



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL

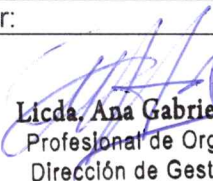
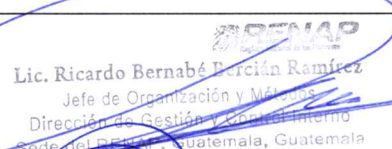
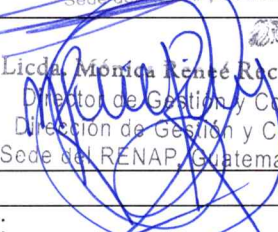
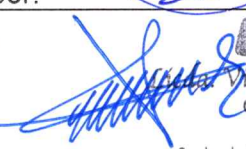
DIRECCIÓN EJECUTIVA

DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CONTROL INTERNO

FECHA DE EMISIÓN	Octubre 2024
CÓDIGO	MNP-CS-02-2024
VERSIÓN	07



DIRECCIÓN EJECUTIVA
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL
VERSIÓN 07: MNP-CS-02-2024

Elaborado por:	
Licda. Ana Gabriela Hernández Juárez Profesional de Organización y Métodos	  Licda. Ana Gabriela Hernández Juárez Profesional de Organización y Métodos Dirección de Gestión y Control Interno Sede del RENAP, Guatemala, Guatemala
Revisado por:	
Lic. Ricardo Bernabé Bercián Ramírez Jefe de Organización y Métodos	  Lic. Ricardo Bernabé Bercián Ramírez Jefe de Organización y Métodos Dirección de Gestión y Control Interno Sede del RENAP, Guatemala, Guatemala
Licda. Mónica Reneé Recinos Casanova Director de Gestión y Control Interno	  Licda. Mónica Reneé Recinos Casanova Director de Gestión y Control Interno Dirección de Gestión y Control Interno Sede del RENAP, Guatemala, Guatemala
Validado por:	
Licda. Vicky Jaimy Castillo Jarquín Comunicador Social	  Licda. Vicky Jaimy Castillo Jarquín COMUNICADOR SOCIAL Comunicación Social Sede del RENAP Guatemala, Guatemala
Aprobado por:	
Dr. Rodolfo Estuardo Arriaga Herrera Director Ejecutivo	  Dr. Rodolfo Estuardo Arriaga Herrera Director Ejecutivo Registro Nacional de las Personas -RENAP- Guatemala, Guatemala

**REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS -RENAP-
GUATEMALA, C.A.**

ACUERDO DE DIRECCIÓN EJECUTIVA NÚMERO DE-630-2024

EL DIRECTOR EJECUTIVO DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS -RENAP-

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con la literal a) del artículo 134 de la Constitución Política de la República de Guatemala, las entidades autónomas actúan por delegación del Estado, y que tienen como una de las obligaciones el coordinar su política, con la política general del Estado y, en su caso, con la especial del Ramo a que correspondan; y de conformidad con lo regulado en los artículos 1 y 8 del Decreto número 90-2005 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Registro Nacional de las Personas, se crea el Registro Nacional de las Personas, como una entidad autónoma, de derecho público, con personalidad jurídica, patrimonio propio y plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones; son órganos del Registro: a) Directorio; b) Director Ejecutivo; c) Consejo Consultivo; d) Oficinas Ejecutoras; e) Direcciones Administrativas.

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con los artículos 19, 20 literales a) y m) del Decreto número 90-2005 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Registro Nacional de las Personas, el Director Ejecutivo es el superior jerárquico administrativo, quien ejerce la representación legal y es el encargado de dirigir y velar por el funcionamiento normal e idóneo de la entidad; son funciones del Director Ejecutivo, cumplir y velar porque se cumplan los objetivos de la Institución, así como las leyes y reglamentos; y todas aquellas que sean necesarias para que la Institución alcance plenamente sus objetivos.

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con lo establecido en los artículos 11, 20 y 88 del Acuerdo de Directorio Número 22-2023 del Registro Nacional de las Personas, Reglamento de Organización y Funciones del Registro Nacional de las Personas, el Director Ejecutivo como máxima autoridad administrativa, contará con el apoyo de personal profesional, técnico y administrativo que sea necesario, así como con dependencias de apoyo para mejorar la gestión Institucional en temas específicos que serán adscritas a la Dirección Ejecutiva. Estas dependencias son: Secretaría General, Inspectoría General, Comunicación Social y Auditoría Interna, siendo Comunicación Social la dependencia responsable de fortalecer y consolidar la imagen institucional ante la población por medio de la difusión de información relevante de programas, proyectos implementados, logros y avances del RENAP, manteniendo una relación permanente, transparente y respetuosa, utilizando medios de comunicación convencionales y electrónicos e implementando estrategias y políticas de comunicación para generar un posicionamiento interno y externo. Asimismo, el Director Ejecutivo aprobará los Manuales de Normas y Procedimientos y cualquier otro documento técnico administrativo de las dependencias del RENAP.

CONSIDERANDO:

Que la Dirección de Gestión y Control Interno del Registro Nacional de las Personas, solicitó la aprobación del documento denominado **"MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL", versión 07**, el cual tiene como objetivo proveer un documento técnico administrativo de apoyo y orientación para fortalecer y consolidar la imagen institucional ante la población, por medio de la difusión de información relevante de programas, proyectos implementados, logros y avances del RENAP, utilizando medios de comunicación convencionales y electrónicos.

POR TANTO:

Con base en lo considerado, normas legales citadas y lo que para el efecto establecen los artículos 134, 153 y 154 de la Constitución Política de la República de Guatemala; 1, 2, 8, 19, 20 literales a), e) y m), 43 y 46 del Decreto Número 90-2005 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Registro Nacional de las Personas; 11, 21, 83, 86, 88 y 90 del Acuerdo de Directorio Número 22-2023, Reglamento de Organización y Funciones del Registro Nacional de las Personas -RENAP-.

ACUERDA:

Artículo 1. APROBAR bajo la estricta responsabilidad de Comunicación Social, el contenido formulado por dicha Dependencia de Apoyo del Director Ejecutivo del RENAP, dentro del documento denominado **"MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL", versión 07**.

Artículo 2. Se derogan todas las disposiciones anteriores que regulen la materia o que se opongan al presente Manual.

Artículo 3. Se instruye a la Dirección de Gestión y Control Interno y a las Direcciones involucradas, para que una vez se encuentre notificado el presente Acuerdo, se realicen las diligencias necesarias a efecto de hacer posible la ejecución del mismo.

Artículo 4. Notifíquese a todas las Direcciones Administrativas, Oficinas Ejecutoras y Dependencias de Apoyo del Director Ejecutivo del RENAP, por medio de la Secretaría General de la Institución.

Artículo 5. El presente Acuerdo entra en vigencia inmediatamente.

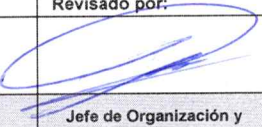
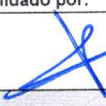
Dado en la ciudad de Guatemala, el diecinueve de noviembre de dos mil veinticuatro.


DOCTOR RODOLFO ESTUARDO ARRIAGA HERRERA
DIRECTOR EJECUTIVO

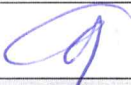
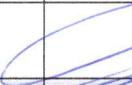


Contenido

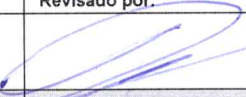
1.	Objetivo.....	8
2.	Campo de aplicación	8
3.	Base legal	8
4.	Monitoreo y seguimiento.....	8
5.	Simbología.....	9
6.	Procedimiento para la solicitud y autorización de comunicados de prensa.....	10
6.1.	Normas del procedimiento para la solicitud y autorización de comunicados de prensa.....	10
6.2.	Descripción del procedimiento para la solicitud y autorización de comunicados de prensa	11
6.3.	Flujograma del procedimiento para la solicitud y autorización de comunicados de prensa	12
7.	Procedimiento para la solicitud de convocatorias a los medios de comunicación para conferencias de prensa o eventos institucionales.....	14
7.1.	Normas del procedimiento para la solicitud de convocatorias a los medios de comunicación para conferencias de prensa o eventos institucionales	14
7.2.	Descripción del procedimiento para la solicitud de convocatorias a los medios de comunicación para conferencias de prensa o eventos institucionales	15
7.3.	Flujograma del procedimiento para la solicitud de convocatorias a los medios de comunicación para conferencias de prensa o eventos institucionales	17
8.	Procedimiento para coordinar entrevistas o declaraciones de funcionarios o trabajadores del RENAP con medios de comunicación.....	20
8.1.	Normas del procedimiento para coordinar entrevistas o declaraciones de funcionarios o trabajadores del RENAP con medios de comunicación	20
8.2.	Descripción del procedimiento para coordinar entrevistas o declaraciones de funcionarios o trabajadores del RENAP con medios de comunicación	21
8.3.	Flujograma del procedimiento para coordinar entrevistas o declaraciones de funcionarios o trabajadores del RENAP con medios de comunicación	22
9.	Procedimiento para el diseño, elaboración y divulgación de material informativo interno	23
9.1.	Normas del procedimiento para el diseño, elaboración y divulgación de material informativo interno	23

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:
				
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Comunicador Social	Director Ejecutivo

9.2.	Descripción del procedimiento para el diseño, elaboración y divulgación de material informativo interno	24
9.1.	Flujograma del procedimiento para el diseño, elaboración y divulgación de material informativo interno	25
10.	Procedimiento para el diseño, elaboración y entrega del material informativo externo y campañas de comunicación	27
10.1.	Normas del procedimiento para el diseño, elaboración y entrega del material informativo externo y campañas de comunicación.....	27
10.2.	Descripción del procedimiento para el diseño, elaboración y entrega del material informativo externo y campañas de comunicación.....	29
10.3.	Flujograma del procedimiento para el diseño, elaboración y entrega del material informativo externo y campañas de comunicación.....	31
11.	Procedimiento para la cobertura de eventos institucionales	34
11.1.	Normas del procedimiento para la cobertura de eventos institucionales	34
11.2.	Descripción del procedimiento para la cobertura de eventos institucionales.....	35
11.3.	Flujograma del procedimiento para la cobertura de eventos institucionales.....	36
12.	Procedimiento para la elaboración y divulgación de esquelas	37
12.1.	Normas del procedimiento para la elaboración y divulgación de esquelas.....	37
12.2.	Descripción del procedimiento para la elaboración y divulgación de esquelas.....	38
12.3.	Flujograma del procedimiento para la elaboración y divulgación de esquelas	39
13.	Procedimiento para la transmisión de información en el canal de video institucional.....	40
13.1.	Normas del procedimiento para la transmisión de información en el canal de video institucional.....	40
13.2.	Descripción del procedimiento para la transmisión de información en el canal de video institucional.....	42
13.3.	Flujograma del procedimiento para la transmisión de información en el canal de video institucional.....	43
14.	Procedimiento para la actualización de noticias en el sitio web del RENAP	44
14.1.	Normas del procedimiento para la actualización de noticias en el sitio web del RENAP.....	44
14.2.	Descripción del procedimiento para la actualización de noticias en el sitio web del RENAP	45

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:
				
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Comunicador Social	Director Ejecutivo

14.3. Flujograma del procedimiento para la actualización de noticias en el sitio web del RENAP	46
15. Procedimiento para la publicación de información en redes sociales institucionales.....	47
15.1. Normas del procedimiento para la publicación de información en redes sociales institucionales.....	47
15.2. Descripción del procedimiento para la publicación de información en redes sociales institucionales.....	48
15.3. Flujograma del procedimiento para la publicación de información en redes sociales institucionales.....	50
Anexo 1. Orden de trabajo.....	52
Control de cambios.....	53

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:
				
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Comunicador Social	Director Ejecutivo

1. Objetivo

Proveer un documento técnico administrativo de apoyo y orientación para fortalecer y consolidar la imagen institucional ante la población, por medio de la difusión de información relevante de programas, proyectos implementados, logros y avances del RENAP, utilizando medios de comunicación convencionales y electrónicos.

