



**GOBIERNO *de*
GUATEMALA**
DR. ALEJANDRO CIAMMATTEI

**INSTITUTO GUATEMALTECO
DE MIGRACIÓN**

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

Segunda Edición

Guatemala, enero 2023





INSTITUTO GUATEMALTECO DE MIGRACIÓN -IGM-
ACUERDO DE DIRECCIÓN GENERAL IGM-002-2023
DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE MIGRACIÓN

CONSIDERANDO

El Decreto número 44-2016 del Congreso de la República de Guatemala, Código de Migración, establece que el Instituto Guatemalteco de Migración se creó como una dependencia descentralizada del Organismo Ejecutivo, con capacidad suficiente para administrar sus recursos financieros, técnicos, humanos y administrativos, así como adquirir derechos y obligaciones.

CONSIDERANDO

El Código de Migración establece que el Instituto Guatemalteco de Migración es dirigido por el Director General, quién lo representa legalmente y, conforme lo regula el Reglamento Orgánico Interno una de sus funciones es aprobar los Manuales de Organización y Funciones, de Puestos y Funciones, de Procesos y Procedimientos de todas las áreas que conforman la estructura organizacional del Instituto Guatemalteco de Migración.

CONSIDERANDO

Que el Director General mediante Acuerdo número IGM-126-2021 de fecha 18 de mayo de 2021 aprobó la primera edición del Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Comunicación Social del Instituto Guatemalteco de Migración, con el propósito de fomentar la cultura de transparencia y rendición de cuentas por medio del control continuo de las actividades programadas y ejecutadas por las Subdirecciones, Departamentos y Unidades de la actual estructura organizativa del Instituto Guatemalteco de Migración.

CONSIDERANDO

Que la Subdirección de Planificación solicitó la aprobación de la Segunda Edición del Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Comunicación Social del Instituto Guatemalteco de Migración, como un documento técnico que contiene los procedimientos sustantivos de dicho Departamento, los cuales deben realizarse cumpliendo con las normas legales aplicables.

POR TANTO

Con base a lo considerado, normativa legal citada y lo que para el efecto establecen los artículos 134, 154 de la Constitución Política de la República de Guatemala; 120, 124, 131 numeral 4, 145, 146 y 147 del Código de Migración, Decreto número 44-2016 del Congreso de la República de Guatemala; 6, 7, 9 literal h) y 55 del Acuerdo de Autoridad Migratoria Nacional número 2-2020, Reglamento Orgánico Interno y Acuerdo de Dirección General del Instituto Guatemalteco de Migración número 044-2020.

 DIRECCIÓN
614 avenida 3-11, zona 4,
Ciudad de Guatemala

 TELÉFONO
+502 2411 2411

 CORREO ELECTRÓNICO
info@igm.gob.gt





ACUERDA

ARTÍCULO 1. Se deroga el Acuerdo de Dirección General número IGM-126-2021 de fecha 18 de mayo de 2021 del Instituto Guatemalteco de Migración.

ARTÍCULO 2. Aprobar la Segunda Edición del "Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Comunicación Social del Instituto Guatemalteco de Migración".

ARTÍCULO 3. Se instruye a la Subdirección de Planificación, para que socialice la Segunda Edición del "Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Comunicación Social del Instituto Guatemalteco de Migración".

ARTÍCULO 4. El presente Acuerdo entra en vigencia inmediatamente después de su notificación.

NOTIFÍQUESE.

Guatemala, treinta de enero de dos mil veintitrés.

Manuel Estuardo Rodríguez Valdivia
Director General
Instituto Guatemalteco de Migración



DIRECCIÓN
6ta. avenida 2-11, zona 4,
Ciudad de Guatemala



TELÉFONO
+502 2411 2411



CORREO ELECTRÓNICO
info@igm.gub.gt

www.igm.gub.gt



Índice

I.	Introducción	5
II.	Marco Legal	6
III.	Simbología utilizada.....	7
IV.	Acrónimos	8
V.	Codificación.....	9
VI.	Hoja de Aprobación	10
VII.	Control de procedimientos del Departamento de Comunicación Social.....	11
1.	Cobertura y organización de eventos institucionales.....	12
2.	Conducción de eventos institucionales o interinstitucionales	18
3.	Planificación y ejecución de campañas de comunicación social	21
4.	Solicitud y producción de material gráfico o audiovisual comunicacional interno o externo	24
5.	Administración y actualización de la página web	27
6.	Elaboración de notas de prensa y boletines informativos.....	32
7.	Manejo de redes sociales y atención al usuario.....	35
8.	Atención a medios de comunicación	38
9.	Recepción y archivo de documentos	42
10.	Reservación de espacios de uso común.....	45
11.	Elaboración de monitoreo de medios.....	48
VIII.	Glosario	51
IX.	Anexos.....	53
X.	Hoja de Elaboración.....	71
XI.	Hoja de Diseño y Aprobación	72



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 trece procesos administrativos, que abarca las siguientes temáticas:

Cobertura, conducción y organización de eventos institucionales e interinstitucionales, gestión de cooperación internacional para el desarrollo de eventos, planificación y ejecución de campañas de comunicación social, solicitud y producción de material gráfico y audiovisual, administración de página web, elaboración de notas de prensa, boletines, manejo de redes sociales, atención al usuario y medios de comunicación, reservación de espacios de uso común, monitoreo de medios.

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.



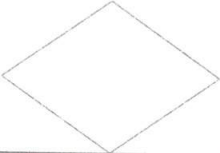
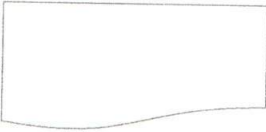
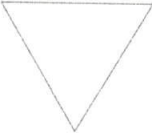





II. Marco Legal

1. Constitución Política de la República de Guatemala.
2. Decreto Número 44-2016 del Congreso de la República de Guatemala, Código de Migración.
3. Acuerdo de Autoridad Migratoria Nacional Número 7-2019, Reglamento General del Código de Migración.
4. Acuerdo de Autoridad Migratoria Nacional Número 2-2020, Reglamento Orgánico Interno del Instituto Guatemalteco de Migración.
5. Acuerdo Número IGM-44-2020 del Instituto Guatemalteco de Migración, Manual de Organización y Funciones del Instituto Guatemalteco de Migración, Segunda Edición.



III. 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.
	Líneas de flujo: conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.

Fuente: American National Standard Institute (ANSI)



IV. Acrónimos

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

DCS	Departamento de Comunicación Social
IGM	Instituto Guatemalteco de Migración
RRSS	Redes Sociales



V. Codificación


AREA ADMINISTRATIVA	CODIFICACIÓN
Departamento de Comunicación Social	15.00.U0



VI. Hoja de Aprobación

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Aprobado por:



Licenciada Corina Alejandra Mena García
Jefa de Departamento de Comunicación Social



VII. Control de procedimientos del Departamento de Comunicación Social

Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Comunicación Social		CÓDIGO	15.00.U0
		FECHA	Enero 2023
No.	Procedimientos	Código	
1.	Cobertura y organización de eventos Institucionales	15.00.U0.P1	
2.	Conducción de eventos institucionales o interinstitucionales	15.00.U0.P2	
3.	Planificación y ejecución de campañas de comunicación social	15.00.U0.P3	
4.	Solicitud y producción de material gráfico o audiovisual comunicacional interno o externo	15.00.U0.P4	
5.	Administración y actualización de página web	15.00.U0.P5	
6.	Elaboración de notas de prensa y boletines informativos	15.00.U0.P6	
7.	Manejo de redes sociales y atención al usuario	15.00.U0.P7	
8.	Atención a medios de comunicación	15.00.U0.P8	
9.	Recepción y archivo de documentos	15.00.U0.P9	
10.	Reservación de espacios de uso común	15.00.U0.P10	
11.	Elaboración de monitoreo de medios	15.00.U0.P11	



Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Comunicación Social		CÓDIGO	PROCEDIMIENTO 15.00.U0.P1
Cobertura y organización de eventos institucionales		FECHA	Enero 2023
		PÁGINAS	1/4
DIRECCIÓN	DEPARTAMENTO		UNIDAD
Dirección General	Comunicación Social		-
Descripción		Objetivo	
Organizar eventos institucionales, aportando en selección de lugar, protocolo, elección de alimentos de ser necesario y manejo de agenda y realizar la documentación audiovisual y otográfica de actividades en materia migratoria coordinadas por el IGM de forma interna, externa o 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.		Organizar, documentar, analizar y publicar información sobre las acciones que se realizan en materia migratoria en donde el Instituto Guatemalteco de Migración tenga participación directa o indirecta.	
Usuarios		Indicadores	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número de actividades de carácter interno documentadas. ▪ Número de actividades externas documentadas. ▪ Cantidad de actividades publicadas. 	
Documentos requeridos			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Oficio para la solicitud de organización y ejecución del evento. 2. Oficio de solicitud para la cobertura del evento. 3. Formulario de solicitud de material comunicacional. 			



Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Comunicación Social		CÓDIGO	15.00.U0.P1
Cobertura y organización de eventos institucionales		PÁGINAS	2/4
DIRECCIÓN	DEPARTAMENTO	UNIDAD	
Dirección General	Comunicación Social	-	

Políticas y normas de aplicación

- a. Todo oficio deberá detallar de forma clara el apoyo que se necesite de Departamento de Comunicación Social incluyendo horario, fecha y objetivo de la actividad.
- b. Toda actividad interna y externa deberá ser previamente autorizada por la dirección o subdirección general.
- c. Se debe solicitar listado de invitados, mismo que debe ser autorizado por Dirección o Subdirección General.
- d. Sobre la documentación de las actividades que se realizan de manera general, la publicación y socialización de estas queda bajo discreción del Jefe de Comunicación Social y Autoridades Superiores.
- e. 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 viáticos, establecido por el IGM.
- f. 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 vía electrónica de WhatsApp.
- g. Para actividades interinstitucionales, el protocolo estará a cargo de la institución con mayor rango institucional a nivel gobierno.



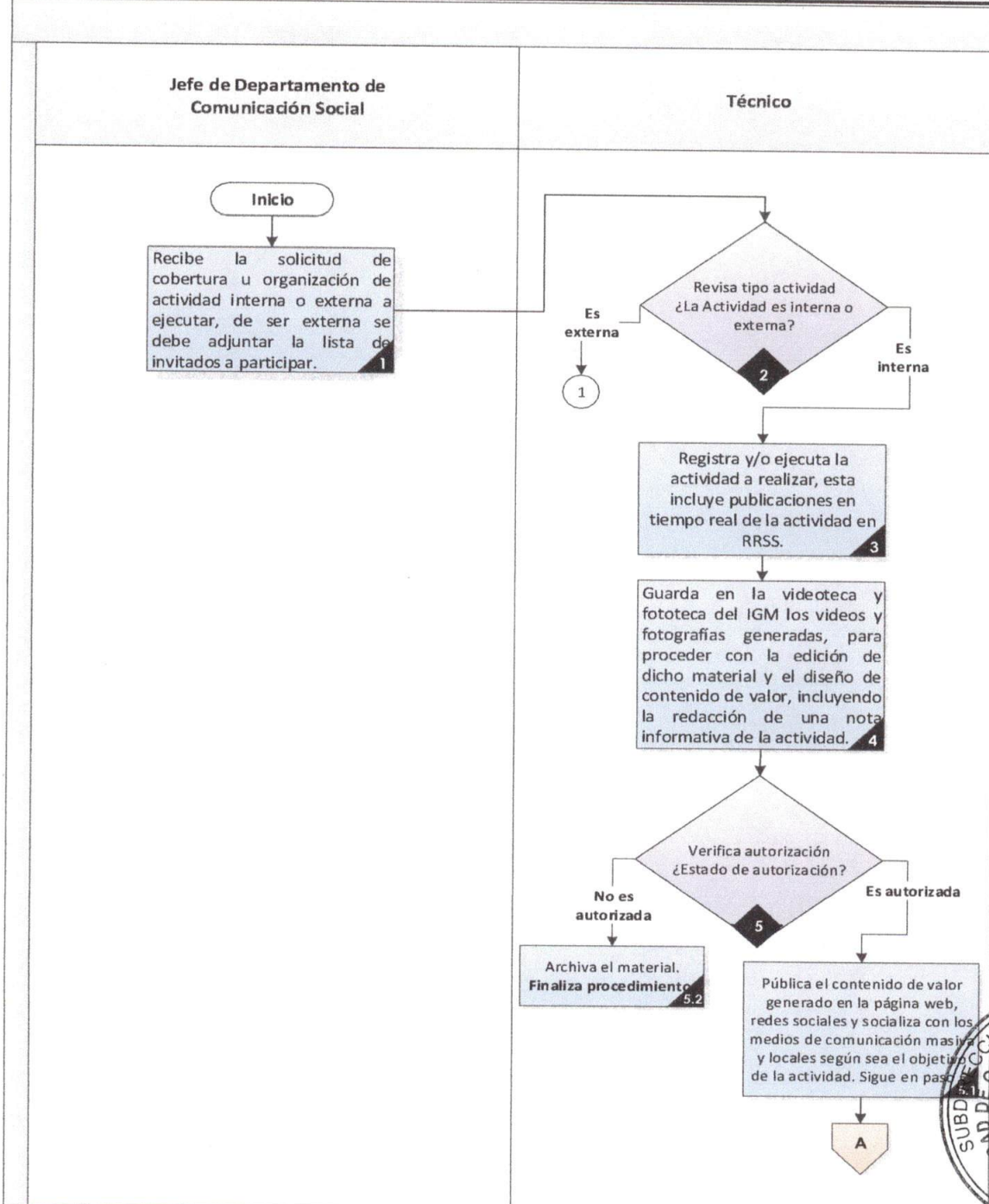
Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Comunicación Social		CÓDIGO	15.00.U0.P1
Cobertura y organización de eventos Institucionales		PÁGINAS	3/4
DIRECCIÓN		DEPARTAMENTO	UNIDAD
Dirección General		Comunicación Social	-
No.	Descripción de las actividades	Responsable	Documento(s) de Soporte
Inicio del procedimiento.			
1.	Recibe la solicitud de cobertura u organización de actividad interna o externa a ejecutar, de ser externa se debe adjuntar la lista de invitados a participar.	Jefe de Departamento de Comunicación Social	Oficio y/o formulario de solicitud
2.	Revisa tipo de actividad: Si la actividad es interna verifica que cuenta o no con lo necesario, sigue paso 3. Si la actividad es externa, sigue en paso 6.	Técnico	Elabora listado de Materiales o equipo a utilizar
3.	Registra y/o ejecuta la actividad a realizar, esta incluye publicaciones en tiempo real de la actividad en RRSS.		Registro de participantes y/o medios de comunicación
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.		Archivo con índice



