

Procuraduría General de la Nación



UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL

**Manual de Normas y Procedimientos
Aprobado por el Procurador General de la Nación
Según Acuerdo 346-2022
Guatemala, 29 de septiembre de 2022**

ACUERDO 346-2022
Guatemala, 29 de septiembre de 2022.

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 y es el jefe de la Procuraduría General de la Nación.

CONSIDERANDO:

Que el Decreto 512 del Congreso de la República de Guatemala y sus respectivas reformas, establece que el Procurador General de la Nación, como máxima autoridad debe promover las gestiones necesarias, así como los parámetros y lineamientos de trabajo que sean necesarios para el correcto funcionamiento de la Institución.

CONSIDERANDO:

Que mediante Acuerdo número 40-2022 de fecha 31 de marzo de 2022, se estableció la necesidad de elaborar el "Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Comunicación Social", mismo que, para alcanzar mayor eficiencia en los procedimientos que realiza debe ser actualizado.

CONSIDERANDO:

Que en virtud que la Unidad de Comunicación Social de la Procuraduría General de la Nación, ha realizado la actualización del manual mencionado con anterioridad, cumpliendo con los lineamientos establecidos en la Guía para Elaboración de Manuales de Normas y Procedimientos de esta Institución, es procedente emitir la disposición legal que apruebe la actualización del Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Comunicación Social, para que pueda ser aplicado en el desarrollo de las funciones de dicha dependencia Institucional.

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, 2, 13, 14 del Decreto 512 y sus reformas; 1, 2, 4 del Decreto 119-96 ambos los decretos del Congreso de la República de Guatemala; Acuerdo Gubernativo 26 de la Presidencia de la República de Guatemala de fecha 18 de mayo de 2022; numeral 1.10 de las Normas Generales de Control Interno Gubernamental, de la Contraloría General de Cuentas.

ACUERDA:

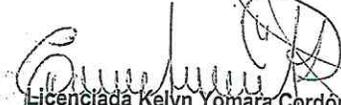
Artículo 1. Aprobar la actualización del "Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Comunicación Social", elaborado por el Jefe de la Unidad de Comunicación Social de esta Institución, el cual está compuesto de 36 páginas, mismos que forman parte del presente Acuerdo, los que se numeran y sellan.

Artículo 2. Se deroga el Acuerdo del Procurador General de la Nación número 40-2022 de fecha 31 de marzo de 2022.

Artículo 3. El presente Acuerdo surte sus efectos inmediatamente. Notifíquese.


Abogado Wuelmer Ubener Gómez González
Procurador General de la Nación




Licenciada Kelyn Yomara Cordon Acevedo
Secretaria General

 PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN GUATEMALA, C.A.		DE USO INTERNO	
VIGENCIA: Septiembre 2022	CÓDIGO: PGN/UCS-MNP-21(02)-2022	VERSIÓN: ACTUALIZACIÓN FECHA: 08/06/2022	PÁGINA: 1 de 36
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:	Lcda. Rosa Victoria Alvarado Eguizabal Jefe de la Unidad de Comunicación Social		28/09/2022
REVISIÓN TÉCNICA:	Lcda. M.A. Annygret Vásquez Montenegro Directora de Planificación		28/09/2022
APROBADO POR:	Abogado Wuelmer Ubener Gómez González Procurador General de la Nación		28/09/2022



ÍNDICE

1.	Lista de distribución del manual	4
2.	Registro o control de revisiones	4
3.	Introducción.....	4
4.	Definiciones o conceptos	5
4.1.	Acrónimos.....	6
5.	Base legal	6
6.	Objetivo del manual	7
6.1.	Objetivo general	7
6.2.	Objetivos específicos.....	7
7.	Generalidades del manual.....	7
8.	Actualización del manual	7
9.	Alcance o áreas de aplicación	8
10.	Políticas y normas.....	8
11.	Responsabilidades.....	9
12.	Descripción de procedimientos.....	12
12.1.	Matriz del procedimiento para elaboración de Notas Periodísticas	12
A.	Diagrama de flujo del procedimiento para elaboración de Notas Periodísticas	13
12.2.	Matriz del procedimiento para convocatoria a medios de comunicación.....	14
A.	Diagrama de flujo del procedimiento para convocatoria a medios de comunicación.....	15
12.3.	Matriz del procedimiento para diseño, diagramación y línea gráfica de documentos	16
A.	Diagrama de flujo del procedimiento para diseño, diagramación y línea gráfica de documentos	17
12.4.	Matriz del procedimiento para seguimiento a solicitud de información por parte de medios de comunicación	18
A.	Diagrama de flujo del procedimiento para seguimiento a solicitud de información por parte de medios de comunicación	19
12.5.	Matriz del procedimiento para acompañamiento de la Unidad de Comunicación Social en evento interno y externo de la Institución.....	20
A.	Diagrama de flujo del procedimiento para acompañamiento de la Unidad de Comunicación Social en evento interno y externo de la Institución.....	21
12.6.	Matriz del procedimiento para préstamo de insumos o material de Comunicación Social.....	22
A.	Diagrama de flujo del procedimiento para préstamo de insumos o material de Comunicación Social	23
12.7.	Matriz del procedimiento para publicación de mensajes institucionales y oficiales en redes sociales de la PGN.....	24
A.	Diagrama de flujo del procedimiento para publicación de mensajes institucionales y oficiales en redes sociales de la PGN	25
12.8.	Matriz del procedimiento para coordinación y socialización de campaña de comunicación social	26
A.	Diagrama de flujo del procedimiento para coordinación y socialización de campaña de comunicación social	27
12.9.	Matriz del procedimiento para elaboración de boletines, comunicados informativos y/o memoria de labores.....	28

A. Diagrama de flujo del procedimiento para elaboración de comunicados, boletines informativos y/o memoria de labores 29

12.10. Matriz del procedimiento para requerimiento de fotografías para niñez y adolescencia que asiste a clínica médica de la PGN 30

A. Diagrama de flujo del procedimiento para requerimiento de fotografías para niñez y adolescencia que asiste a clínica médica de la PGN 31

12.11. Matriz del procedimiento para apoyo en publicación de edictos y servicios sociales..... 32

A. Diagrama de flujo del procedimiento para apoyo en publicación de edictos y servicios sociales . 33

12.12. Matriz del procedimiento para monitoreo de medios de comunicación social..... 34

A. Diagrama de flujo del procedimiento para monitoreo de medios de comunicación social 35

13. Anexos 36

 Anexo 1 36



	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	DE USO INTERNO
--	--	---------------------------

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 certificada
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 del original
6	Inspectoría General	Jefe de Inspectoría General	Copia del original

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. 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 adecuada información de las actuaciones que se efectúan dentro de la Procuraduría General de la Nación con el fin de transmitir a la población guatemalteca, medios de comunicación, instituciones y organizaciones nacionales e internacionales, la información más completa y correcta de los actos llevados a cabo por la Institución.

Por otra parte, es la dependencia encargada de ejecutar las estrategias de comunicación con el Visto Bueno del Procurador General de la Nación para entablar el enlace entre los medios de comunicación, Delegaciones Regionales y dependencias. Asimismo, de coordinar acciones de comunicación conjuntas sobre temas que competen a la Procuraduría General de la Nación, con otras entidades gubernamentales; brindar información de las actuaciones a la población guatemalteca, medios de comunicación, instituciones y organizaciones nacionales e internacionales para mantener una comunicación fluida.



4. Definiciones o conceptos

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

Aviso: 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 redes sociales de la Institución.

Boletín: publicación periódica y breve de información de interés público. La información contenida es concreta y responde a las necesidades reales de información para mantener la credibilidad. Su difusión se lleva a cabo por medio de redes sociales.

Diseño gráfico: material institucional didáctico para uso de las diferentes jefaturas y Delegaciones Regionales de la PGN.

Edicto: aviso, orden o decreto publicado con el fin de promulgar una disposición, hacer pública una resolución dada, noticia de la celebración de un acto o citar a alguien.

Herramientas digitales: son sistemas o elementos de las nuevas tecnologías de la comunicación e información tales como correo electrónico, páginas web, redes sociales, chats, grupos de trabajo en plataformas de mensajería instantánea, entre otros que permitan compartir información de uso público.

Material conmemorativo: material elaborado para fechas conmemorativas específicas, tanto nacionales como mundiales que se relacionen con el actuar de la PGN.

Material institucional: diseños de la Unidad de Comunicación Social para la elaboración de artículos que serán utilizados en las distintas dependencias y Delegaciones Regionales de la PGN (hojas membretadas, folders, tarjetas de presentación, agendas, rótulos, etc.).

Material promocional: diseños de la Unidad de Comunicación Social para la elaboración de artículos que serán utilizados en las distintas actividades interinstitucionales, donde participe la PGN y sus Delegaciones Regionales (folletos, afiches, volantes, etc.).

Material digital para redes sociales: material digital (vídeos, imágenes, artes, gifs, etc.) elaborados sobre fechas conmemorativas en los que la PGN tenga competencia. Además, incluye la aplicación del formato determinado para la publicación de edictos, servicios sociales, notas periodísticas etc.

Monitoreo: procedimiento para revisar y analizar las publicaciones en medios de comunicación impresos y digitales, con la finalidad de obtener información coyuntural acerca de la Institución y de la actualidad informativa nacional.

Nota de prensa o Nota periodística: comunicación escrita dirigida a los miembros de los medios de comunicación, con el propósito de anunciar algo de interés periodístico. Normalmente, se envía por correo electrónico a redactores de los periódicos, revistas, emisoras de radio, estaciones de televisión y a medios digitales.

Protocolo: conjunto de reglas de formalidad que rigen los actos y ceremonias diplomáticas y oficiales.



