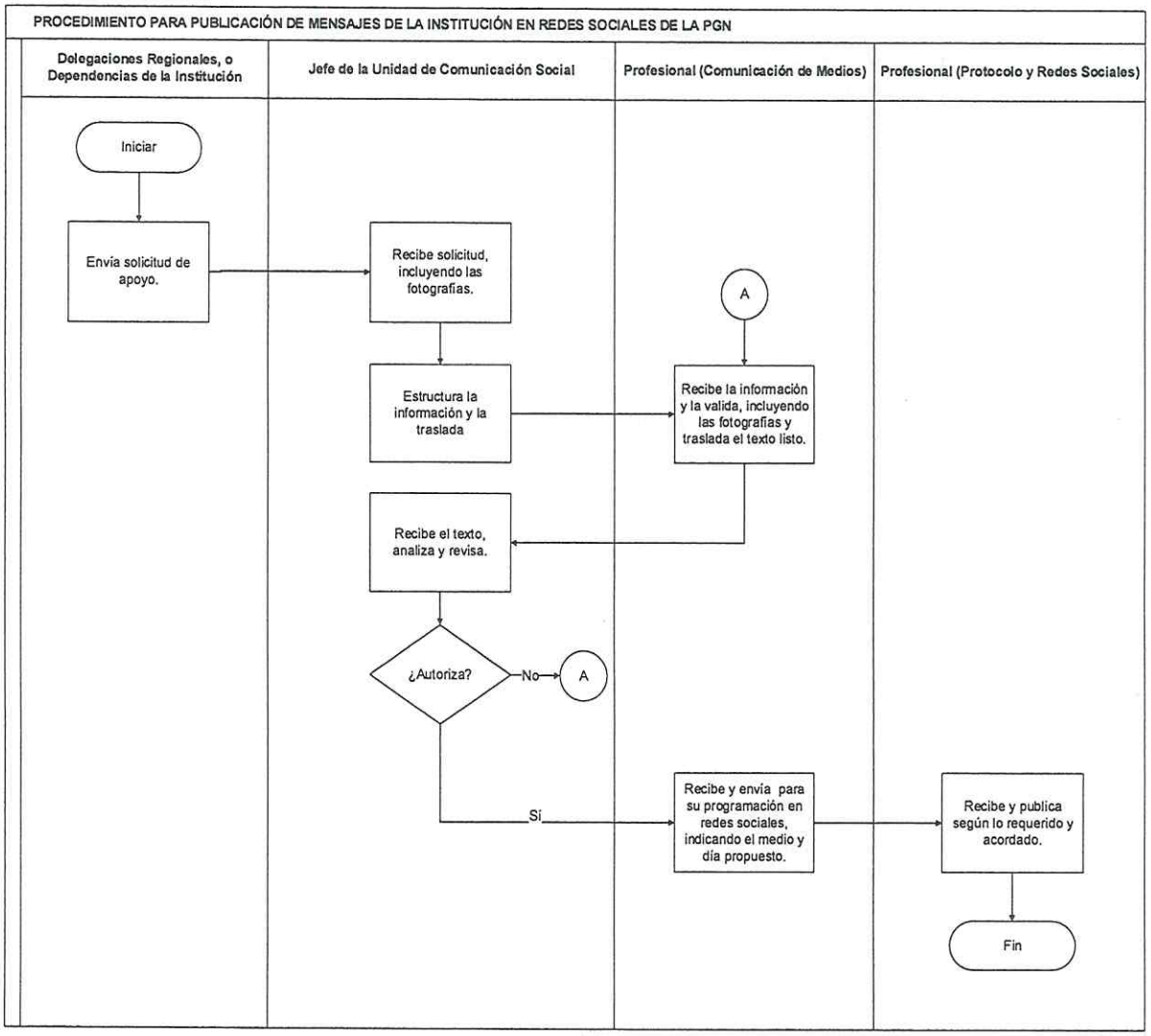


21

12.13. MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO PARA PUBLICACIÓN DE MENSAJES DE LA INSTITUCIÓN EN REDES SOCIALES DE LA PGN

NÚM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	**Delegaciones Regionales, o Dependencias de la Institución**	Envía solicitud de apoyo al jefe de la Unidad de Comunicación Social a través de la vía oficial, correo electrónico o envía información por canal establecido previamente a través de oficio.
2	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Recibe solicitud e información de Delegaciones Regionales y/o dependencias de la Institución, incluyendo las fotografías.
3	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Estructura la información y la traslada a **Profesional (Comunicación de Medios).**
4	**Profesional (Comunicación de Medios)**	Recibe la información y la valida, incluyendo las fotografías que acompañarán la publicación y traslada el texto listo a jefe de Comunicación Social.
5	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Recibe el texto, analiza y revisa la información. ¿Autoriza propuesta recibida? a. Sí, continúa en actividad 6. b. No, regresa a actividad 4.
6	**Profesional (Comunicación de Medios)**	Recibe y envía al **Profesional (Protocolo y Redes Sociales)** el contenido para su programación en redes sociales, indicando el medio y día propuesto.
7	**Profesional (Protocolo y Redes Sociales)**	Recibe y publica en redes sociales de la Institución, según lo requerido y acordado.
		Fin del procedimiento.

A. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA PUBLICACIÓN DE MENSAJES DE LA INSTITUCIÓN EN REDES SOCIALES DE LA PGN



22

12.14. MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO PARA COORDINACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE CAMPAÑA DE COMUNICACIÓN SOCIAL (INTERNA O EXTERNA)

NÚM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	**Despacho Superior o Dependencias de la Institución**	Envía oficio o correo electrónico para solicitar apoyo al jefe de la Unidad de Comunicación Social para el diseño y estrategia de la campaña de comunicación social (interna o externa).
2	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Recibe la solicitud y define estrategia de comunicación y lineamientos, en conjunto con el solicitante.
3	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Desarrolla mensajes a socializar en la campaña de comunicación social y traslada.
4	**Profesional (Comunicación de Medios)**	Recibe y revisa la composición del mensaje y ortografía. Traslada al jefe de la Unidad para revisión o aprobación.
5	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Recibe y revisa ¿autoriza? a. No, regresa a actividad 4. b. Si, continúa en actividad 6.
6	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Asigna la solicitud de material gráfico al **Profesional (Edición Audiovisual)**, según la naturaleza del requerimiento. **Nota:** Si el requerimiento está relacionado al Sistema de Alerta ALBA- KENETH, se asigna directamente al Profesional (Enlace de comunicación y diseñador gráfico Sistema de Alerta ALBA-KENETH).
7	**Profesional (Edición Audiovisual)**	Recibe y diseña material gráfico requerido y envía al jefe de la Unidad de Comunicación Social para su revisión o autorización.
8	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Recibe y revisa material gráfico. ¿Autoriza? a. No, regresa a actividad 7. b. Sí, continúa en actividad 9.
9	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Instruye al **Técnico (Camarógrafo y Editor Audiovisual)** para la realización del material que se utilizará en la campaña de acuerdo a la estrategia que se planteó.
10	**Técnico (Camarógrafo y Editor Audiovisual)**	Recibe y edita material audiovisual que se utilizará en la campaña de acuerdo a la estrategia que se planteó y envía material al jefe de la Unidad de Comunicación Social para autorización.
11	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Recibe y revisa ¿Sugiere cambios en el material audiovisual? a. Sí, regresa a actividad 10. b. No, continúa en actividad 12.
12	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Envía campaña a Despacho Superior o Dependencias institucionales para revisión.

PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN DESPACHO SUPERIOR GUATEMALA, C.A.

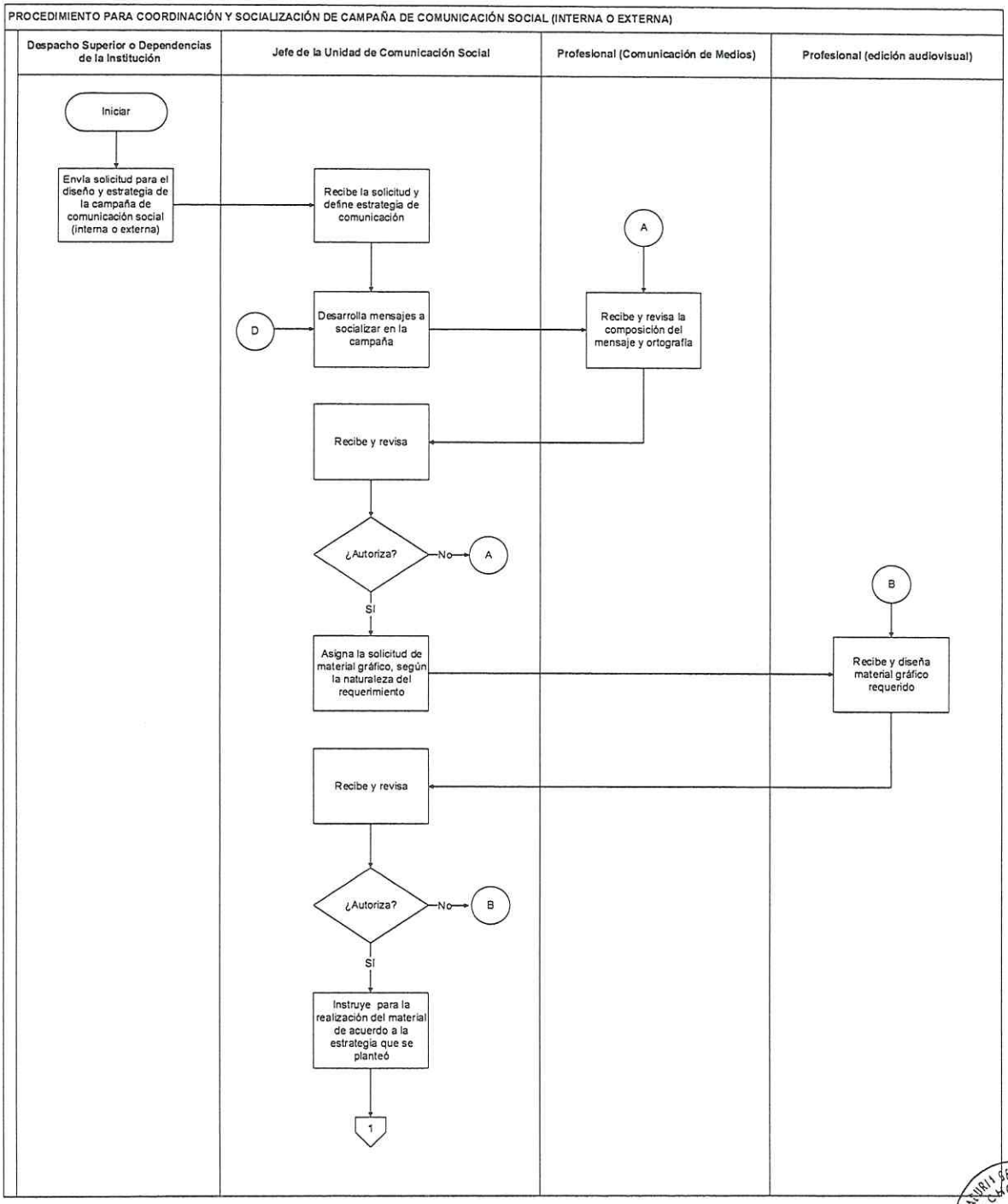
PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN SECRETARÍA GENERAL GUATEMALA, C.A.