2. Campo de aplicación

El presente Manual es de observancia y aplicación obligatoria para los trabajadores de Comunicación Social; asimismo, para el personal involucrado en sus procedimientos, quienes deberán cumplir las normas y lineamientos establecidos.

3. Base legal

- Constitución Política de la República de Guatemala.
- Decreto número 9 de la Asamblea Constituyente de la República de Guatemala, Ley de Emisión del Pensamiento.
- Decreto número 90-2005 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Registro Nacional de las Personas.
- Decreto número 57-2008 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Acceso a la Información Pública.
- Acuerdo de Directorio número 56-2022 del Registro Nacional de las Personas, Reglamento Interior de Trabajo del Registro Nacional de las Personas -RENAP-.
- Acuerdo de Directorio número 22-2023 del Registro Nacional de las Personas, Reglamento de Organización y Funciones del Registro Nacional de las Personas.

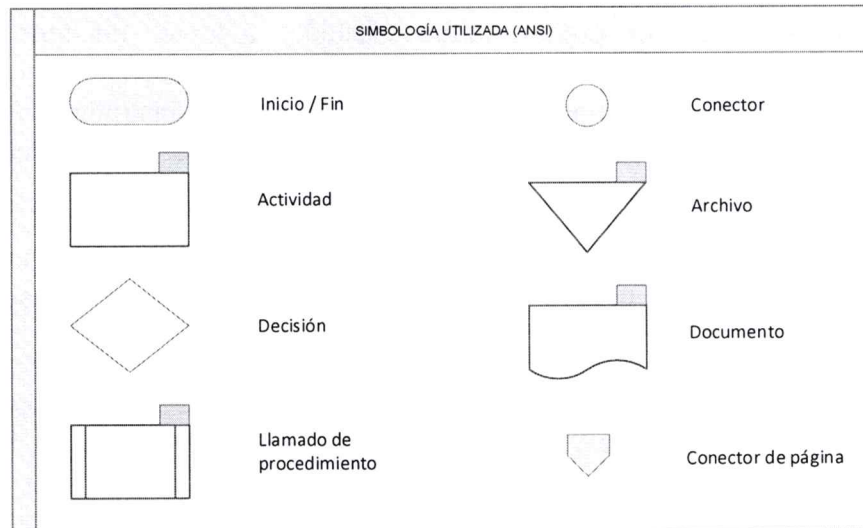
4. Monitoreo y seguimiento

Para garantizar la vigencia y efectividad de este documento, el Comunicador Social deberá solicitar la actualización oportuna para realizar la inclusión de ajustes y modificaciones que se consideren pertinentes.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:
				
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Comunicador Social	Director Ejecutivo

5. Simbología

Con el propósito de facilitar la representación visual de los procedimientos, se realizan los diagramas de flujo o flujogramas. La simbología utilizada para la construcción de los flujogramas del presente Manual es la siguiente:



Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Comunicador Social	Director Ejecutivo

6. Procedimiento para la solicitud y autorización de comunicados de prensa

6.1. Normas del procedimiento para la solicitud y autorización de comunicados de prensa

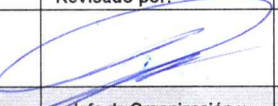
- 6.1.1. Los comunicados de prensa serán solicitados a través del formulario “Orden de trabajo” (ver anexo 1) u oficio, por el Directorio, el Director Ejecutivo y las máximas autoridades de las oficinas ejecutoras, direcciones administrativas o dependencias de apoyo del Director Ejecutivo, en este último caso se deberá contar con la autorización del Director Ejecutivo.
- 6.1.2. El propósito de los comunicados de prensa, es informar sobre las actividades que efectúa la Institución para promover y fortalecer la imagen institucional ante la población guatemalteca.
- 6.1.3. Previo a enviar los comunicados de prensa a los medios de comunicación, estos deberán ser validados por la dependencia solicitante a través de oficio, correo electrónico institucional o con una firma y sello en una copia de este, y autorizados por el Director Ejecutivo.
- 6.1.4. Comunicación Social podrá proponer mejoras en la redacción del anteproyecto del comunicado de prensa y agregará el estilo periodístico al contenido, sin alterar o cambiar el sentido de la información.
- 6.1.5. Los comunicados de prensa a publicar deberán cumplir con las normas periodísticas requeridas en cuanto a fuentes primarias y secundarias. Cuando sea información de índole jurídica, deberá disponer del análisis u opinión de los expertos en la materia.
- 6.1.6. Los comunicados de prensa estarán sujetos al orden de ingreso de la solicitud o la prioridad que establezca el Director Ejecutivo o el Comunicador Social.
- 6.1.7. Los casos no previstos en el presente procedimiento serán resueltos en su orden por el Comunicador Social o por el Director Ejecutivo.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:
				
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Comunicador Social	Director Ejecutivo

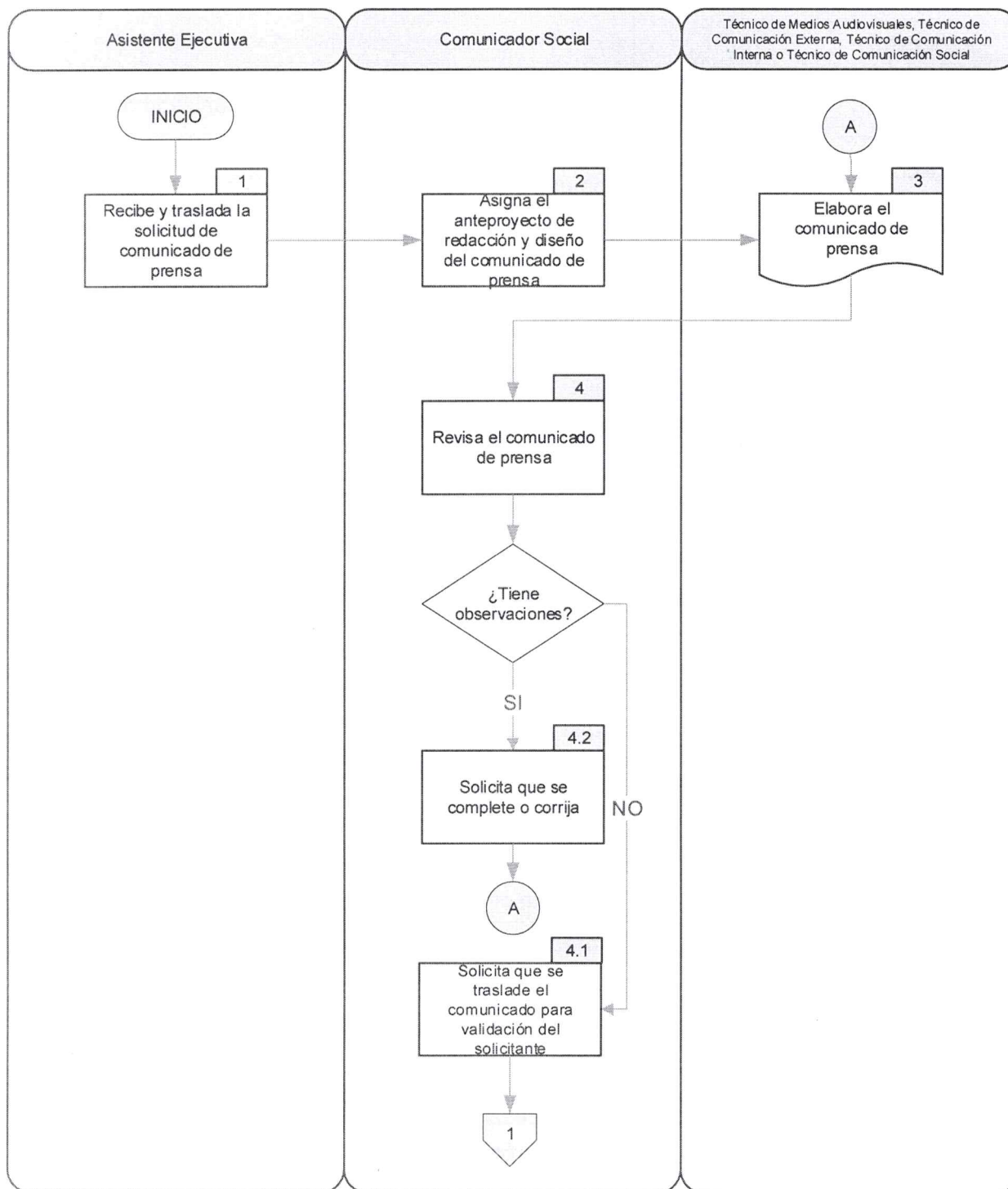
6.2. Descripción del procedimiento para la solicitud y autorización de comunicados de prensa

Responsable	Paso No.	Actividad
Asistente Ejecutiva ¹	1.	Recibe y traslada la solicitud de comunicado de prensa.
Comunicador Social	2.	Asigna el anteproyecto de redacción y diseño del comunicado de prensa.
Técnico de Medios Audiovisuales, Técnico de Comunicación Externa, Técnico de Comunicación Interna o Técnico de Comunicación Social	3.	Elabora el comunicado de prensa de acuerdo con la solicitud.
Comunicador Social	4.	Revisa el comunicado de prensa.
	4.1.	No tiene observaciones, solicita que se traslade el comunicado de prensa para validación del solicitante. Continúa en el paso No. 5.
	4.2.	Si tiene observaciones, solicita que se complete o corrija el comunicado de prensa. Regresa al paso No. 3.
	5.	Recibe validación del contenido por parte del solicitante de conformidad con la norma 6.1.3.
	6.	Traslada el comunicado de prensa para autorización del Director Ejecutivo.
Director Ejecutivo	7.	Revisa el comunicado de prensa.
	7.1.	Si autoriza, remite autorización al Comunicador Social. Continúa en el paso No. 8.
	7.2.	No autoriza, instruye sobre los cambios que considere necesarios. Regresa al paso No. 3.
Comunicador Social	8.	Envía el comunicado de prensa a los medios de comunicación y lo publica en las plataformas digitales.
	9.	Archiva la copia del comunicado de prensa.
		Fin del procedimiento.

