



**GOBIERNO
GUATEMALA**

**INSTITUTO GUATEMALTECO
DE MIGRACIÓN**

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL
INSTITUTO GUATEMALTECO DE MIGRACIÓN**

Primera Edición



Guatemala, octubre 2020



RESOLUCIÓN NÚMERO IGM-221-2020

INSTITUTO GUATEMALTECO DE MIGRACIÓN. Guatemala, veintinueve de octubre del año dos mil veinte.-----

Se tiene a la vista para resolver el expediente que contiene el Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Comunicación Social del Instituto Guatemalteco de Migración. **CONSIDERANDO:** Que el Instituto Guatemalteco de Migración es una dependencia descentralizada del Organismo Ejecutivo, con competencia exclusiva para la ejecución de la Política Migratoria y con capacidad suficiente para administrar sus recursos financieros, técnicos, humanos y administrativos, así como adquirir derechos y obligaciones. **CONSIDERANDO:** Que una de las funciones específicas del Director General de Migración, es aprobar los programas, proyectos y planes de cada subdirección y de las unidades administrativas del Instituto Guatemalteco de Migración. **CONSIDERANDO:** Que el Instituto Guatemalteco de Migración tiene órganos asesores que serán denominados departamentos, siendo uno de ellos el de Comunicación Social. **CONSIDERANDO:** Que los jefes de los órganos asesores tienen como función especial la de asesorar al Director General, al Subdirector General y a las estructuras orgánicas definidas en la ley. **CONSIDERANDO:** Que es función del Director General de Migración, emitir las normas administrativas de aplicación general y aquellas específicas que deben observarse en todas las dependencias, para el adecuado funcionamiento del instituto. **POR TANTO:** Con base en lo considerado y lo que para el efecto establecen los artículos 120, 132 numeral 2, 145 y 147 del Código de Migración, Decreto Número 44-2016 del Congreso de la República de Guatemala; 4 literales e) e i) del Reglamento General del Código de Migración, Acuerdo de Autoridad Migratoria Nacional Número 7-2019; y 9 literales h) y m) del Reglamento Orgánico Interno del Instituto Guatemalteco de Migración, Acuerdo de Autoridad Migratoria Nacional Número 2-2020. **RESUELVE: I) APROBAR** el *Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Comunicación Social del Instituto Guatemalteco de Migración*; **II) Vigencia:** La presente resolución entrará en vigencia a partir de su notificación; **III) Notifíquese:** a la Subdirección de Planificación, para que socialice el Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Comunicación Social del Instituto Guatemalteco de Migración.



Lic. Guillermo David Díaz Hernández
Director General
Instituto Guatemalteco de Migración



Índice

I. Introducción.	3
II. Simbología utilizada.	4
III. Acrónimos.	5
IV. Codificación.	6
V. Hoja de Aprobación del Manual de Normas y Procedimientos.	7
VI. Registro de Procedimientos.	8
1. Procedimiento de Cobertura y Organización de Eventos Institucionales.	9
2. Procedimiento de Administración y Actualización de Página Web y Redes Sociales.	15
3. Procedimiento de Planificación y Ejecución de Campañas de Comunicación Social.	21
4. Procedimiento de Atención a medios de comunicación.	24
VII. Glosario de términos y siglas.	27
VIII. Hoja de Elaboración.	28
IX. Hoja de Diseño y Aprobación.	29





I. Introducción

El contenido del manual de normas y procedimientos detalla las operaciones que integran los procedimientos sustantivos del Departamento de Comunicación Social, siguiendo así un orden secuencial de su ejecución, y las normas que se deben cumplir dentro del mismo.

Este será ejecutado, atendiendo la demanda que requieren los usuarios de los servicios que presta el Instituto Guatemalteco de Migración, con el fin de asesorar y apoyar a la Dirección General del Instituto en todo lo relacionado con la comunicación institucional interna y externa, y contribuir al cumplimiento de las estrategias, planes y políticas de comunicación de la Institución.


El presente Manual de normas y procedimientos del Departamento de Comunicación Social, cuenta con cuatro procesos administrativos, que abarca las siguientes temáticas:

1. La cobertura y organización de eventos institucionales.
2. La administración y actualización de página web y redes sociales.
3. La planificación y ejecución de campañas de comunicación social.
4. La atención a los medios de comunicación.

Cada procedimiento consta de su diagrama de flujo o flujograma que representa la ruta de los procedimientos secuenciales que permite visualizar la realización de un proceso en función de obtener un producto o prestar un servicio de forma eficaz y eficiente que permita servir de la mejor manera a los usuarios del Instituto Guatemalteco de Migración.



II. Simbología utilizada

Símbolo	Descripción
	Inicio o fin: se utiliza tanto al iniciar, como al finalizar el diagrama.
	Operación: indica cualquier actividad, a excepción de las contenidas en las siguientes formas.
	Decisión o alternativa: indica el punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos. El texto debe indicarse en forma de pregunta con sus signos correspondientes.
	Documento: se utiliza al elaborar un documento físico.
	Almacenamiento o archivo: se utiliza para indicar el resguardo de documentos físicos.
	Conector de página: representa la continuidad del diagrama en otra página.
	Conector o enlace: de una parte, del diagrama a otra dentro de la misma página.
	Lineas de flujo: conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.