13	**Despacho Superior o dependencias de la Institución**	Recibe material audio visual y gráfico para su conocimiento o comentarios. ¿sugiere cambios? a. Sí, regresa a actividad 3. b. No, Envía a comunicación Social y continúa en actividad 14.
14	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Recibe visto bueno y gira instrucciones al **Profesional (Protocolo y Redes Sociales)** para la programación y publicación del contenido.
15	**Profesional (Protocolo y Redes Sociales)**	Recibe y socializa campaña por canales institucionales disponibles, según la estrategia establecida.
		Fin del procedimiento.

PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN DESPACHO SUPERIOR GUATEMALA, C.A.

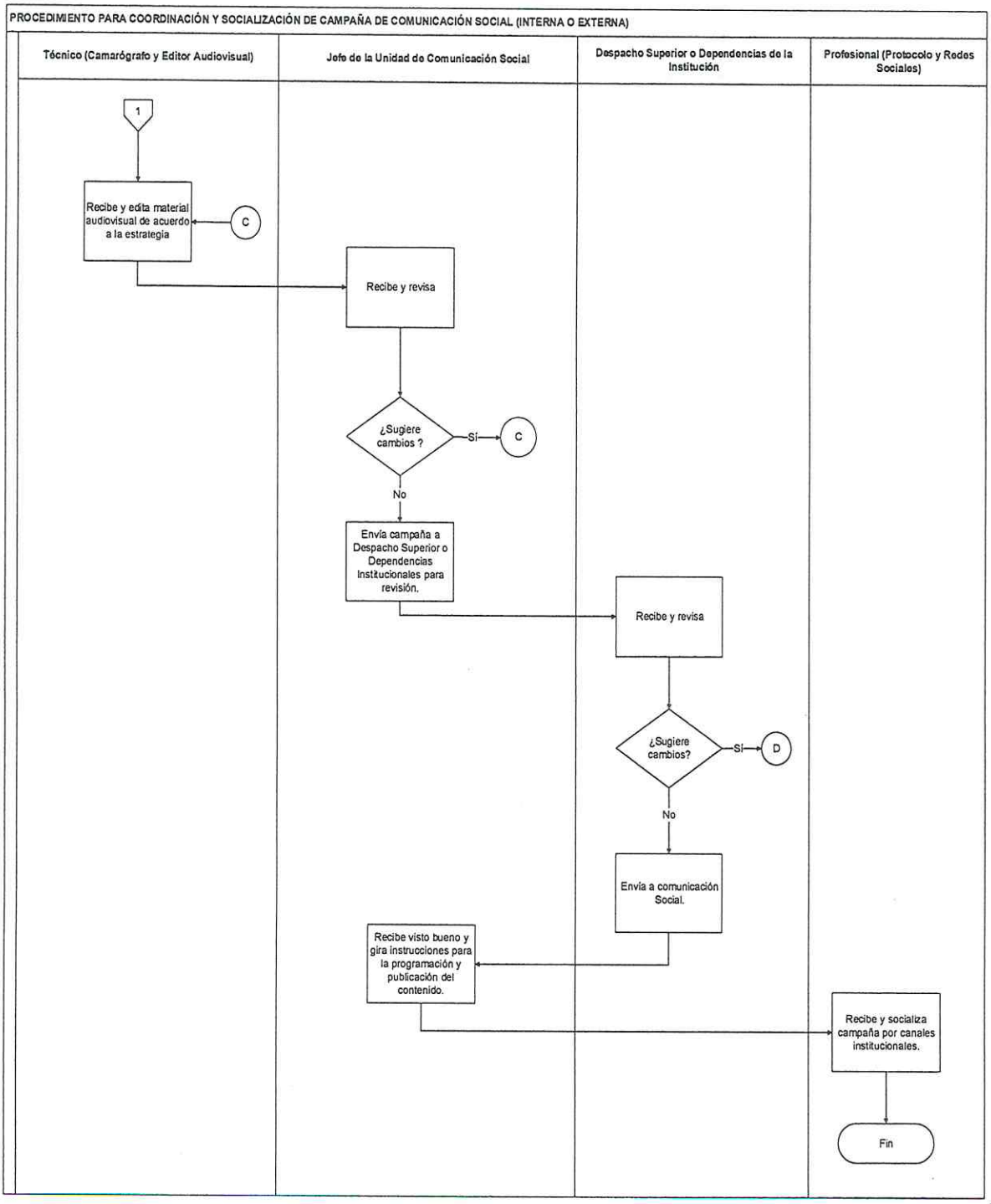
23

A. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA COORDINACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE CAMPAÑA DE COMUNICACIÓN SOCIAL (INTERNA O EXTERNA)



PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
SECRETARÍA GENERAL
GUATEMALA, C.A.

PROCEDIMIENTO PARA COORDINACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE CAMPAÑA DE COMUNICACIÓN SOCIAL (INTERNA O EXTERNA)

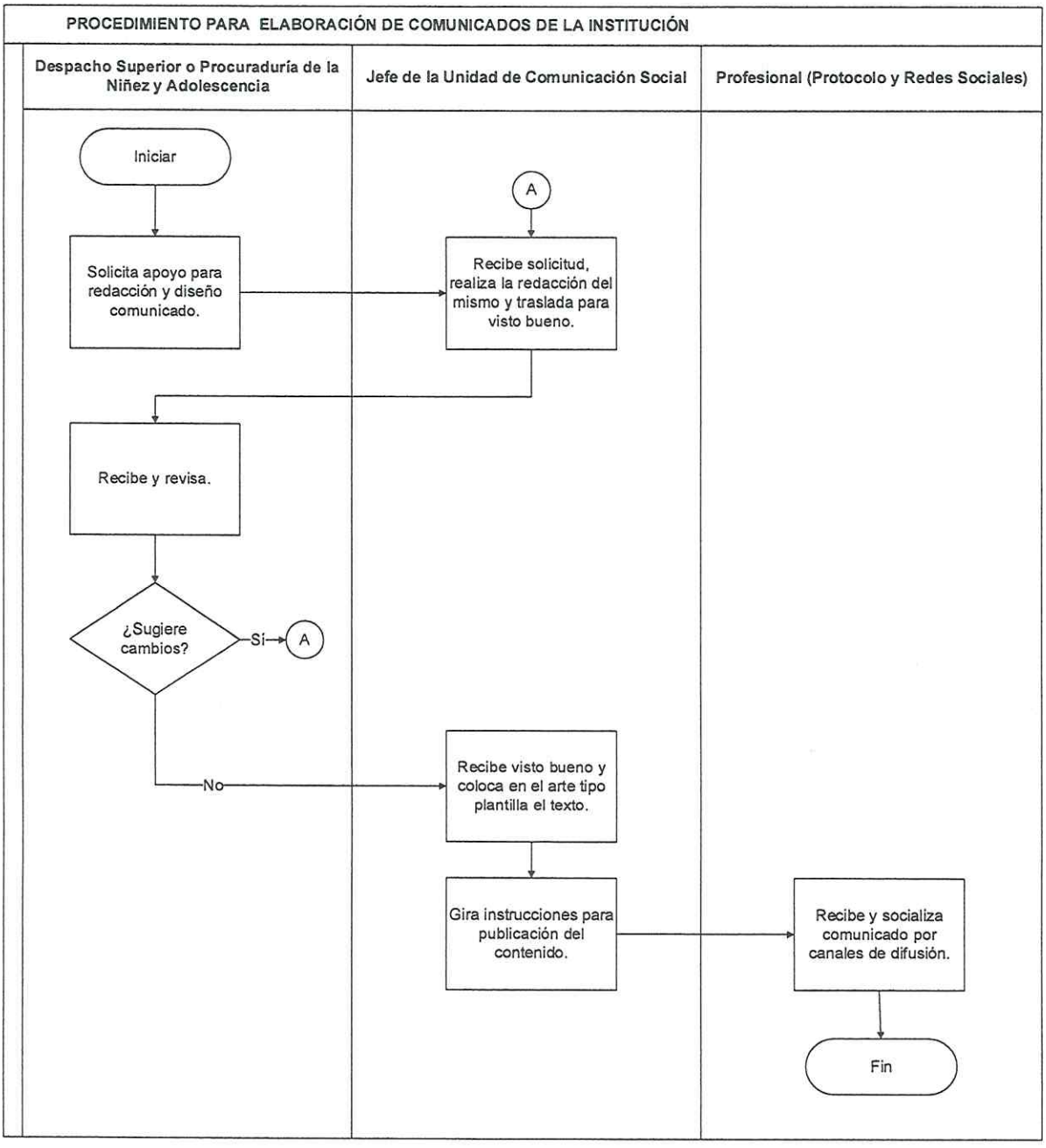


PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
DESPACHO SUPERIOR
GUATEMALA, C.A.

12.15. MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN DE COMUNICADOS DE LA INSTITUCIÓN

NÚM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	**Despacho Superior o Procuraduría de la Niñez y Adolescencia**	Solicita apoyo al jefe de la Unidad de Comunicación Social para redacción y diseño comunicado a través de correo electrónico, llamada telefónica u oficio.
2	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Recibe solicitud, realiza la redacción del mismo y traslada al solicitante, el texto para visto bueno.
3	**Despacho Superior o Procuraduría de la Niñez y Adolescencia**	Recibe y revisa. ¿Sugiere cambios en el texto? a. Sí, regresa a actividad 2. b. No, continúa en actividad 4.
4	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Recibe visto bueno y coloca en el arte "Plantilla comunicado" ***(Ver anexo 5)*** el texto, revisa por última vez la redacción y estructura del comunicado.
5	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Al estar todo listo gira instrucciones al **Profesional (Protocolo y Redes Sociales)** para publicación del contenido. **Nota:** todo comunicado, por quien sea que haya sido solicitado, requiere del visto bueno del Procurador General de la Nación, previo a su publicación. Este visto bueno lo gestiona el solicitante, entregando constancia a la Unidad de Comunicación Social.
6	**Profesional (Protocolo y Redes Sociales)**	Recibe y socializa comunicado por canales de difusión de la Institución, según indicaciones.
		Fin del procedimiento.

A. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN DE COMUNICADOS DE LA INSTITUCIÓN



PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN SECRETARÍA GENERAL GUATEMALA, C.A.
PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN DESPACHO SUPERIOR GUATEMALA, C.A.