	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	DE USO INTERNO
--	--	---------------------------

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	SINACIG	Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental
8	UCS	Unidad de Comunicación Social

5. Base legal

ENTIDAD	DOCUMENTO
Asamblea Nacional Constituyente	<ul style="list-style-type: none"> Constitución Política de la República de Guatemala. Decreto 9. Ley de Emisión del Pensamiento.
Congreso de la República de Guatemala	<ul style="list-style-type: none"> Decreto 512 Ley Orgánica del Ministerio Público. Decreto 57-2008. Ley de Acceso a la Información Pública.
Contraloría General de Cuentas	<ul style="list-style-type: none"> Acuerdo interno A-028-2021 Sistema Nacional de control Interno Gubernamental (SINACIG)
Procuraduría General de la Nación	<ul style="list-style-type: none"> Acuerdo 20-2022, Código de Ética de la Procuraduría General de la Nación Acuerdo 45-2022 Política Anticorrupción Acuerdo 54-2022, Política de Comunicación, Manejo y Salvaguarda de la Información. Acuerdo 64-2022, Reglamento del Código de Ética de la Procuraduría General de la Nación Acuerdo 108-2020. Reglamento de Personal de la Procuraduría General de la Nación. Acuerdo 025-2017. Organigrama de la Procuraduría General de la Nación. Acuerdo 026-2017. Reglamento Orgánico Interno de la Procuraduría General de la Nación. Acuerdo 063-2018. Acuerdo que rige a la Unidad de Comunicación Social

	<p align="center">MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL</p>	<p align="center">DE USO INTERNO</p>
--	--	---

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

- 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.
- Contar con una herramienta que indique la secuencia de la distribución de actividades y la forma de efectuarlas en la Unidad de Comunicación Social.
- Proporcionar un medio de consulta y capacitación del personal de la Unidad de Comunicación Social.

7. Generalidades del manual

- 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.
- 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.
- 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.
- 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 PGN.

8. Actualización del manual

- 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.
- 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.
- 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.

VERSIÓN: ACTUALIZACIÓN
FECHA: 08/06/2022

PÁGINA 7 DE 36



5

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 PGN, 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 divulgación de información confiable, veraz y oportuna.
- b. Ser enlace entre la población y el área sustantiva de la PGN, sobre temas que le competen a la Institución, para que se efectúe el seguimiento respectivo cuando corresponda.
- 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 del Procurador General de la Nación sobre el diseño (digital o impreso) para su difusión por cualquier medio (interno o externo) cuando el material elaborado impacte sobre la postura e imagen institucional de la PGN.
- e. Aprobación del Procurador General de la Nación sobre el diseño (digital o impreso) para la difusión por medio interno o externo, cuando se elabore material para eventos en donde la Institución tenga participación (creación de material promocional e institucional, así como, elaboración y difusión de campañas).
- f. La publicación de material digital en la página web y/o redes sociales institucionales (convocatorias del Departamento de Recursos Humanos, mensajes en correo interno, publicaciones informativas sobre actividades en las que él o la Procurador (a) General de la Nación y personal de la PGN participen, los avisos sobre asuetos y feriados, así como, notas periodísticas sobre actividades internas y externas) 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.
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. Todas aquellas actividades relacionadas con el cargo que le sean asignadas por el Despacho Superior.

Profesional (Comunicación Redactor):

1. Crear material para publicación en los distintos canales de comunicación.
2. Revisar la ejecución de las estrategias de comunicación de la Procuraduría General de la Nación.
3. Analizar los temas de interés mediáticos de la Procuraduría General de la Nación.
4. Apoyar en la redacción de contenido para publicación en redes sociales.
5. Apoyar en la atención a periodistas de los distintos medios de comunicación social.
6. Participar en la programación de la pre-producción de campañas de la Institución.
7. Ejecutar campañas de comunicación interna y externa a requerimiento del Jefe de la Unidad de Comunicación Social.
8. Participar en reuniones, foros y mesas técnicas cuando el Jefe de la Unidad de Comunicación Social lo requiera.
9. Todas aquellas actividades relacionadas con el cargo que le sean asignadas por el Jefe.

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	DE USO INTERNO
--	--	---------------------------

Profesional (Comunicación CM):

1. Gestionar y manejar las redes sociales de la Institución.
2. Elaborar las métricas mensuales de redes sociales de la Procuraduría General de la Nación.
3. Elaborar y editar de materiales audiovisuales.
4. Editar las fotografías de la institución.
5. Postproducción de las campañas institucionales.
6. Participar en reuniones, foros y mesas técnicas cuando el Jefe de la Unidad de Comunicación Social lo requiera.
7. Todas aquellas actividades relacionadas con el cargo que le sean asignadas por el Jefe.

Técnico (Periodista):

1. Recabar y redactar información de interés institucional.
2. Elaborar edictos y servicios sociales a requerimiento.
3. Asistir en la toma de fotografías institucionales.
4. Apoyar en la cobertura de eventos de la Procuraduría General de la Nación.
5. Todas aquellas actividades relacionadas con el cargo que le sean asignadas por el Jefe.

Técnico (Fotógrafo):

1. Efectuar la cobertura fotográfica al Procurador General de la Nación en los eventos que asista.
2. Cubrir fotográficamente los eventos de la dependencia institucional que lo requiera.
3. Tomar las fotografías de los niños, niñas y/o adolescentes referidos por orden judicial a la clínica médica de la Institución.
4. Manejar el archivo fotográfico de la Institución.
5. Llevar el registro y control del archivo fotográfico de los niños, niñas y/o adolescentes referidos por orden judicial a la clínica médica de la Institución.
6. Todas aquellas actividades relacionadas con el cargo que le sean asignadas por el Jefe.

Camarógrafo:

1. Manejar cámaras fotográficas y de video, grabar actividades en la ciudad capital o en el interior de la República.
2. Copiar en video DVD u otros medios, las actividades de la Institución y conferencias de prensa del Señor (a) Procurador (a) General de la Nación.
3. Apoyar en el monitoreo de noticieros televisivos y radiales para informar al Jefe de las notas donde se menciona a la PGN.
4. Apoyar en las actividades de las dependencias administrativas que le asigne el Jefe de la Unidad de Comunicación Social.
5. Todas aquellas actividades relacionadas con el cargo que le sean asignadas por el Jefe.

Técnico (Protocolo):

1. Coadyuvar al Jefe en la coordinación y planificación del protocolo de actividades internas y externas donde participe el Procurador General de la Nación y esté vinculada la Institución.
2. Gestionar insumos de protocolo para el desarrollo de eventos donde participe el Procurador General de la Nación y esté vinculada la Institución.
3. Todas aquellas actividades relacionadas con el cargo que le sean asignadas por el Jefe.

Técnico (Diseñador Gráfico):

1. Diseñar los materiales impresos y digitales para la Institución.
2. Ejecutar el diseño gráfico de las campañas institucionales.
3. Apoyo en la elaboración de insumos de protocolo (acrílicos, invitaciones, vocativo etc.)
4. Elaborar animaciones para utilizar en publicaciones de la Institución.
5. Todas aquellas actividades relacionadas con el cargo que le sean asignadas por el Jefe.

Auxiliar (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. Todas aquellas actividades relacionadas con el cargo que le sean asignadas por el Jefe.