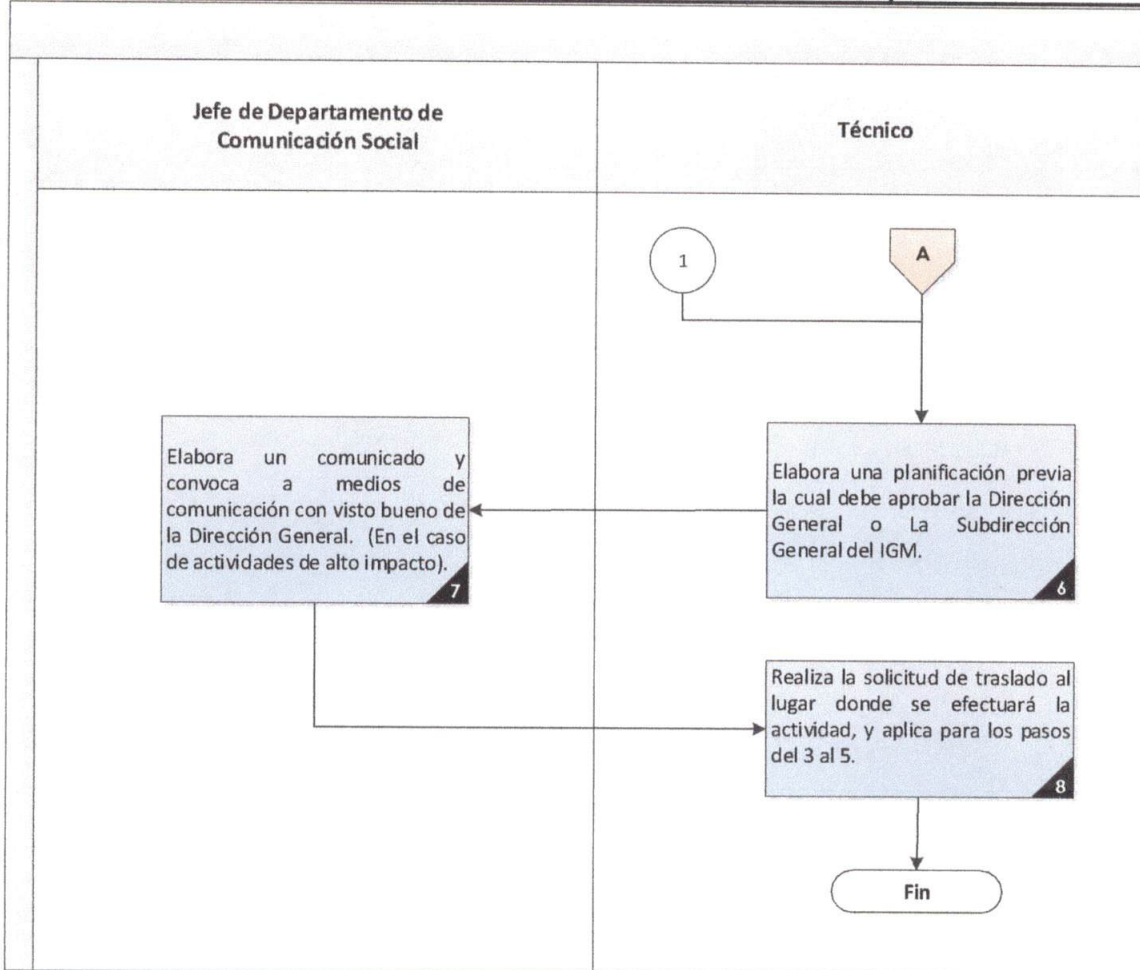
Cobertura y organización de eventos institucionales		CÓDIGO	15.00.U0.P1
		PÁGINAS	4/4
No.	Descripción de las actividades	Responsable	Documento(s) de Soporte
5.	Verifica la autorización de la socialización. Sí es autorizada, sigue en paso 5.1 No es autorizada, sigue en paso 5.2	Técnico	Publicación en web
5.1	Publica el contenido de valor generado en la página web, redes sociales y socializa con los medios de comunicación masiva y locales según sea el objetivo de la actividad. Sigue en paso 6.		
5.2	Archiva el material. Finaliza procedimiento.		
6.	Elabora una planificación previa la cual debe aprobar la Dirección General o la Subdirección General del IGM.		Planificación
7.	Elabora un comunicado y convoca a medios de comunicación con visto bueno de la Dirección General. (En el caso de actividades de alto impacto).	Jefe de Departamento de Comunicación Social	Comunicado
8.	Realiza la solicitud de traslado al lugar donde se efectuará la actividad, y aplica para los pasos del 3 al 5.	Técnico	Solicitud de traslado
Fin del procedimiento.			



Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Comunicación Social		CÓDIGO	15.00.U0.P1
Cobertura y organización de eventos institucionales		FECHA	Enero 2023
		PÁGINAS	1/1
DIRECCIÓN	DEPARTAMENTO	UNIDAD	
Dirección General	Comunicación Social	-	



Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Comunicación Social		CÓDIGO	15.00.U0.P1
Cobertura y organización de eventos institucionales		FECHA	Enero 2023
		PÁGINAS	2/2
DIRECCIÓN	DEPARTAMENTO	UNIDAD	
Dirección General	Comunicación Social	-	



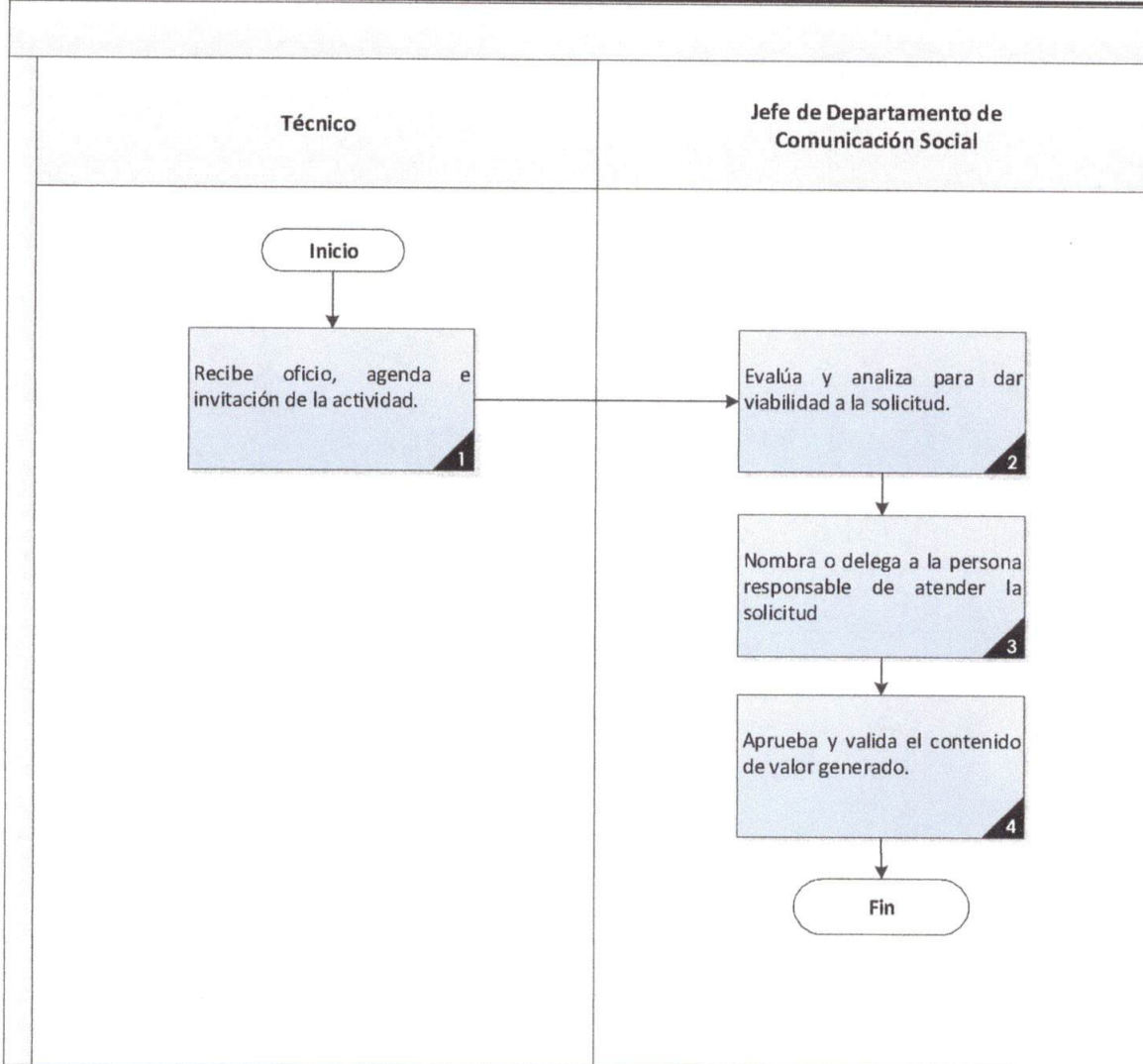
Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Comunicación Social		CÓDIGO	PROCEDIMIENTO 15.00.U0.P2
Conducción de eventos institucionales o interinstitucionales		FECHA	Enero 2023
		PÁGINAS	1/2
DIRECCIÓN	DEPARTAMENTO	UNIDAD	
Dirección General	Comunicación Social	-	
Descripción		Objetivo	
Brindar acompañamiento en el desarrollo de actividades institucionales, interinstitucionales o externas, quienes soliciten apoyo en la conducción de eventos.		Apoyar en conducción de eventos, siendo maestro de ceremonias o conducción general.	
Usuarios		Indicadores	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participantes de las actividades que se programen interna o externa. ▪ Autoridades que asistan. ▪ Público en general si se transmite en vivo. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número de participantes sobre los listados que se obtengan. ▪ Si hay transmisión en vivo, número de personas que estén conectadas. 	
Documentos requeridos			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Oficios. 2. Agenda. 3. Invitación. 4. Listado de participantes. 			
Políticas y normas de aplicación			
<ol style="list-style-type: none"> a. Para dar seguimiento a solicitudes internas o externas, se debe tener la autorización de Dirección General o Subdirección General. b. Las solicitudes de apoyo se recibirán hasta ocho días previo al evento. c. En el oficio deben incluir la agenda de la actividad, así como la invitación formal de la misma y listado de participantes. d. Se debe ser específicos en el apoyo requerido, si necesitan documentar el evento deben consultar el procedimiento 15.00.U0.P1. 			



Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Comunicación Social		CÓDIGO	15.00.U0.P2
Conducción de eventos institucionales o interinstitucionales		PÁGINAS	2/2
DIRECCIÓN		DEPARTAMENTO	UNIDAD
Dirección General		Comunicación Social	-
No.	Descripción de las actividades	Responsable	Documento(s) de Soporte
Inicio del procedimiento.			
1.	Recibe oficio, agenda e invitación de la actividad.	Técnico	Oficio
2.	Evalúa y analiza para dar viabilidad a la solicitud.	Jefe de Departamento de Comunicación Social	Agenda e Invitación
3.	Nombra o delega a la persona responsable de atender la solicitud.		Verbal o vía WhatsApp adjunta oficio e invitación con agenda
4.	Aprueba y valida el contenido de valor generado.		
Fin del procedimiento.			



Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Comunicación Social		CÓDIGO	PROCEDIMIENTO 15.00.U0.P2
Flujograma de Conducción de eventos institucionales o interinstitucionales		FECHA	Enero 2023
		PÁGINAS	1/1
DIRECCIÓN	DEPARTAMENTO	UNIDAD	
Dirección General	Comunicación Social	-	



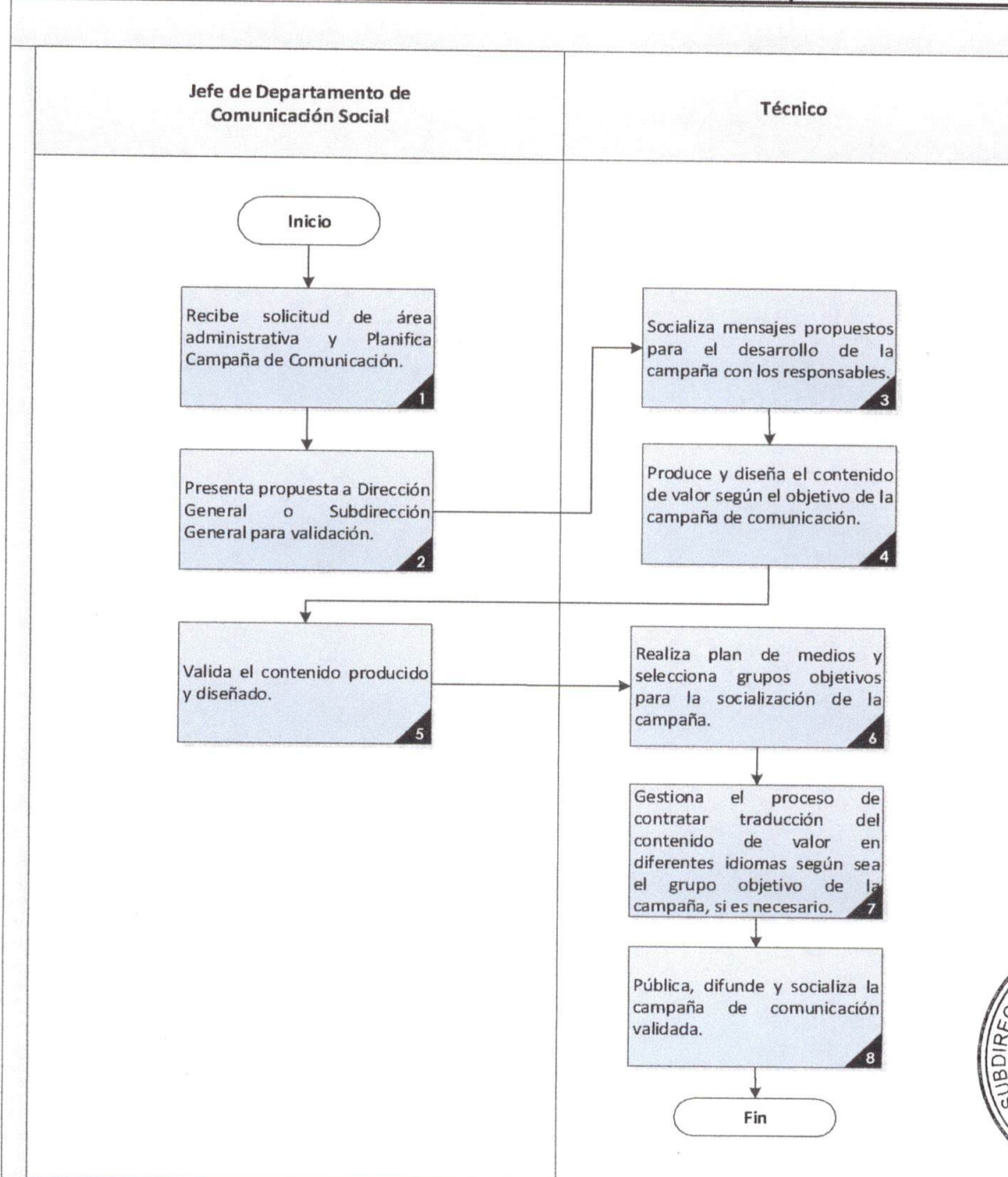
Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Comunicación Social		CÓDIGO	PROCEDIMIENTO 15.00.U0.P3
Planificación y ejecución de campañas de comunicación social		FECHA	Enero 2023
		PÁGINAS	1/2
DIRECCIÓN		DEPARTAMENTO	UNIDAD
Dirección General		Comunicación Social	-
Descripción		Objetivo	
Es el conjunto 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.		Planifica, ordena, ejecuta y evalúa las acciones relativas a las relaciones públicas institucionales para promover las acciones del IGM y otras relacionadas en el marco migratorio.	
Usuarios		Indicadores	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ La población guatemalteca quien se beneficia al estar informados sobre las actividades migratorias. ▪ Los medios de comunicación social. ▪ Las diferentes áreas administrativas que conforman el Instituto Guatemalteco de Migración. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número de reproducciones de videos informativos en RSS. ▪ Número de personas a quienes llegó el mensaje en Redes Sociales. ▪ Alcance en publicaciones en medios escritos, sobre los ejemplares emitidos. 	
Documentos requeridos			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Oficios. 2. Copia de convenios interinstitucionales. 3. Circular. 			
Políticas y normas de aplicación			
<ol style="list-style-type: none"> a. Identifica las necesidades que se tienen a nivel institucional y propone campañas de sensibilización, informativas o de concientización dependiendo del caso. b. Para el seguimiento de solicitudes de carácter interno, previo a su publicación debe ser validado por el área administrativa del IGM, solicitante. c. Desarrollar campañas sobre las necesidades que se tengan de acuerdo con la temporalidad. d. Si la actividad que provoca la campaña involucra a otras instituciones debe tenerla con autorización de la Dirección General del IGM y la institución correspondiente por medio de un homólogo del Jefe de Comunicación Social. e. Todo oficio o circular deberá detallar de forma clara el objetivo de la actividad que dará vida a la campaña. 			



Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Comunicación Social		CÓDIGO	15.00.U0.P3
Planificación y ejecución de campañas de comunicación social		PÁGINAS	2/2
DIRECCIÓN		DEPARTAMENTO	UNIDAD
Dirección General		Comunicación Social	-
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 de Departamento de Comunicación Social	Oficio de solicitud.
2.	Presenta propuesta a Dirección General o Subdirección General para validación.		Oficio
3.	Socializa mensajes propuestos para el desarrollo de la campaña con los responsables.	Técnico	Material físico o digital.
4.	Produce y diseña el contenido de valor según el objetivo de la campaña de comunicación.		
5.	Valida el contenido producido y diseñado.	Jefe de Departamento de Comunicación Social	Impresión del contenido de valor firmada y sellada.
6.	Realiza plan de medios y selecciona grupos objetivos para la socialización de la campaña.	Técnico	Impresión del Plan de Medios
7.	Gestiona el proceso de contratar la traducción del contenido de valor en diferentes idiomas según sea el grupo objetivo de la campaña, si es necesario.		Correo electrónico impreso de traducción.
8.	Pública, difunde y socializa la campaña de comunicación validada.		Estadísticas según el alcance de RRSS
Fin del procedimiento.			



Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Comunicación Social	CÓDIGO	15.00.U0.P3
Flujograma de Planificación y ejecución de campañas de comunicación social	FECHA	Enero 2023
	PÁGINAS	1/1



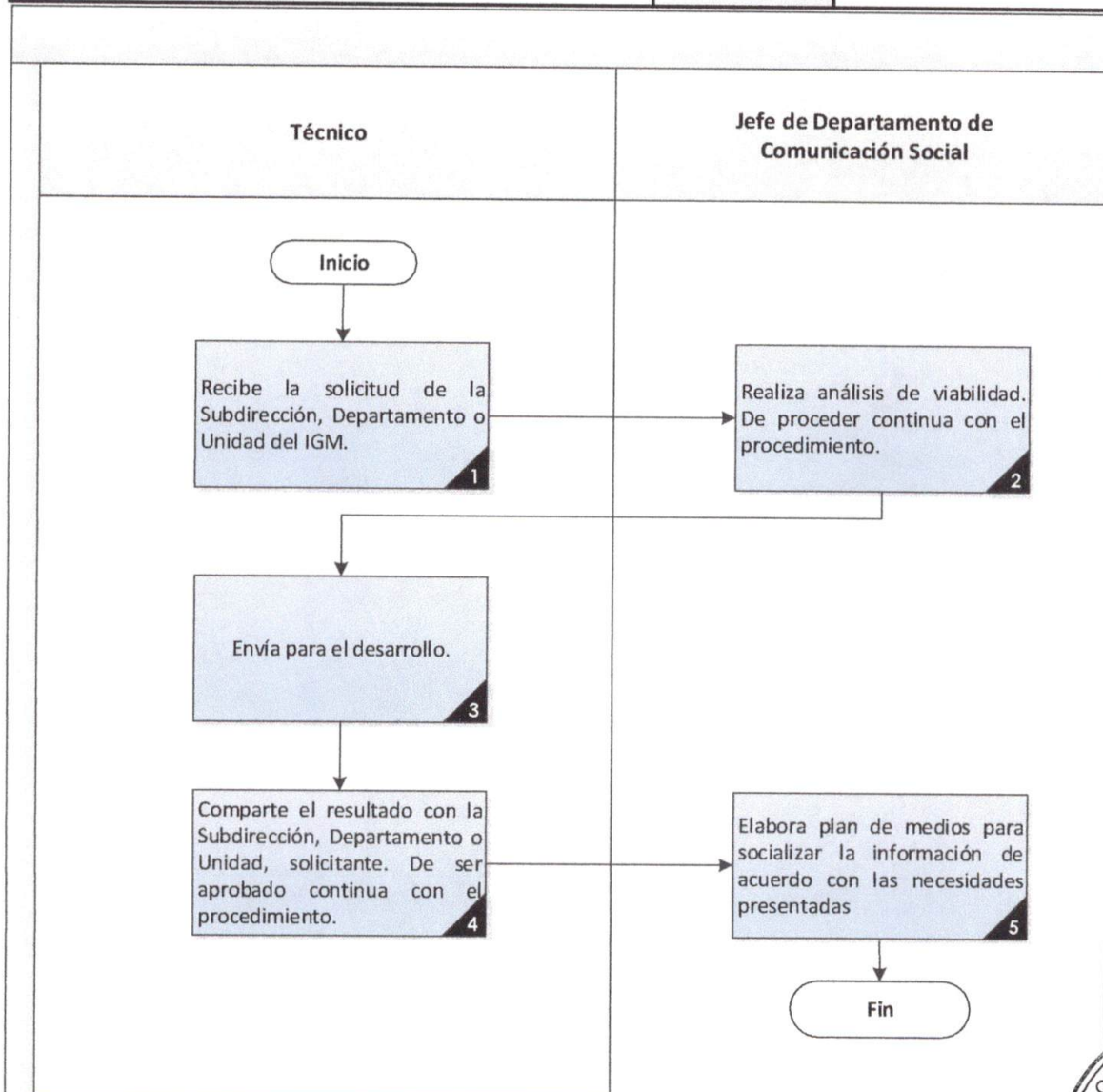
Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Comunicación Social		CÓDIGO	PROCEDIMIENTO 15.00.U0.P4
Solicitud y producción de material gráfico o audiovisual comunicacional interno o externo		FECHA	Enero 2023
		PÁGINAS	1/2
DIRECCIÓN		DEPARTAMENTO	UNIDAD
Dirección General		Comunicación Social	-
Descripción		Objetivo	
Elaborar material gráfico y audiovisual informativo, de sensibilización o conscientización institucional, respetando la línea gráfica.		Atender y dar seguimiento a las solicitudes que realicen las Subdirecciones y Departamentos del Instituto Guatemalteco de Migración sobre artes gráficas y material audiovisual.	
Usuarios		Indicadores	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Empleados del Instituto Guatemalteco de Migración. ▪ Usuarios de los servicios migratorios. ▪ Seguidores redes sociales. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número de colaboradores involucrados. ▪ Número de personas atendidas en donde se coloque o utilice la información. ▪ Número de reacciones en publicaciones relacionadas con el tema. 	
Documentos requeridos			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Oficio. 2. Guion. 			
Políticas y normas de aplicación			
<ol style="list-style-type: none"> a) Proponer y supervisar la solicitud de productos gráficos y audiovisuales que se realicen con el fin de informar, concientizar o sensibilizar a la población en materia migratoria. b) Se respetará en todo momento la línea gráfica institucional establecida por el Departamento de Comunicación Social. c) El requerimiento debe ingresar de dos a tres semanas de anticipación para proceder con lo solicitado. d) Se revisará que se cumpla con la Estrategia de Comunicación Social establecida atendiendo los intereses y prioridades de la institución. 			



Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Comunicación Social		CÓDIGO	15.00.U0.P4
Solicitud y producción de material gráfico o audiovisual comunicacional interno o externo		PÁGINAS	2/2
DIRECCIÓN		DEPARTAMENTO	UNIDAD
Dirección General		Comunicación Social	-
No.	Descripción de las actividades	Responsable	Documento(s) de Soporte
Inicio del procedimiento.			
1.	Recibe la solicitud de la Subdirección, Departamento o Unidad del IGM.	Técnico	Oficio
2.	Realiza análisis de viabilidad. De proceder continua con el procedimiento.	Jefe de Departamento de Comunicación Social	
3.	Envía para el desarrollo.	Técnico	
4.	Comparte el resultado con la Subdirección, Departamento o Unidad, solicitante. De ser aprobado continua con el procedimiento.		Oficio, comunicación vía WhatsApp o correo electrónico.
5.	Elabora plan de medios para socializar la información de acuerdo con las necesidades presentadas.	Jefe de Departamento de Comunicación Social	Oficio, comunicación vía WhatsApp.
Fin del procedimiento.			



Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Comunicación Social	CÓDIGO	15.00.U0.P4
Flujograma de Solicitud y producción de material gráfico o audiovisual comunicacional interno o externo	FECHA	Enero 2023
	PÁGINAS	1/1



Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Comunicación Social		CÓDIGO	PROCEDIMIENTO 15.00.U0.P5
Administración y actualización de la página web		FECHA	Enero 2023
		PÁGINAS	1/2
DIRECCIÓN		DEPARTAMENTO	UNIDAD
Dirección General		Comunicación Social	-
Descripción		Objetivo	
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.		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.	
Usuarios		Indicadores	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 a las áreas administrativas del IGM. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número de publicaciones compartidas en página web. ▪ Numero de resolución de interrogantes por medio de la página web y RRSS. ▪ Número de usuarios que visitan la página web. 	
Documentos requeridos			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Oficios. 2. Circulares. 			



Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Comunicación Social	CÓDIGO	15.00.U0.P5
Administración y actualización de la página web	PÁGINAS	2/2

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 o información 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 DCS.
- c. Todo oficio o circular deberá detallar de forma clara el apoyo que necesita de DCS, incluyendo la información digital en Word para la actualización y así generar contenido de valor o para ser publicada en la página web y enlazarlo con estrategias digitales.
- d. En el caso de solicitudes de creación de contenido de valor propio para ser usado en la página web 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 relacionada a ingreso de retornados vía aérea y terrestre sin emitir un oficio, ya que dicha información debe ser publicada constantemente.



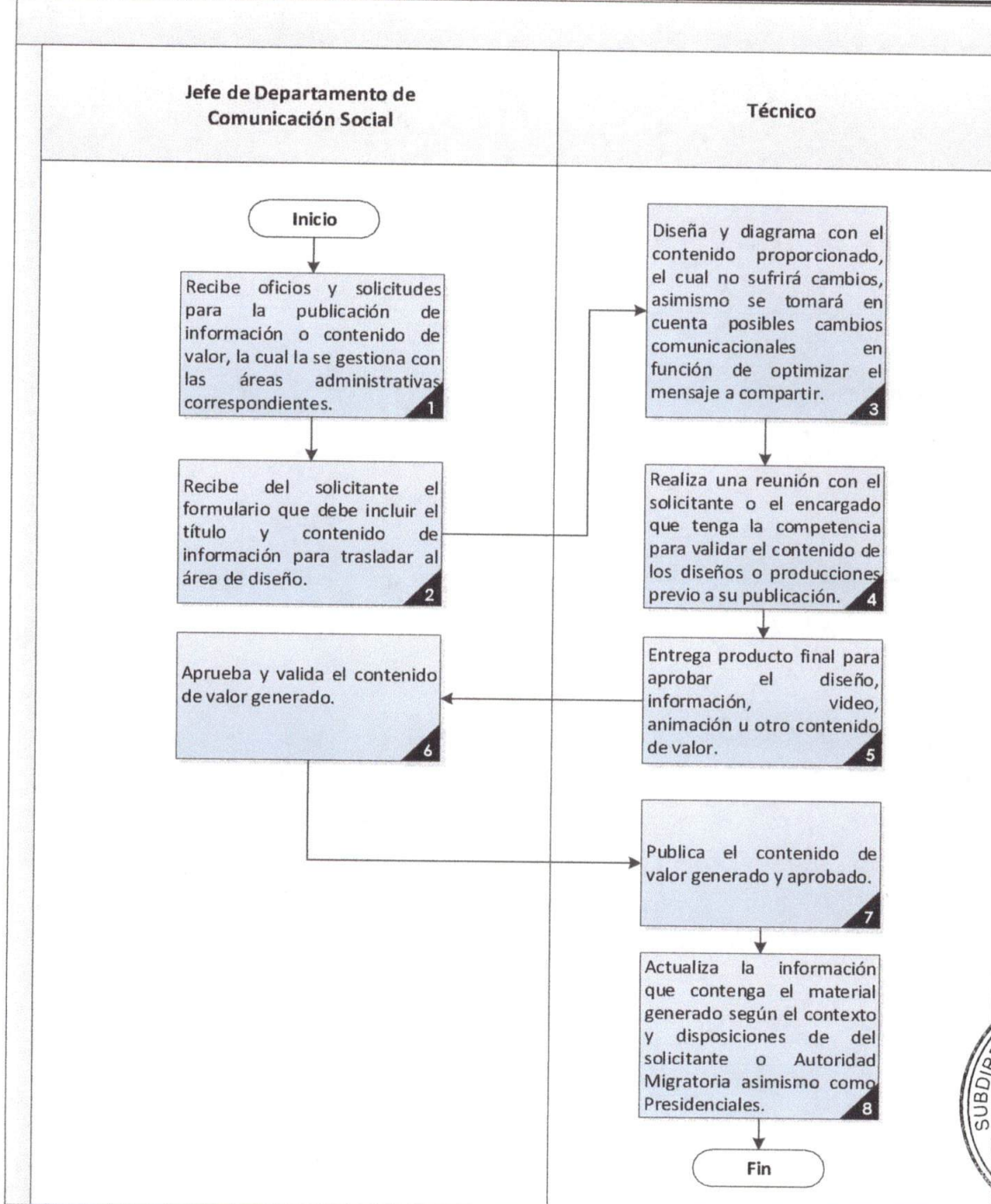
Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Comunicación Social		CÓDIGO	15.00.U0.P5
Administración y actualización de la página web		FECHA	Enero 2023
		PÁGINAS	1/2
DIRECCIÓN		DEPARTAMENTO	UNIDAD
Dirección General		Comunicación Social	-
No.	Descripción de las actividades	Responsable	Documento(s) de Soporte
Inicio del procedimiento.			
1.	Recibe oficios y solicitudes para la publicación de información o contenido de valor, la cual se gestiona con las áreas administrativas correspondientes.	Jefe de Departamento de Comunicación Social.	Oficio
2.	Recibe del solicitante el formulario que debe incluir el título y contenido de información para trasladar al área de diseño.		Formulario con información aprobada por el Subdirector, Jefe o Encargado del área administrativa solicitante.
3.	Diseña y diagrama con el contenido proporcionado, el cual no sufrirá cambios, asimismo se tomará en cuenta posibles cambios comunicacionales en función de optimizar el mensaje a compartir.	Técnico	Oficio, circular, formulario, informe, otros.
4.	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.		



Administración y actualización de la página web		CÓDIGO	15.00.U0.P5
		PÁGINAS	2/2
No.	Descripción de las actividades	Responsable	Documento(s) de Soporte
5.	Entrega producto final para aprobar el diseño, información, video, animación u otro contenido de valor.	Técnico	Oficio y Contenido de valor impreso firmado y sellado
6.	Aprueba y valida el contenido de valor generado.	Jefe de Departamento de Comunicación Social.	
7.	Pública el contenido de valor generado y aprobado.	Técnico	
8.	Actualiza la información que contenga el material generado según el contexto y disposiciones del solicitante o Autoridad Migratoria asimismo como Presidenciales.		Oficio o circular
Fin del procedimiento.			



Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Comunicación Social	CÓDIGO	15.00.U0.P5
Administración y actualización de la página web	FECHA	Enero 2023
	PÁGINAS	1/1



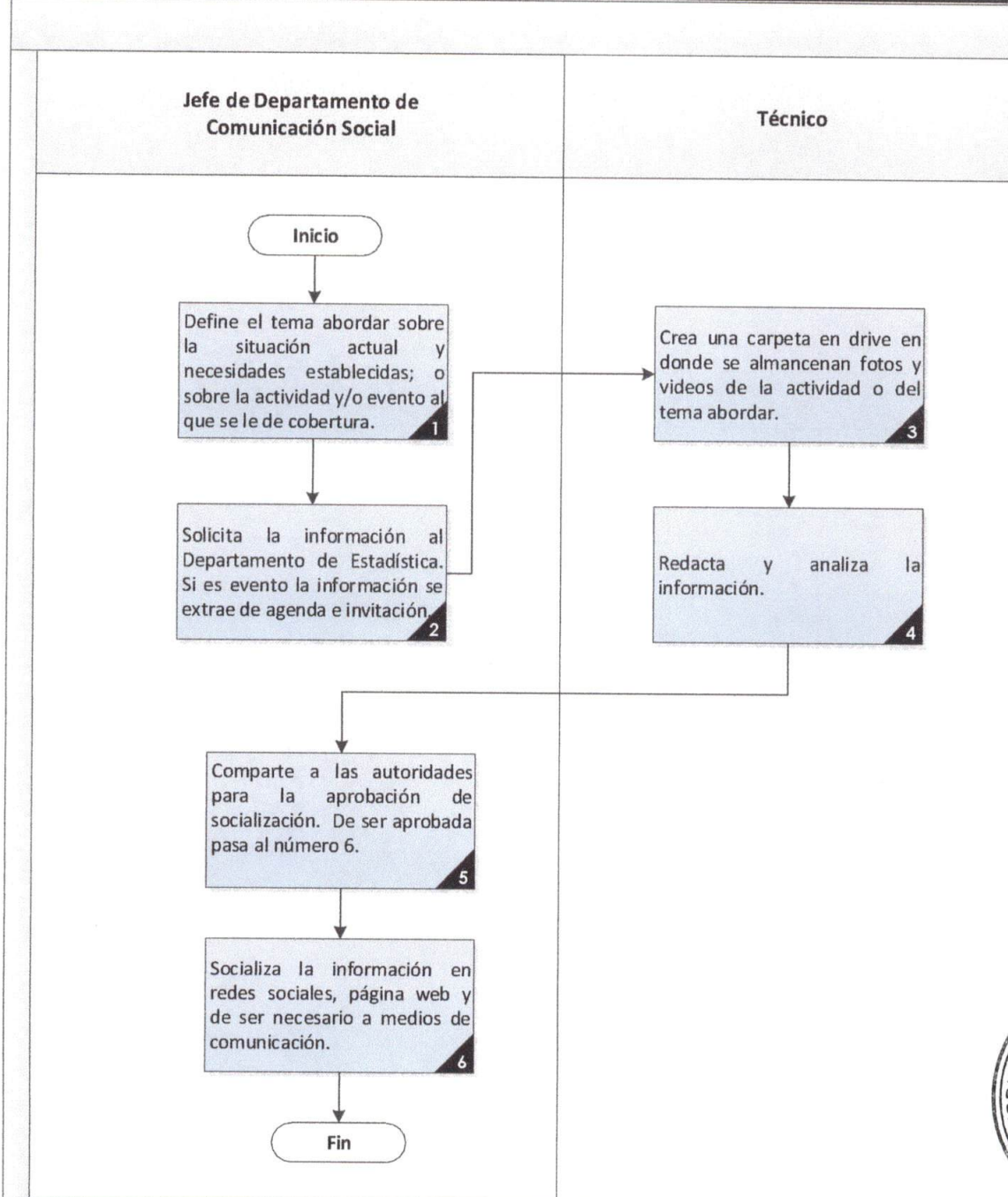
Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Comunicación Social		CÓDIGO	PROCEDIMIENTO 15.00.U0.P6
Elaboración de notas de prensa y boletines informativos		FECHA	Enero 2023
		PÁGINAS	1/2
DIRECCIÓN		DEPARTAMENTO	UNIDAD
Dirección General		Comunicación Social	-
Descripción		Objetivo	
Analizar, redactar y socializar información, datos estadísticos sobre actividades, acciones y participaciones relevantes que se realicen desde el Instituto Guatemalteco de Migración.		Socializar información que se genera en materia migratoria y/o que tenga relación con la misma a medios de comunicación y público en general.	
Usuarios		Indicadores	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Seguidores de redes sociales. ▪ Usuarios de página web. ▪ Medios de comunicación. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número de reacciones en publicaciones relacionadas con el tema. ▪ Número de visitas a página web. ▪ Número de medios a quienes se les compartió la información. 	
Documentos requeridos			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Oficio. 2. Agenda. 3. Nota conceptual. 			
Políticas y normas de aplicación			
<ol style="list-style-type: none"> a) La redacción de documentos debe ir enfocada en el cumplimiento de la estrategia de comunicación establecida. b) La información y datos cotejados deben ser oficiales y autorizados por el Departamento de Estadística, o institución competente. c) Las notas de prensa se socializan en la página web y redes sociales, sin embargo, no todas se comparten de manera directa con medios de comunicación. 			



Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Comunicación Social		CÓDIGO	15.00.U0.P6
Elaboración de notas de prensa y boletines informativos		PÁGINAS	2/2
DIRECCIÓN		DEPARTAMENTO	UNIDAD
Dirección General		Comunicación Social	-
No.	Descripción de las actividades	Responsable	Documento(s) de Soporte
Inicio del procedimiento.			
1.	Define el tema abordar sobre la situación actual y necesidades establecidas; o sobre la actividad y/o evento que se da cobertura.	Jefe de Departamento de Comunicación Social	Correo electrónico o Vía WhatsApp
2.	Solicita la información al Departamento de Estadística. Si es evento la información se extrae de agenda e invitación.		
3.	Crea una carpeta en drive en donde se almacenan fotos y videos de la actividad o del tema abordar.	Técnico	
4.	Redacta y analiza la información.		
5.	Comparte a las autoridades para la aprobación de socialización. De ser aprobada pasa al número 6.	Jefe de Departamento de Comunicación Social	Comunicación vía WhatsApp
6.	Socializa la información en redes sociales, página web y de ser necesario a medios de comunicación.		Oficio y comunicación vía WhatsApp
Fin del procedimiento			



Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Comunicación Social	CÓDIGO	15.00.U0.P6
Elaboración de notas de prensa y boletines informativos	FECHA	Enero 2023
	PÁGINAS	1/2



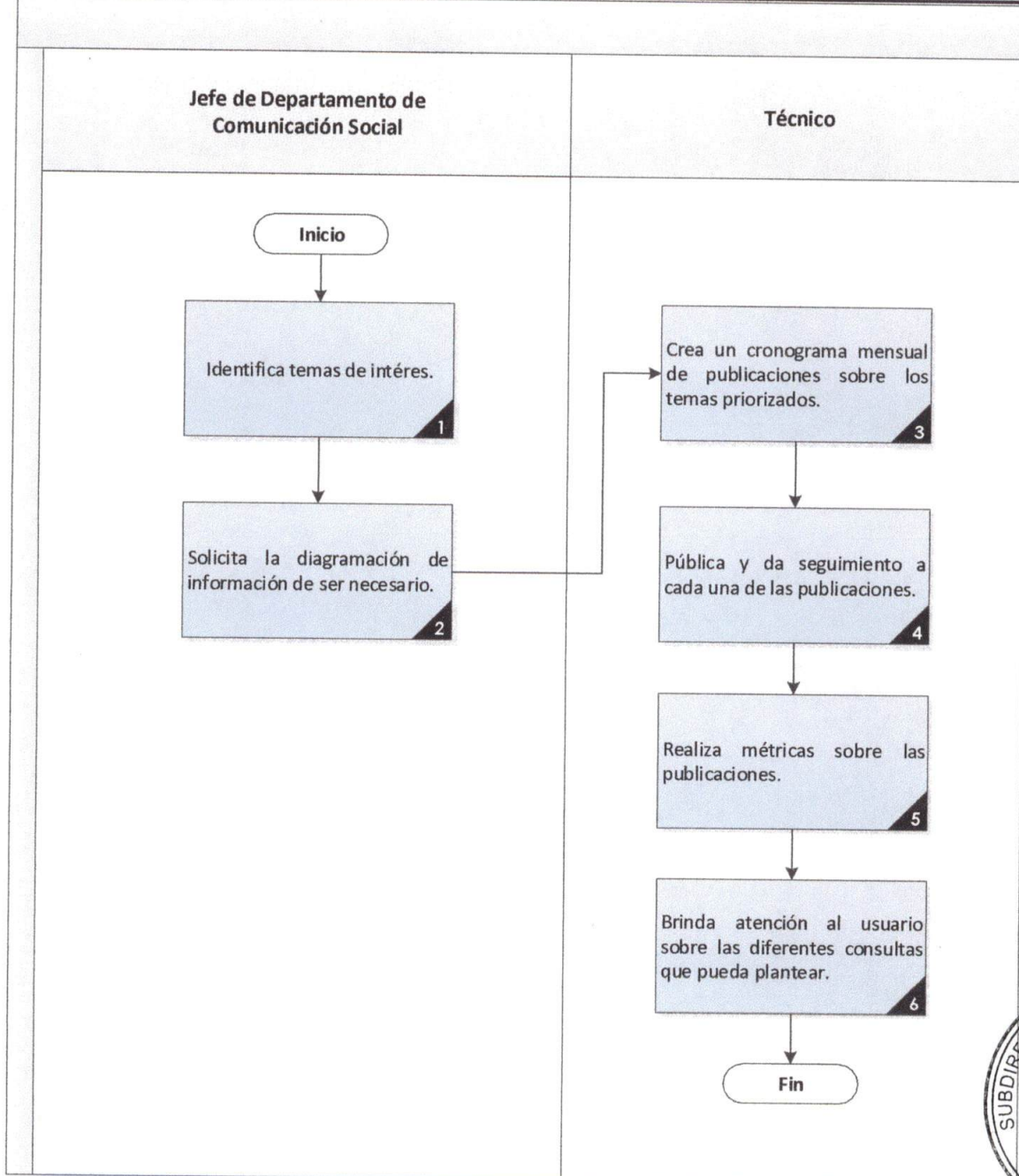
Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Comunicación Social		CÓDIGO	PROCEDIMIENTO 15.00.U0.P7
Manejo de redes sociales y atención al usuario		FECHA	Enero 2023
		PÁGINAS	1/2
DIRECCIÓN		DEPARTAMENTO	UNIDAD
Dirección General		Comunicación Social	-
Descripción		Objetivo	
Socializar información, datos estadísticos sobre actividades, acciones y participaciones relevantes que se realicen desde el Instituto Guatemalteco de Migración.		Socializar información en redes sociales institucionales que se genera en materia migratoria y/o que tenga relación con la misma a medios de comunicación y público en general.	
Usuarios		Indicadores	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Seguidores redes sociales. ▪ Usuarios de página web. ▪ Medios de comunicación. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número de reacciones en publicaciones relacionadas con el tema. ▪ Número de visitas a página web. ▪ Número de medios a quienes se les compartió la información. 	
Documentos requeridos			
1. Oficio.			
Políticas y normas de aplicación			
<p>a. Promover la línea gráfica e imagen institucional en el manejo adecuado y objetivo de redes sociales.</p> <p>b. El mínimo de publicaciones diarias debe ser de cuatro considerando la dinámica actual en los medios digitales.</p> <p>c. Dar créditos de fotografías y/o material audiovisual utilizado que no haya sido generado por el Departamento de Comunicación Social.</p> <p>d. Mencionar dentro de las publicaciones a las instituciones, organizaciones u organismos internacionales que tengan participación en lo que se publica.</p> <p>e. Responder y dar seguimiento a las consultas de los usuarios.</p> <p>f. Identificar horarios con mayor alcance para reacondicionar la estrategia de redes sociales y lograr más alcance diario.</p>			



Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Comunicación Social		CÓDIGO	15.00.U0.P7
Manejo de redes sociales y atención al usuario		PÁGINAS	2/2
DIRECCIÓN		DEPARTAMENTO	UNIDAD
Dirección General		Comunicación Social	-
No.	Descripción de las actividades	Responsable	Documento(s) de Soporte
Inicio del procedimiento.			
1.	Identifica temas de interés.	Jefe de Departamento de Comunicación Social y Técnico	
2.	Solicita la diagramación de información de ser necesario.		Correo electrónico o Vía WhatsApp
3.	Crea un cronograma mensual de publicaciones sobre los temas priorizados.	Técnico	Cronograma
4.	Publica y da seguimiento a cada una de las publicaciones.		
5.	Realiza métricas sobre las publicaciones.		Comunicación vía WhatsApp
6.	Brinda atención al usuario sobre las diferentes consultas que pueda plantear.		
Fin del procedimiento.			



Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Comunicación Social	CÓDIGO	15.00.U0.P7
Flujograma de Manejo de redes sociales y atención al usuario	FECHA	Enero 2023



Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Comunicación Social		CÓDIGO	PROCEDIMIENTO 15.00.U0.P8
Atención a medios de comunicación		FECHA	Enero 2023
		PÁGINAS	1/3
DIRECCIÓN		DEPARTAMENTO	UNIDAD
Dirección General		Comunicación Social	-
Descripción		Objetivo	
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.		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.	
Usuarios		Indicadores	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número de interrogantes resueltas. ▪ Número de medios de comunicación a quienes se les comparte la información. 	
Documentos requeridos			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Oficio. 2. Correo Electrónico. 3. Mensaje de texto o WhatsApp. 			
Políticas y normas de aplicación			
<ol style="list-style-type: none"> 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. c. Brindar información objetiva y clara, atendiendo las solicitudes específicas que realizan los medios de comunicación. d. Convocar a conferencias de prensa para atender temas coyunturales de alta importancia. 			



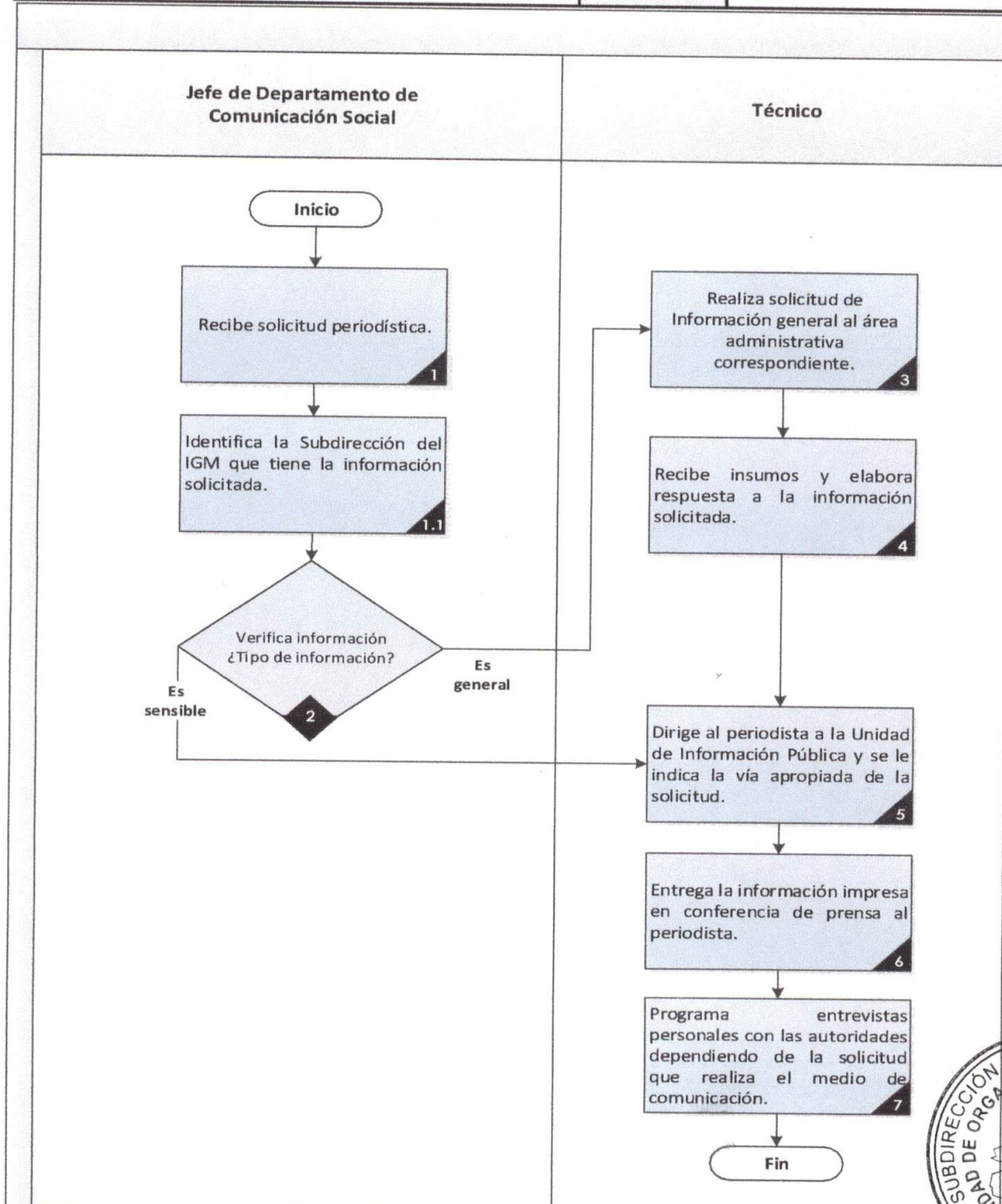
Atención a medios de comunicación	CÓDIGO	15.00.U0.P8
	PÁGINAS	2/3
Políticas y normas de aplicación		
<p>e. Socializar en el grupo de WhatsApp de periodistas que dan cobertura al tema migratorio, notas de prensa, boletines y comunicados de prensa.</p> <p>f. Generar información de interés y valor para posicionar a la institución e intervenir en la agenda mediática diaria.</p> <p>g. Promover espacios que permitan tener acercamiento con los periodistas y fortalecer las relaciones públicas.</p>		



Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Comunicación Social		CÓDIGO	15.00.U0.P8
Atención a medios de comunicación		PÁGINAS	3/3
DIRECCIÓN		DEPARTAMENTO	UNIDAD
Dirección General		Comunicación Social	-
No.	Descripción de las actividades	Responsable	Documento(s) de Soporte
Inicio del procedimiento.			
1.	Recibe solicitud periodística.	Jefe de Departamento de Comunicación Social.	Oficio, correo electrónico o vía whatsapp.
1.1.	Identifica la Subdirección del IGM que tiene la información solicitada.		
2.	Verifica información Sí es de carácter general, sigue en paso 3. Sí es de sensible, sigue en paso 5.		Formulario digital
3.	Realiza solicitud de Información general al área administrativa correspondiente.	Técnico	Oficio de solicitud.
4.	Recibe insumos y elabora respuesta a la información solicitada.		Oficio de respuesta.
5.	Dirige al periodista a la Unidad de Información Pública y se le indica la vía apropiada de la solicitud.		Correo electrónico u oficio.
6.	Entrega la información impresa en conferencia de prensa al periodista.		Comunicado o Nota de Prensa
7.	Programa entrevistas personales con las autoridades dependiendo de la solicitud que realiza el medio de comunicación.		
Fin del procedimiento.			



Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Comunicación Social	CÓDIGO	15.00.U0.P8
Flujograma de Atención a medios de comunicación	FECHA	Enero 2023
	PÁGINAS	1/1



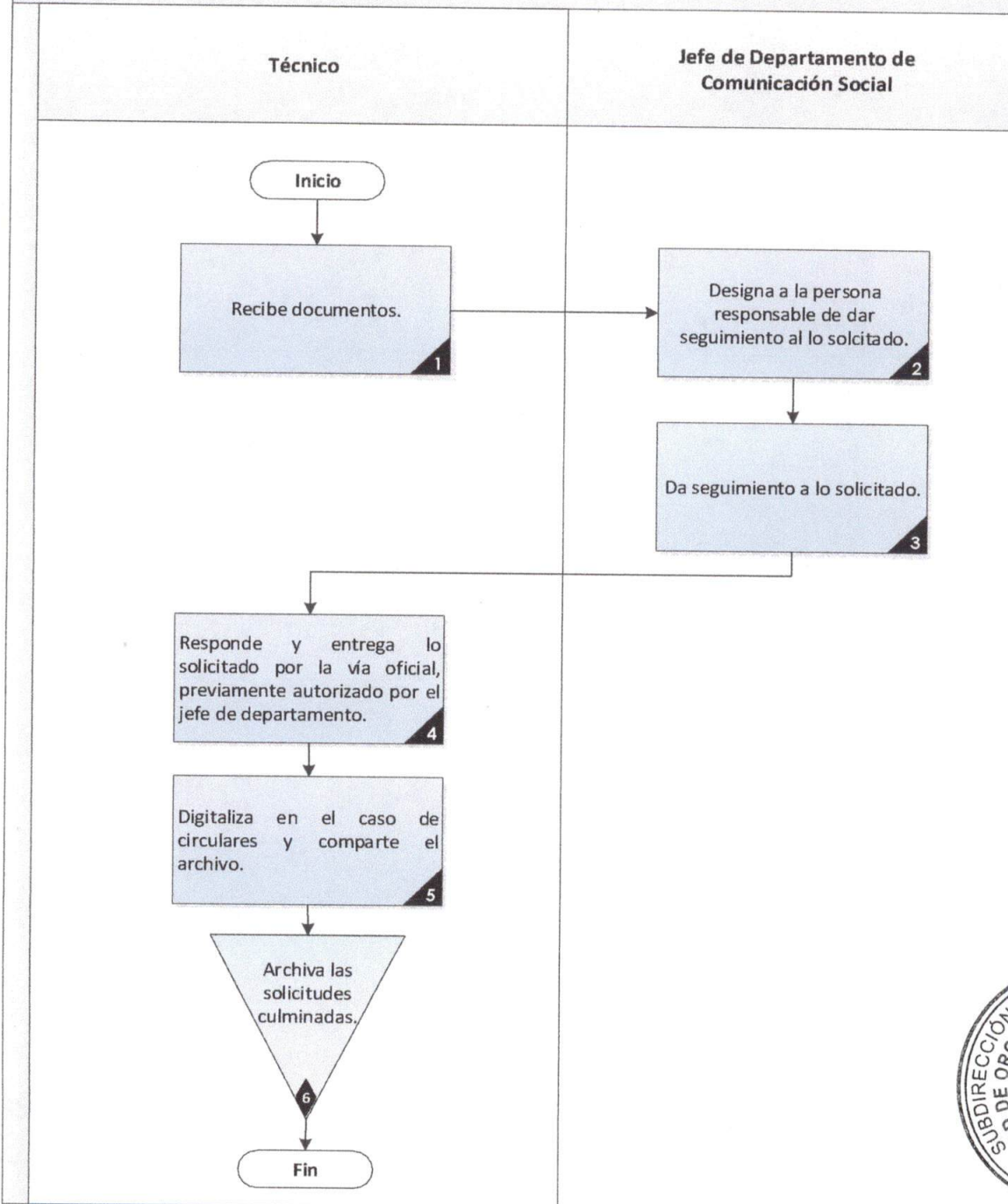
Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Comunicación Social		CÓDIGO	PROCEDIMIENTO 15.00.U0.P9
Recepción y archivo de documentos		FECHA	Enero 2023
		PÁGINAS	1/2
DIRECCIÓN		DEPARTAMENTO	UNIDAD
Dirección General		Comunicación Social	-
Descripción		Objetivo	
Dar seguimiento y atender la documentación interna y externa que ingrese al Departamento de Comunicación Social.		Dar seguimiento y atender lo que se requiere en la documentación escrita que ingresa al Departamento de Comunicación Social.	
Usuarios		Indicadores	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Subdirecciones, Jefaturas y Unidades del Instituto Guatemalteco de Migración. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número de providencias, oficios y/o circulares recibidas. 	
Documentos requeridos			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Oficio. 2. Providencia. 3. Circular. 			
Políticas y normas de aplicación			
<ol style="list-style-type: none"> a. Atender y dar seguimiento a cada una de las solicitudes que ingresan al Departamento de Comunicación Social. b. Cumplir con los plazos y tiempos establecidos en la respuesta de cada requerimiento. c. Archivar cada solicitud culminada. 			



Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Comunicación Social		CÓDIGO	15.00.U0.P9
Recepción y archivo de documentos		PÁGINAS	2/2
DIRECCIÓN		DEPARTAMENTO	UNIDAD
Dirección General		Comunicación Social	-
No.	Descripción de las actividades	Responsable	Documento(s) de Soporte
Inicio del procedimiento.			
1.	Recibe documentos.	Técnico	Oficios, providencia o Circulares.
2.	Designa a la persona responsable de dar seguimiento a lo solicitado.	Jefe de Departamento de Comunicación Social	Correo electrónico o Vía WhatsApp
3.	Da seguimiento a lo solicitado.		
4.	Responde y entrega lo solicitado por la vía oficial, previamente autorizado por el Jefe de DCS.	Técnico	Oficio
5.	Digitaliza en el caso de circulares y comparte el archivo.		Comunicación vía WhatsApp
6.	Archiva las solicitudes culminadas.		
Fin del procedimiento.			



Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Comunicación Social	CÓDIGO	15.00.U0.P9
Flujograma de Recepción y archivo de documentos	FECHA	Enero 2023
	PÁGINAS	1/1



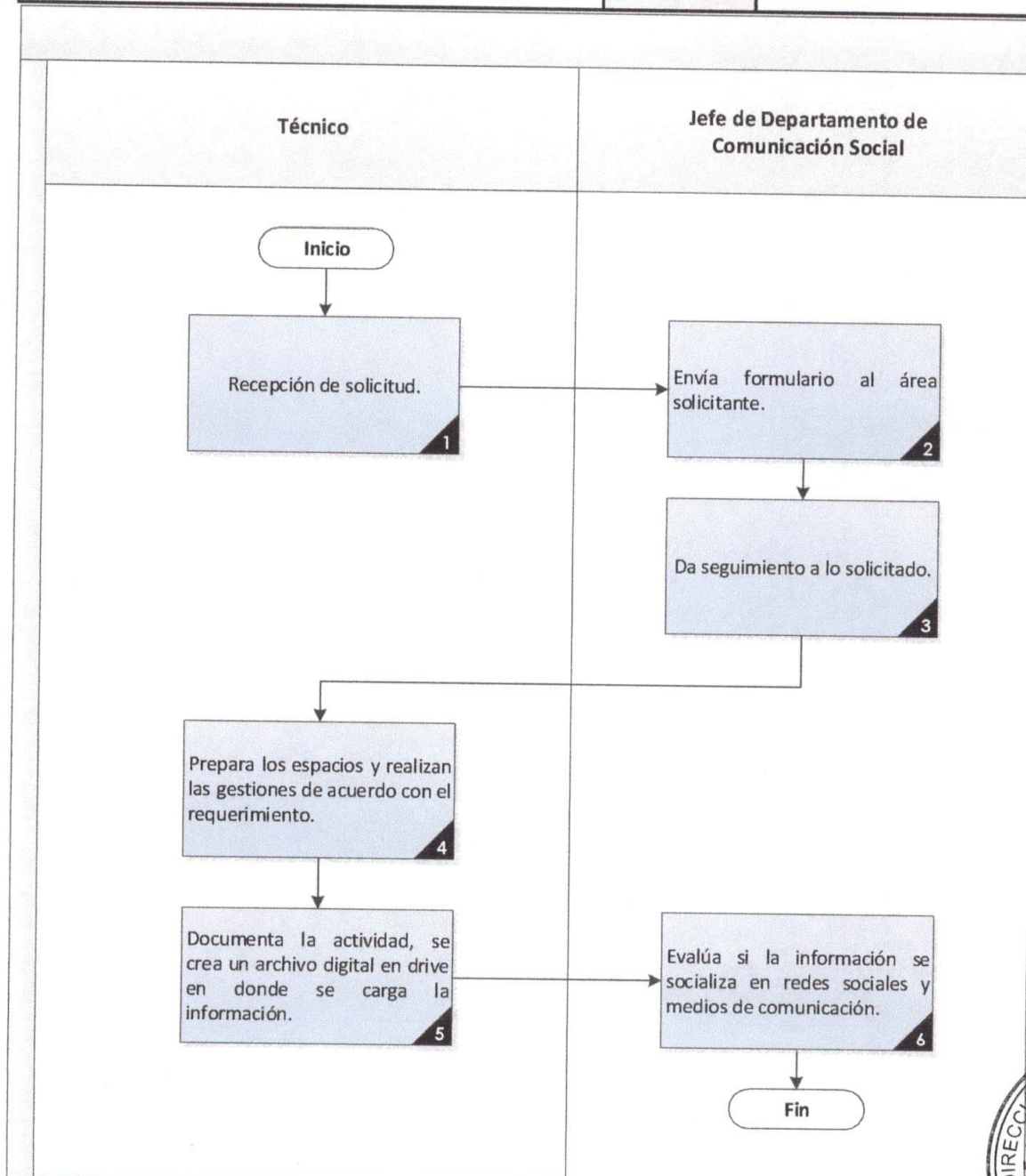
Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Comunicación Social		CÓDIGO	PROCEDIMIENTO 15.00.U0.P10
Reservación de espacios de uso común		FECHA	Enero 2023
		PÁGINAS	1/2
DIRECCIÓN		DEPARTAMENTO	UNIDAD
Dirección General		Comunicación Social	-
Descripción		Objetivo	
Atender las reuniones que se sostengan en los espacios de uso común del Instituto Guatemalteco de Migración.		Brindar atención y cobertura de ser requerida en actividades que se lleven a cabo en las sala de reuniones y espacios de uso común del Instituto Guatemalteco de Migración, así como un agenda para evitar el cruce de actividades.	
Usuarios		Indicadores	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Subdirecciones, Jefaturas y Unidades del Instituto Guatemalteco de Migración. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número de reuniones sostenidas. 	
Documentos requeridos			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Oficio. 2. Correo electrónico. 			
Políticas y normas de aplicación			
<ol style="list-style-type: none"> a. Preparar los espacios de acuerdo con la capacidad instalada que se tiene en el Edificio Mini. b. Documentar las actividades de ser requerido. c. Manejar una agenda con las solicitudes de espacio. d. Solicitar servicio de alimentos y bebidas de ser necesario. e. Brindar apoyo protocolario en la instalación y montaje del mobiliario y equipo audiovisual que se requiera para el desarrollo de las actividades y reuniones. f. Colocación adecuada de banderas. 			



Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Comunicación Social		CÓDIGO	15.00.U0.P10
Reservación de espacios de uso común		PÁGINAS	2/2
DIRECCIÓN		DEPARTAMENTO	UNIDAD
Dirección General		Comunicación Social	-
No.	Descripción de las actividades	Responsable	Documento(s) de Soporte
Inicio del procedimiento.			
1.	Recepción de solicitud.	Técnico	Oficios
2.	Envía formulario al área solicitante.	Jefe de Departamento de Comunicación Social o Técnico	Formulario
3.	Da seguimiento a lo solicitado.		
4.	Prepara los espacios y realizan las gestiones de acuerdo con el requerimiento.	Técnico	Documentación de soporte digital
5.	Documenta la actividad, se crea un archivo digital en drive en donde se carga la información.		
6.	Evalúa si la información se socializa en redes sociales y medios de comunicación.	Jefe de Departamento de Comunicación Social	
Fin del procedimiento.			



Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Comunicación Social	CÓDIGO	15.00.U0.P10
Flujograma de Reservación de espacios de uso común	FECHA	Enero 2023
	PÁGINAS	1/1



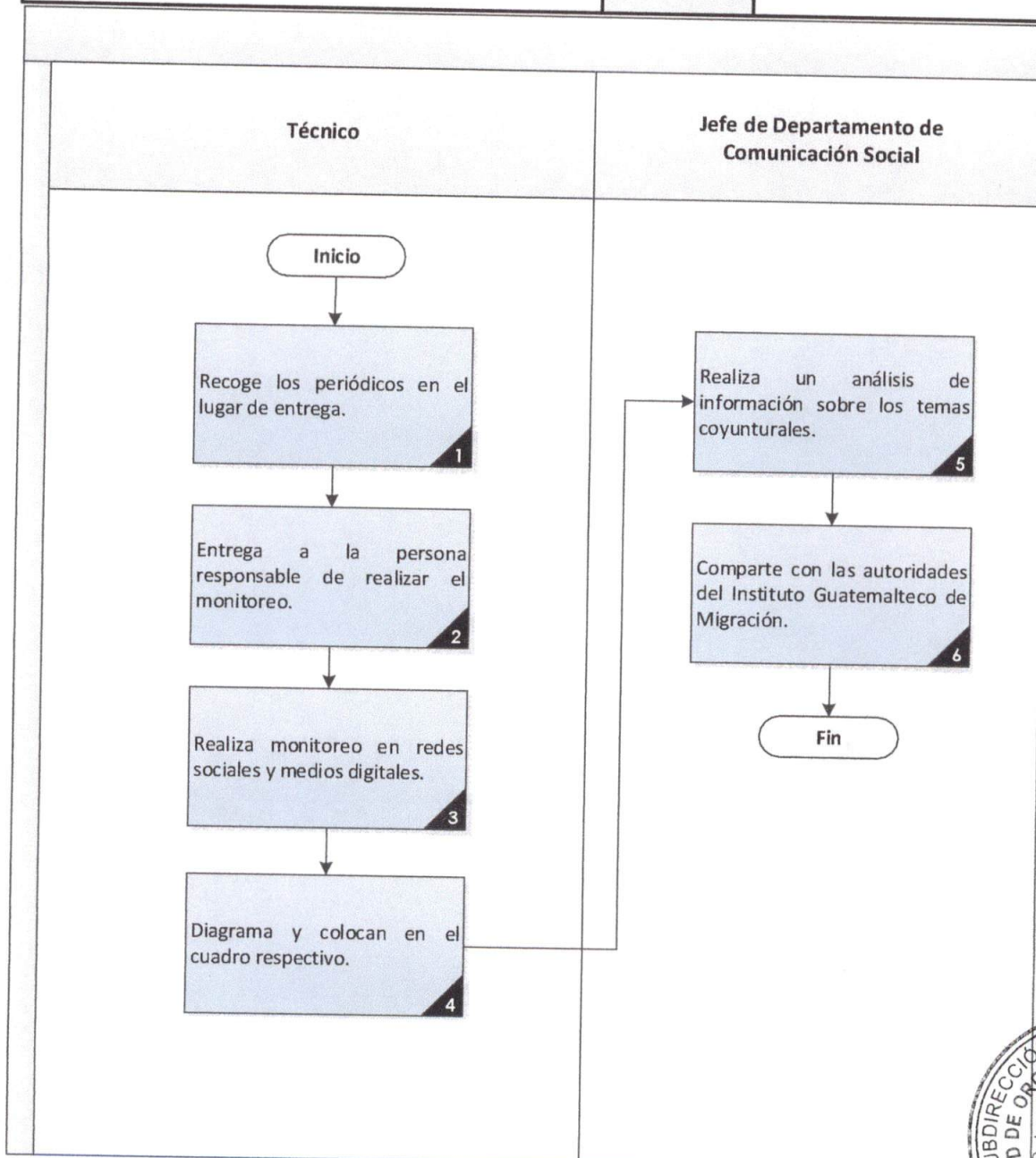
Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Comunicación Social		CÓDIGO	PROCEDIMIENTO 15.00.U0.P11
Elaboración de monitoreo de medios		FECHA	Enero 2023
		PÁGINAS	1/2
DIRECCIÓN		DEPARTAMENTO	UNIDAD
Dirección General		Comunicación Social	-
Descripción		Objetivo	
Identificar los temas mediáticos relacionados con la gestión migratoria.		Atender la situación coyuntural sobre la gestión migratoria, dar seguimiento a información que se genere dentro del Instituto Guatemalteco de Migración. Cumplir con la estrategia de comunicación establecida en relación al posicionamiento mediático.	
Usuarios		Indicadores	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Autoridades del Instituto Guatemalteco de Migración. ▪ Jefe del Departamento de Comunicación Social. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número de publicaciones realizadas. 	
Documentos requeridos			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Correo electrónico. 2. Comunicación vía WhatsApp. 			
Políticas y normas de aplicación			
<ol style="list-style-type: none"> a) De manera objetiva seleccionar información, notas y datos relevantes en materia migratoria. b) Tomar en cuenta información de instituciones y organizaciones que tengan relación con el Instituto Guatemalteco de Migración. c) Realizar el monitoreo diariamente a las 8:00 am. a las 16:00 pm. d) Compartir el monitoreo de medios con las autoridades correspondientes. 			



Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Comunicación Social		CÓDIGO	15.00.U0.P11
Elaboración de monitoreo de medios		PÁGINAS	2/2
DIRECCIÓN		DEPARTAMENTO	UNIDAD
Dirección General		Comunicación Social	-
No.	Descripción de las actividades	Responsable	Documento(s) de Soporte
Inicio del procedimiento.			
1.	Recoge los periódicos en el lugar de entrega.	Técnico	Periódicos
2.	Entrega a la persona responsable de realizar el monitoreo.		
3.	Realiza monitoreo en redes sociales y medios digitales.		
4.	Diagrama y colocan en el cuadro respectivo.		
5.	Realiza un análisis de información sobre los temas coyunturales.	Jefe de Departamento de Comunicación Social	
6.	Comparte con las autoridades del Instituto Guatemalteco de Migración.		
Fin del procedimiento.			



Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Comunicación Social	CÓDIGO	15.00.U0.P11
Flujograma de Elaboración de monitoreo de medios	FECHA	Enero 2023
	PÁGINAS	1/1



VIII. Glosario

C Caracteres	Son todas las letras, números, símbolos especiales o espacios que se agregan al documento durante su edición.
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 está, 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.
I Infografía	Representación visual de información y datos. Al combinar elementos de imagen de texto, gráficos, diagramas y, más recientemente, vídeo, una infografía es una herramienta efectiva para presentar datos y explicar problemas complejos de una manera que puede conducir rápidamente a una mejor comprensión.
P Post	En español se conoce como publicación. Son las notas o mensajes de texto que se publican en una web social (blog, facebook, página web) y que pueden ir acompañados por una imagen, un vídeo, o cualquier tipo de enlace web.



Glosario

<p>R Red Social:</p>	<p>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).</p>
<p>S Spot:</p>	<p>Pequeño espacio de video dedicado a la promoción de un servicio o producto que puede aparecer en los medios de comunicación visual como lo son la televisión y el cine, el spot se encuentra compuesto tanto por una parte visual y la otra auditiva.</p>
<p>V Videonota:</p>	<p>Los vídeos animados también llamados animación o motion graphics, son gráficos que ganan movimiento en la pantalla. Se trata de un formato de vídeo utilizado principalmente cuando el objetivo es transmitir ideas de manera más didáctica, vender o incluso demostrar la utilización de algún producto o servicio.)</p>



IX. Anexos

DESCRIPCIÓN	NÚMERO DE PÁGINA
SOLICITUD SALA DE REUNIONES	54
HOJA DE SOLICITUD / CONTENIDO GRÁFICO	55
HOJA DE SOLICITUD DE PROTOCOLO / RESPONSABILIDAD	56
SOLICITUD DE CAPSULA / VIDEO / ANIMACIÓN	57
SOLICITUD DE ROTULACIÓN	58
MANUAL DE IMAGEN INSTITUCIONAL DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE MIGRACIÓN	59-70



Sala de reuniones

Nombre de la reunión:	
Horario:	Subdirección o Departamento responsable:

Protocolo

- Bandera
- Fotos y video
- Acrílicos
- Cafetera

✦ Observaciones ✦





HOJA DE SOLICITUD / CONTENIDO GRÁFICO
Departamento de Comunicación Social

Subdirección/Departamento o Unidad: _____

Material:

INFOGRAFÍA	POST PARA REDES	TRIFOLIAR	MANTA	BANNER
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

OBJETIVO:	
TÍTULO:	
IMAGEN Y/O FOTOGRAFÍA	CONTENIDO DEL ARTE SOLICITADO

Nombre y contacto del responsable

Sello y firma del Subdirector (a)
jefe de departamento o unidad









HOJA DE SOLICITUD DE PROTOCOLO / RESPONSABILIDAD
Departamento de Comunicación Social

SECCIÓN N°. 1

Subdirección/Departamento o Unidad: _____

Nombre de quien solicita: _____

Material:

 Bandera IGM <input type="checkbox"/>	 Tarjetas de sitio <input type="checkbox"/>	 Banners <input type="checkbox"/>	 Podio Portátil <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--	--	--	--	--------------------------	--------------------------

Actividad: _____

Lugar: _____

Fecha de la actividad que coordina: _____

Fecha de recepción del material: _____

SECCIÓN N°. 2

En el caso que este departamento no esté presente en la actividad o el material sea entregado previamente al evento llenar la siguiente sección:

Firma del responsable

Sello y firma del Subdirector o jefe de departamento o unidad

Fecha de devolución de material: _____

Nombre de quien entrega el material: _____

Nombre y firma de quien recibe el material: _____

Sello de Comunicación Social






SOLICITUD DE		
CÁPSULA <input type="checkbox"/>	VIDEO <input type="checkbox"/>	ANIMACIÓN <input type="checkbox"/>
SUBDIRECCIÓN SOLICITANTE:		
TEMA:		
OBJETIVO:		
CONTENIDO:		
FECHA:		

Solicitante: _____ Firma y Sello

 DIRECCIÓN
6ta. avenida 3-11, zona 4,
Ciudad de Guatemala

 TELÉFONO
+502 2411 2411

 CORREO ELECTRÓNICO
Info@igm.gob.gt

www.igm.gob.gt     [Migración Guatemala](#)



SOLICITUD DE ROTULACIÓN

SEDE:			
FECHA:			
TEXTO DEL RÓTULO Y FOTOGRAFÍA DE DONDE SERÁ INSTALADO	MEDIDA	CANTIDAD	OBSERVACIONES E IMAGEN DE REFERENCIA DE LA SOLICITUD
Texto: Fotografía:			
Texto: Fotografía:			
Texto: Fotografía:			
Texto: Fotografía:			

NOTA: Presentar su solicitud física al Departamento de Comunicación Social y el digital editable al correo dcsmigracion@gmail.com.

A este formato deberá agregar un plano acotado y detallado con las medidas de cada espacio, puertas y ventanas del Centro o Sede, en caso aplique.

Nombre del solicitante: _____

Firma de Vo. Bo. _____

Sello de Subdirección
solicitante





PRESENTACIÓN

El presente Manual tiene como fin recoger los elementos de identidad gráfica del **INSTITUTO GUATEMALTECO DE MIGRACION** y la gama de aplicaciones de uso más generalizado. La denominación, la tipografía y los colores institucionales serán de utilización exclusiva para todos los documentos que se elaboren, no estando permitida su utilización en versiones y formatos distintos a los que se especifican en los apartados correspondientes de este Manual.

La consolidación de la nueva imagen del IGM necesita de una atención especial a las recomendaciones expuestas en este Manual, como documento que nos garantiza unidad de criterios en nuestra comunicación y difusión pública. El Manual de Imagen Institucional debe ser por tanto una herramienta presente en todas las aplicaciones de la Institución, y su convivencia con sus Productos.

Las normas contenidas en este documento deben respetarse y mantenerse constantes, a fin de facilitar una difusión única y reforzar definitivamente su Identidad Visual.

Las directrices que contiene este documento no pretenden, de ninguna manera, restringir la creatividad de la Institución, sino ser una guía que abra nuevas posibilidades creativas de comunicar su propia esencia.

Este Manual ha sido realizado gracias al apoyo de la Organización Internacional para las Migraciones -OIM-.