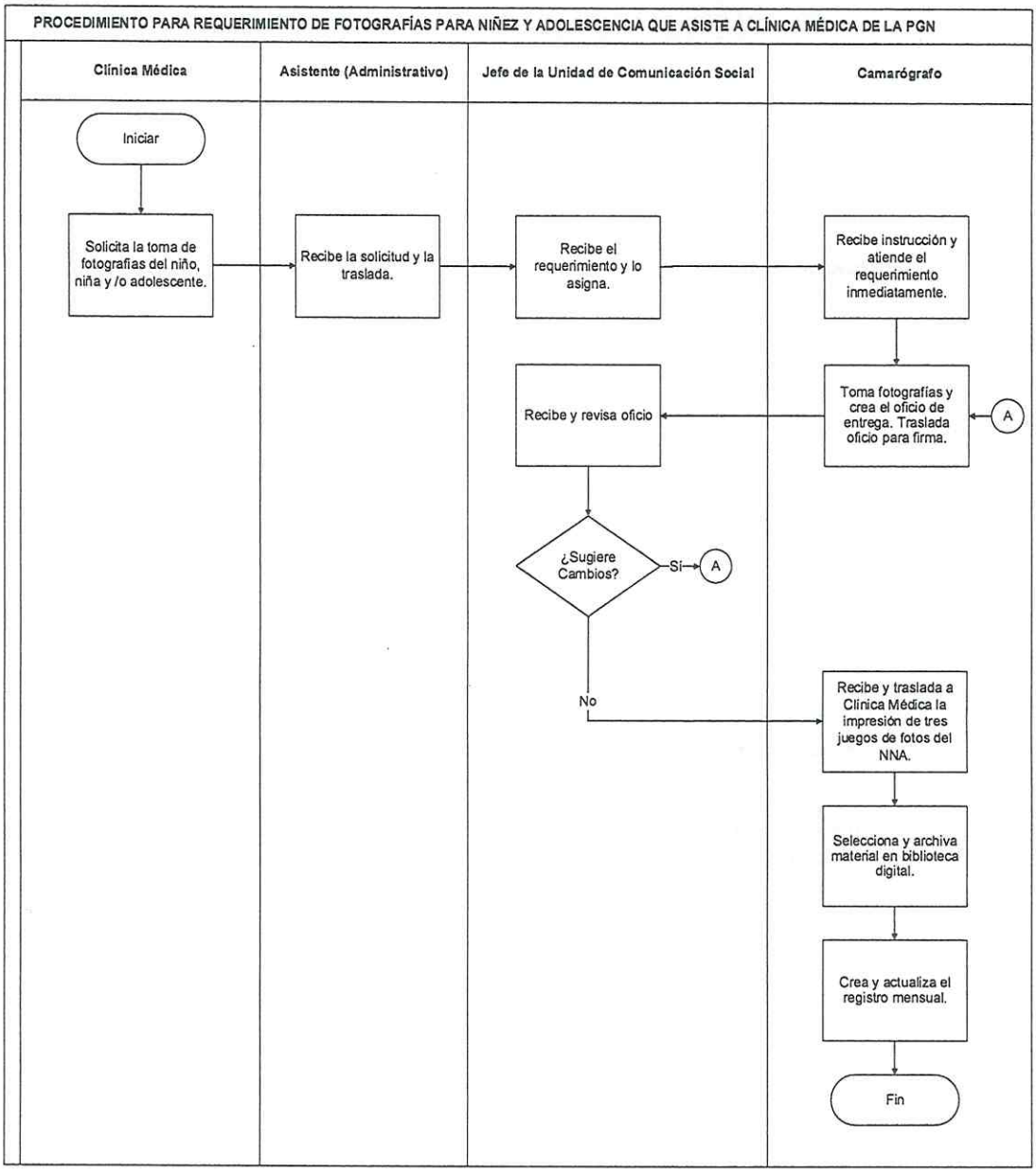
25

12.16. MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO PARA REQUERIMIENTO DE FOTOGRAFÍAS PARA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA QUE ASISTE A CLÍNICA MÉDICA DE LA PGN

NÚM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	**Clínica Médica**	Solicita a través de la vía oficial o correo electrónico la toma de fotografías del niño, niña y/o adolescente.
2	**Asistente (Administrativo)**	Recibe la solicitud y la traslada al jefe de la Unidad.
3	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Recibe el requerimiento y lo asigna a **Camarógrafo**.
4	**Camarógrafo**	Recibe instrucción y atiende el requerimiento inmediatamente.
5	**Camarógrafo**	Toma fotografías y crea el oficio de entrega y lo documenta a través del Sistema Web para creación de documentos y manejo de correspondencia. Traslada oficio al jefe de la Unidad para firma. **Nota:** todo oficio que salga de la Unidad de Comunicación Social, debe tener impreso el visto bueno del jefe.
6	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Recibe y revisa oficio para visto bueno. ¿Sugiere cambios en el oficio? a. Sí, regresa a actividad 5. b. No, continúa en actividad 7.
7	**Camarógrafo**	Recibe oficio firmado y traslada a Clínica Médica la impresión de tres juegos de fotos del NNA que adjunta al oficio con visto bueno de jefatura.
8	**Camarógrafo**	Selecciona y archiva material en biblioteca digital.
9	**Camarógrafo**	Crea y actualiza el registro mensual de la cantidad de niñas, niños y/o adolescentes a quienes se les ha tomado fotografía en la clínica médica
		Fin del procedimiento.

PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
DESPACHO SUPERIOR
GUATEMALA, C.A.

A. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA REQUERIMIENTO DE FOTOGRAFÍAS PARA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA QUE ASISTE A CLÍNICA MÉDICA DE LA PGN

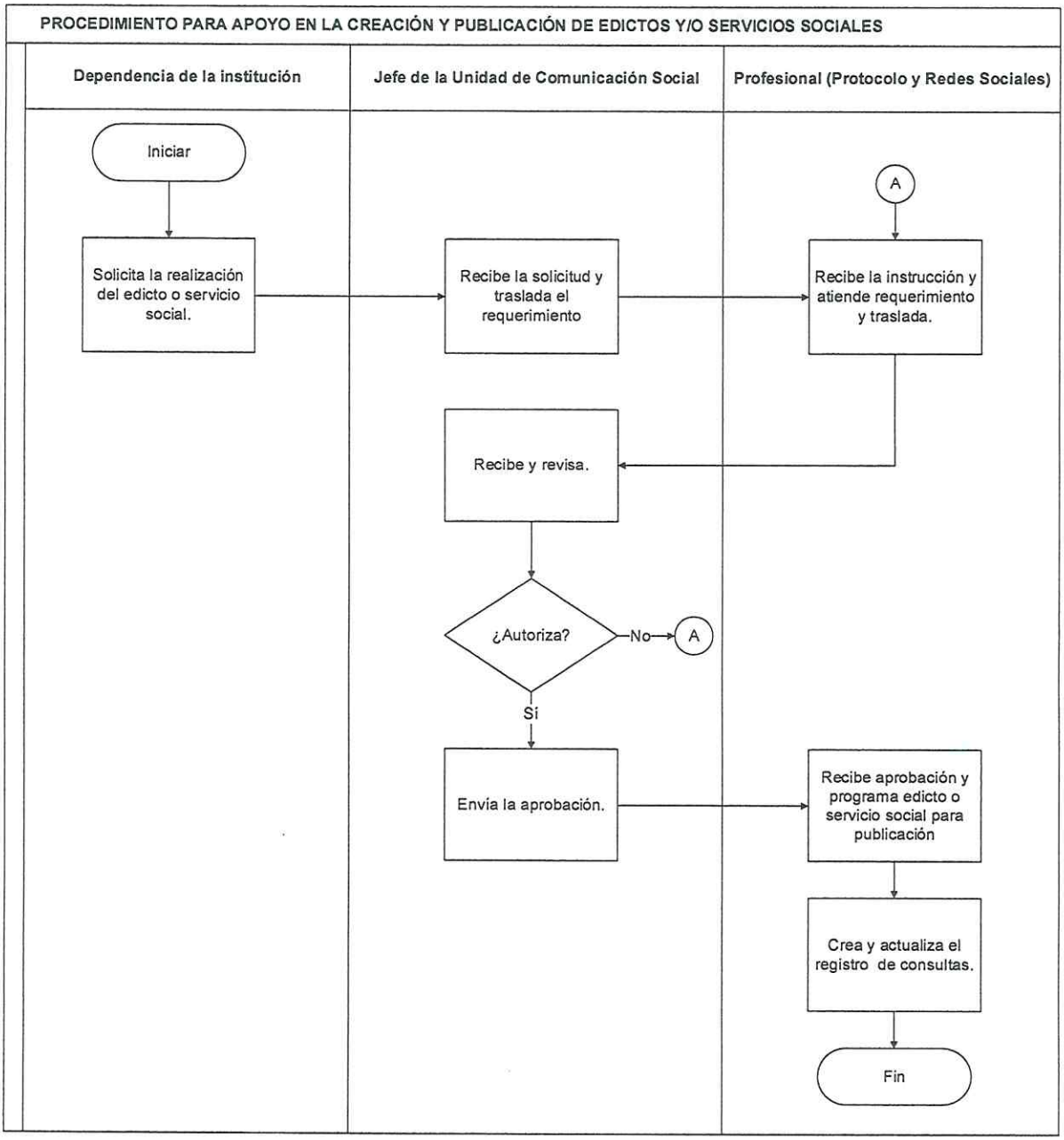


PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN SECRETARÍA GENERAL GUATEMALA, C.A.
PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN DESPACHO SUPERIOR GUATEMALA, C.A.

12.17. MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO PARA APOYO EN LA CREACIÓN Y PUBLICACIÓN DE EDICTOS Y/O SERVICIOS SOCIALES

NÚM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	**Dependencia de la Institución**	Solicita apoyo al jefe de la Unidad de Comunicación Social para diseño y publicación de servicio social o edicto a través de la vía oficial, llamada, correo electrónico o medio establecido previamente, incluyendo una fotografía reciente del niño, niña, adolescente, adulto mayor o personas con discapacidad, con toda la información necesaria.
2	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Recibe la solicitud y traslada el requerimiento **al Profesional (Protocolo y Redes Sociales)**
3	**Profesional (Protocolo y Redes Sociales)**	Recibe la instrucción y atiende requerimiento. Revisa que los datos enviados por el solicitante estén completos y crea el servicio en la "Plantilla servicio social o Plantilla edicto" y traslada. ***(Ver anexo 3 y 4)***
4	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Revisa el edicto o servicio social. ¿Autoriza el edicto o servicio social? a. Sí, continúa en actividad 5. b. No, regresa a la actividad 3.
5	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Envía al **Profesional (Protocolo y Redes Sociales)** la aprobación.
6	**Profesional (Protocolo y Redes Sociales)**	Recibe aprobación y programa edicto o servicio social para publicación en redes sociales de la PGN y página web institucional. **Nota:** si se trata de un servicio social debe publicarse inmediatamente.
7	**Profesional (Protocolo y Redes Sociales)**	Crea y actualiza el registro mensual de consultas sobre la programación de edictos
		Fin del procedimiento.

A. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA APOYO EN LA CREACIÓN Y PUBLICACIÓN DE EDICTOS Y/O SERVICIOS SOCIALES

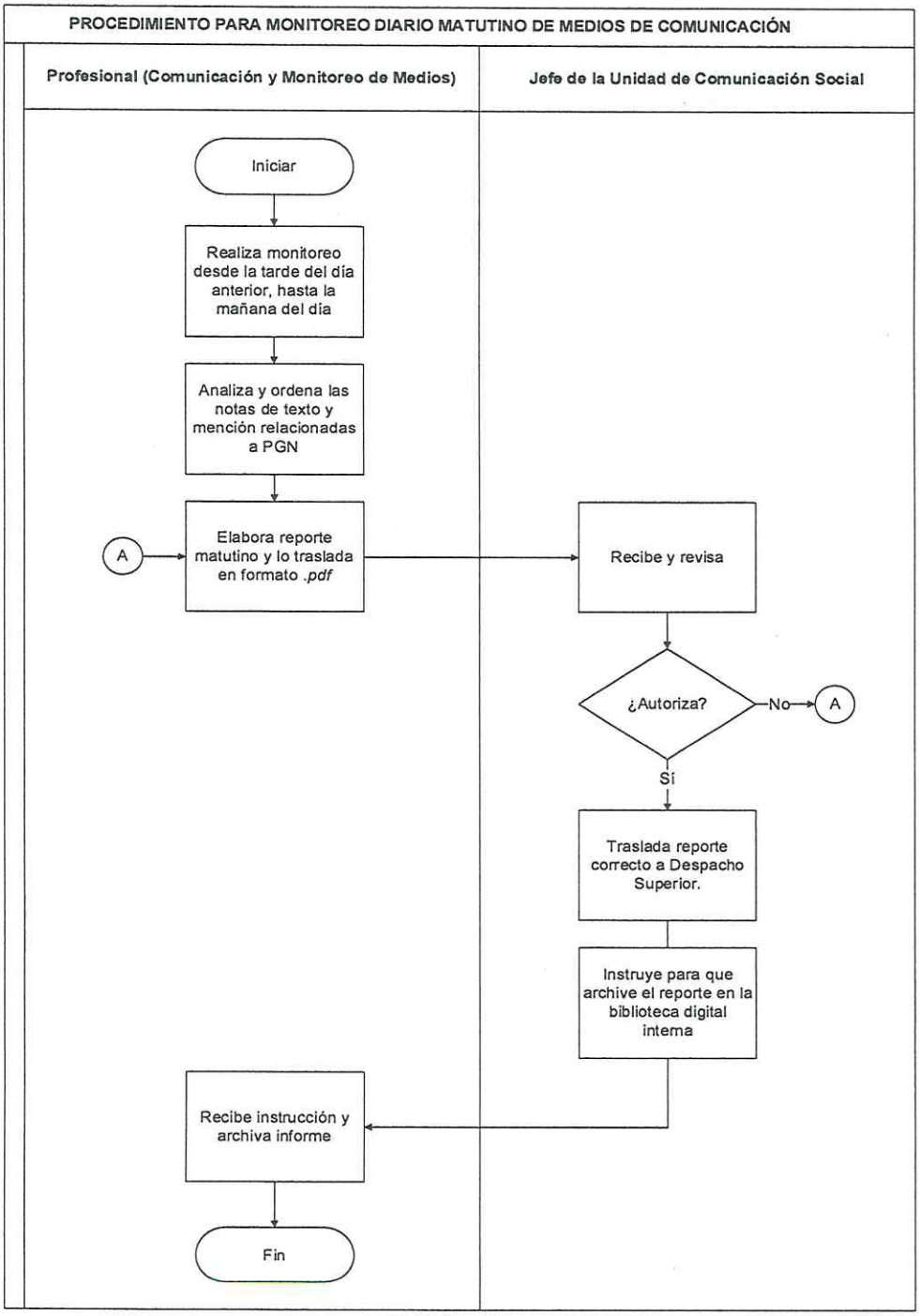


12.18. MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO PARA MONITOREO DIARIO MATUTINO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN

NÚM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	**Profesional (Comunicación y Monitoreo de Medios)**	Monitorea las noticias de radio, televisión, prensa escrita y redes sociales relacionadas con la Procuraduría General de la Nación, desde la tarde del día anterior, hasta la mañana del día.
2	**Profesional (Comunicación y Monitoreo de Medios)**	Analiza y ordena las notas de texto y mención relacionadas a temas que debe conocer la Procuraduría General de la Nación, colocándolas según categoría o temática.
3	**Profesional (Comunicación y Monitoreo de Medios)**	Elabora reporte matutino y lo traslada en formato .pdf al jefe de la Unidad de Comunicación Social, antes de las 8:00 horas, cada día de lunes a viernes.
4	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Recibe y revisa el reporte recibido. ¿Autoriza el reporte? a. Sí, continúa en actividad 5. b. No, regresa la actividad 3.
5	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Traslada reporte correcto al Procurador General de la Nación y a los grupos de monitoreo.
6	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Instruye al **Profesional (Comunicación y Monitoreo de Medios)** para que archive el reporte en la biblioteca digital interna.
7	**Profesional (Comunicación y Monitoreo de Medios)**	Recibe instrucción y archiva informe.
		Fin del procedimiento.

PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN SECRETARÍA GENERAL GUATEMALA, C.A.

A. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA PARA MONITOREO DIARIO MATUTINO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN



PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN DESPACHO SUPERIOR GUATEMALA, C.A.

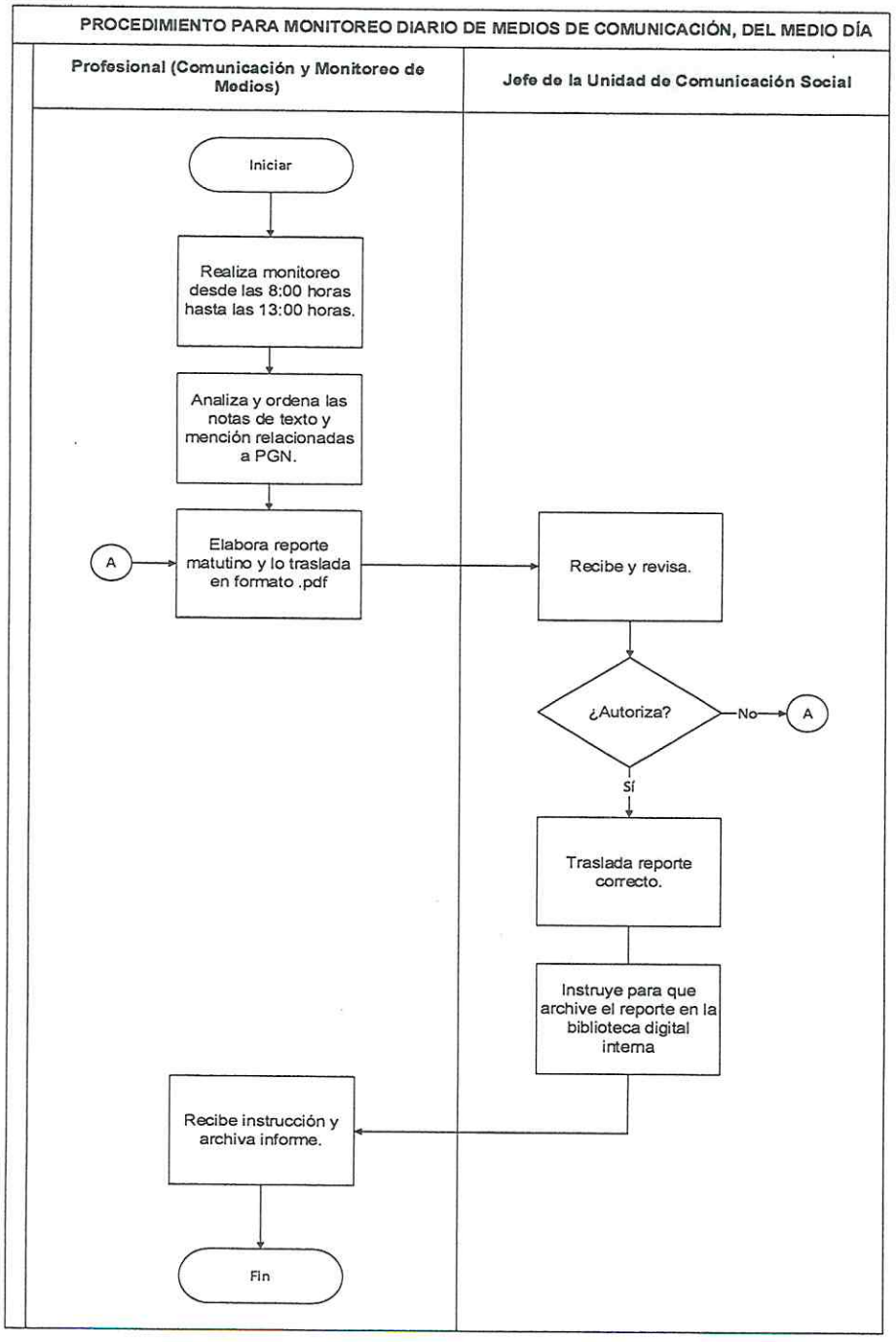
28

12.19. MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO PARA MONITOREO DIARIO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN, DEL MEDIO DÍA

NÚM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	**Profesional (Comunicación y Monitoreo de Medios)**	Monitorea las noticias de radio, televisión, prensa escrita y redes sociales relacionadas con la Procuraduría General de la Nación, desde las 8:00 horas hasta las 13:00 horas.
2	**Profesional (Comunicación y Monitoreo de Medios)**	Analiza y ordena las notas de texto y mención relacionadas a temas que debe conocer la Procuraduría General de la Nación, colocándolas según categoría o temática.
3	**Profesional (Comunicación y Monitoreo de Medios)**	Elabora reporte y lo traslada en formato *.pdf* y formato editable al jefe de la Unidad de Comunicación Social, antes de las 13:00 horas, cada día de lunes a viernes.
4	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Recibe y revisa el reporte recibido. ¿Autoriza el reporte? a. Sí, continúa en actividad 5. b. No, regresa la actividad 3.
5	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Traslada reporte correcto al Procurador General de la Nación y a los grupos de monitoreo.
6	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Instruye al **Profesional (Comunicación y Monitoreo de Medios)** para que archive el reporte en la biblioteca digital interna.
7	**Profesional (Comunicación y Monitoreo de Medios)**	Recibe instrucción y archiva informe.
		Fin del procedimiento.

PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
SECRETARÍA GENERAL
GUATEMALA, C.A.

A. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA MONITOREO DIARIO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN, DEL MEDIO DÍA



PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
DESPACHO SUPERIOR
GUATEMALA, C.A.