III. Acrónimos

Los acrónimos empleados en el presente manual tienen el siguiente significado:

CS	Comunicación Social
IGM	Instituto Guatemalteco de Migración
RRSS	Redes Sociales





IV. Codificación

AREA ADMINISTRATIVA	CODIFICACIÓN
Departamento de Comunicación Social	15.00.U0





V. Hoja de Aprobación

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Aprobado por:

Licda. Alejandra Mena García

Jefa del Departamento de Comunicación Social





VI. Registro de Procedimientos.

Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Comunicación Social		CÓDIGO	15.00.U0
Registro de procedimientos		FECHA	Octubre 2020
No.	Procedimientos	Código	
1.	Cobertura y Organización de Eventos Institucionales.	15.00.U0.P.1	
2.	Administración y Actualización de Página Web y Redes Sociales.	15.00.U0.P.2	
3.	Planificación y Ejecución de Campañas de Comunicación Social.	15.00.U0.P.3	
4.	Atención a medios de comunicación.	15.00.U0.P.4	



Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Comunicación Social		CÓDIGO	PROCEDIMIENTO 15.00.U0.P.1
Cobertura y Organización de Eventos Institucionales		FECHA	Octubre 2020
		PÁGINAS	1/4
DIRECCIÓN	DEPARTAMENTO	UNIDAD	
Dirección General	Comunicación Social		

Descripción

Realizar la documentación audiovisual y fotográfica de actividades en materia migratoria coordinadas por el IGM de forma interna, externa e interinstitucional, para luego pasar a un proceso de producción de contenido de valor; se agrega la planificación protocolaria de diversas actividades según sea su objetivo.

Objetivo

Posicionar y consolidar la imagen institucional a través de estrategias de comunicación integral además de apoyar en el desarrollo de eventos de carácter público del Instituto Guatemalteco de Migración.

Base Legal

El marco jurídico regulador se encuentra regido por:

- Artículos 145 y 147 del Código de Migración, Decreto 44-2016.
- Artículos 36 y 37 del Acuerdo de Autoridad Migratoria Nacional No. 2-2020.
- Manual de Organización y Funciones, Acuerdo Número IGM-044-2020.

Usuarios

- La población guatemalteca quien se beneficia al estar informados sobre las actividades migratorias.
- Los medios de comunicación social propiamente dichos al contar con información actualizada y poder darles adecuado seguimiento a los temas de interés.
- De carácter interno las subdirecciones y departamentos del IGM solicitantes del apoyo o asesoría.

Indicadores

- Número de actividades de carácter interno documentadas.
- Número de actividades externas documentadas.
- Cantidad de actividades publicadas.

Documentos requeridos

- Oficio de solicitud para la cobertura del evento.
- Oficio para la solicitud de organización y ejecución del evento.



Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Comunicación Social		CÓDIGO	PROCEDIMIENTO 15.00.U0.P.1
Cobertura y Organización de Eventos Institucionales		FECHA	Octubre 2020
		PÁGINAS	2/4
DIRECCIÓN	DEPARTAMENTO	UNIDAD	
Dirección General	Comunicación Social		

Políticas y normas de aplicación

- a. Toda actividad externa deberá ser previamente autorizada por la dirección o subdirección general.
- b. Todo oficio deberá detallar de forma clara el apoyo que se necesite de CS, incluyendo horario, fecha y objetivo de la actividad.
- c. De solicitar una cobertura fuera del Departamento de Guatemala se debe emitir el oficio por lo menos 15 días antes de la actividad para realizar el procedimiento correspondiente a la solicitud de viaticos, establecido por el IGM.
- d. En el caso de actividades de carácter urgente se debe realizar la solicitud mediante una llamada y dejar una constancia digital, tal como un correo electrónico o bien una solicitud via electrónica de WhatsApp.
- e. Para actividades interinstitucionales, el protocolo estará a cargo de la institución con mayor rango institucional a nivel gobierno.