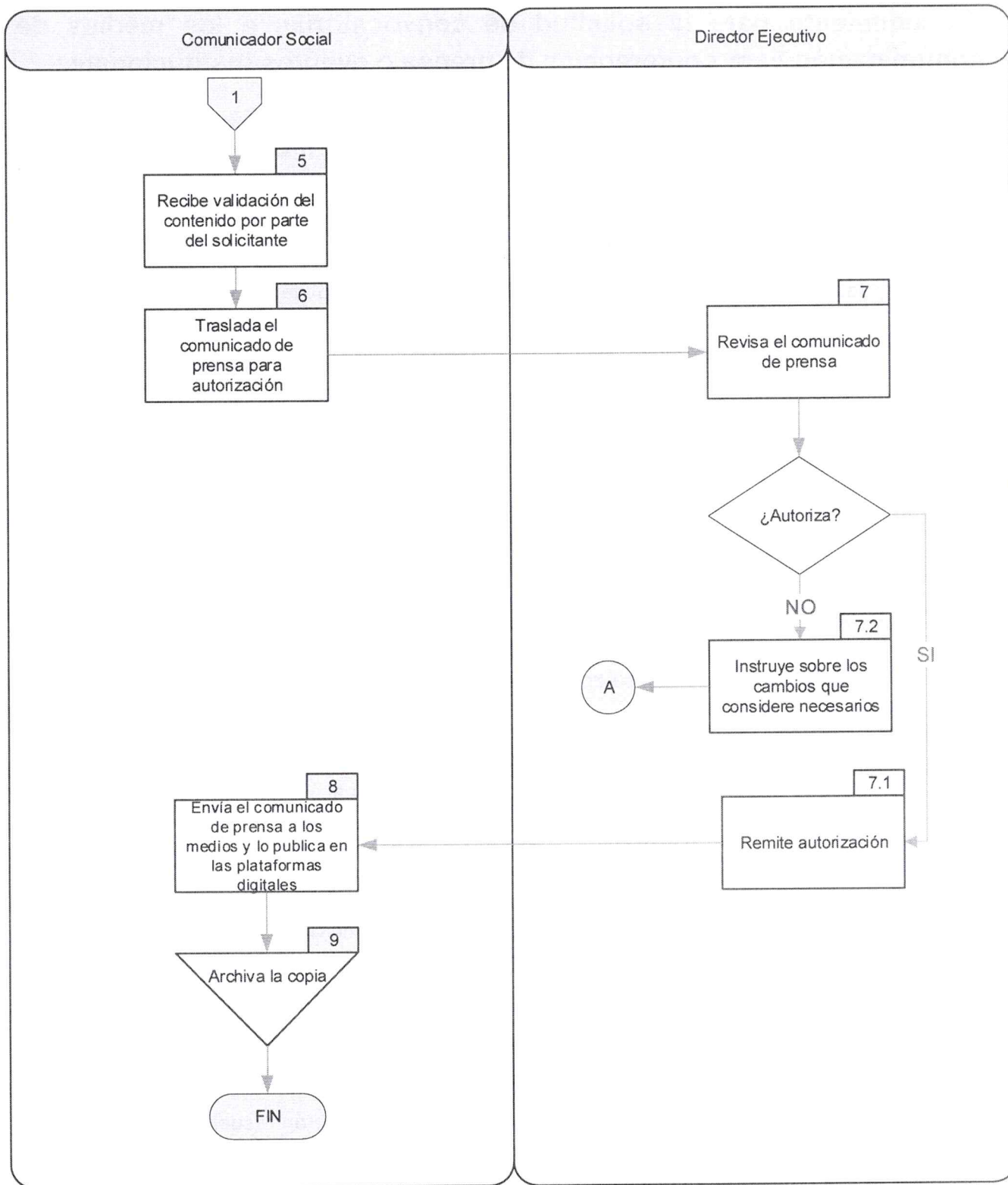
¹ Para efectos de este Manual, se entenderá por Asistente Ejecutiva a: Asistente Ejecutiva I, II y III.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:
				
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Comunicador Social	Director Ejecutivo

6.3. Flujograma del procedimiento para la solicitud y autorización de comunicados de prensa



Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Comunicador Social	Director Ejecutivo

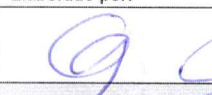
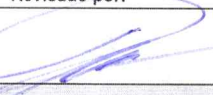
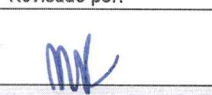
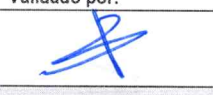
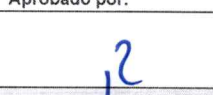


Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Comunicador Social	Director Ejecutivo

7. Procedimiento para la solicitud de convocatorias a los medios de comunicación para conferencias de prensa o eventos institucionales

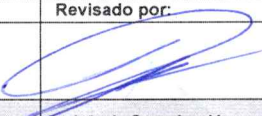
7.1. Normas del procedimiento para la solicitud de convocatorias a los medios de comunicación para conferencias de prensa o eventos institucionales

- 7.1.1. Las convocatorias a los medios de comunicación para conferencias de prensa o eventos institucionales serán solicitadas a través del formulario "Orden de trabajo" (ver anexo 1) u oficio, por el Directorio, el Director Ejecutivo y las máximas autoridades de las oficinas ejecutoras, direcciones administrativas o dependencias de apoyo del Director Ejecutivo, en este último caso se deberá contar con la autorización del Director Ejecutivo.
- 7.1.2. Comunicación Social elaborará las convocatorias dirigidas a los medios de comunicación, indicando lugar, fecha, hora y tema de la conferencia de prensa o evento institucional.
- 7.1.3. Previo a enviar la convocatoria a los medios de comunicación para conferencias de prensa o eventos institucionales, esta deberá ser validada por el solicitante a través de oficio, correo electrónico institucional o con una firma y sello en una copia de esta y autorizada por el Director Ejecutivo.
- 7.1.4. Las convocatorias a los medios de comunicación para conferencias de prensa o eventos institucionales se enviarán de forma impresa o digital.
- 7.1.5. Los Técnicos de Medios Audiovisuales, de Comunicación Social, de Comunicación Interna y de Comunicación Externa deberán revisar que el lugar en el que se llevará a cabo la conferencia de prensa o el evento institucional esté preparado previo a iniciar el mismo.
- 7.1.6. Cuando se considere necesario, el Comunicador Social gestionará el apoyo de la Dirección de Informática y Estadística para que los Técnicos de Medios Audiovisuales, de Comunicación Social, de Comunicación Interna y de Comunicación Externa realicen la transmisión en vivo de la conferencia de prensa o el evento institucional a través de las redes sociales.
- 7.1.7. La organización de los eventos institucionales se desarrollará o llevará a cabo conforme a la "Guía para la organización de eventos de la Institución" vigente.
- 7.1.8. Los casos no previstos en el presente procedimiento serán resueltos en su orden por el Comunicador Social o por el Director Ejecutivo.

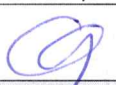
Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:
				
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Comunicador Social	Director Ejecutivo

7.2. Descripción del procedimiento para la solicitud de convocatorias a los medios de comunicación para conferencias de prensa o eventos institucionales

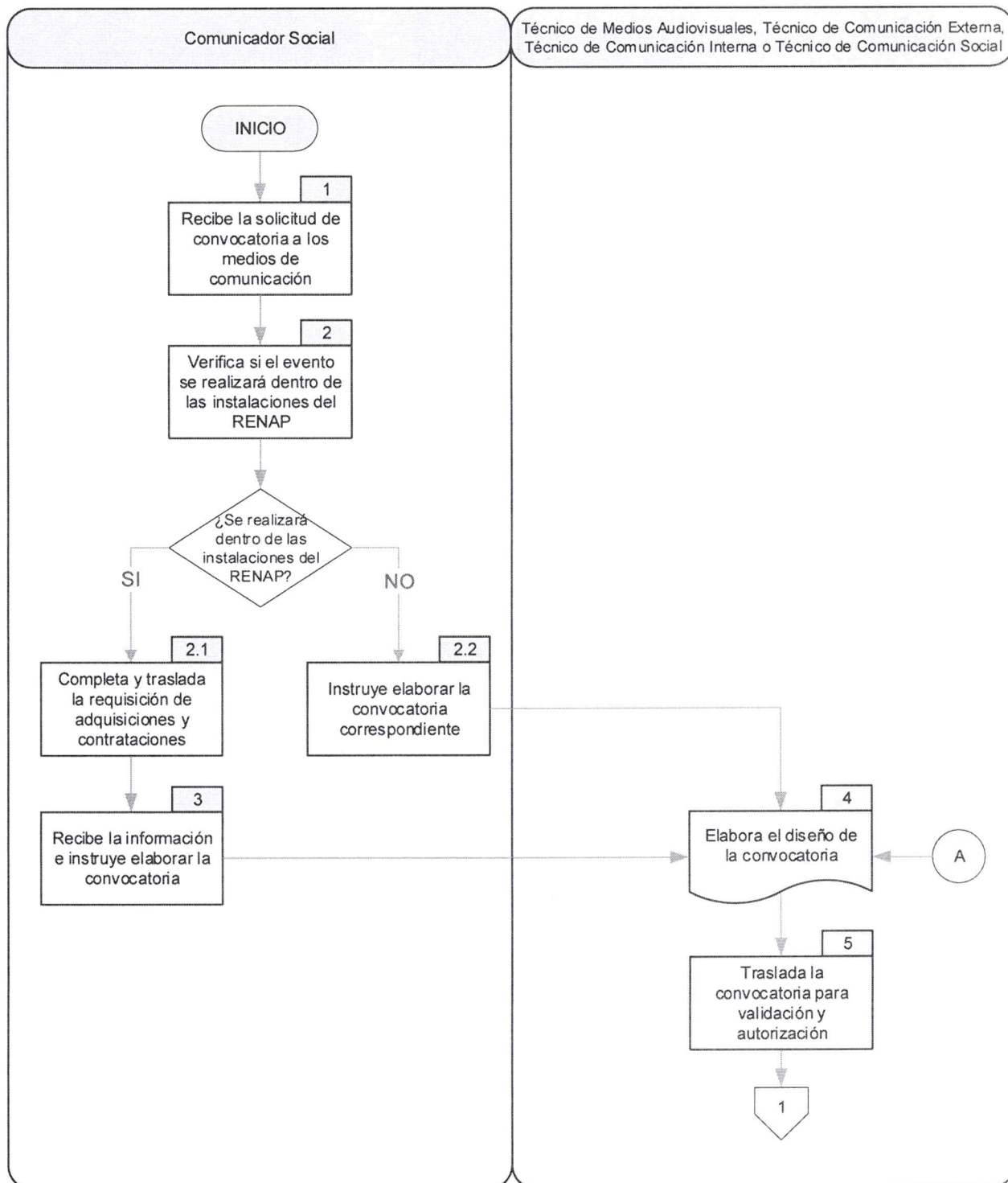
Responsable	Paso No.	Actividad
Comunicador Social	1.	Recibe la solicitud de convocatoria a los medios de comunicación.
	2.	Verifica si el evento se realizará dentro de las instalaciones del RENAP.
	2.1.	No se realizará dentro de las instalaciones del RENAP, completa y traslada la requisición de adquisiciones y contrataciones al Departamento de Compras. Continúa en el paso No. 3.
	2.2.	Si se realizará dentro de las instalaciones del RENAP, instruye elaborar la convocatoria correspondiente. Continúa en el paso No. 4.
	3.	Recibe la información relacionada con la requisición de adquisiciones y contrataciones e instruye elaborar la convocatoria correspondiente.
Técnico de Medios Audiovisuales, Técnico de Comunicación Externa, Técnico de Comunicación Interna o Técnico de Comunicación Social	4.	Elabora el diseño de la convocatoria.
	5.	Traslada la convocatoria para validación y autorización.
Comunicador Social	6.	Revisa la convocatoria.
	6.1.	No tiene observaciones, solicita que se traslade la convocatoria para validación del solicitante. Continúa en el paso No. 7.
	6.2.	Si tiene observaciones, solicita que se corrija. Regresa al paso No. 4.
	7.	Recibe validación por parte del solicitante de conformidad con la norma 7.1.3.
	8.	Traslada la convocatoria para autorización del Director Ejecutivo.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:
				