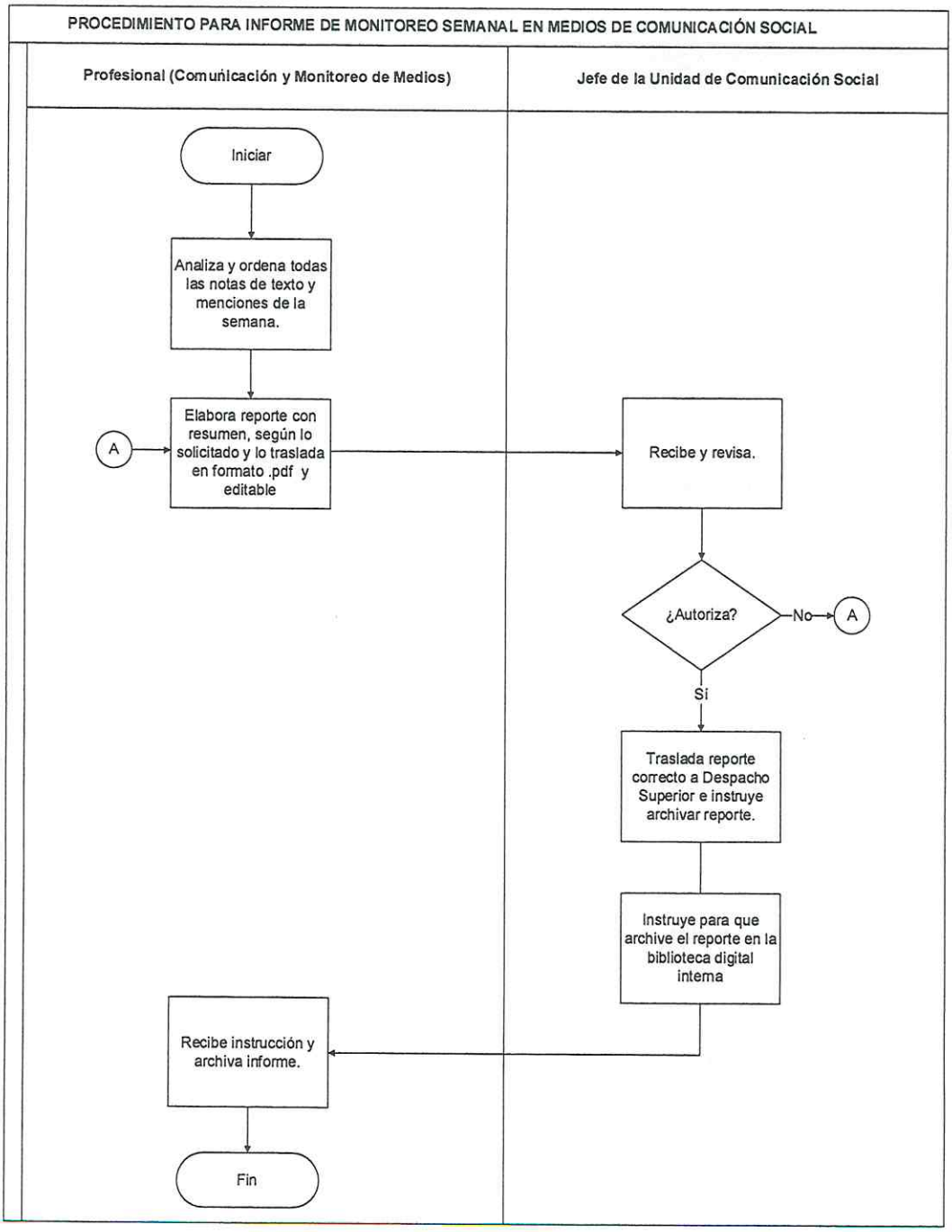
2a

12.20. MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO PARA INFORME DE MONITOREO SEMANAL EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL

NÚM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	**Profesional (Comunicación y Monitoreo de Medios)**	Analiza y ordena todas las notas de texto y menciones de la semana relacionadas a temas que debe conocer la Procuraduría General de la Nación, colocándolas según categoría o temática.
2	**Profesional (Comunicación y Monitoreo de Medios)**	Elabora reporte con todo el resumen, según lo solicitado y lo traslada en formato *.pdf* y formato editable al jefe de la Unidad de Comunicación Social, cada lunes antes de las 11:00 horas.
3	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Recibe y revisa el reporte recibido. ¿Autoriza el reporte? a. Sí, continúa en actividad 4. b. No, regresa la actividad 2.
4	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Traslada reporte correcto al Procurador General de la Nación a través de oficio.
5	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Instruye al **Profesional (Comunicación y Monitoreo de Medios)** para que archive el reporte en la biblioteca digital interna.
6	**Profesional (Comunicación y Monitoreo de Medios)**	Recibe instrucción y archiva informe.
		Fin del procedimiento.

PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
DESPACHO SUPERIOR
GUATEMALA, C.A.

A. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA INFORME DE MONITOREO SEMANAL EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL

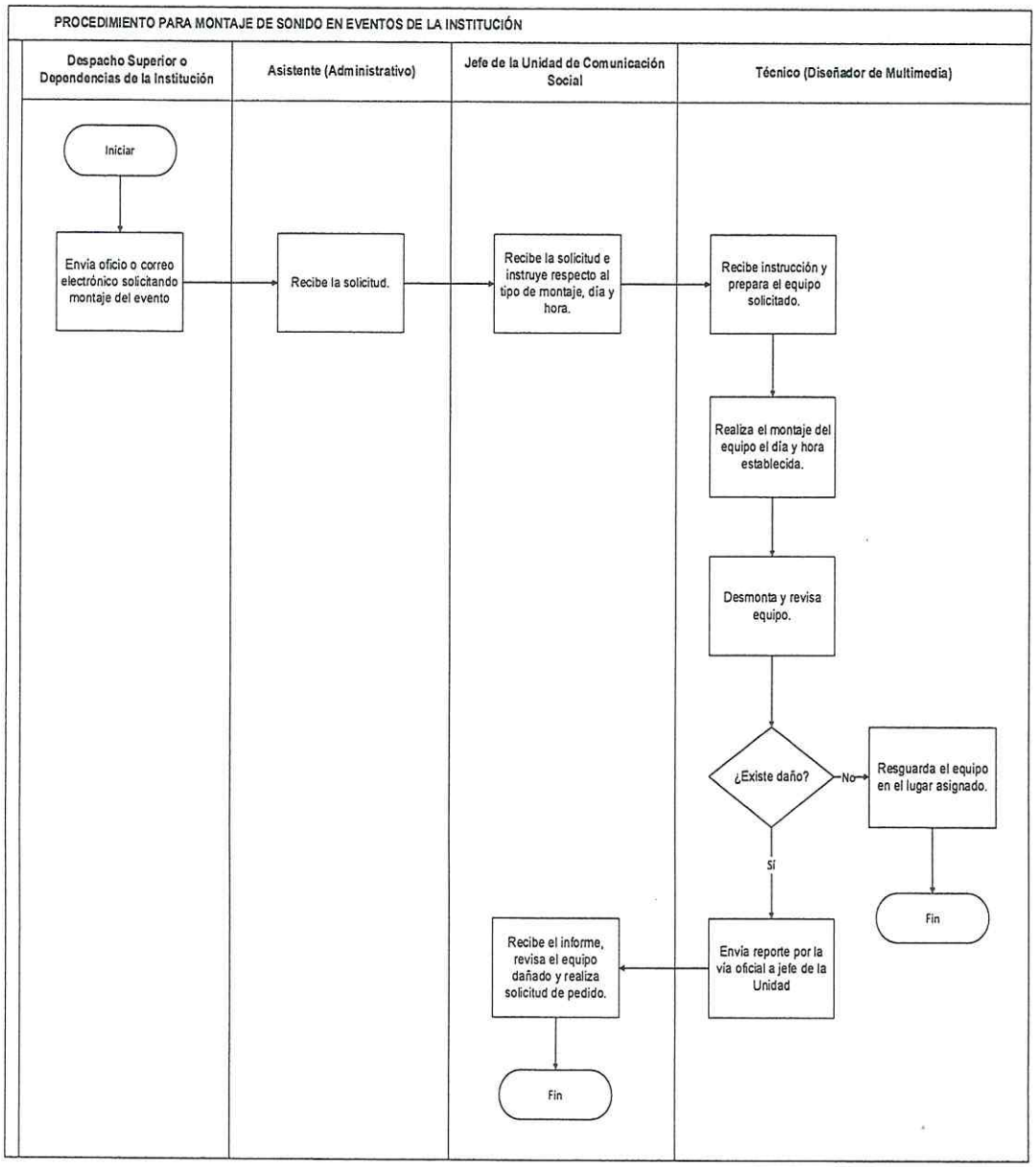


12.21. MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO PARA MONTAJE DE SONIDO EN EVENTOS DE LA INSTITUCIÓN

NÚM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	**Despacho Superior o dependencias de la Institución**	Envía oficio o correo electrónico al jefe de la Unidad de Comunicación Social solicitando montaje de evento, con todos los detalles necesarios.
2	**Asistente (Administrativo)**	Recibe y traslada la solicitud al jefe de la Unidad.
3	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Recibe la solicitud e instruye al **Técnico (Diseñador de Multimedia)** respecto al tipo de montaje de sonido que han requerido, informando sobre el día, lugar y horario en que debe estar en funcionamiento el equipo y el horario en que se debe desmontar.
4	**Técnico (Diseñador de Multimedia)**	Recibe instrucción y prepara el equipo solicitado para el montaje en el día y horario indicado, según requerimiento.
5	**Técnico (Diseñador de Multimedia)**	Realiza el montaje del equipo el día y hora establecida, prueba que el equipo funcione y atiende el evento, según indicaciones.
6	**Técnico (Diseñador de Multimedia)**	Realiza el desmontaje del equipo de sonido y revisa. ¿Existe equipo dañado que requiera atención? a. Sí, envía reporte por la vía oficial a jefe de la Unidad y continúa actividad 8. b. No, continúa a actividad 7.
7	**Técnico (Diseñador de Multimedia)**	Resguarda el equipo en el lugar asignado. **Fin del procedimiento**
8	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Recibe el informe, revisa el equipo dañado y realiza solicitud de pedido para la adquisición de equipo nuevo o para la reparación del mismo.
		Fin del procedimiento

PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
DESPACHO SUPERIOR
GUATEMALA, C.A.

A. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA MONTAJE DE SONIDO EN EVENTOS DE LA INSTITUCIÓN



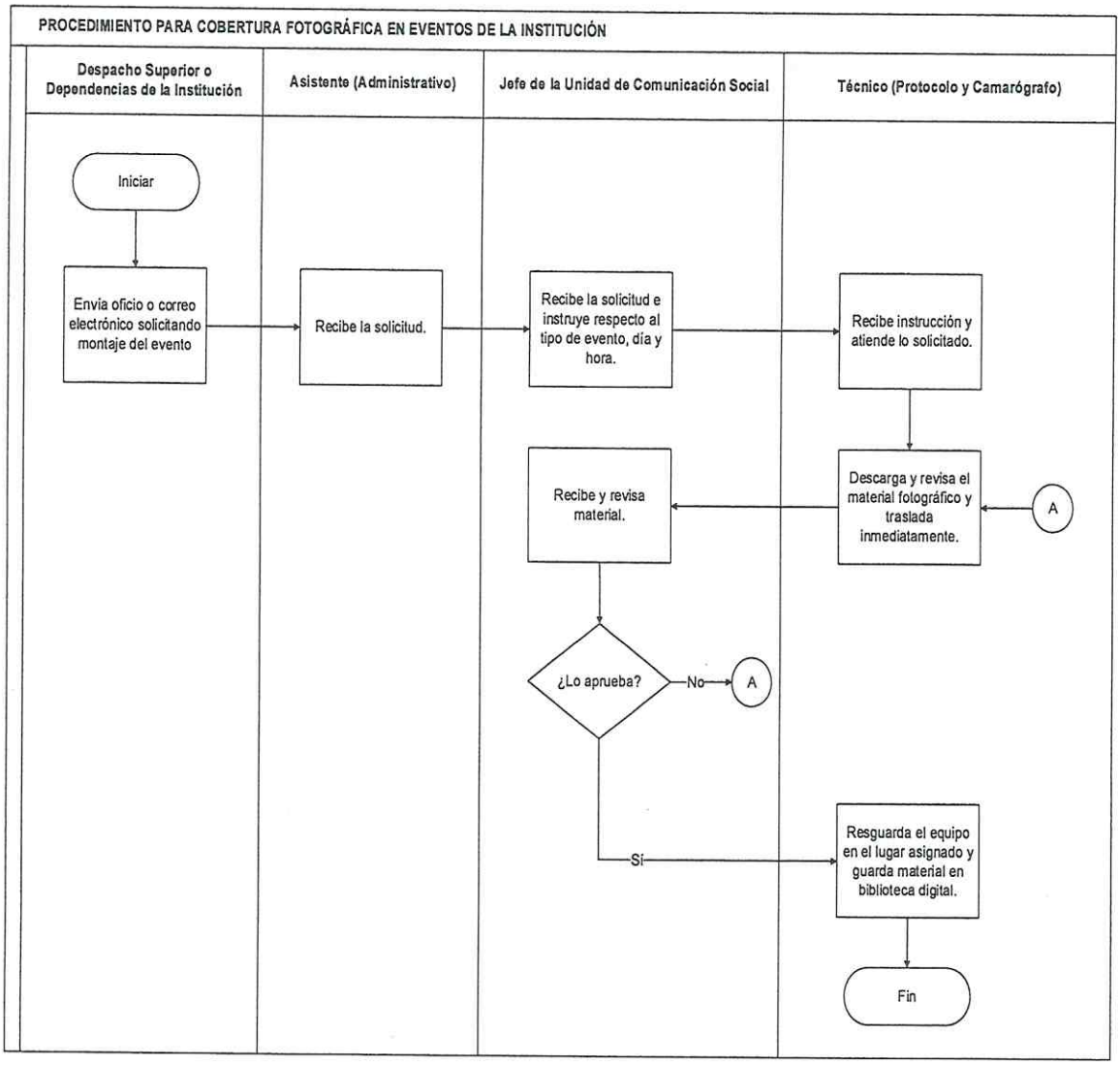
31

12.22. MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO PARA COBERTURA FOTOGRÁFICA EN EVENTOS DE LA INSTITUCIÓN

NÚM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	**Despacho Superior o dependencias de la Institución**	Envía oficio o correo electrónico al jefe de la Unidad de Comunicación Social solicitando montaje de evento, con todos los detalles necesarios.
2	**Asistente (Administrativo)**	Recibe y traslada la solicitud al jefe de la Unidad.
3	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Recibe la solicitud e instruye al **Profesional (Comunicación de Medios)** respecto al tipo de evento, informando sobre el día, lugar y horario en que se debe asistir.
4	**Profesional (Comunicación de Medios)**	Recibe instrucción y atiende lo solicitado para alistar el equipo necesario y asiste al evento, según indicaciones.
5	**Profesional (Comunicación de Medios)**	Descarga y revisa el material fotográfico y traslada inmediatamente al jefe de la Unidad.
6	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Recibe y revisa el material. ¿Aprueba el material fotográfico? a. Sí, continúa actividad 7. b. No, regresa a actividad 5.
7	**Profesional (Comunicación de Medios)**	Resguarda el equipo en el lugar asignado y guarda material en biblioteca digital.
		Fin del procedimiento

PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
DESPACHO SUPERIOR
GUATEMALA, C. A.

A. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA COBERTURA FOTOGRÁFICA EN EVENTOS DE LA INSTITUCIÓN

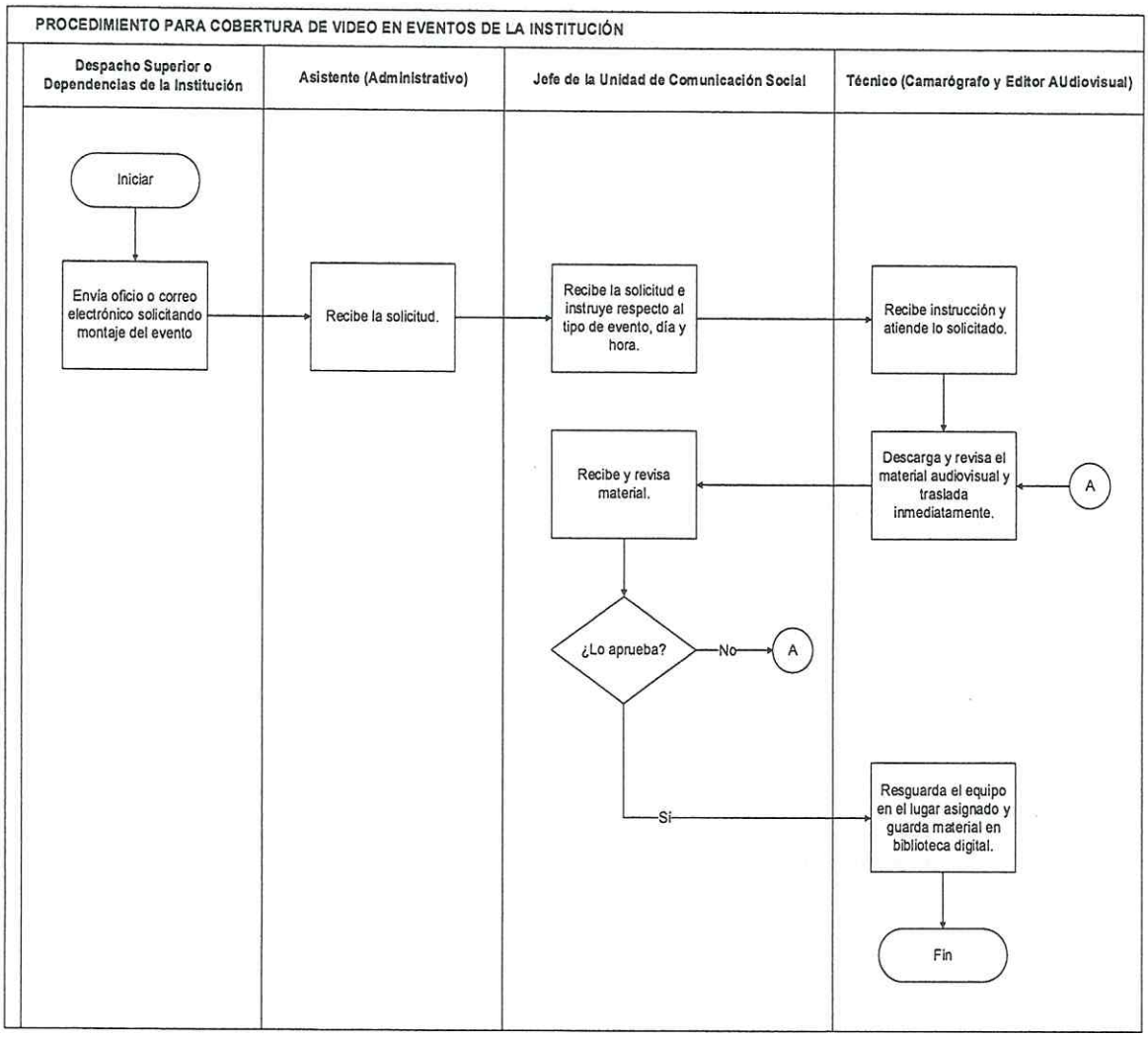


32

12.23. MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO PARA COBERTURA DE VIDEO EN EVENTOS DE LA INSTITUCIÓN

NÚM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	**Despacho Superior o dependencias de la Institución**	Envía oficio o correo electrónico al jefe de la Unidad de Comunicación Social solicitando montaje de evento, con todos los detalles necesarios.
2	**Asistente (Administrativo)**	Recibe y traslada la solicitud al jefe de la Unidad.
3	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Recibe la solicitud e instruye al **Técnico (Camarógrafo y Editor Audiovisual)** respecto al tipo de evento, informando sobre el día, lugar y horario en que se debe asistir.
4	**Técnico (Camarógrafo y Editor Audiovisual)**	Recibe instrucción y atiende lo solicitado para alistar el equipo necesario y asiste al evento, según indicaciones.
5	**Técnico (Camarógrafo y Editor Audiovisual)**	Descarga y revisa el material audiovisual, edita el material, según lo solicitado y traslada inmediatamente al jefe de la Unidad.
6	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Recibe y revisa el material audiovisual. ¿Aprueba el material audiovisual? a. Sí, continúa actividad 7. b. No, regresa a actividad 5.
7	**Técnico (Camarógrafo y Editor Audiovisual)**	Resguarda el equipo en el lugar asignado y guarda material en biblioteca digital.
		Fin del procedimiento

A. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA COBERTURA DE VIDEO EN EVENTOS DE LA INSTITUCIÓN



33

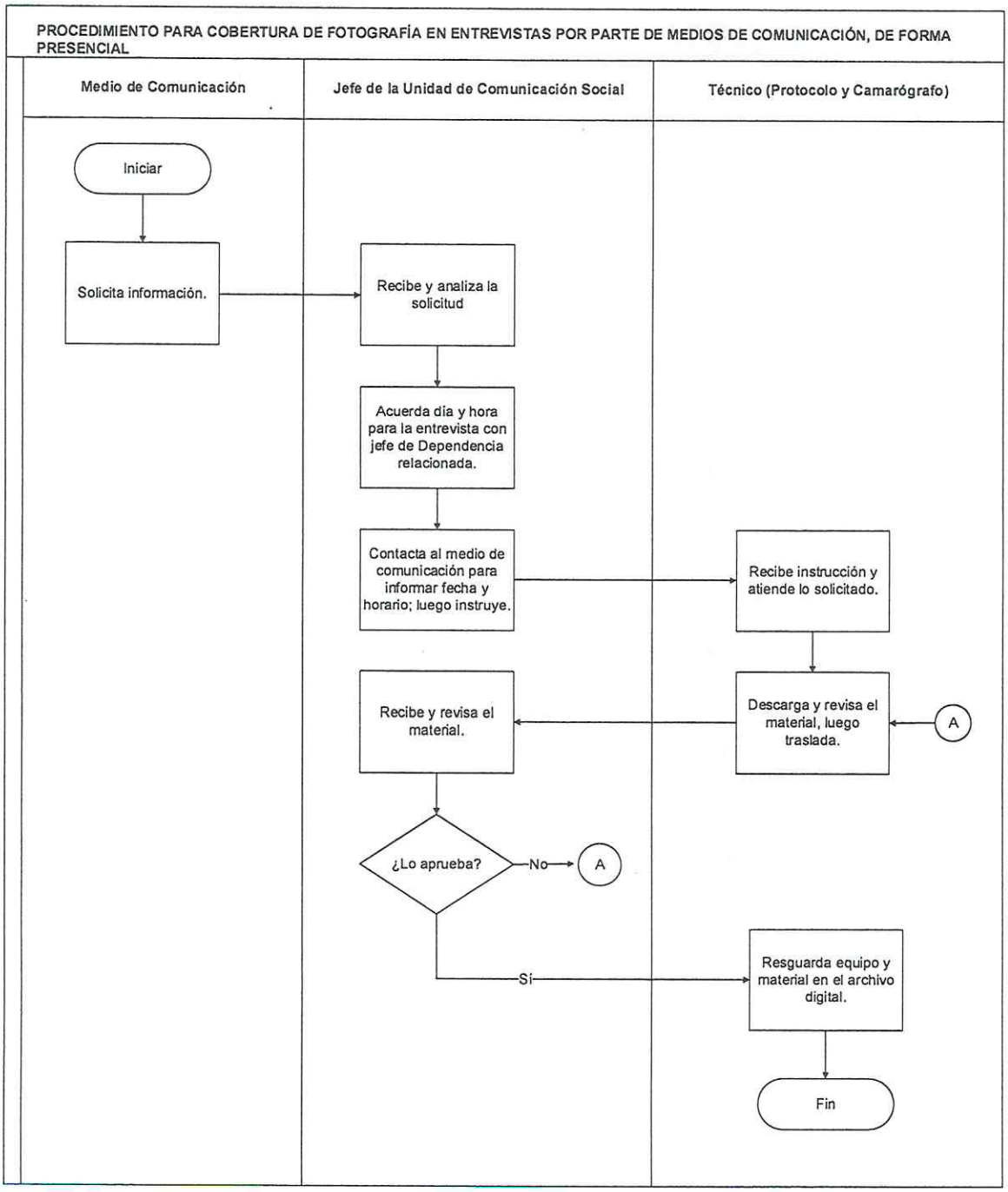
12.24 MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO PARA COBERTURA DE FOTOGRAFÍA EN ENTREVISTAS POR PARTE DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN, DE FORMA PRESENCIAL