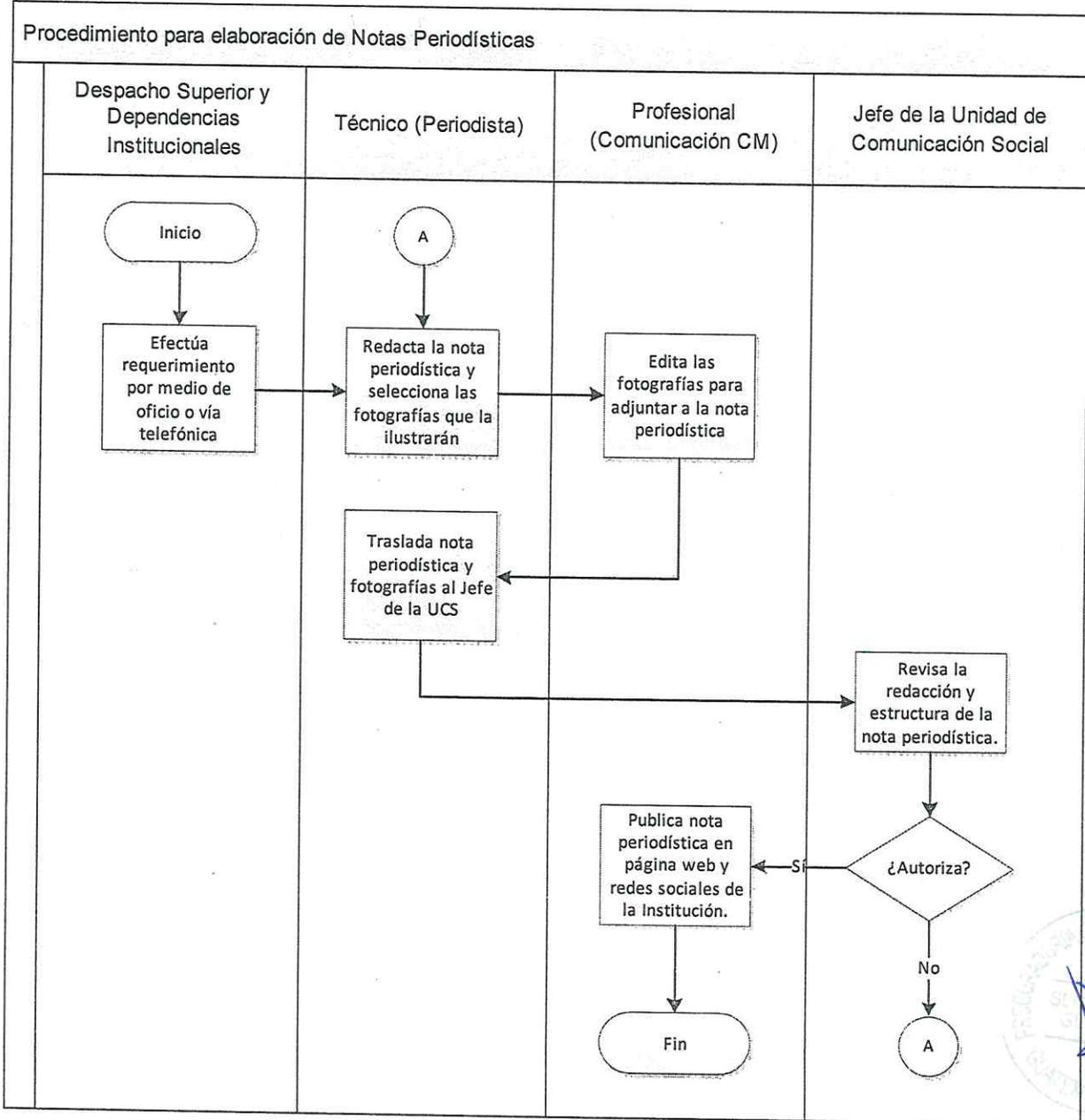


12. Descripción de procedimientos

12.1. Matriz del procedimiento para elaboración de Notas Periodísticas

NÚM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	Despacho Superior y Dependencias Institucionales	Efectúa requerimiento y proporciona información por medio de oficio o vía telefónica, para la elaboración de la nota periodística. <i>Nota:</i> En los casos de emergencia proporciona la información solo por la vía telefónica para agilizar el procedimiento.
2	Técnico (Periodista)	Redacta la nota periodística y selecciona de forma conjunta con el Técnico (Fotógrafo) las fotografías que la ilustrarán.
3	Profesional (Comunicación CM)	Edita las fotografías para adjuntar a la nota periodística.
4	Técnico (Periodista)	Traslada nota periodística y fotografías al Jefe de la Unidad de Comunicación Social.
5	Jefe de la Unidad de Comunicación Social	Revisa la redacción y estructura de la nota periodística.
6	Jefe de la Unidad de Comunicación Social	¿Autoriza la publicación de la nota periodística? a. Sí, continúa en actividad 7. b. No, regresa a actividad 2.
7	Profesional (Comunicación CM)	Publica nota periodística en página web y redes sociales de la Institución.
		Fin del procedimiento.

A. Diagrama de flujo del procedimiento para elaboración de Notas Periodísticas

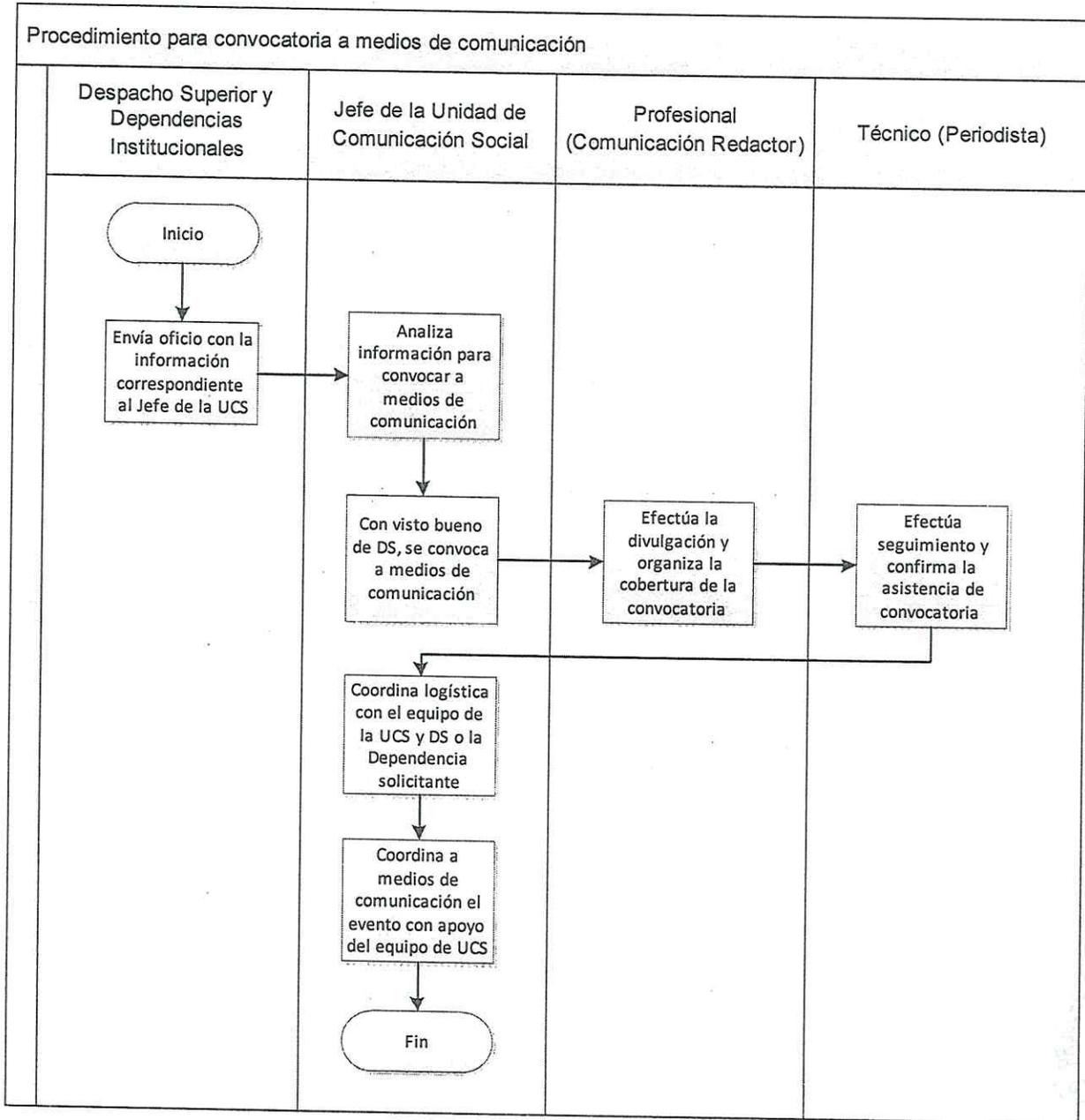


	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	DE USO INTERNO
---	--	---------------------------

12.2. Matriz del procedimiento para convocatoria a medios de comunicación

NÚM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	Despacho Superior o Dependencia solicitante	Envía oficio o correo electrónico con la información correspondiente, al Jefe de la Unidad de Comunicación Social.
2	Jefe de la Unidad de Comunicación Social	<p>Analiza información para convocar a medios de comunicación; indica información básica de la actividad como: lugar, fecha, hora, y contenidos.</p> <p><i>Nota:</i> En caso de considerarse necesario realiza reunión preparatoria con Despacho Superior o Dependencia solicitante para definir estrategia de comunicación, de forma conjunta con comunicadores.</p>
3	Jefe de la Unidad de Comunicación Social	Con visto bueno de Despacho Superior, se convoca a medios de comunicación.
4	Profesional (Comunicación Redactor)	Efectúa la divulgación y organiza la cobertura de la convocatoria.
5	Técnico (Periodista)	Efectúa seguimiento y confirma la asistencia de convocatoria en atención a los requerimientos de los medios de comunicación.
6	Jefe de la Unidad de Comunicación Social	Coordina logística con el equipo de la Unidad de Comunicación Social y Despacho Superior o la Dependencia solicitante.
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.

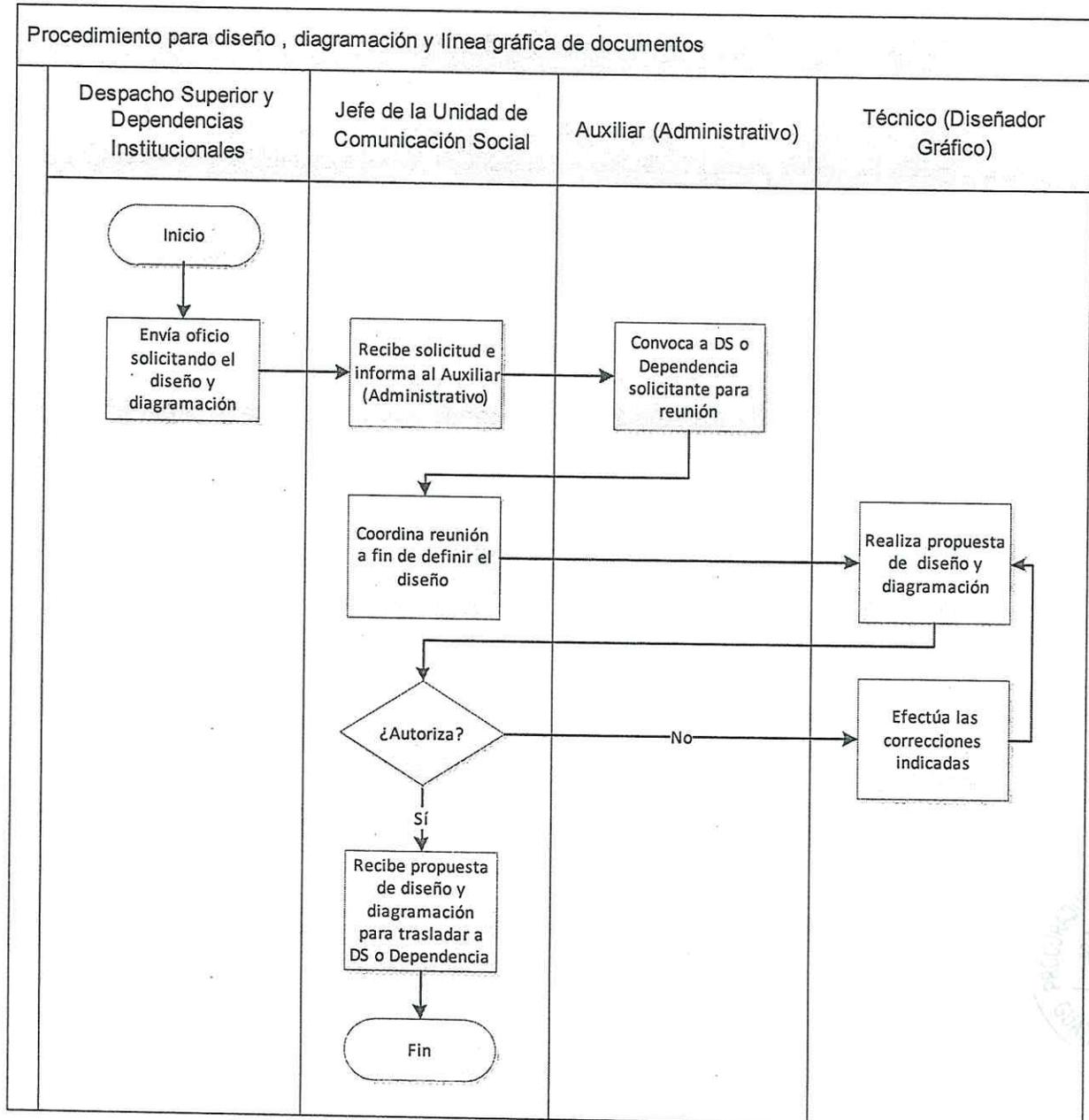
A. Diagrama de flujo del procedimiento para convocatoria a medios de comunicación