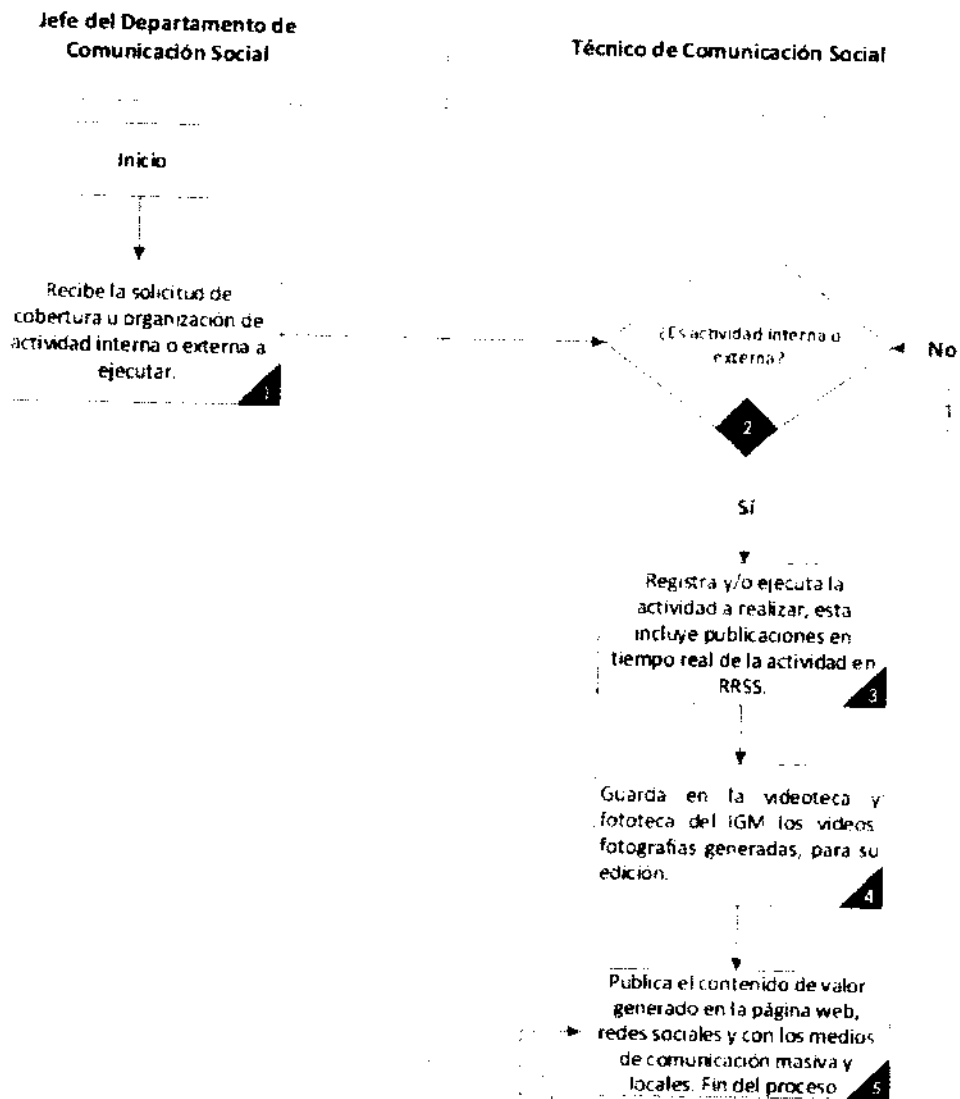


Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Comunicación Social		CÓDIGO	PROCEDIMIENTO 15.00.U0.P.1
Cobertura y Organización de Eventos Institucionales		FECHA	Octubre 2020
		PÁGINAS	3/4
DIRECCIÓN		DEPARTAMENTO	
Dirección General		Comunicación Social	
No.	Descripción de las actividades	Responsable	Documento(s) de Soporte
Inicio del procedimiento.			
1.	Recibe la solicitud de cobertura u organización de actividad interna o externa a ejecutar.	Jefe del Departamento de Comunicación Social.	Oficio
2.	Tipo de actividad: Si es Interna elabora un listado de material o equipo a utilizar y verificar si se cuenta o no con lo necesario. Sigue paso 3, o es externa, sigue en paso 6.	Técnico de Comunicación Social	Listado de Materiales
3.	Registra y/o ejecuta la actividad a realizar, esta incluye publicaciones en tiempo real de la actividad en RRSS.	Tecnico de Comunicación Social	Registro de participantes y/o medios de comunicacion
4.	Guarda en la videoteca y fototeca del IGM los videos y fotografías generadas, para proceder con la edición de dicho material y el diseño de contenido de valor, incluyendo la redacción de una nota informativa de la actividad.	Técnico de Comunicación Social	Archivo con indice
5.	Publica el contenido de valor generado en la página web, redes sociales y con los medios de comunicación masiva y locales según sea el objetivo de la actividad. Finaliza proceso.	Tecnico de Comunicación Social	Publicación en web

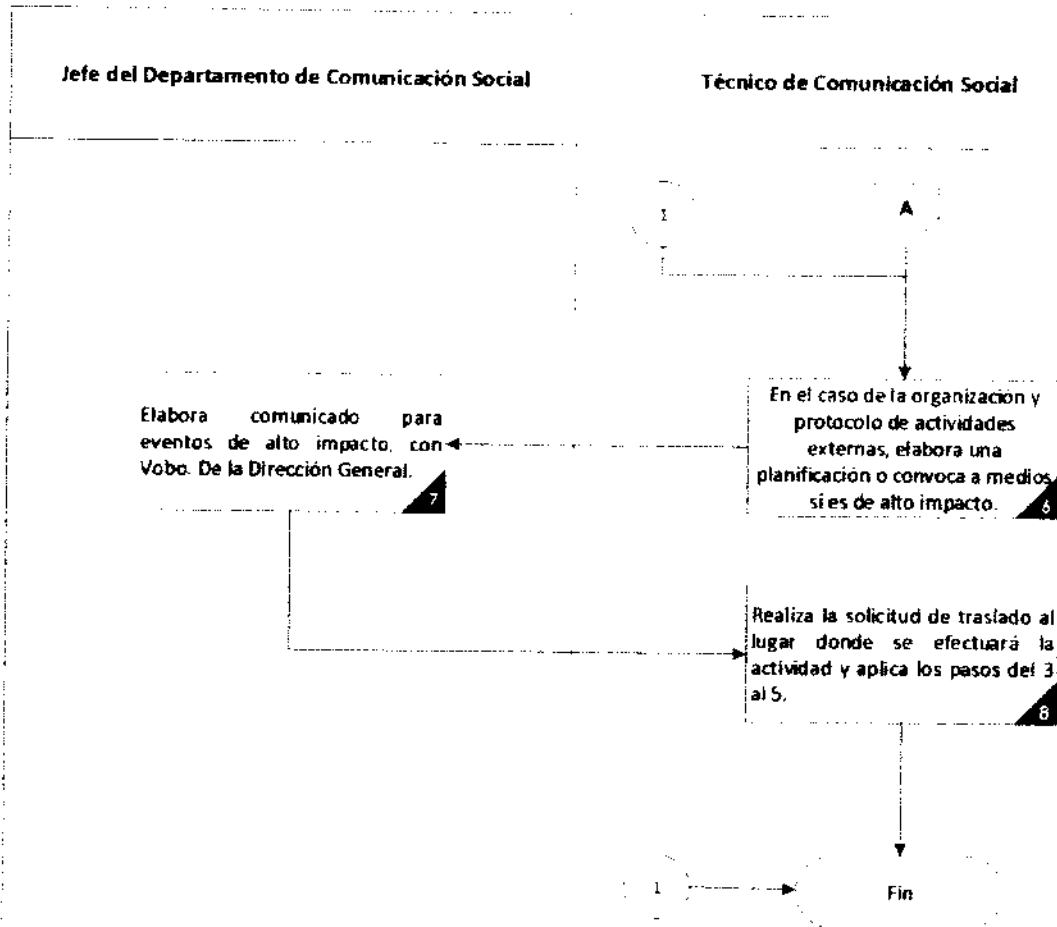
Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Comunicación Social		CÓDIGO	PROCEDIMIENTO 15.00.U0.P.1
Cobertura y Organización de Eventos Institucionales		FECHA	Octubre 2020
		PÁGINAS	4/4
DIRECCIÓN	DEPARTAMENTO		UNIDAD
Dirección General	Comunicación Social		
6.	En el caso de la organización y protocolo de actividades externas, elabora una planificación previa la cual debe aprobar la dirección o subdirección general.	Tecnico de Comunicación Social	Planificación
7.	En el caso de actividades de alto impacto; elabora un comunicado y convoca a medios de comunicación con visto bueno de la Dirección General.	Jefe del Departamento de Comunicación Social.	Comunicado
8.	Realiza la solicitud de traslado al lugar donde se efectuará la actividad, y aplica de los pasos del 3 al 5.	Tecnico de Comunicación Social	Solicitud de traslado
Fin del procedimiento.			



Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Comunicación Social		CÓDIGO	PROCEDIMIENTO 15.00.U0.P.1
Cobertura y Organización de Eventos Institucionales		FECHA	Octubre 2020
		PÁGINAS	1/2
DIRECCIÓN	DEPARTAMENTO	UNIDAD	
Dirección General	Comunicación Social		



Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Comunicación Social		CÓDIGO	PROCEDIMIENTO 15.00.U0.P.1
Cobertura y Organización de Eventos Institucionales		FECHA	Octubre 2020
		PÁGINAS	2/2
DIRECCIÓN	DEPARTAMENTO	UNIDAD	
Dirección General	Comunicación Social		



Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Comunicación Social		CÓDIGO	PROCEDIMIENTO 15.00.U0.P.2
Administración y Actualización de Página Web y Redes Sociales		FECHA	Octubre 2020
		PÁGINAS	1/4
DIRECCIÓN	DEPARTAMENTO	UNIDAD	
Dirección General	Comunicación Social		

Descripción

Se encarga de dar mantenimiento a cada uno de los canales de comunicación propios del IGM diseñando y produciendo contenido de valor para su difusión. Cada una de las subdirecciones del IGM son las encargadas de generar información pública para que el Departamento de Comunicación Social la transforme en contenido de valor o bien hacerlas públicas en la página web, redes sociales o compartida a los medios de comunicación. Además propicia estrategias y propuestas según las necesidades del usuario identificadas por medio de la página Web y RRSS.

Objetivo

Atender y apoyar requerimientos de las distintas subdirecciones respecto a la elaboración de material informativo de difusión pública y mantener a los usuarios informados acerca de las acciones del IGM a través de los canales de comunicación propios de la institución.

Base Legal

El marco jurídico regulador se encuentra regido por:

- Artículos 145 y 147 del Código de Migración. Decreto 44-2016.
- Artículos 36 y 37 del Acuerdo de Autoridad Migratoria Nacional No. 2-2020.
- Manual de Organización y Funciones. Acuerdo Numero IGM-044-2020.

Usuarios

- La población guatemalteca se beneficia al estar informados sobre las actividades migratorias.
- Los medios de comunicación social al contar con información actualizada y poder darles adecuado seguimiento a los temas de interés.
- De carácter interno las áreas administrativas del IGM.

Indicadores

- Número de publicaciones compartidas en página web y RRSS.
- Numero de resolución de interrogantes por medio de la página web y RRSS.
- Número de usuarios que visitan la página web.



Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Comunicación Social		CÓDIGO	PROCEDIMIENTO 15.00.U0.P.2
Administración y Actualización de Página Web y Redes Sociales		FECHA	Octubre 2020
		PÁGINAS	2/4
DIRECCIÓN	DEPARTAMENTO	UNIDAD	
Dirección General	Comunicación Social		

Documentos requeridos

- Oficios
- Circulares

Políticas y normas de aplicación

- a. Para dar seguimiento a solicitudes de carácter interno, previo a su publicación debe ser validado por el área administrativa del IGM.
- b. En el caso de que el material sea generado involucra a otras instituciones deberá pasar por autorización de la Dirección General y la institución correspondiente por medio de un homólogo del jefe de CS.
- c. Todo oficio o circular deberá detallar de forma clara el apoyo que necesita de CS, incluyendo la información, actualización para generar contenido de valor o para ser publicada en la página web.
- d. En el caso de solicitudes de creación de contenido de valor o publicaciones de carácter urgente se debe realizar la solicitud mediante una llamada y dejar una constancia digital, tal como un correo electrónico o bien una solicitud vía Whatsapp.
- e. El departamento de estadística deberá actualizar la información pública relacionada a ingreso de retornados vía aérea y terrestre sin emitir un oficio, ya que dicha información debe ser publicada constantemente.