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Comunicador Social	Director Ejecutivo

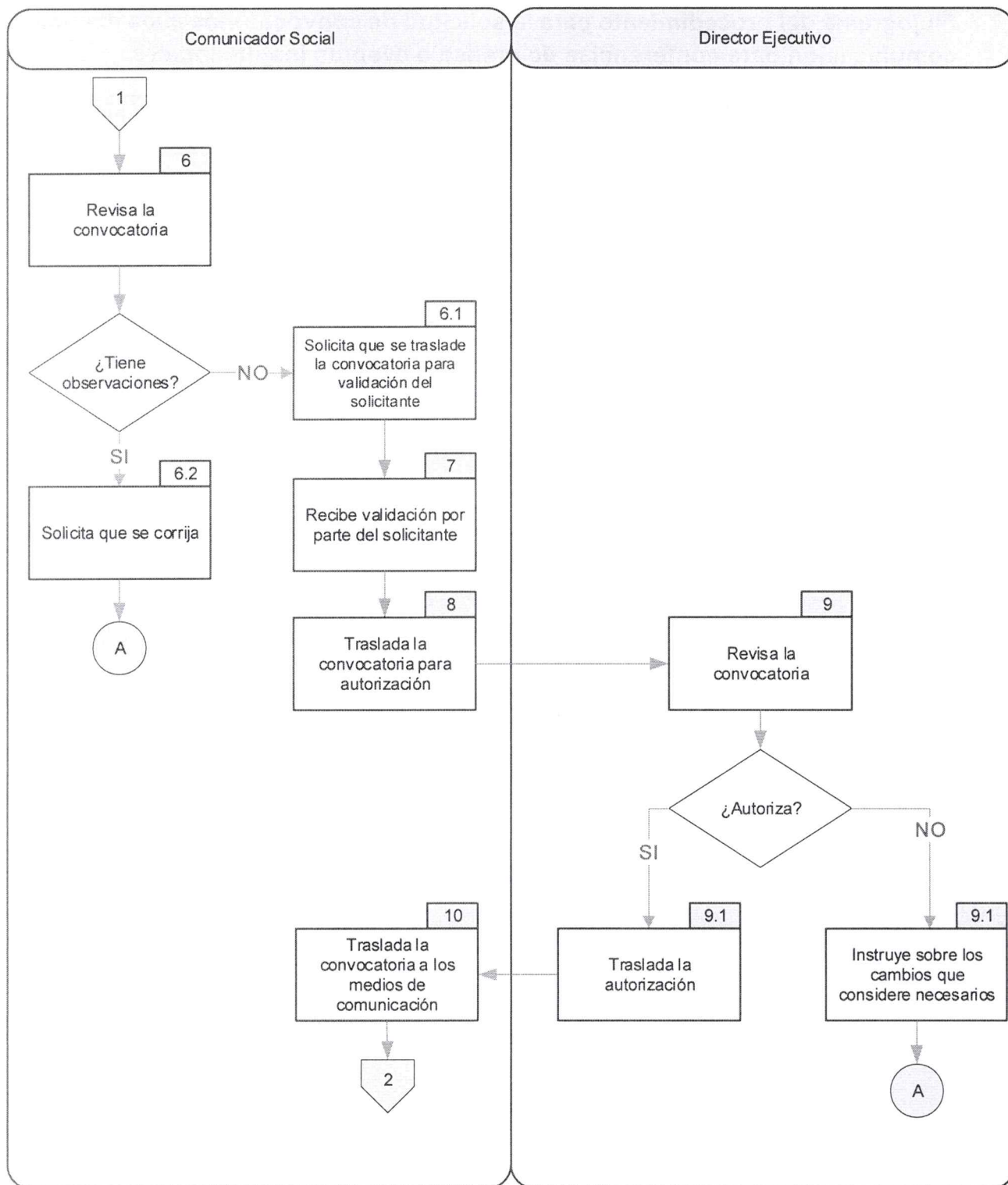
Responsable	Paso No.	Actividad
Director Ejecutivo	9.	Revisa la convocatoria.
	9.1.	Si autoriza, traslada la autorización al Comunicador. Continúa en el paso No. 10.
	9.2.	No autoriza, instruye sobre los cambios que considere necesarios. Regresa al paso No. 4.
Comunicador Social	10.	Traslada la convocatoria a los medios de comunicación.
	11.	Prepara el protocolo y el programa para la conferencia de prensa o el evento institucional.
	12.	Efectúa la transmisión de la conferencia de prensa o el evento institucional de conformidad con la norma 7.1.6.
	13.	Conduce la conferencia de prensa o el evento institucional.
Técnico de Medios Audiovisuales, Técnico de Comunicación Externa, Técnico de Comunicación Interna o Técnico de Comunicación Social	14.	Archiva la documentación correspondiente.
		Fin del procedimiento.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:
				
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Comunicador Social	Director Ejecutivo

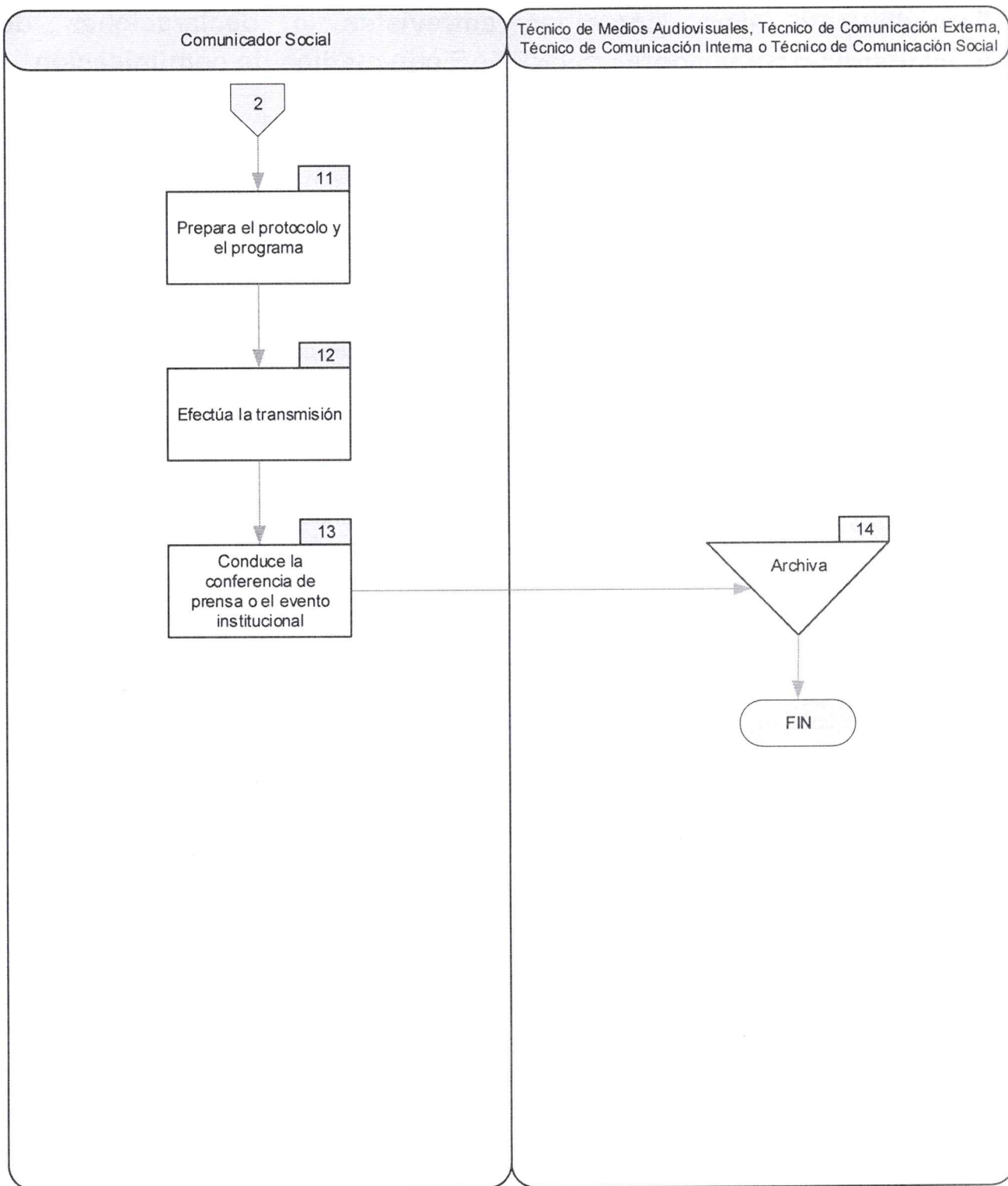
7.3. Flujograma del procedimiento para la solicitud de convocatorias a los medios de comunicación para conferencias de prensa o eventos institucionales