12.3. Matriz del procedimiento para diseño, diagramación y línea gráfica de documentos

NÚM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	Despacho Superior y Dependencias Institucionales	Envía oficio o correo electrónico solicitando el diseño y diagramación del documento. Nota: para la elaboración de la línea gráfica de documentos existe un Manual de Identidad Gráfica.
2	Jefe de la Unidad de Comunicación Social	Recibe solicitud e informa al Auxiliar (Administrativo).
3	Auxiliar (Administrativo)	Convoca a Despacho Superior o Dependencia solicitante para reunión preparatoria.
4	Jefe de la Unidad de Comunicación Social	Coordina reunión preparatoria con Despacho Superior o Dependencia solicitante y Técnico (Diseñador Gráfico) a fin de definir el diseño del documento solicitado.
5	Técnico (Diseñador Gráfico)	Realiza propuesta de diseño y diagramación, y traslada vía correo electrónico al Jefe de la Unidad de Comunicación Social, según lo acordado en la reunión preparatoria.
6	Jefe de la Unidad de Comunicación Social	¿Autoriza propuesta de diseño y diagramación? a. Si, continúa en actividad 8. b. No, continúa en actividad 7.
7	Técnico (Diseñador Gráfico)	Efectúa las correcciones indicadas y regresa a actividad 5.
8	Jefe de la Unidad de Comunicación Social	Recibe propuesta de diseño y diagramación para trasladar a Despacho Superior o Dependencia solicitante.
		Fin del procedimiento.

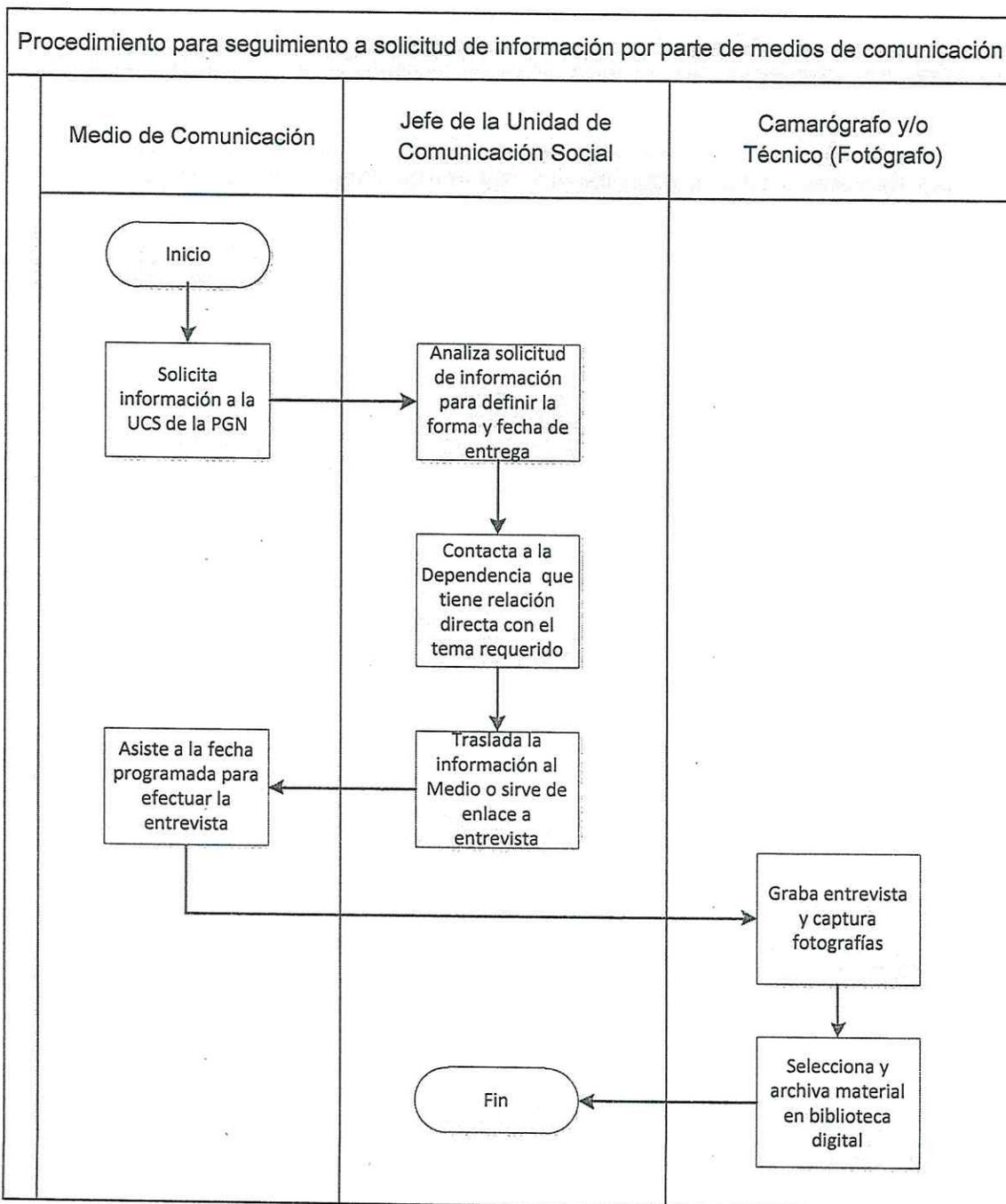
A. Diagrama de flujo del procedimiento para diseño, diagramación y línea gráfica de documentos



12.4. Matriz del procedimiento para seguimiento a solicitud de información por parte de medios de comunicación

NÚM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	Medio de Comunicación	Solicita información a la Unidad de Comunicación Social de la PGN a través de la vía oficial o correo electrónico.
2	Jefe de la Unidad de Comunicación Social	Analiza solicitud de información recibida para definir la forma (presencial o digital) y fecha en que se atenderá la solicitud.
3	Jefe de la Unidad de Comunicación Social	Contacta a la Dependencia Institucional que tiene relación directa con el tema requerido.
4	Jefe de la Unidad de Comunicación Social	Traslada la información al Medio de Comunicación o sirve de enlace para que pueda consultar directamente con quien proporcionará la entrevista.
5	Medio de Comunicación	Asiste a la fecha programada para efectuar la entrevista.
6	Camarógrafo y/o Técnico (Fotógrafo)	Graba entrevista y adjunta fotografías.
7	Camarógrafo y/o Técnico (Fotógrafo)	Selecciona y archiva material de entrevista en biblioteca digital.
		Fin del procedimiento.

A. Diagrama de flujo del procedimiento para seguimiento a solicitud de información por parte de medios de comunicación




 PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
 GUATEMALA, C.A.

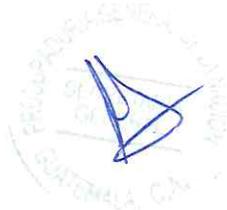
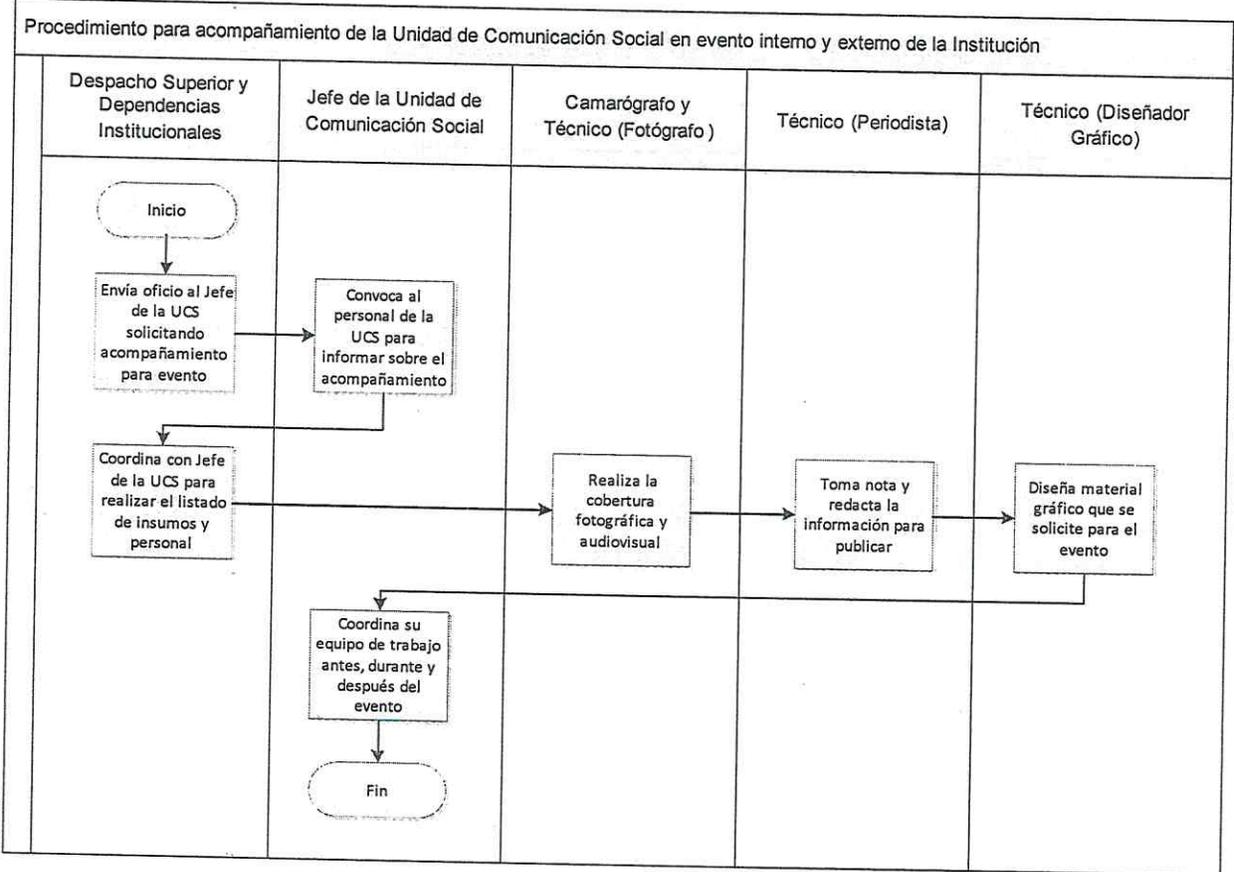