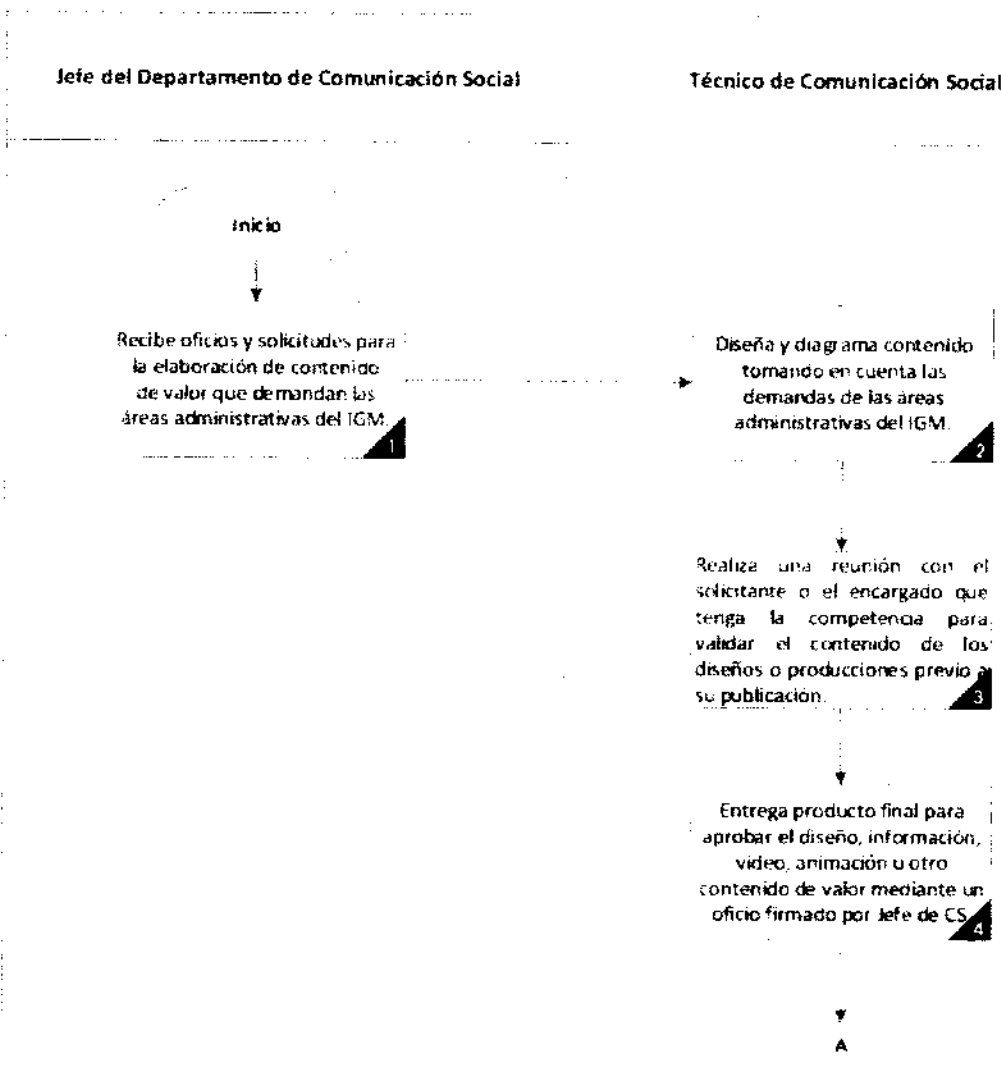


Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Comunicación Social		CÓDIGO	PROCEDIMIENTO 15.00.U0.P.2
Administración y Actualización de Página Web y Redes Sociales		FECHA	Octubre 2020
		PÁGINAS	3/4
DIRECCIÓN	DEPARTAMENTO		UNIDAD
Dirección General	Comunicación Social		
No.	Descripción de las actividades	Responsable	Documento(s) de Soporte
Inicio del procedimiento.			
1.	Recibe oficios y solicitudes para la elaboración de contenido de valor, la cual la se gestiona con las áreas administrativas correspondientes, para la producción de material de difusión.	Jefe del Departamento de Comunicación Social.	Oficio
2.	Diseña y diagrama contenido tomando en cuenta las demandas del usuario y la información brindada por el área administrativa que corresponda.	Técnico en Comunicación Social.	Oficio, circular, informe, otros.
3.	Realiza una reunión con el solicitante o el encargado que tenga la competencia para validar el contenido de los diseños o producciones previo a su publicación.	Técnico en Comunicación Social.	
4.	Entrega producto final para aprobar el diseño, información, video, animación u otro contenido de valor.	Tecnico en Comunicación Social.	Oficio y Contenido de valor impreso firmado y sellado
5.	Aprueba y valida el contenido de valor generado.	Jefe del Departamento de Comunicación Social.	

Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Comunicación Social		CÓDIGO	PROCEDIMIENTO 15.00.UO.P.2
Administración y Actualización de Página Web y Redes Sociales		FECHA	Octubre 2020
		PÁGINAS	4/4
DIRECCIÓN		DEPARTAMENTO	UNIDAD
Dirección General		Comunicación Social	
6.	Publica el contenido de valor generado y aprobado.	Técnico en Comunicación Social.	
7.	Actualiza la información que contenga el material generado según el contexto y disposiciones de la Autoridad Migratoria o Presidenciales.	Técnico en Comunicación Social.	Oficio o circular
Fin del procedimiento.			



Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Comunicación Social		CÓDIGO	PROCEDIMIENTO 15.00.U0.P.2
Administración y Actualización de Página Web y Redes Sociales		FECHA	Octubre 2020
		PÁGINAS	1/2
DIRECCIÓN	DEPARTAMENTO	UNIDAD	
Dirección General	Comunicación Social		





Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Comunicación Social		CÓDIGO 15.00.U0.P.2
Administración y Actualización de Página Web y Redes Sociales		FECHA Octubre 2020
		PÁGINAS 2/2
DIRECCIÓN	DEPARTAMENTO	UNIDAD
Dirección General	Comunicacion Social	

Jefe del Departamento de Comunicación Social

Técnico en Comunicación Social

Aprueba y valida el contenido de valor generado.

5

Publica el contenido de valor aprobado.

6

Actualiza la información que contenga el material generado según el contexto y disposiciones de Autoridad Migratoria o Presidenciales.

7

Fin



Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Comunicación Social		CÓDIGO	PROCEDIMIENTO 15.00.U0.P.3
Planificación y Ejecución de Campañas de Comunicación Social		FECHA	Octubre 2020
		PÁGINAS	1/2
DIRECCIÓN	DEPARTAMENTO	UNIDAD	
Dirección General	Comunicación Social		

Descripción

Es el conjunto de actividades comunicacionales estratégicas para el posicionamiento de un tema o acción para la incidencia pública y/o política. Cada actividad lleva una secuencia lógica en función de alcanzar los objetivos de la misma.

Objetivo

Planifica, ordena, ejecuta y evaluar las acciones relativas a las relaciones públicas institucionales para promover las acciones del IGM y otras relacionadas en el marco migratorio.

Base Legal

El marco jurídico regulador se encuentra regido por:

- Artículos 145 y 147 del Código de Migración, Decreto 44-2016.
- Artículos 36 y 37 del Acuerdo de Autoridad Migratoria Nacional No. 2-2020.
- Manual de Organización y Funciones, Acuerdo Numero IGM-044 2020.

Usuarios

- La población guatemalteca quien se beneficia al estar informados sobre las actividades migratorias.
- Los medios de comunicación social
- La Areas administrativas del Instituto Guatemalteco de Migración.

Indicadores

- Número de reproducciones de videos informativos en RSS.

Documentos requeridos

- Oficios
- Copia de convenios interinstitucionales
- Circular

Políticas y normas de aplicación

- a. Para el seguimiento de solicitudes de carácter interno, previo a su publicación debe ser validado por la subdirección, departamento o unidad solicitante.
- b. Si la actividad que provoca la campaña involucra a otras instituciones debe tener la por autorización de la Dirección General del IGM y la institución correspondiente por medio de un homologado del jefe de Comunicación Social.
- c. Todo oficio o circular deberá detallar de forma clara el objetivo de la actividad y dar vida a la campaña.