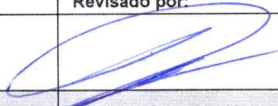


Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Comunicador Social	Director Ejecutivo



Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Comunicador Social	Director Ejecutivo



Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:
				
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Comunicador Social	Director Ejecutivo

8. Procedimiento para coordinar entrevistas o declaraciones de funcionarios o trabajadores del RENAP con medios de comunicación

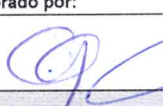
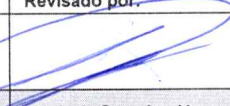
8.1. Normas del procedimiento para coordinar entrevistas o declaraciones de funcionarios o trabajadores del RENAP con medios de comunicación

- 8.1.1. Cuando algún medio de comunicación requiera entrevistar a funcionarios o trabajadores del RENAP, la solicitud deberá dirigirse a Comunicación Social quien coordinará la misma.
- 8.1.2. Previo a que funcionarios o trabajadores brinden entrevistas o declaraciones, Comunicación Social deberá recabar la información con cada dependencia relacionada, con el propósito de presentar información actualizada.
- 8.1.3. Las entrevistas o declaraciones serán documentadas en video, audio y fotografía por Comunicación Social, cuando esto sea posible.
- 8.1.4. Los Registradores Civiles de las Personas podrán atender consultas de periodistas que previamente se identifiquen como parte de un medio de comunicación. Las respuestas deberán circunscribirse a brindar únicamente información de la oficina a su cargo. Si los periodistas consultan respecto de información institucional, deberá indicarse que la solicitud tendrá que dirigirse ante Comunicación Social.
- 8.1.5. Si la entrevista o declaración es publicada o transmitida, Comunicación Social efectuará el monitoreo de medios de comunicación para archivar una copia cuando esto sea posible.
- 8.1.6. En la entrevista o declaración se deberá utilizar un lenguaje claro; además resumir las respuestas en frases cortas, evitando utilizar tecnicismos, abreviaturas y siglas.
- 8.1.7. Las entrevistas y declaraciones estarán sujetas al orden de ingreso de la solicitud o la prioridad que establezca el Director Ejecutivo o el Comunicador Social.
- 8.1.8. Cuando las entrevistas y declaraciones brindadas sean sin previa planificación, se informará de inmediato por correo electrónico institucional al Director Ejecutivo. Asimismo, todas las declaraciones brindadas, se informará de forma bimensual por oficio.
- 8.1.9. Los casos no previstos en el presente procedimiento serán resueltos en su orden por el Comunicador Social o por el Director Ejecutivo.

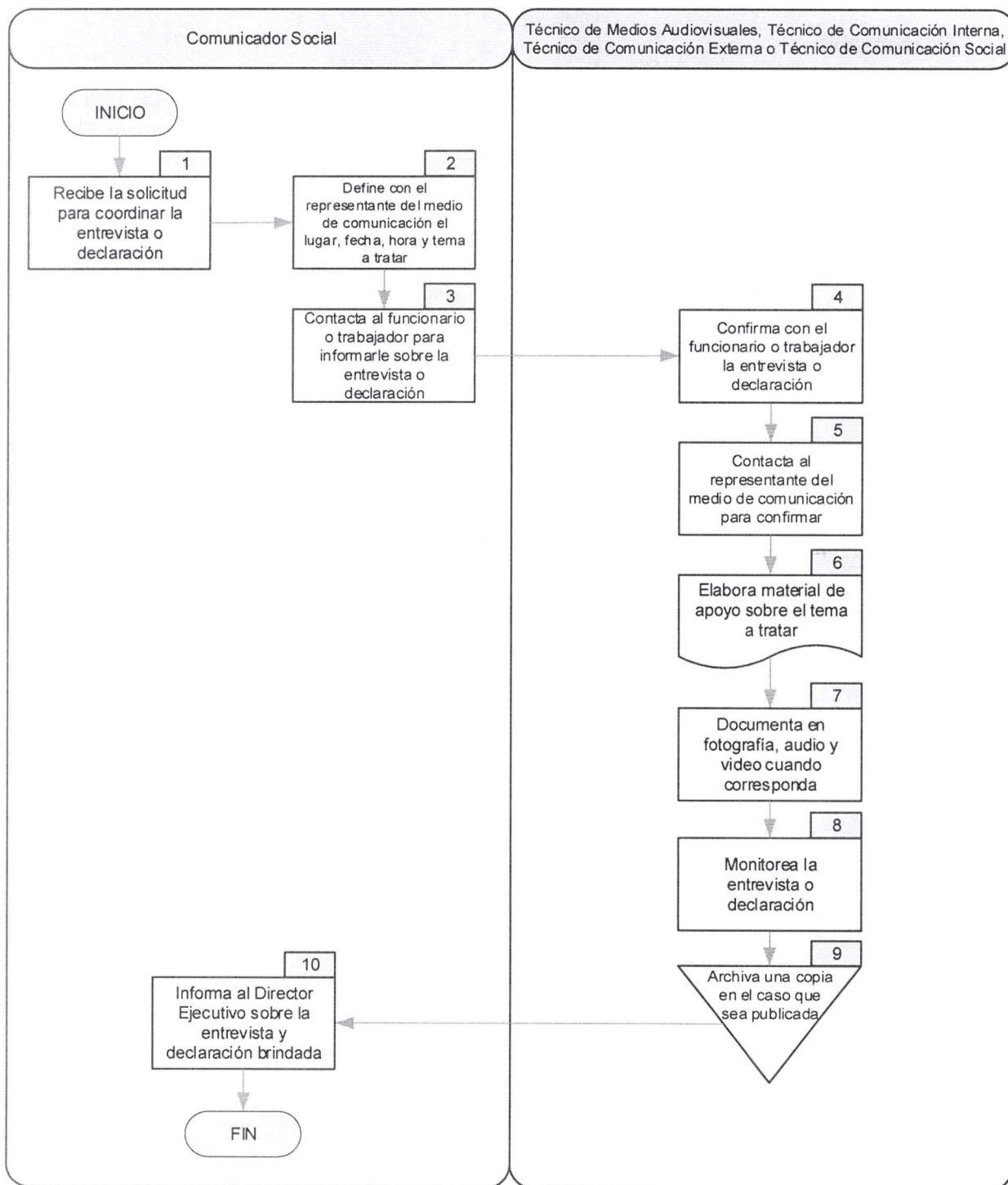
Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:
				
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Comunicador Social	Director Ejecutivo

8.2. Descripción del procedimiento para coordinar entrevistas o declaraciones de funcionarios o trabajadores del RENAP con medios de comunicación

Responsable	Paso No.	Actividad
Comunicador Social	1.	Recibe la solicitud para coordinar la entrevista o declaración a funcionarios o trabajadores del RENAP.
	2.	Define con el representante del medio de comunicación el lugar, fecha, hora y tema a tratar.
	3.	Contacta por correo electrónico institucional o vía telefónica al funcionario o trabajador del RENAP para informarle sobre la entrevista o declaración.
Técnico de Medios Audiovisuales, Técnico de Comunicación Interna, Técnico de Comunicación Externa o Técnico de Comunicación Social	4.	Confirma con el funcionario o trabajador del RENAP la entrevista o declaración.
	5.	Contacta al representante del medio de comunicación para confirmar la entrevista o declaración.
	6.	Elabora material de apoyo sobre el tema a tratar durante la entrevista o declaración.
	7.	Documenta en fotografía, audio y video la entrevista o declaración y proporciona asistencia cuando corresponda.
	8.	Monitorea la entrevista o declaración.
	9.	Archiva una copia de la entrevista o declaración, en el caso que sea publicada.
Comunicador Social	10.	Informa por correo electrónico institucional al Director Ejecutivo sobre la entrevista y declaración brindada.
		Fin del procedimiento.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:
				
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Comunicador Social	Director Ejecutivo

8.3. Flujograma del procedimiento para coordinar entrevistas o declaraciones de funcionarios o trabajadores del RENAP con medios de comunicación

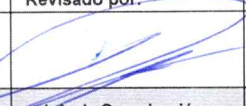


Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Comunicador Social	Director Ejecutivo

9. Procedimiento para el diseño, elaboración y divulgación de material informativo interno

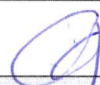
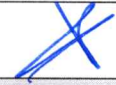
9.1. Normas del procedimiento para el diseño, elaboración y divulgación de material informativo interno

- 9.1.1. El diseño, elaboración y divulgación de material informativo interno será solicitado a través del formulario "Orden de trabajo" (ver anexo 1) u oficio, por el Directorio, el Director Ejecutivo o las máximas autoridades de las oficinas ejecutoras, direcciones administrativas o dependencias de apoyo del Director Ejecutivo.
- 9.1.2. En el presente procedimiento, se entenderá por material informativo interno:
- a) Diseño gráfico: desarrollo de contenido creativo o artístico para transmitir ideas.
 - b) Boletín informativo: publicación de contenido informativo.
 - c) Esquela: notificación del deceso de un trabajador del RENAP, de algún familiar cercano o de autoridad o personalidad nacional.
 - d) Fotografía: captura de imágenes mediante algún dispositivo.
 - e) Audio: grabación de sonidos a través de dispositivos.
 - f) Vídeo: filmación o edición de imágenes y sonidos.
- 9.1.3. Previo a divulgar el material informativo interno, este deberá ser validado por el solicitante a través de oficio, correo electrónico institucional o con firma y sello en una copia de este, con lo cual estará aseverando su responsabilidad sobre el contenido.
- 9.1.4. El diseño, elaboración y divulgación del material informativo interno estará sujeto al orden de ingreso de la solicitud o la prioridad que establezca el Director Ejecutivo o el Comunicador Social, asimismo el plazo de entrega estará relacionado con las características de lo requerido.
- 9.1.5. Comunicación Social velará por la correcta utilización de la imagen institucional (logotipo, eslogan y colores, entre otros), así como por la calidad de las imágenes.
- 9.1.6. Comunicación Social se reserva el derecho de divulgar material informativo interno que dañe o perjudique la imagen de algún trabajador o a la Institución.
- 9.1.7. Los casos no previstos en el presente procedimiento serán resueltos en su orden por el Comunicador Social o por el Director Ejecutivo.