	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	DE USO INTERNO
--	--	---------------------------

12.5. Matriz del procedimiento para acompañamiento de la Unidad de Comunicación Social en evento interno y externo de la Institución

NÚM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	Despacho Superior y Dependencias Institucionales	Envía oficio o correo electrónico al Jefe de la Unidad de Comunicación Social, en el cual, solicita acompañamiento para evento.
2	Jefe de la Unidad de Comunicación Social	Recibe la solicitud y convoca a reunión al personal de la Unidad de Comunicación Social para informar sobre el acompañamiento al evento (fecha, lugar y tipo de evento a realizar).
3	Despacho Superior y Dependencias Institucionales	Coordina con Jefe de la Unidad de Comunicación Social para realizar el listado de insumos y personal que apoyará en el evento.
4	Camarógrafo y Técnico (Fotógrafo)	Realiza la cobertura fotográfica y audiovisual.
5	Técnico (Periodista)	Toma nota y redacta la información para publicar en sitio web y redes sociales de la Institución.
6	Técnico (Diseñador Gráfico)	Diseña material gráfico que se solicite para el evento.
7	Jefe de la Unidad de Comunicación Social	Coordina, supervisa y brinda instrucciones a su equipo de trabajo antes, durante y después del evento.
		Fin del procedimiento.

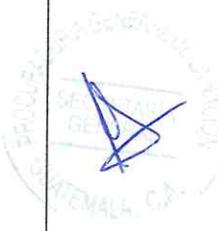
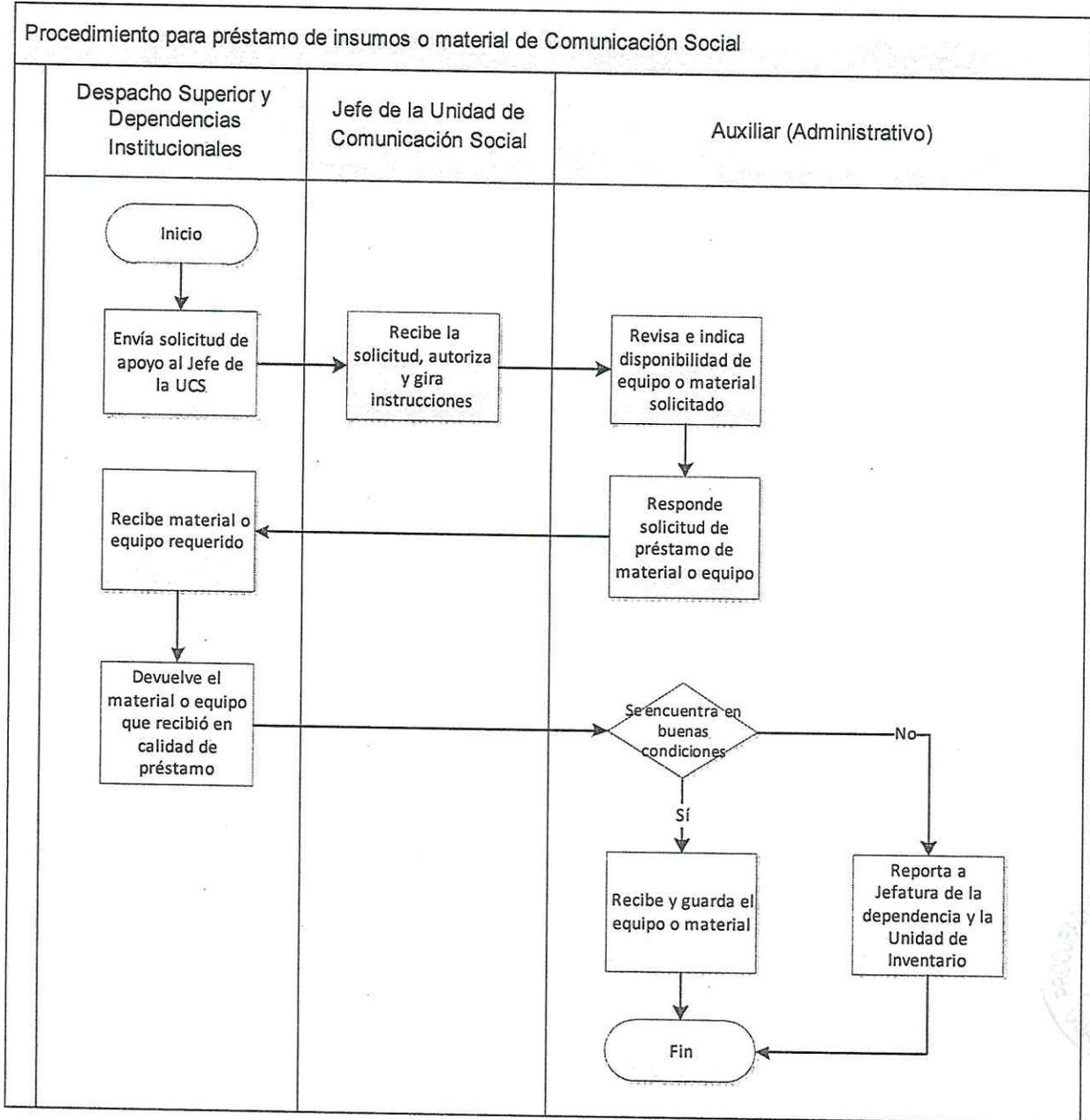
A. Diagrama de flujo del procedimiento para acompañamiento de la Unidad de Comunicación Social en evento interno y externo de la Institución



12.6. Matriz del procedimiento para préstamo de insumos o material de Comunicación Social

NÚM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	Despacho Superior y Dependencias Institucionales	Envía solicitud de apoyo al Jefe de la Unidad de Comunicación Social a través de la vía oficial o correo electrónico.
2	Jefe de la Unidad de Comunicación Social	Recibe la solicitud, autoriza y gira instrucciones.
3	Auxiliar (Administrativo)	Revisa e indica disponibilidad de equipo o material solicitado.
4	Auxiliar (Administrativo)	Responde solicitud de préstamo de material o equipo acordando fecha y hora de entrega.
5	Despacho Superior y Dependencias Institucionales	Recibe material o equipo requerido quedando como responsable de su buen uso.
6	Despacho Superior y Dependencias Institucionales	Devuelve el material o equipo que recibió en calidad de préstamo.
7	Auxiliar (Administrativo)	<p>¿Se encuentra el equipo y material prestado en buenas condiciones?</p> <p>a. Sí, recibe y guarda el equipo o material.</p> <p>b. No, reporta a Jefatura de la dependencia solicitante y a la Unidad de Inventario para su reposición.</p>
		Fin del procedimiento.