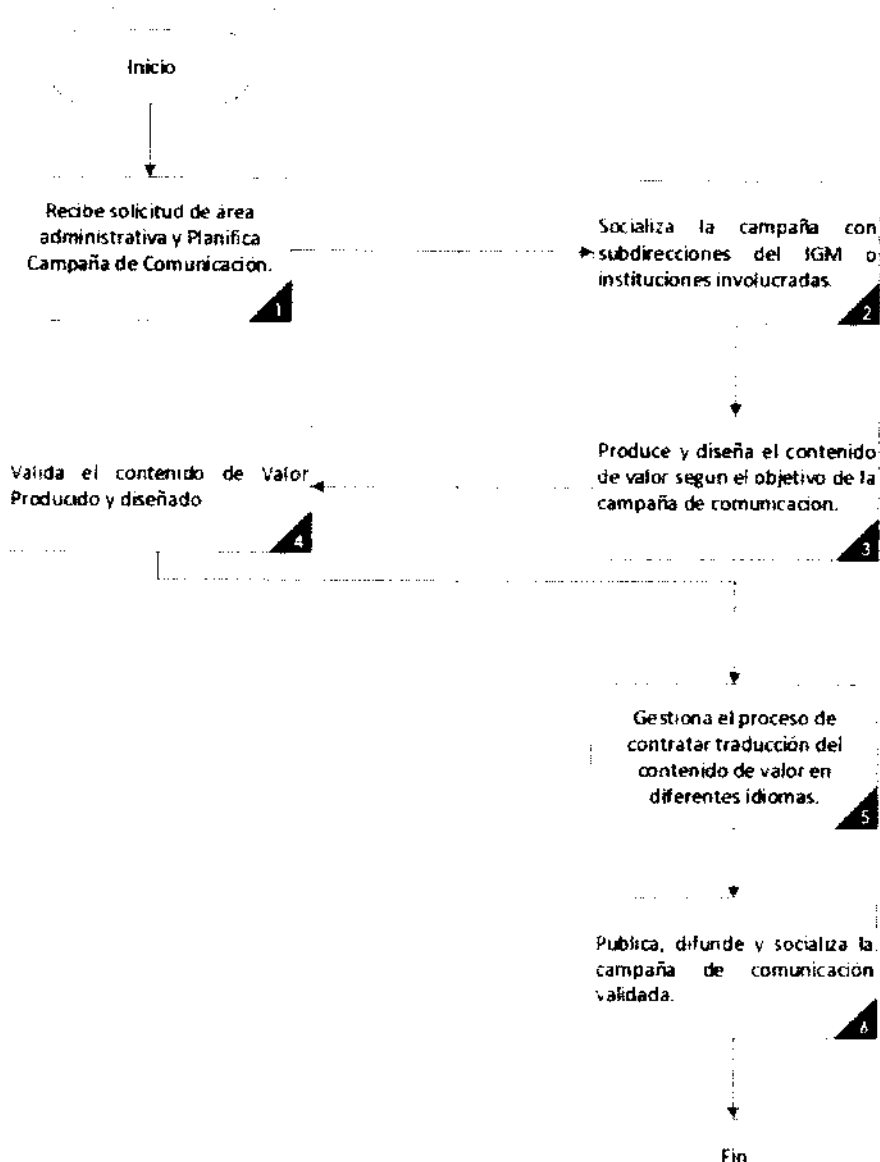
Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Comunicación Social		CÓDIGO	PROCEDIMIENTO 15.00.U0.P.3
Planificación y Ejecución de Campañas de Comunicación Social		FECHA	Octubre 2020
		PÁGINAS	2/2
DIRECCIÓN		DEPARTAMENTO	
Dirección General		Comunicación Social	
		UNIDAD	
No.	Descripción de las actividades	Responsable	Documento(s) de Soporte
Inicio del procedimiento.			
1.	Recibe solicitud de área administrativa y Planifica Campaña de Comunicación.	Jefe del Departamento de Comunicación Social.	Oficio de solicitud.
2.	Socializa la campaña con subdirecciones del IGM o instituciones involucradas.	Técnico de Comunicación Social	Material físico o digital.
3.	Produce y diseña el contenido de valor según el objetivo de la campaña de comunicación.	Técnico de Comunicación Social	Material físico o digital.
4.	Valida el contenido de Valor Producido y diseñado.	Jefe del Departamento de Comunicación Social.	Impresión del contenido de valor firmada y sellada.
5.	Gestiona el proceso de contratar traducción del contenido de valor en diferentes idiomas según sea el grupo objetivo de la campaña.	Técnico de Comunicación Social	Correo electrónico impreso de traducción.
6.	Publica, difunde y socializa la campaña de comunicación validada.	Técnico de Comunicación Social	Estadísticas según el alcance de RRSS.
Fin del procedimiento.			



Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Comunicación Social		CÓDIGO	PROCEDIMIENTO 15.00.U0.P.3
Administración y Actualización de Página Web y Redes Sociales		FECHA	Octubre 2020
		PÁGINAS	1/1
DIRECCIÓN	DEPARTAMENTO	UNIDAD	
Dirección General	Comunicación Social		

Jefe del Departamento de Comunicación Social

Técnico de Comunicación Social



Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Comunicación Social		CÓDIGO	PROCEDIMIENTO 15.00.U0.P.4
Atención a medios de comunicación		FECHA	Octubre 2020
		PÁGINAS	1/2
DIRECCIÓN	DEPARTAMENTO		UNIDAD
Dirección General	Comunicación Social		

Descripción

Es el conjunto de actividades comunicacionales estratégicas para el posicionamiento de un tema o acción para la incidencia pública y/o política. Cada actividad lleva una secuencia lógica en función de alcanzar los objetivos de la misma.

Objetivo

Planificar, ordenar, ejecutar y evaluar las acciones relativas a las relaciones públicas institucionales para promover las acciones del IGM y otras relacionadas en el marco migratorio.

Base Legal

El marco jurídico regulador se encuentra regido por:

- Artículos 145 y 147 del Código de Migración. Decreto 44-2016.
- Artículos 36 y 37 del Acuerdo de Autoridad Migratoria Nacional No. 2-2020.
- Manual de Organización y Funciones. Acuerdo Número IGM-044-2020.

Usuarios

- La población guatemalteca quien se beneficia al estar informados sobre las actividades migratorias.
- Los medios de comunicación social propiamente dichos al contar con información actualizada
- Áreas administrativas del Instituto Guatemalteco de Migración.

Indicadores

- Número de interrogantes resueltas.

Documentos requeridos

- Correo Electrónico
- Mensaje de texto o Whatsapp

Políticas y normas de aplicación

- a. Toda solicitud será respondida en forma inmediata luego de realizar el procedimiento descrito, por la vía o canal de comunicación.
- b. El Departamento de Comunicación Social debe estar preparado con infografías, estadísticas, videos y fotografías previamente archivadas de forma permanente para compartir con los medios de comunicación para difundir información oportuna y crear un ambiente amigable en función de mantener una buena imagen institucional y una buena relación con los medios de comunicación.



Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Comunicación Social		CÓDIGO	PROCEDIMIENTO 15.00.U0.P.4
Atención a medios de comunicación		FECHA	Octubre 2020
		PÁGINAS	2/2
DIRECCIÓN	DEPARTAMENTO		UNIDAD
Dirección General	Comunicación Social		
Inicio del procedimiento.			
1.	Recibe solicitud periodística.	Jefe del Departamento de Comunicación Social.	Oficio o correo electrónico.
1.1.	Identifica la Subdirección del IGM que tiene la información solicitada.	Jefe del Departamento de Comunicación Social.	
2.	Si la información es de carácter general sigue en paso 3, ahora si es sensible sigue en paso 5.	Jefe del Departamento de Comunicación Social.	
3.	Realiza solicitud de Información general al área administrativa correspondiente.	Técnico de Comunicación Social.	Oficio de solicitud.
4.	Recibe insumos y elabora respuesta a la información solicitada.	Técnico de Comunicación Social.	Oficio de respuesta.
5.	En caso de ser información sensible se dirige a la Unidad de Información Pública y se le indica al periodista la vía apropiada de solicitud.	Técnico de Comunicación Social.	Correo electrónico u oficio.
Fin del procedimiento.			