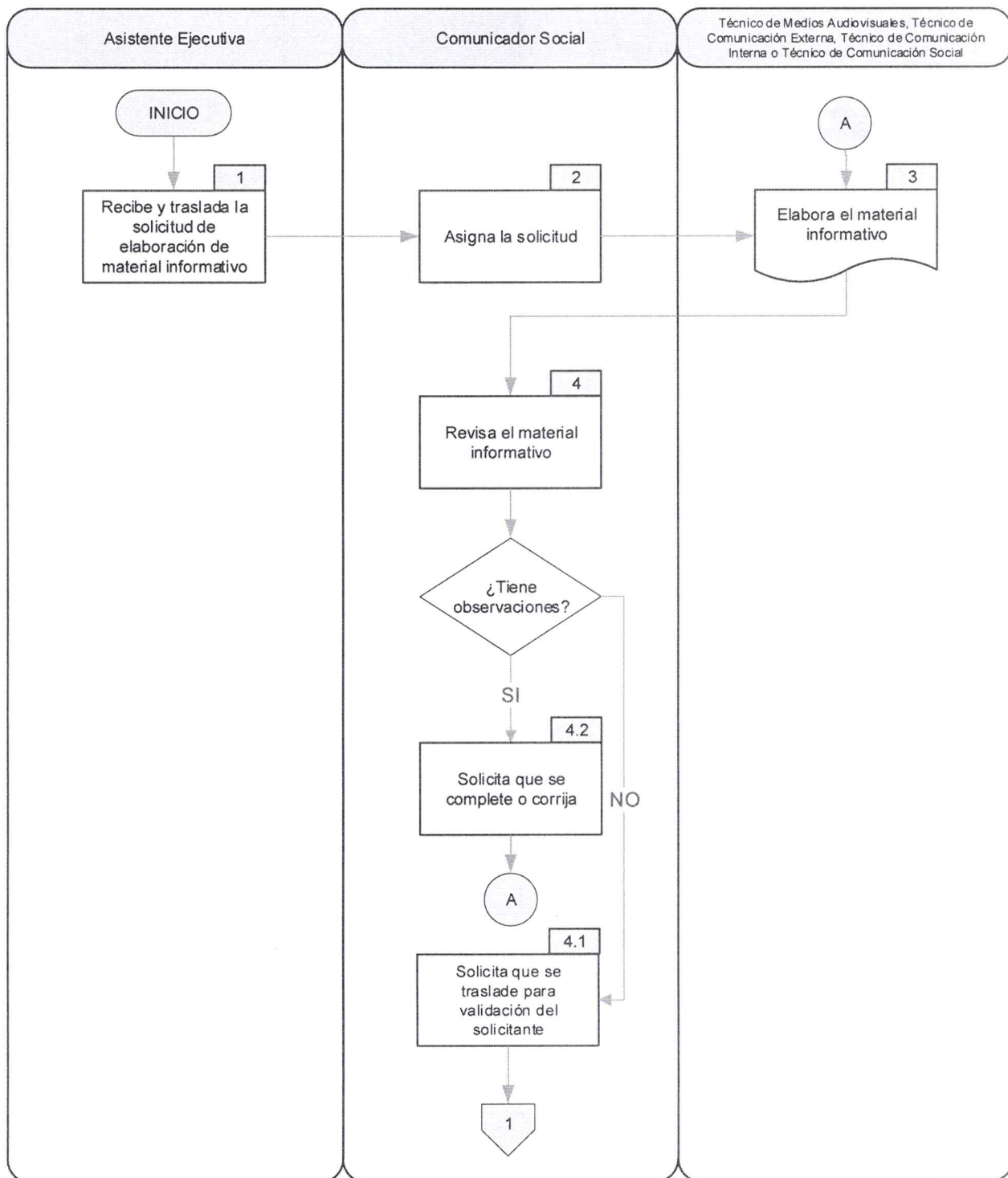
Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:
				
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Comunicador Social	Director Ejecutivo

9.2. Descripción del procedimiento para el diseño, elaboración y divulgación de material informativo interno

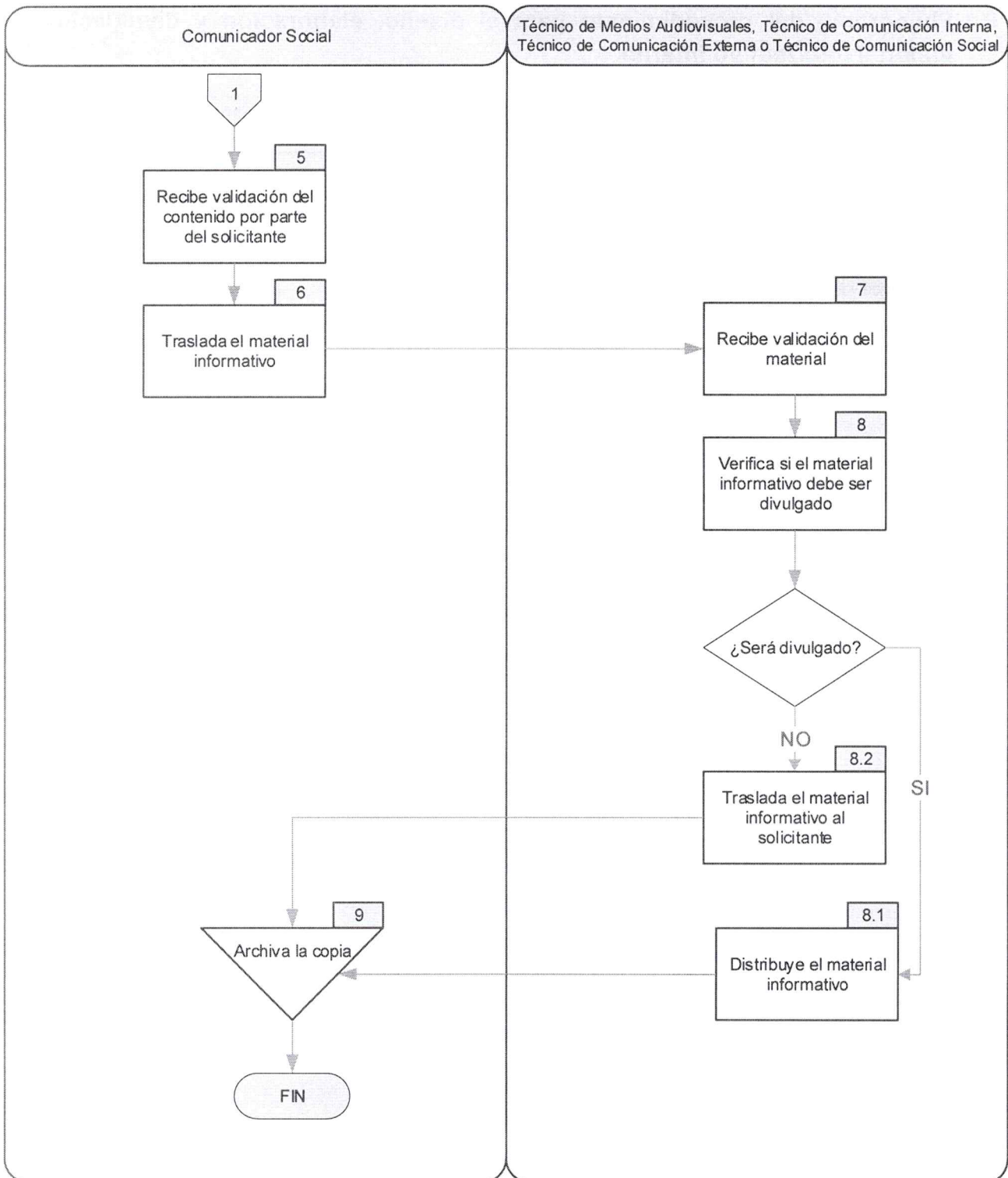
Responsable	Paso No.	Actividad
Asistente Ejecutiva	1.	Recibe y traslada la solicitud de elaboración de material informativo interno.
Comunicador Social	2.	Asigna la solicitud de elaboración de material informativo interno.
Técnico de Medios Audiovisuales, Técnico de Comunicación Interna, Técnico de Comunicación Externa o Técnico de Comunicación Social	3.	Elabora el material informativo interno de acuerdo con la solicitud.
Comunicador Social	4.	Revisa el material informativo interno.
	4.1.	No tiene observaciones, solicita que se traslade el material informativo interno para validación del solicitante. Continúa en el paso No. 5.
	4.2.	Si tiene observaciones, solicita que se complete o corrija el material informativo interno. Regresa al paso No. 3.
	5.	Recibe validación del contenido por parte del solicitante de conformidad con la norma 9.1.3.
	6.	Traslada el material informativo interno.
Técnico de Medios Audiovisuales, Técnico de Comunicación Interna, Técnico de Comunicación Externa o Técnico de Comunicación Social	7.	Recibe validación del material informativo y su contenido.
	8.	Verifica si el material informativo debe ser divulgado y el grupo objetivo establecido en la solicitud.
	8.1.	Si será divulgado, distribuye el material informativo por medio de correo electrónico institucional al grupo objetivo establecido en la solicitud. Continúa en el paso No. 9.
	8.2.	No será divulgado, traslada el material informativo interno al solicitante. Continúa en el paso No. 9.
	9.	Archiva copia del material informativo interno.
		Fin del procedimiento.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:
				
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Comunicador Social	Director Ejecutivo

9.1. Flujograma del procedimiento para el diseño, elaboración y divulgación de material informativo interno



Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Comunicador Social	Director Ejecutivo



Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Comunicador Social	Director Ejecutivo

10. Procedimiento para el diseño, elaboración y entrega del material informativo externo y campañas de comunicación

10.1. Normas del procedimiento para el diseño, elaboración y entrega del material informativo externo y campañas de comunicación

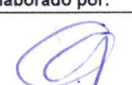
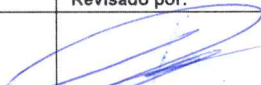
10.1.1. El diseño y elaboración de material informativo externo será solicitado a través del formulario "Orden de trabajo" (ver anexo 1) u oficio, por el Directorio, el Director Ejecutivo o las máximas autoridades de las oficinas ejecutoras, direcciones administrativas o dependencias de apoyo del Director Ejecutivo. Además, Comunicación Social podrá efectuar propuestas que serán sometidas a consideración del Director Ejecutivo.

10.1.2. En el presente procedimiento, se entenderá por material informativo externo:

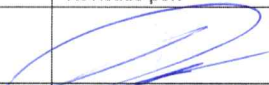
- a) Material comunicacional: mensaje para promover los servicios mediante distintos productos o herramientas comunicacionales, entre estos:
 - Infopack.
 - Boletines informativos.
 - Boletines especiales.
 - Comunicados de prensa.
 - Volantes.
 - Afiches.
 - Trifoliales.
 - Revistas.
- b) Spot de radio y televisión: material audio o audiovisual transmitido en radio o televisión.
- c) Pauta de comunicación (tradicionales, alternativos, BTL², ATL³): conjunto de espacios de publicidad seleccionados para comunicar algo durante un período determinado.
- d) Trasmisiones en vivo: difusión de un mensaje en tiempo real.

² BTL (siglas en inglés Below The Line): consiste en el empleo de formas no masivas de comunicación para mercadeo dirigidas a segmentos de mercado específicos.