A. Diagrama de flujo del procedimiento para préstamo de insumos o material de Comunicación Social

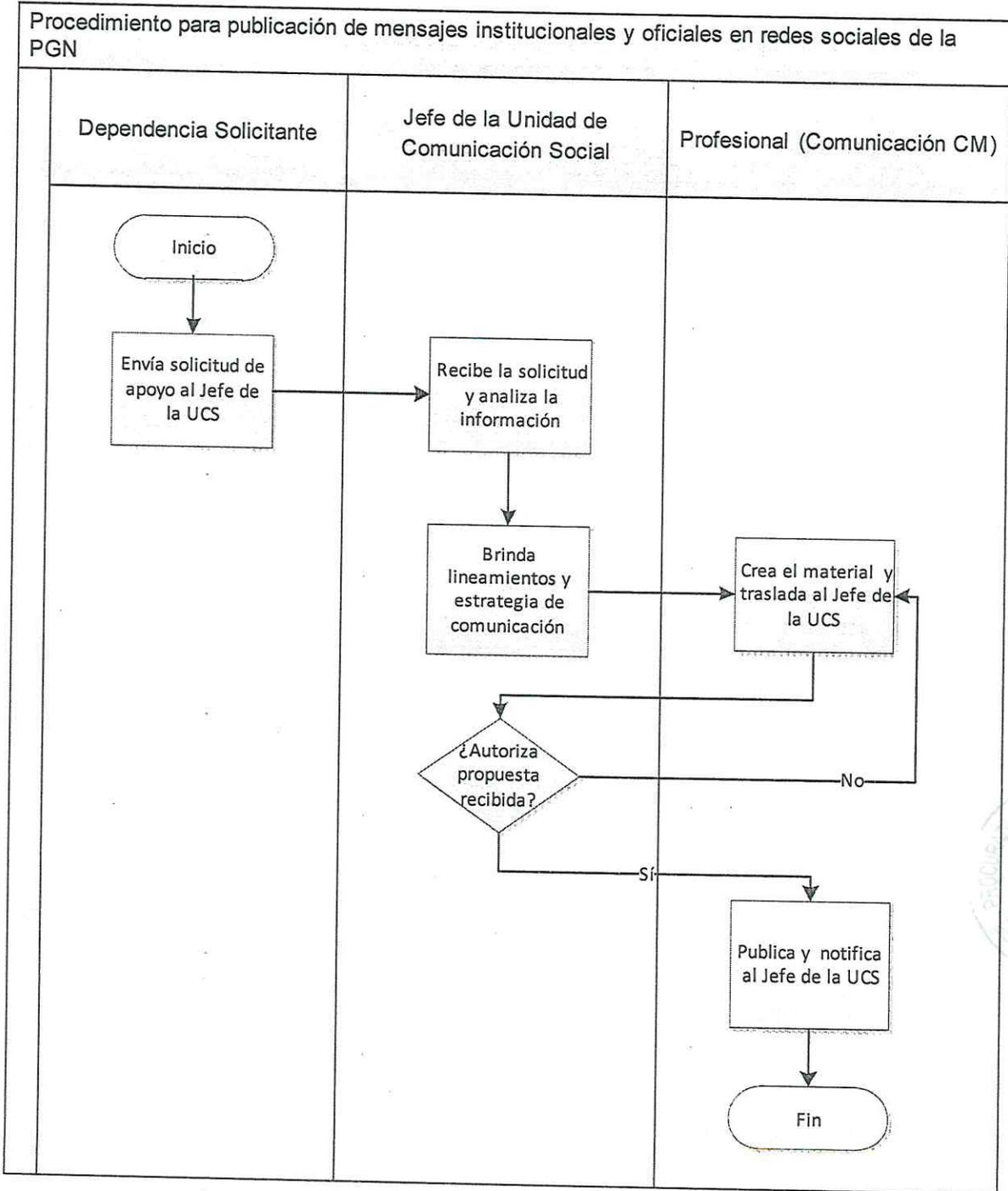


12.7. Matriz del procedimiento para publicación de mensajes institucionales y oficiales en redes sociales de la PGN

NÚM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	Dependencia Solicitante	Envía solicitud de apoyo al Jefe de la Unidad de Comunicación Social a través de la vía oficial o correo electrónico.
2	Jefe de la Unidad de Comunicación Social	Recibe la solicitud y analiza la información.
3	Jefe de la Unidad de Comunicación Social	Brinda lineamientos y estrategia de comunicación al Profesional (Comunicación CM) para el manejo de contenido en redes sociales institucionales.
4	Profesional (Comunicación CM)	Crea el material y traslada al Jefe de la Unidad de Comunicación Social.
5	Jefe de la Unidad de Comunicación Social	¿Autoriza propuesta recibida? a. Sí, continúa en actividad 6. b. No, regresa a actividad 4.
6	Profesional (Comunicación CM)	Publica y notifica al Jefe de la Unidad de Comunicación Social.
		Fin del procedimiento.

14

A. Diagrama de flujo del procedimiento para publicación de mensajes institucionales y oficiales en redes sociales de la PGN

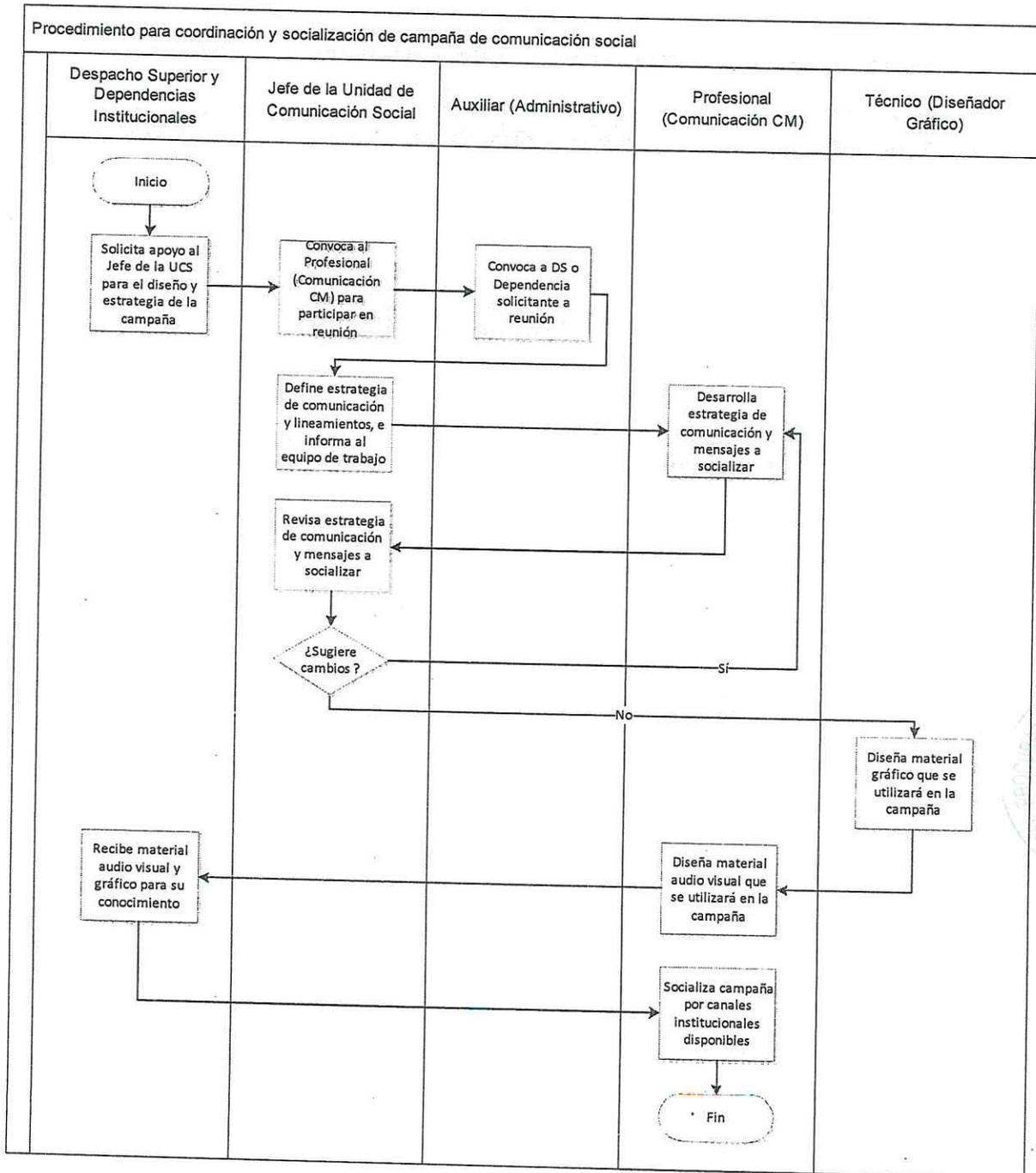


14

12.8. Matriz del procedimiento para coordinación y socialización de campaña de comunicación social

NÚM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	Despacho Superior y Dependencias Institucionales	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 convoca al Profesional (Comunicación CM) para participar en reunión.
3	Auxiliar (Administrativo)	Convoca a Despacho Superior o Dependencia solicitante a reunión para revisar detalles y componentes de la campaña.
4	Jefe de la Unidad de Comunicación Social	En reunión con Despacho Superior o dependencia solicitante, define estrategia de comunicación y lineamiento en conjunto con Profesional (Comunicación CM) e informan a equipo de trabajo.
5	Profesional (Comunicación CM)	Desarrolla estrategia de comunicación y mensajes a socializar en la campaña de comunicación social.
6	Jefe de la Unidad de Comunicación Social	Revisa estrategia de comunicación y mensajes a socializar en la campaña de comunicación social.
7	Jefe de la Unidad de Comunicación Social	¿ Sugiere cambios en textos y mensajes a socializar en campaña de comunicación social? a. Sí, regresa a actividad 5. b. No, continúa en actividad 8.
8	Técnico (Diseñador Gráfico)	Diseña material gráfico que se utilizará en la campaña y envía al Jefe de la Unidad de Comunicación Social para su autorización.
9	Profesional (Comunicación CM)	Diseña material audio visual 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.
10	Despacho Superior o Dependencias Institucionales	Recibe material audio visual y gráfico para su conocimiento.
11	Profesional (Comunicación CM)	Socializa campaña por canales institucionales disponibles, según la estrategia establecida.
		Fin del procedimiento.

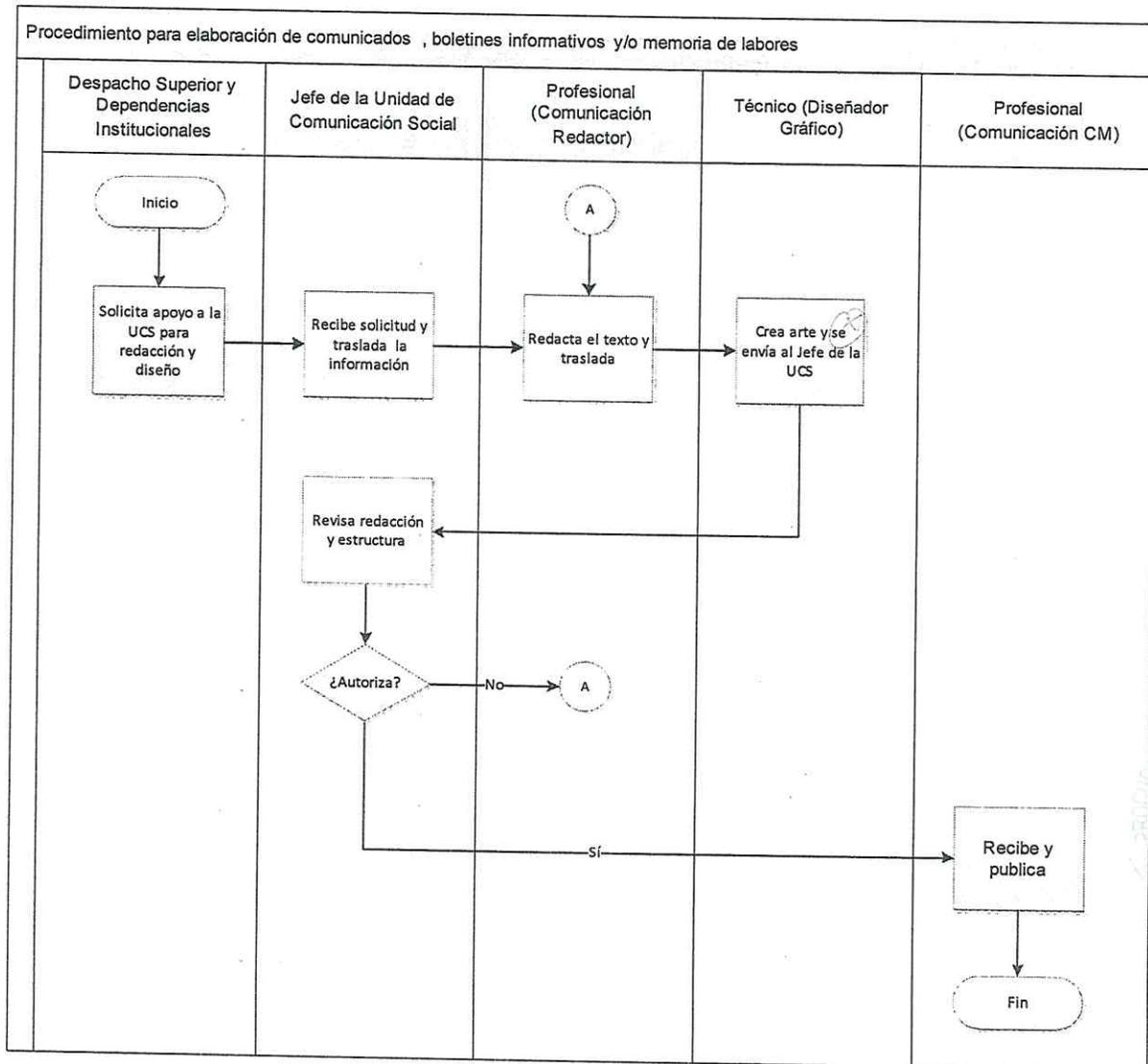
A. Diagrama de flujo del procedimiento para coordinación y socialización de campaña de comunicación social