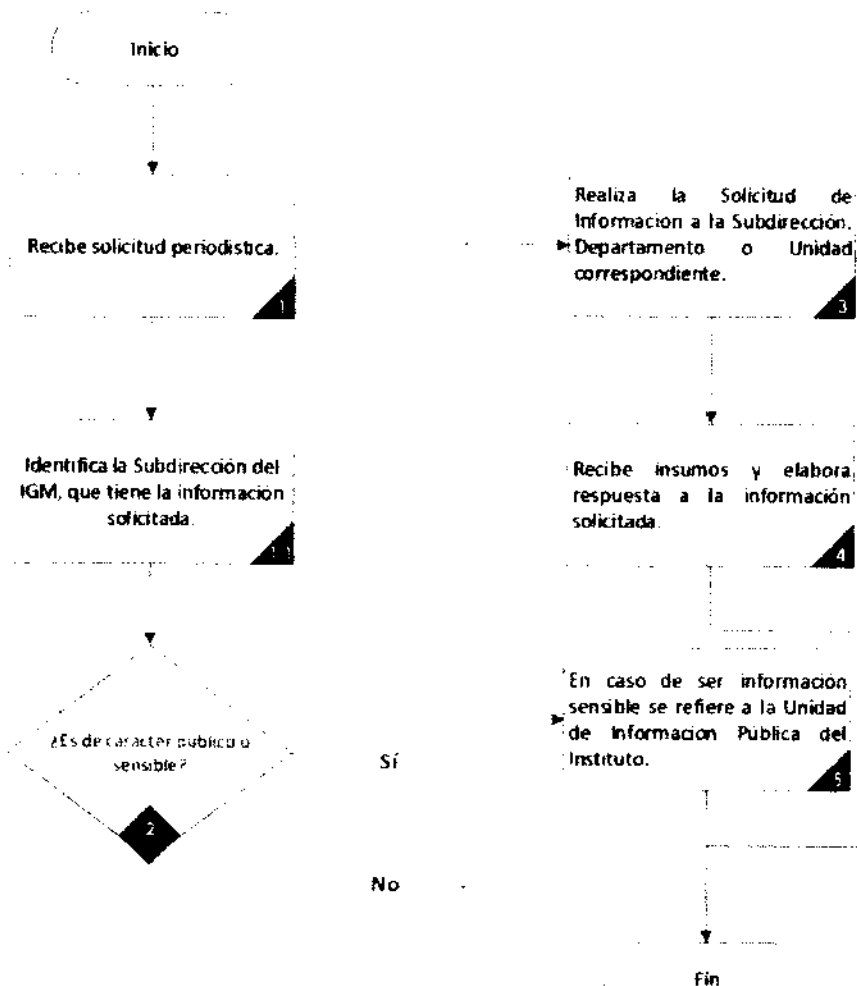




Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Comunicación Social	CÓDIGO	PROCEDIMIENTO 15.00.U0.P.4
Atención a medios de comunicación	FECHA	Octubre 2020
	PÁGINAS	1/1

Jefe del Departamento de Comunicación Social

Técnico de Comunicación Social



VII. Glosario

C

Contenido de Valor

Es una pieza de comunicación que aporta beneficios al público objetivo al que va dirigido. Es fundamental que no pase desapercibido. Para ello tiene que estar cuidado y ser relevante porque si no lo esta, es lo mismo que si no existiese. Dentro del contenido de valor puede tomarse en cuenta la redacción de diversos géneros periodísticos, videos, infografía, fotografía, foto reportajes, spots radiales y televisivos, gif, manuales, animaciones, cápsulas informativas, video reportajes, afiches, entre otros.

D

Diagramar

Un diagrama es un diseño geométrico, cuya función es representar gráficamente procedimientos, procesos, ideas, soluciones, mecanismos o fenómenos, de tal modo que el "lector" pueda comprender de manera clara y rápida una información, y comprender también cómo actuar o qué esperar ante determinadas situaciones.

R

Red Social:

Es una estructura social compuesta por un conjunto de usuarios (tales como individuos u organizaciones) que están relacionados de acuerdo con algún criterio (relación profesional, amistad, parentesco, entre otras).





VIII. Hoja de Elaboración
Manual de Normas y Procedimientos del
Departamento de Comunicación Social

ETAPAS

NOMBRE Y CARGO

FIRMA

**Elaborado,
Revisado y
Aprobado.**

*Licenciada Corina Alejandra
Mena Garcia
Jefe del Departamento de
Comunicación Social*





IX. Hoja de Diseño y Aprobación

Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Comunicación Social

ETAPAS

NOMBRE Y CARGO

FIRMA

**Estructura y
Diagramación.**

*Licenciado Ricardo de Jesús Santa Cruz Morales
Encargado de la Unidad de
Organización y Métodos
Subdirección de Planificación*

**Revisión y
Aprobación.**

*Ingeniero José David Castillo Barrera
Subdirector
Subdirección de Planificación*