³ ATL (siglas en inglés Above The Line): incluye todas las actividades publicitarias relacionadas con medios masivos donde el objetivo es lograr el mayor número de impactos, aunque no siempre se llegue exclusivamente al grupo objetivo.

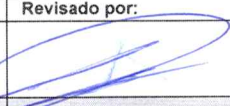
Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:
				
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Comunicador Social	Director Ejecutivo

- e) Producción pregrabada: contenido para medios de comunicación convencionales o digitales.
 - f) Campaña de comunicación: campaña informativa, campaña de comunicación, campaña de publicidad, plan de comunicación, estrategia de comunicación y otras que contengan piezas comunicacionales articuladas con el objetivo de socializar información de interés institucional a la población guatemalteca.
 - g) Banner WEB: son anuncios que se muestran en el sitio WEB institucional.
- 10.1.3. Previo a divulgar el material informativo externo, este deberá ser validado por el solicitante a través de oficio, correo electrónico institucional o con una firma y sello en una copia de este, y autorizado por el Director Ejecutivo.
- 10.1.4. Las campañas de comunicación en materia de información, difusión y de relaciones públicas deberán ser aprobadas por el Director Ejecutivo, antes que se den a conocer a la población.
- 10.1.5. El diseño y elaboración del material informativo externo estará sujeto al orden de ingreso de la solicitud o la prioridad que establezca el Director Ejecutivo o el Comunicador Social, asimismo el plazo de entrega estará relacionado con las características de lo requerido.
- 10.1.6. Comunicación Social velará por la correcta utilización de la imagen institucional (logotipo, eslogan, colores, entre otros).
- 10.1.7. Los medios idóneos para divulgar la información institucional, en función del público objetivo al que se dirige el mensaje serán seleccionados por el Director Ejecutivo o el Comunicador Social.
- 10.1.8. Cuando la divulgación del material informativo externo sea con presupuesto de Comunicación Social, este realizará las gestiones de divulgación de conformidad con las directrices que establezca Dirección Administrativa. Caso contrario trasladará el material al solicitante para su seguimiento.
- 10.1.9. Los casos no previstos en el presente procedimiento serán resueltos en su orden por el Comunicador Social o por el Director Ejecutivo.

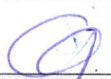
Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:
				
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Comunicador Social	Director Ejecutivo

10.2. Descripción del procedimiento para el diseño, elaboración y entrega del material informativo externo y campañas de comunicación

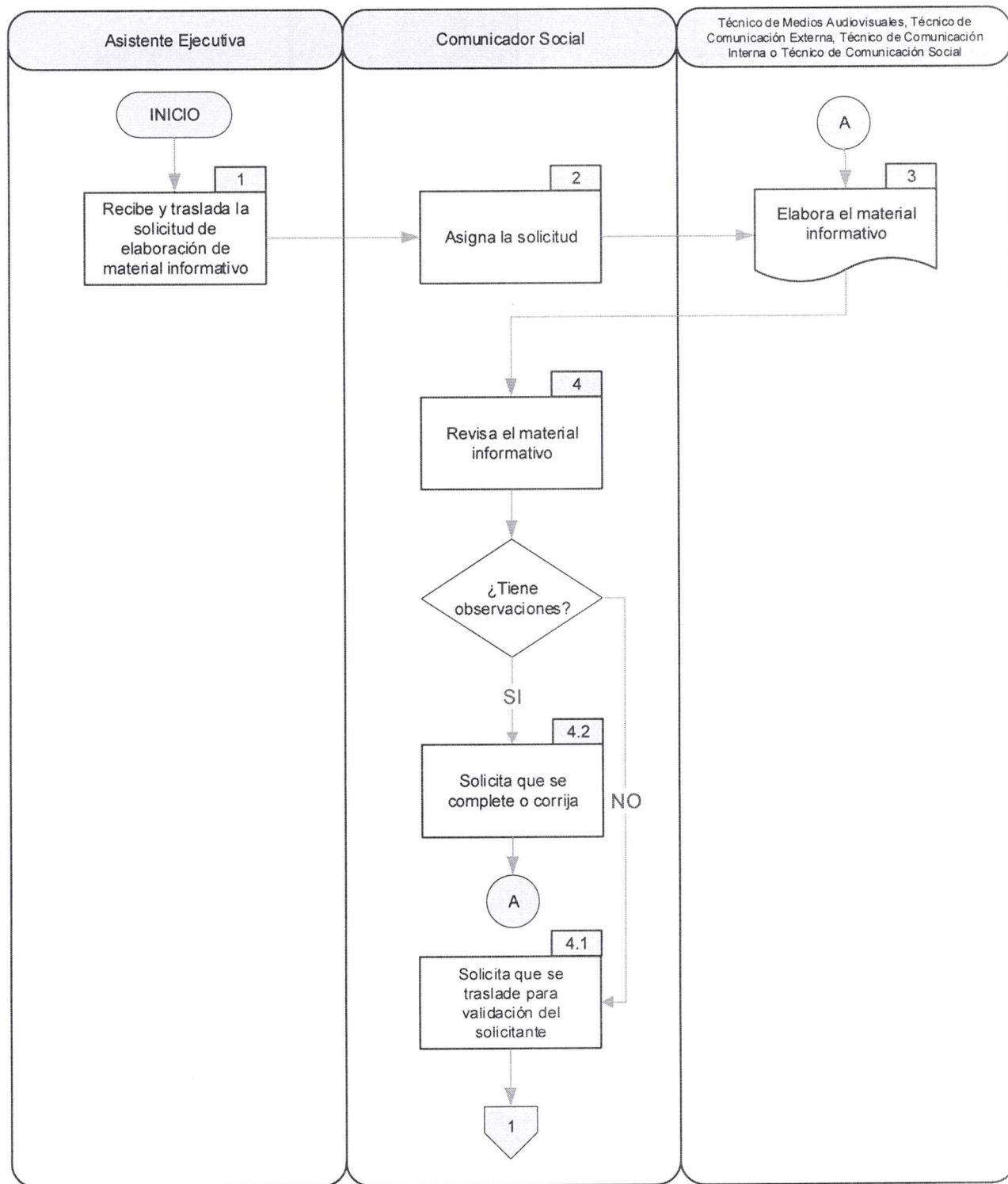
Responsable	Paso No.	Actividad
Asistente Ejecutiva	1.	Recibe y traslada la solicitud de elaboración de material informativo externo.
Comunicador Social	2.	Asigna la solicitud de elaboración de material informativo externo.
Técnico de Medios Audiovisuales, Técnico de Comunicación Interna, Técnico de Comunicación Externa o Técnico de Comunicación Social	3.	Elabora el material informativo externo de acuerdo con la solicitud.
Comunicador Social	4.	Revisa el material informativo externo.
	4.1.	No tiene observaciones, solicita que se traslade el material informativo externo para validación del solicitante. Continúa en el paso No. 5.
	4.2.	Si tiene observaciones, solicita que se complete o corrija el material informativo externo. Regresa al paso No. 3.
	5.	Recibe validación del contenido por parte del solicitante de conformidad con la norma 10.1.3.
	6.	Traslada el material informativo externo para autorización de Dirección Ejecutiva.
Director Ejecutivo	7.	Revisa el material informativo externo.
	7.1.	No tiene observaciones, traslada la autorización del material informativo externo. Continúa en el paso No. 8.
	7.2.	Si tiene observaciones, instruye sobre los cambios que considere necesarios. Regresa al paso No. 3.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:
				
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Comunicador Social	Director Ejecutivo

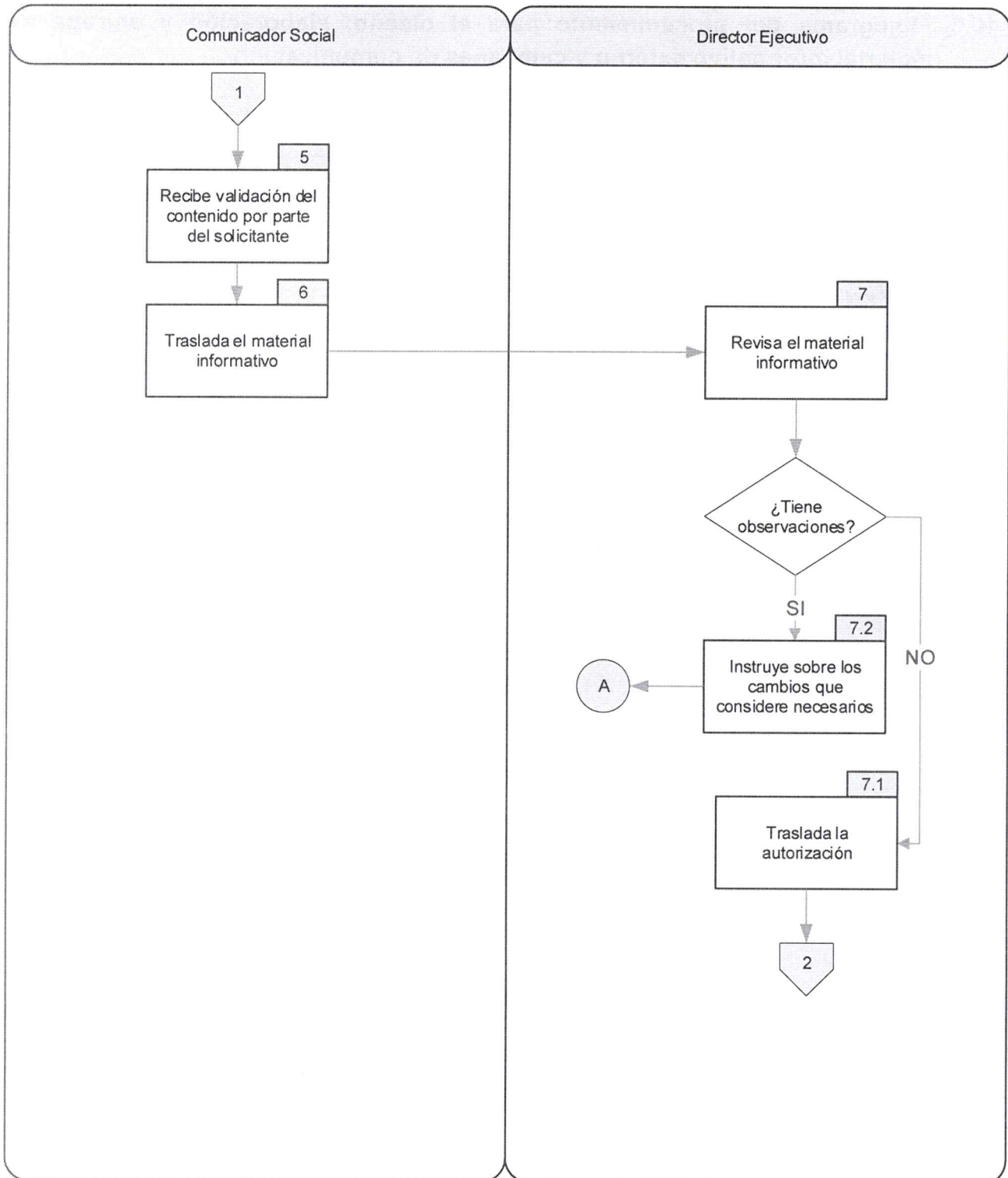
Responsable	Paso No.	Actividad
Comunicador Social	8.	Verifica si el material informativo debe ser divulgado con presupuesto de Comunicación Social.
	8.1.	Si es con presupuesto de Comunicación Social, instruye realizar las gestiones de divulgación de conformidad con la norma 10.1.8. Continúa en el paso No. 9.
	8.2.	No es con presupuesto de Comunicación Social, traslada el material informativo externo al solicitante. Continúa en el paso No. 10.
Técnico de Medios Audiovisuales, Técnico de Comunicación Interna, Técnico de Comunicación Externa o Técnico de Comunicación Social	9.	Realiza las gestiones de divulgación que correspondan.
	10.	Archiva copia del material informativo externo.
		Fin del procedimiento.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:
				