12.9. Matriz del procedimiento para elaboración de boletines, comunicados informativos y/o memoria de labores

NÚM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	Despacho Superior y Dependencias Institucionales	Solicita apoyo a la UCS para redacción y diseño de boletín o comunicado y/o memoria de labores a través de correo electrónico, llamada telefónica u oficio.
2	Jefe de la Unidad de Comunicación Social	Recibe solicitud y traslada la información a Profesional (Comunicación Redactor). <i>Nota: en los casos en los que sea necesario, requiere la información a las dependencias institucionales.</i>
3	Profesional (Comunicación Redactor)	Redacta el texto y traslada a Técnico (Diseñador Gráfico).
4	Técnico (Diseñador Gráfico)	Crea arte y se envía al Jefe de la Unidad de Comunicación Social.
5	Jefe de la Unidad de Comunicación Social	Revisa redacción y estructura del boletín, comunicado y/o memoria de labores.
6	Jefe de la Unidad de Comunicación Social	¿Autoriza redacción y estructura del boletín, comunicado y/o memoria de labores? a. Sí, continúa en actividad 7. b. No, regresa a la actividad 3.
7	Profesional (Comunicación CM)	Recibe y publica boletín, comunicado informativo y/o memoria de labores.
		Fin del procedimiento.

A. Diagrama de flujo del procedimiento para elaboración de comunicados, boletines informativos y/o memoria de labores

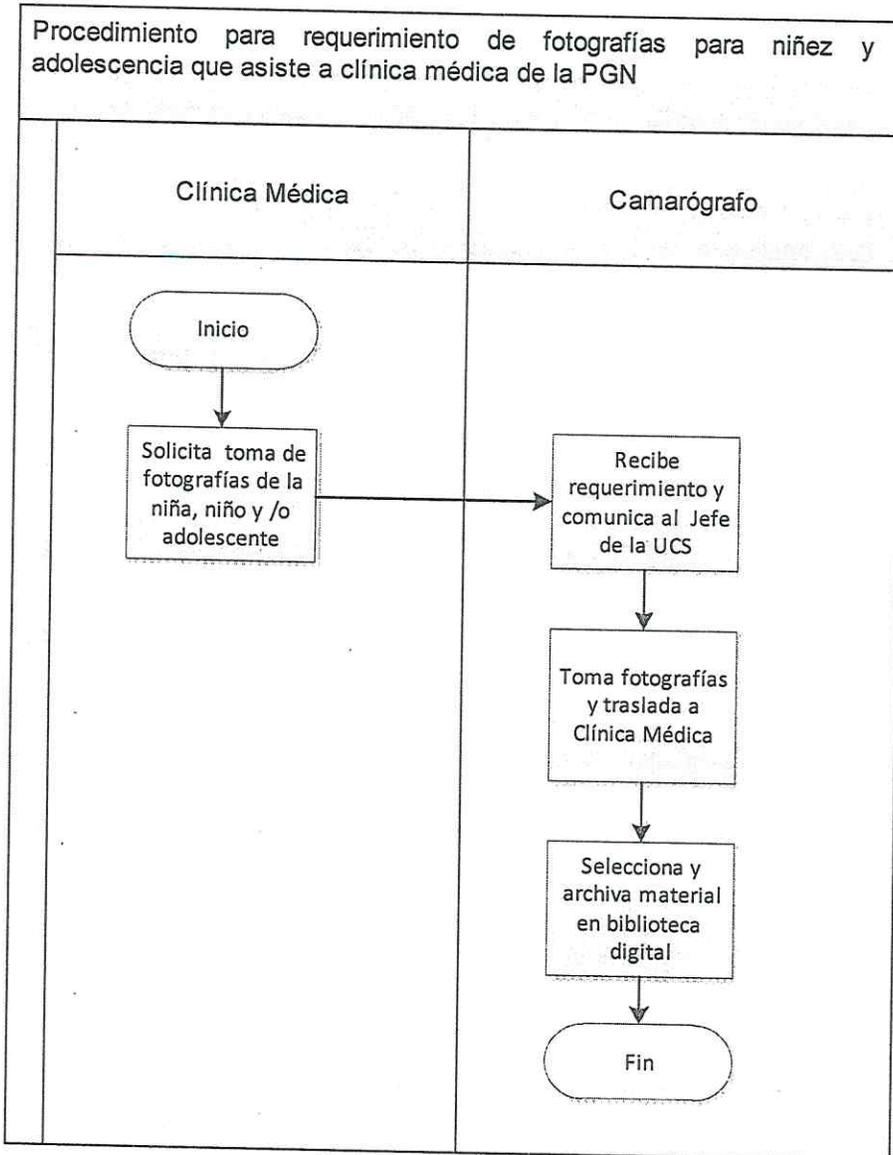


	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	DE USO INTERNO
---	--	---------------------------

12.10. 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 de la niña, niño y/o adolescente.
2	Camarógrafo	Recibe requerimiento y comunica al Jefe de la Unidad de Comunicación Social para atender la solicitud.
3	Camarógrafo	Toma fotografías y traslada a Clínica Médica la impresión de tres juegos de fotos del NNA.
4	Camarógrafo	Selecciona y archiva material en biblioteca digital.
		Fin del procedimiento.

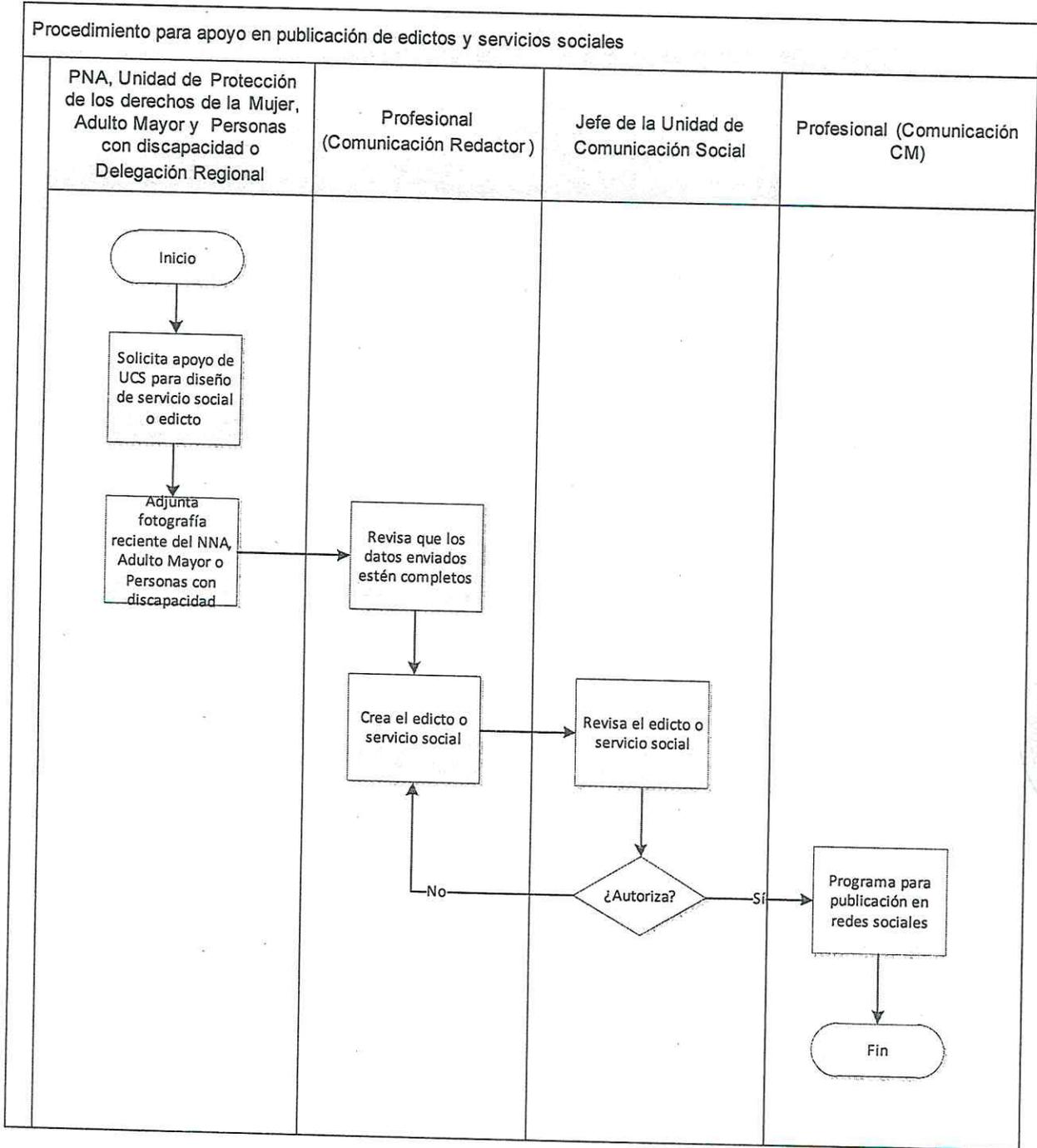
A. Diagrama de flujo del procedimiento para requerimiento de fotografías para niñez y adolescencia que asiste a clínica médica de la PGN