NÚM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	**Medio de Comunicación**	Solicita información a la Unidad de Comunicación Social de la PGN a través correo electrónico, llamada telefónica o chat de WhatsApp.
2	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Recibe y analiza la solicitud de información recibida para definir la viabilidad de procesar la información.
3	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Contacta a la autoridad de la Dependencia institucional que tiene relación directa con el tema requerido para procesar los datos, ordenarlos y analizarlos previo a brindarlos, con autorización de la dependencia. Acuerda día y hora para la entrevista. **Nota:** toda información de temas altamente delicados, debe contar con autorización del Procurador General de la Nación, previo a difundirse o trasladarla a Medios de Comunicación.
4	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Contacta al medio de comunicación para informar sobre fecha y horario para la entrevista y designa al **Profesional (Comunicación de Medios)** para que documente la entrevista con fotografía.
5	**Profesional (Comunicación de Medios)**	Recibe instrucción y atiende lo solicitado para alistar el equipo necesario y asiste a la entrevista, según indicaciones.
6	**Profesional (Comunicación de Medios)**	Descarga y revisa el material fotográfico y traslada inmediatamente al jefe de la Unidad.
7	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Recibe y revisa el material. ¿Aprueba el material fotográfico? a. Sí, continúa actividad 8. b. No, regresa a actividad 6.
8	**Profesional (Comunicación de Medios)**	Resguarda equipo y material en el archivo digital.
		Fin del procedimiento.

PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
DESPACHO SUPERIOR
GUATEMALA, C.A.

PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
SECRETARÍA GENERAL
GUATEMALA, C.A.

A. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA COBERTURA DE FOTOGRAFÍA EN ENTREVISTAS POR PARTE DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN, DE FORMA PRESENCIAL



PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
DESPACHO SUPERIOR
GUATEMALA, C.A.

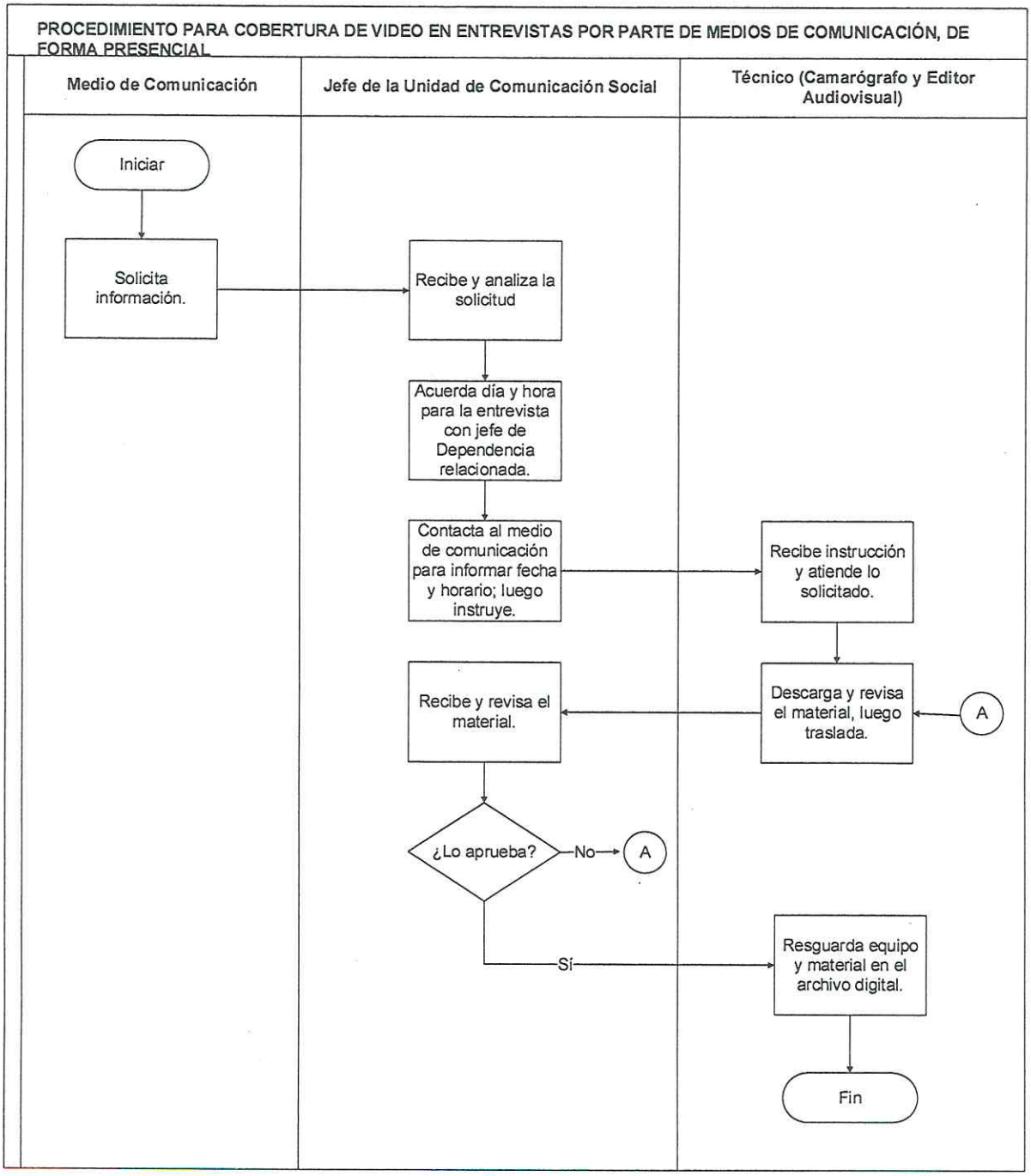
34

12.25 MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO PARA COBERTURA DE VIDEO EN ENTREVISTAS POR PARTE DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN, DE FORMA PRESENCIAL

NÚM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	**Medio de Comunicación**	Solicita información a la Unidad de Comunicación Social de la PGN a través correo electrónico, llamada telefónica o chat de WhatsApp.
2	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Recibe y analiza la solicitud de información recibida para definir la viabilidad de procesar la información.
3	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Contacta a la autoridad de la Dependencia Institucional que tiene relación directa con el tema requerido para procesar los datos, ordenarlos y analizarlos previo a brindarlos, con autorización de la dependencia. Acuerda día y hora para la entrevista. **Nota:** toda información de temas altamente delicados, debe contar con autorización del Procurador General de la Nación, previo a difundirse o trasladarla a Medios de Comunicación.
4	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Contacta al medio de comunicación para informar fecha y horario para la entrevista y designa al **Técnico (Camarógrafo y Editor Audiovisual)** para que documente la entrevista con video y audio.
5	**Técnico (Camarógrafo y Editor Audiovisual)**	Recibe instrucción y atiende lo solicitado para alistar el equipo necesario y asiste a la entrevista según indicaciones.
6	**Técnico (Camarógrafo y Editor Audiovisual)**	Descarga y revisa el material audiovisual y traslada inmediatamente al jefe de la Unidad.
7	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Recibe y revisa el material. ¿Aprueba el material audiovisual? a. Sí, continúa actividad 8. b. No, regresa a actividad 6.
8	**Técnico (Camarógrafo y Editor Audiovisual)**	Resguarda el material audiovisual en el archivo digital.
		Fin del procedimiento.

PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
DESPACHO SUPERIOR
GUATEMALA, C. A.

A. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA COBERTURA DE VIDEO EN ENTREVISTAS POR PARTE DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN, DE FORMA PRESENCIAL



35

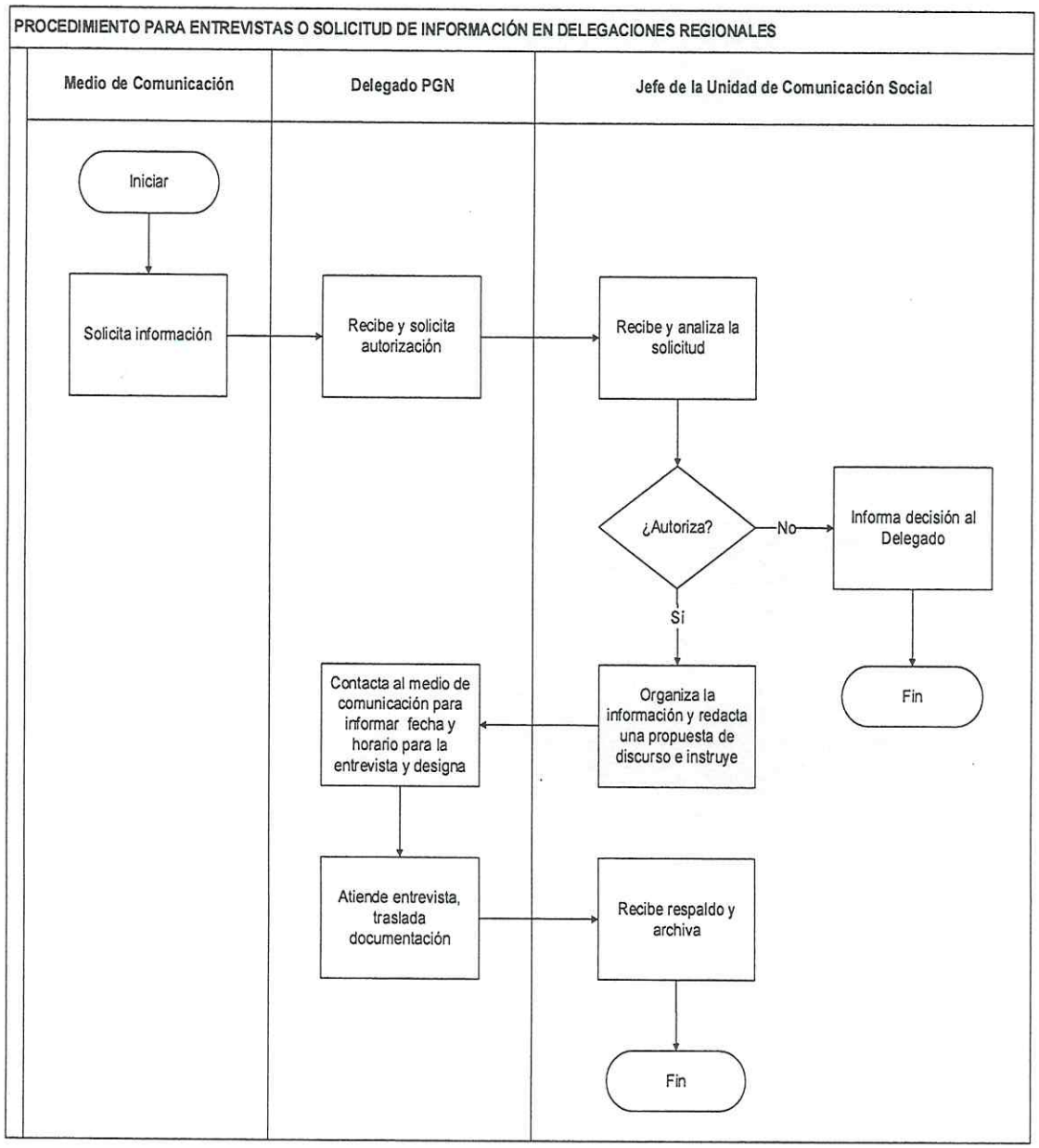
12.26 MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO PARA ENTREVISTAS O SOLICITUD DE INFORMACIÓN EN DELEGACIONES REGIONALES