INDICE

	Página
Logotipo.....	4
Tipografía.....	5
Paleta de colores.....	6
Zona segura.....	7
Tamaño mínimo.....	7
Uso correcto.....	8
Variantes del logotipo.....	8
Uso incorrecto.....	9
Papejería impresa.....	10
Diseño digital.....	17
Arte impreso.....	19
Otros.....	21
Agradecimientos.....	23

LOGOTIPO

El logotipo o logo es un importante elemento que forma parte de la marca porque ayuda a que esta sea fácilmente identificada, rápidamente reconocida y dependiendo el caso, mentalmente relacionada con algo con lo que existe cierta analogía.

El logotipo INSTITUTO GUATEMALTECO DE MIGRACIÓN está formado por 2 elementos, uno es el imagotipo que es una imagen asociada al nombre y al logotipo, y otro el propio nombre de la Institución que lo acompaña.

El imagotipo contiene el mapa que rige al territorio nacional y el ave símbolo representativa del país, el nombre de la institución se escribe con una letra formal y gruesa pero legible y se caracteriza por estar escrita en tres líneas, el color azul acentúa la idea de seguridad y compromiso, y el degradado da la sensación de transición o movimiento dando el efecto de la migración.



TIPOGRAFÍA

La normalización de la tipografía es un elemento que aporta homogeneidad y armonía a todos los soportes contemplados en un programa de identidad visual. Al igual que los colores institucionales, también deberá mantenerse constante, no obstante se definirá una tipografía auxiliar para soportes informáticos.

Montserrat

Regular

ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
1234567890!?, "Ç&%()*

Lato

Regular

ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
1234567890!?, "Ç&%()*

Montserrat

Bold

ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
1234567890!?, "Ç&%()*

Lato

Bold

ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
1234567890!?, "Ç&%()*















Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Comunicación Social
Instituto Guatemalteco de Migración

PALETA DE COLORES

COLORES DEL LOGOTIPO

El color es un elemento fundamental para identificar y personalizar la identidad visual corporativa. La aplicación de estos colores debe mantenerse constante en la medida de lo posible.

COLORES DEL LOGOTIPO											
	Pantone 300 C HEX #333333	RGB R: 51 G: 51 B: 51	CMYK C: 100% M: 0% Y: 0% K: 100%		Pantone 769 C HEX #336699	RGB R: 51 G: 102 B: 153	CMYK C: 66% M: 33% Y: 0% K: 0%		Pantone 7734 C HEX #204040	RGB R: 32 G: 64 B: 64	CMYK C: 83% M: 30% Y: 0% K: 0%
	Pantone 7694 C HEX #004080	RGB R: 0 G: 64 B: 128	CMYK C: 100% M: 75% Y: 50% K: 25%		Pantone 6412 C HEX #6699CC	RGB R: 102 G: 153 B: 204	CMYK C: 40% M: 20% Y: 0% K: 0%		Pantone 187 C HEX #AA3333	RGB R: 170 G: 51 B: 51	CMYK C: 23% M: 80% Y: 80% K: 0%

COLORES IMAGEN INSTITUCIONAL											
	HEX #333333	RGB R: 51 G: 51 B: 51	CMYK C: 100% M: 0% Y: 0% K: 100%		HEX #336699	RGB R: 51 G: 102 B: 153	CMYK C: 66% M: 33% Y: 0% K: 0%		HEX #004080	RGB R: 0 G: 64 B: 128	CMYK C: 100% M: 75% Y: 50% K: 25%
	HEX #004080	RGB R: 0 G: 64 B: 128	CMYK C: 100% M: 75% Y: 50% K: 25%		HEX #6699CC	RGB R: 102 G: 153 B: 204	CMYK C: 40% M: 20% Y: 0% K: 0%		HEX #AA3333	RGB R: 170 G: 51 B: 51	CMYK C: 23% M: 80% Y: 80% K: 0%



ZONA SEGURA

Se entiende como zona de seguridad al espacio que debe existir alrededor del logotipo sin que ningún otro elemento lo rebase o interfiera, consiguiendo así una correcta visualización del mismo. Definir una zona de seguridad para el logotipo o marca asegura la independencia visual del mismo respecto a otros elementos gráficos que pudieran acompañarlo, facilitando de esta forma su inmediata identificación.



TAMAÑO MÍNIMO

Se entiende como el menor tamaño al que puede ser reproducido el logotipo conservando su adecuada visibilidad. Este tamaño mínimo será diferente según el soporte sea on-line o impreso.

Tamaño mínimo para soporte on-line:



Tamaño mínimo para soporte impreso:



USO CORRECTO



Logotipo full color



Logotipo a un color



Logotipo en negativo



Logotipo en positivo

VARIANTE DEL LOGOTIPO



Se permite y recomienda utilizar la variante del logotipo circular exclusivamente en casos donde NO se tenga un fondo blanco o claro, y para aplicaciones sobre fotografías u otras imágenes de fondo.



USO INCORRECTO



PAPELERÍA IMPRESA

Las medidas de los formatos impresos se determinan según las normas reconocidas internacionalmente que se basan en formatos DIN-A.

La normalización del sistema de papelería cumple un doble objetivo: contribuye a facilitar la utilización de todos los impresos, al normalizar tamaños y formatos, y facilita la identificación de la empresa al incorporar su identidad en todos los soportes. Para cada formato se establecerá el tamaño del soporte, elementos que componen el diseño, tamaño y situación de los elementos, colores y tipografías.



PAPELERÍA IMPRESA



Quinta Edición, 2017

El Instituto Guatemalteco de Migración, a través de su Oficina de Asesoría Jurídica, ha elaborado el presente Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Comunicación Social, con el fin de establecer los lineamientos que deben seguirse en el desarrollo de las actividades de comunicación social que se realicen en el Instituto.

Este Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Comunicación Social, tiene como objetivo principal, establecer los lineamientos que deben seguirse en el desarrollo de las actividades de comunicación social que se realicen en el Instituto.

Este Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Comunicación Social, tiene como objetivo principal, establecer los lineamientos que deben seguirse en el desarrollo de las actividades de comunicación social que se realicen en el Instituto.

Este Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Comunicación Social, tiene como objetivo principal, establecer los lineamientos que deben seguirse en el desarrollo de las actividades de comunicación social que se realicen en el Instituto.



Hoja membretada



El Instituto Guatemalteco de Migración, a través de su Oficina de Asesoría Jurídica, ha elaborado el presente Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Comunicación Social, con el fin de establecer los lineamientos que deben seguirse en el desarrollo de las actividades de comunicación social que se realicen en el Instituto.

El Instituto Guatemalteco de Migración, a través de su Oficina de Asesoría Jurídica, ha elaborado el presente Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Comunicación Social, con el fin de establecer los lineamientos que deben seguirse en el desarrollo de las actividades de comunicación social que se realicen en el Instituto.

Este Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Comunicación Social, tiene como objetivo principal, establecer los lineamientos que deben seguirse en el desarrollo de las actividades de comunicación social que se realicen en el Instituto.

Este Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Comunicación Social, tiene como objetivo principal, establecer los lineamientos que deben seguirse en el desarrollo de las actividades de comunicación social que se realicen en el Instituto.

Este Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Comunicación Social, tiene como objetivo principal, establecer los lineamientos que deben seguirse en el desarrollo de las actividades de comunicación social que se realicen en el Instituto.



Hoja de trabajo

PAPELERÍA IMPRESA



Quinta Edición, 2017

Quinta Edición, 2017

COMUNICADO

El Instituto Guatemalteco de Migración, informa:

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet dolore magna aliquam erat volutpat.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet dolore magna aliquam erat volutpat. Ut wisi enim ad minim veniam, quis nostrud exerci tation ullamcorper suscipit lobortis nisl ut aliquip ex ea commodo consequat.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet dolore magna aliquam erat volutpat. Ut wisi enim ad minim veniam, quis nostrud exerci tation ullamcorper suscipit lobortis nisl ut aliquip ex ea.

#AmorSinLenguasAlfabeto



Comunicado



AGENDA

Nombre del Evento del Instituto Guatemalteco de Migración

Quinta Edición, 2017

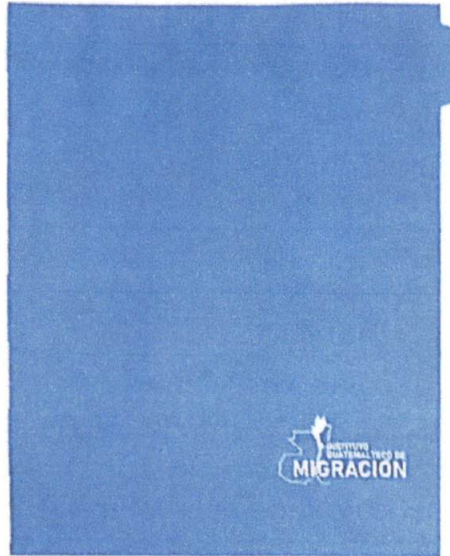
01/01/2017	10:00	Reunión de trabajo
02/01/2017	10:00	Reunión de trabajo
03/01/2017	10:00	Reunión de trabajo
04/01/2017	10:00	Reunión de trabajo
05/01/2017	10:00	Reunión de trabajo
06/01/2017	10:00	Reunión de trabajo
07/01/2017	10:00	Reunión de trabajo
08/01/2017	10:00	Reunión de trabajo
09/01/2017	10:00	Reunión de trabajo
10/01/2017	10:00	Reunión de trabajo

Quinta Edición, 2017

Agenda de evento



PAPELERÍA IMPRESA



Folder



Gafete

13

Aplicación de la Ley de Migración y el Reglamento de Migración

PAPELERÍA IMPRESA



Tarjeta de presentación



Invitación

14



PAPELERÍA IMPRESA



Comunicado



Tarjeta de sitio



Formato de impresión: 100x150 mm. Color: Pantone 286 C. 100% CMYK.

PAPELERÍA IMPRESA



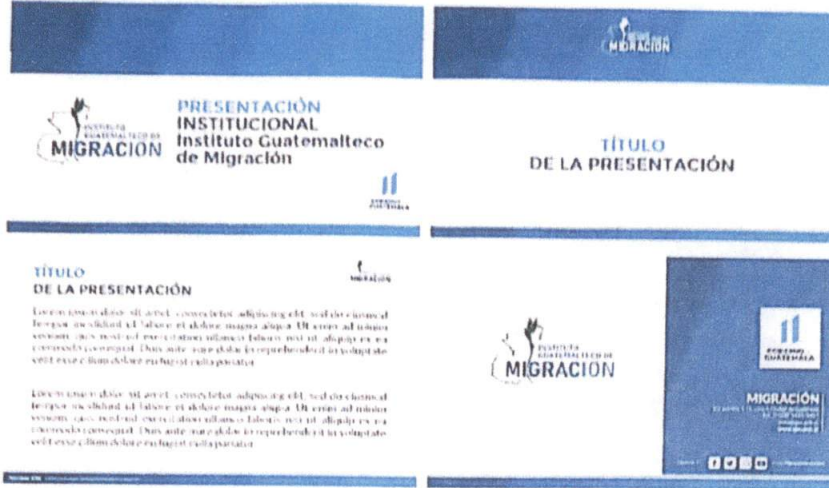
Porta CD



Portada de CD



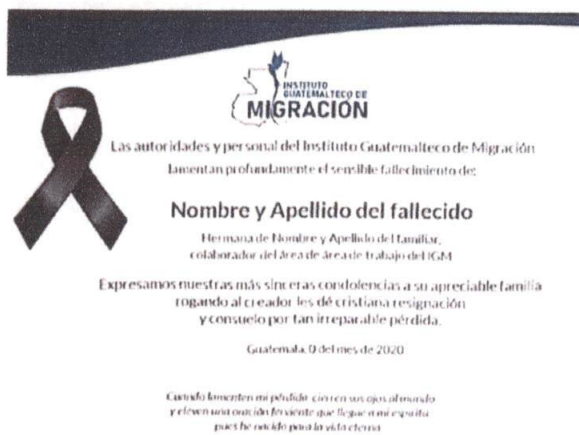
DISEÑO DIGITAL



Presentación PPT

17

DISEÑO DIGITAL



Esquela

18



ARTE IMPRESO



Rollups

19

ARTE IMPRESO



Rotulación de vehículos

20



■ OTROS



Libreta

21

■ OTROS



Memoria USB



Lapicero



Taza

22



INSTITUTO GUATEMALTECO DE MIGRACIÓN



La reproducción de este material se ha realizado en el marco del Programa Regional sobre Migración Mesoamérica - Caribe con el apoyo de la Oficina de Población, Refugiados y Migración del Departamento de Estado de los Estados Unidos. Los puntos de vista plasmados son responsabilidad de la institución que los presenta y no de la OIM o sus donantes.

Guatemala Agosto de 2020.

Apoyado por:





X. 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 García
Jefe del Departamento de
Comunicación Social*



XI. 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 Unidad de
Organización y Métodos
Subdirección de Planificación

R. Santa Cruz Morales



**Revisión y
Aprobación.**

Licda. Jessica Margaret Orellana Díaz
Subdirector de Planificación