12.11. Matriz del procedimiento para apoyo en publicación de edictos y servicios sociales

NÚM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	PNA, Unidad de Protección de los Derechos de la Mujer, Adulto Mayor y Personas con discapacidad o Delegación Regional	Solicita apoyo de UCS para diseño de servicio social o edicto a través de la vía oficial o correo electrónico.
2	PNA, Unidad de Protección de los Derechos de la Mujer, Adulto Mayor y Personas con discapacidad o Delegación Regional	Adjunta a la solicitud una fotografía reciente del NNA, Adulto Mayor o Personas con discapacidad.
3	Profesional (Comunicación Redactor)	Atiende requerimiento y revisa que los datos enviados estén completos. <i>Nota: al no contar un dato, solicita a la dependencia que lo complete.</i>
4	Profesional (Comunicación Redactor)	Crea el edicto o servicio social (ver anexo 1) y traslada al Jefe de la Unidad de Comunicación Social.
5	Jefe de la Unidad de Comunicación Social	Revisa el edicto o servicio social.
6	Jefe de la Unidad de Comunicación Social	¿Autoriza el edicto o servicio social? a. Sí, continúa en actividad 7. b. No, regresa a la actividad 4.
7	Profesional (Comunicación CM)	Recibe diseño de servicio social o edicto y programa para publicación en redes sociales de la PGN.
		Fin del procedimiento.

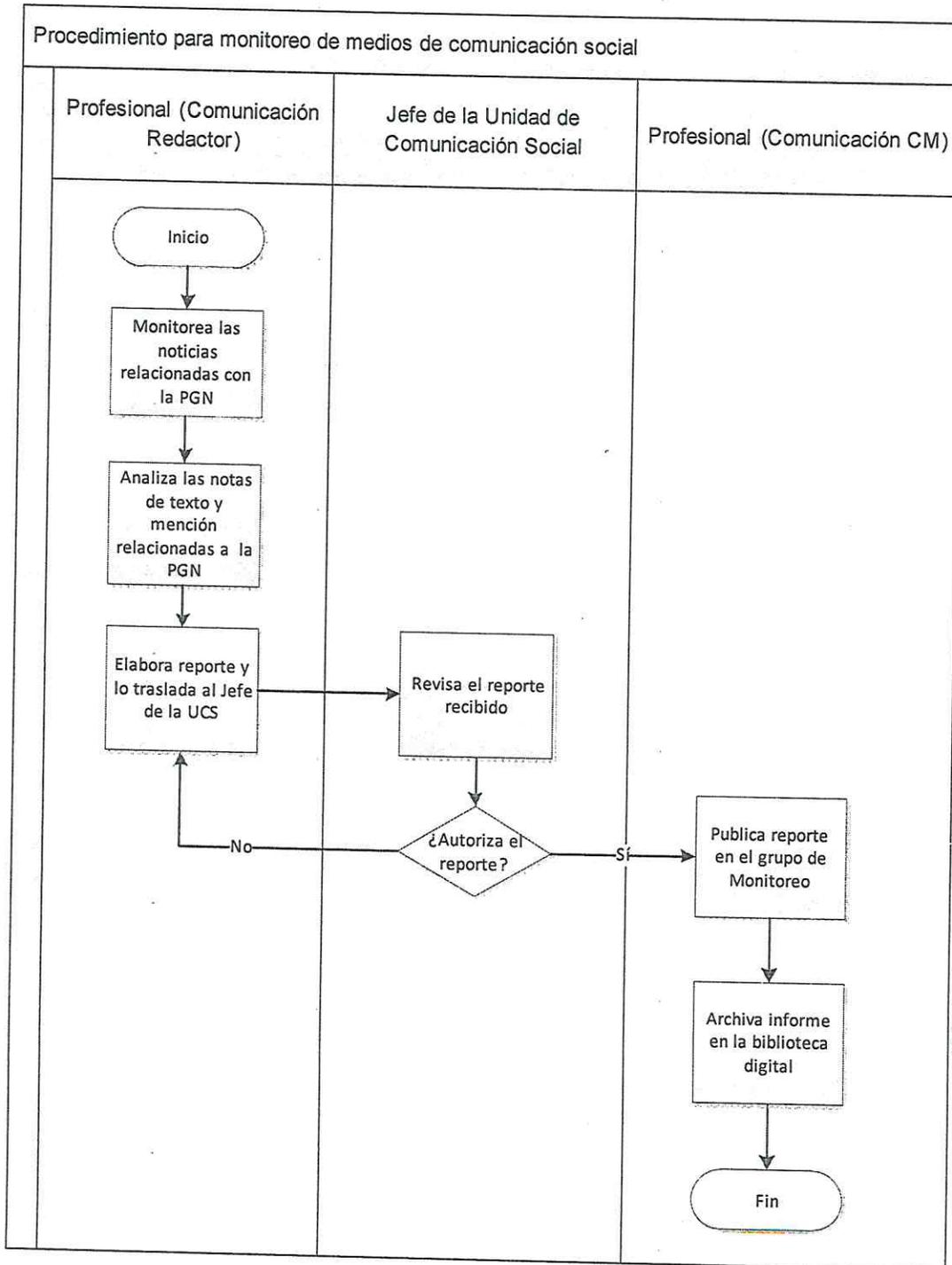
A. Diagrama de flujo del procedimiento para apoyo en publicación de edictos y servicios sociales



12.12. Matriz del procedimiento para monitoreo de medios de comunicación social

NÚM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	Profesional (Comunicación Redactor)	Monitorea las noticias de radio, televisión, prensa escrita y redes sociales relacionadas con la PGN.
2	Profesional (Comunicación Redactor)	Analiza las notas de texto y mención relacionadas a temas que debe conocer la PGN.
3	Profesional (Comunicación Redactor)	Elabora reporte y lo traslada al Jefe de la Unidad de Comunicación Social.
4	Jefe de la Unidad de Comunicación Social	Revisa el reporte recibido.
5	Jefe de la Unidad de Comunicación Social	¿Autoriza el reporte? a. Sí, continúa en actividad 6. b. No, regresa la actividad 3.
6	Profesional (Comunicación CM)	Publica reporte en el Grupo de Monitoreo para conocimiento de las jefaturas de la PGN.
7	Profesional (Comunicación CM)	Archiva informe en la biblioteca digital.
		Fin del procedimiento.

A. Diagrama de flujo del procedimiento para monitoreo de medios de comunicación social



1a
10

13. Anexos

Anexo 1: Formato de Servicio Social

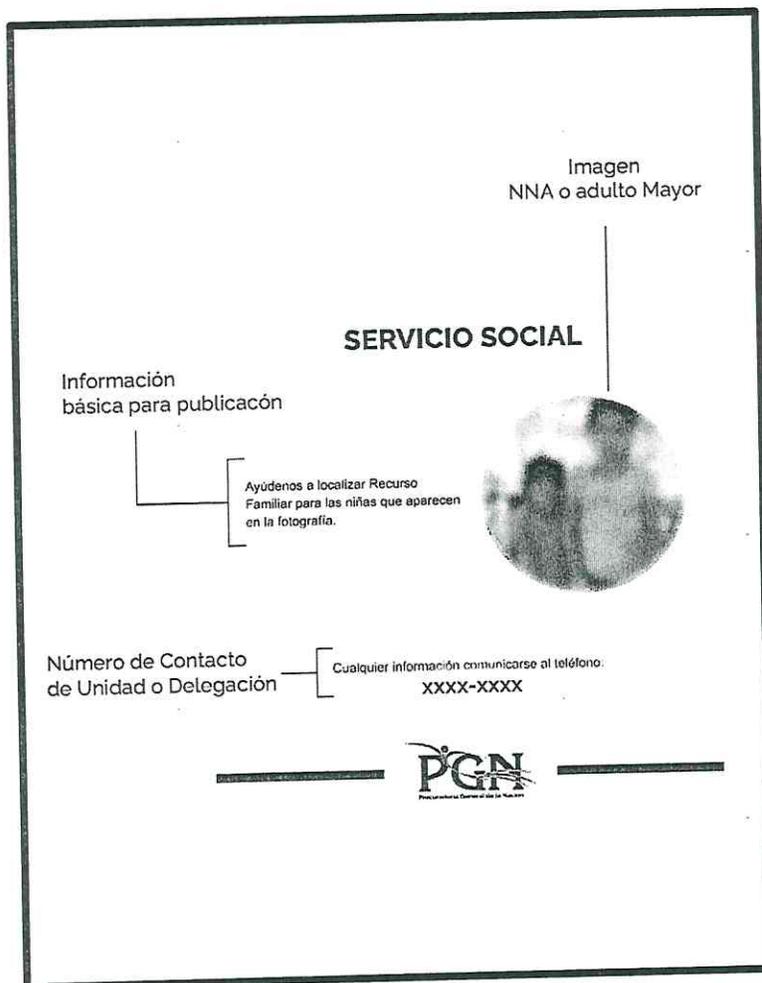


Diagram illustrating the layout for a Social Service (Servicio Social) advertisement. The central text is **SERVICIO SOCIAL**. To the right is a circular image placeholder labeled "Imagen NNA o adulto Mayor". To the left is a bracketed area labeled "Información básica para publicación" containing the text: "Ayúdenos a localizar Recurso Familiar para las niñas que aparecen en la fotografía." Below this is another bracketed area labeled "Número de Contacto de Unidad o Delegación" containing the text: "Cualquier información comunicarse al teléfono: XXXX-XXXX". At the bottom center is the PGN logo flanked by two horizontal lines.