NÚM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	**Medio de Comunicación**	Solicita información de Delegación Regional de la PGN a través de correo electrónico, llamada telefónica o chat de WhatsApp.
2	**Delegado PGN**	Solicita autorización a Jefe de la Unidad de Comunicación Social para brindar la entrevista o la información requerida.
3	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Recibe y analiza la solicitud de información recibida para definir la viabilidad de procesar la información.
4	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	¿Autoriza? a. Sí, continúa actividad 5. b. No, informa decisión al delegado. **Fin del procedimiento.**
5	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Organiza la información y redacta una propuesta de discurso para el delegado e informa. Adicional da aviso a despacho superior sobre la autorización, indicando tema y respuesta que brindará el delegado. **Nota:** toda información de temas altamente delicados, debe contar con autorización del Procurador General de la Nación, previo a difundirse o trasladarla a Medios de Comunicación.
4	**Delegado PGN**	Contacta al medio de comunicación para informar sobre fecha y horario para la entrevista.
5	**Delegado PGN**	Atiende la entrevista el día y hora designada. Documenta con audio y fotos y lo traslada al jefe de Comunicación Social. **Nota:** toda entrevista brindada debe ser documentada con archivo de audio, sin excepción.
6	**Jefe de la Unidad de Comunicación Social**	Recibe el respaldo y lo resguarda en el archivo digital.
		Fin del procedimiento.

PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
DESPACHO SUPERIOR
GUATEMALA, C.A.

PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
SECRETARÍA GENERAL
GUATEMALA, C.A.

A. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA ENTREVISTAS O SOLICITUD DE INFORMACIÓN EN DELEGACIONES REGIONALES



DESPACHO SUPERIOR
PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
GUATEMALA, C.A.

310

13. Anexos

Anexo 1: Plantilla noticias

PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
SECRETARÍA GENERAL
GUATEMALA, C.A.

Anexo 2: Plantilla convocatoria de prensa

PGN Procuraduría General de la Nación | Convocatoria **de Prensa**

La Procuraduría General de la Nación
Delegación de Malacatán, San Marcos convoca:

A la apertura de la Delegación Regional de
"**Malacatán, San Marcos**"

Fecha:
Jueves 27 de abril de 2023

Hora:
09:30 horas

Lugar:
3ra. avenida 6-105 zona 1, Colonia San Isidro, Malacatán, San Marcos

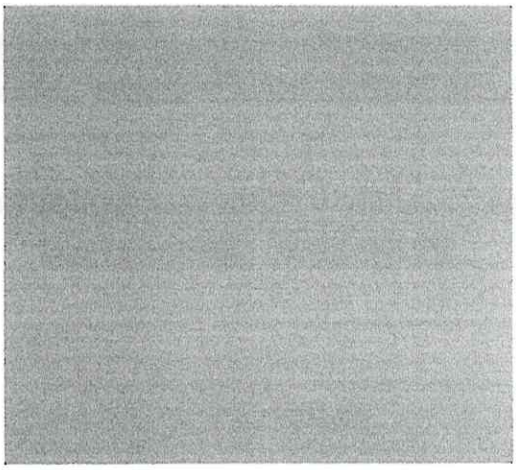
PGNguatemalaOficial

www.pgn.gob.gt | PGNguatemalaOficial | pgnguatemalaOficial | @PGNguatemala | pgnguatemala

PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
DESPACHO SUPERIOR
GUATEMALA, C.A.

37

Anexo 3: Plantilla servicio social



Ayúdanos a localizar a los familiares de **NOMBRE**

Cualquier información comunicarse al teléfono **0000-0000** o presentarse a la **dirección.**

PGNGuatemalaOficial @PGNguatemala pgnguatemalaoficial @pgnguatemala @pgnguatemalaoficial AlertaAlbaKeneth

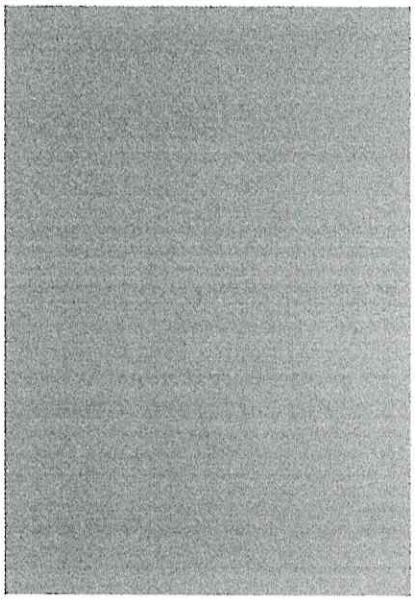
PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN DESPACHO SUPERIOR GUATEMALA, C.A.

PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
SECRETARÍA GENERAL
GUATEMALA, C.A.

Anexo 4: Plantilla edicto

PGN Procuraduría General de la Nación

EDICTO



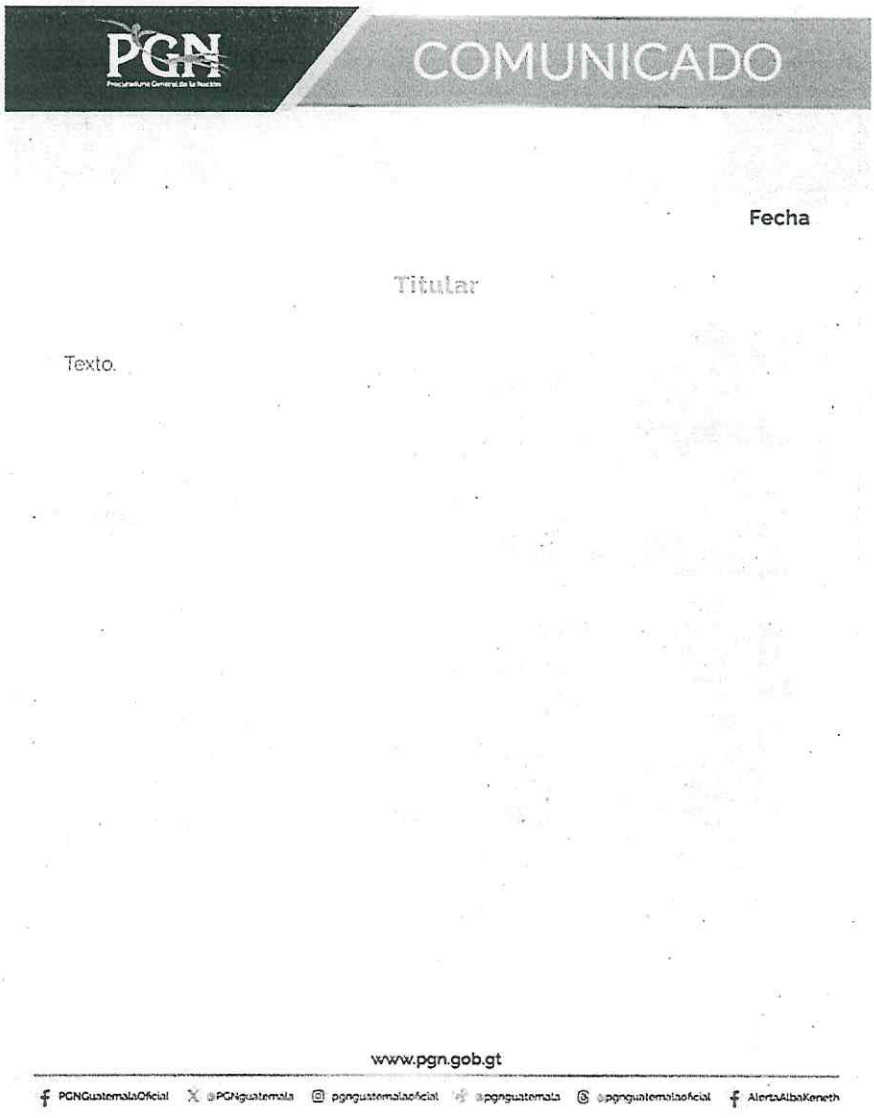
Se solicita la presencia de los padres biológicos o familiares de la niña **NOMBRE** cualquier persona o familiar que manifieste interés en constituirse como **RECURSO FAMILIAR IDÓNEO**, presentarse al **LUGAR**, DIRECCIÓN y **DEPENDENCIA**, **Carpeta Judicial No.**

www.pgn.gob.gt PGNGuatemalaOficial @PGNguatemala pgnguatemalaoficial @pgnguatemala @pgnguatemalaoficial AlertaAlbaKeneth

PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
DESPACHO SUPERIOR
GUATEMALA, C.A.

380

Anexo 5: Plantilla comunicado



Anexo 6: Formato atención medios de comunicación- atención a prensa

ATENCIÓN A MEDIOS

No.	FECHA	MES	MEDIO	TIPO/FORMATO	SOLICITANTE	TEMA	DEPENDENCIA QUE ATIENDE O DA INFORMACIÓN
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							

PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN DESPACHO SUPERIOR GUATEMALA, C.A.

39

LA INFRASCRITA SECRETARIA GENERAL DE LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN----------

CERTIFICA:

Que las treinta y nueve fotocopias que anteceden a la presente, impresas en su lado anverso y reverso a excepción de los folios uno y treinta y nueve impresas únicamente en su lado anverso fueron reproducidas hoy en mi presencia de su original, las que revelan íntegramente el contenido del Acuerdo número cincuenta guion dos mil veinticinco (50-2025) de fecha veinticinco de febrero de dos mil veinticinco, documento que obra en los archivos respectivos de Secretaría General de la Procuraduría General de la Nación. **Para los usos legales correspondientes, numero, sello y firmo las hojas que certifico y extiendo la presente en el reverso del folio treinta y nueve. En la ciudad de Guatemala, el veintisiete de febrero de dos mil veinticinco.**

PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
SECRETARÍA GENERAL
GUATEMALA, C.A.

Licenciada Kelyn Yomara Cordón Acevedo
Secretaria General
Procuraduría General de la Nación