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Comunicador Social	Director Ejecutivo

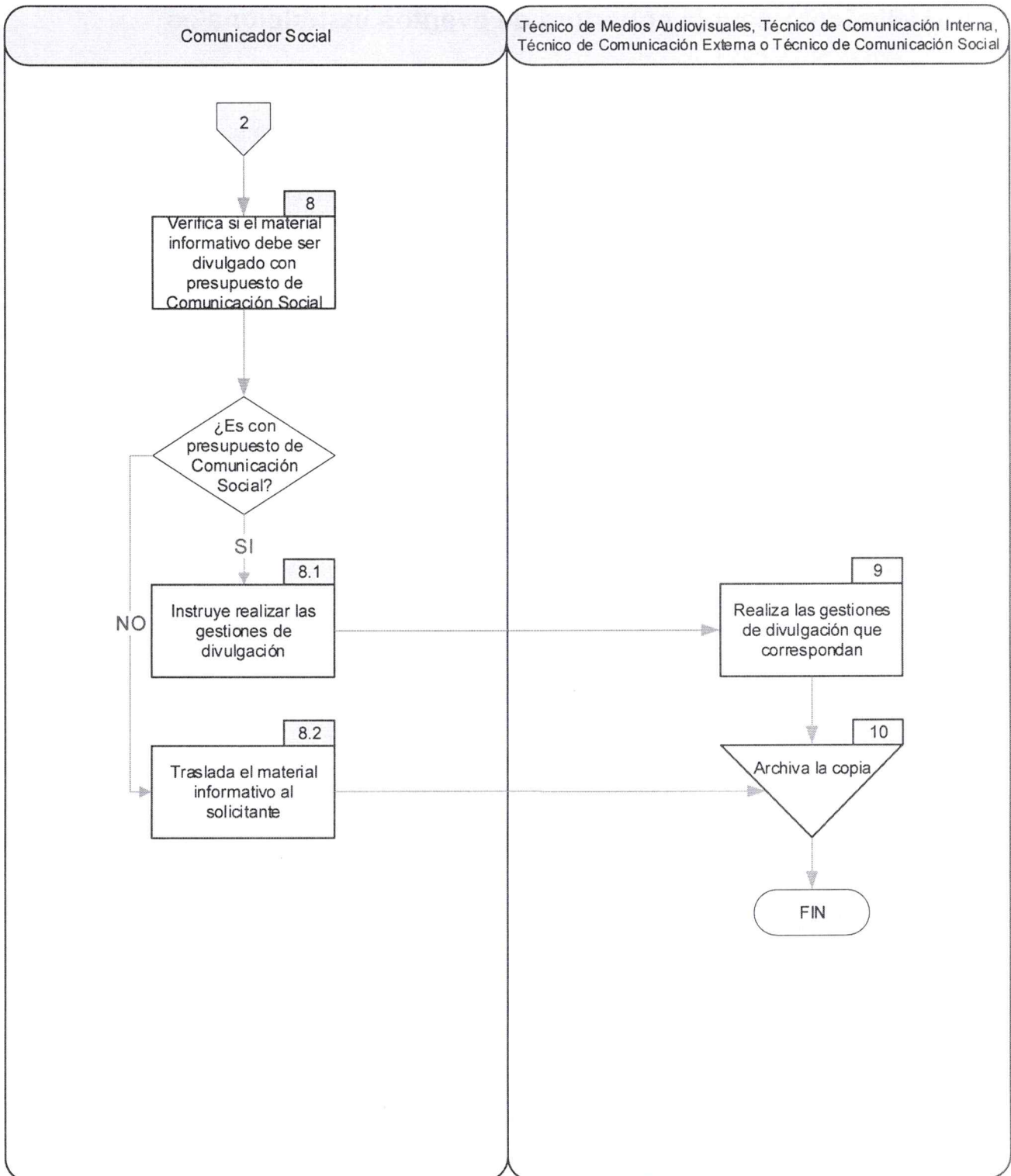
10.3. Flujoograma del procedimiento para el diseño, elaboración y entrega del material informativo externo y campañas de comunicación



Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Comunicador Social	Director Ejecutivo



Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Comunicador Social	Director Ejecutivo



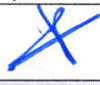
Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:
				
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Comunicador Social	Director Ejecutivo

11. Procedimiento para la cobertura de eventos institucionales

11.1. Normas del procedimiento para la cobertura de eventos institucionales

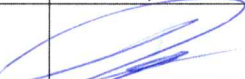
- 11.1.1. La cobertura de eventos⁴ serán solicitados a través del formulario “Orden de trabajo” (ver anexo 1) u oficio, por el Directorio, el Director Ejecutivo o las máximas autoridades de las oficinas ejecutoras, direcciones administrativas o dependencias de apoyo del Director Ejecutivo, debiendo establecer la fecha, lugar y hora. Además, Comunicación Social podrá apoyar cuando lo considere necesario.
- 11.1.2. La organización de los eventos institucionales se desarrollará o llevará a cabo conforme a la “Guía para la organización de eventos de la Institución” vigente.
- 11.1.3. La cobertura de eventos implicará la documentación con fotografías, audio y video, según se especifique en la solicitud.
- 11.1.4. Los casos no previstos en el presente procedimiento serán resueltos en su orden por el Comunicador Social o por el Director Ejecutivo.

⁴ Eventos: suceso importante y programado, de índole institucional, social, académica, artística o deportiva.

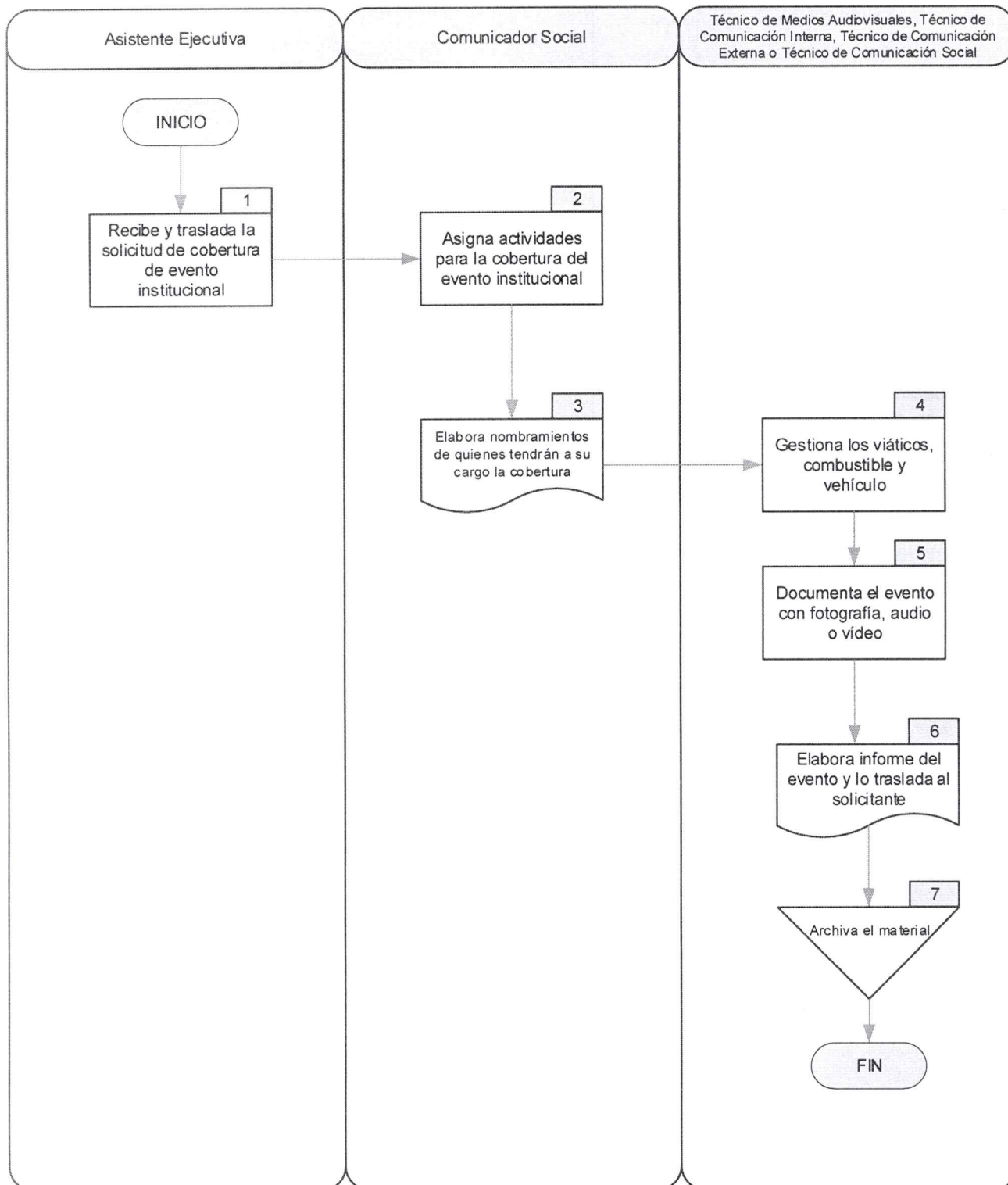
Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:
				
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Comunicador Social	Director Ejecutivo

11.2. Descripción del procedimiento para la cobertura de eventos institucionales

Responsable	Paso No.	Actividad
Asistente Ejecutiva	1.	Recibe y traslada la solicitud de cobertura de evento institucional.
Comunicador Social	2.	Asigna actividades para la cobertura del evento institucional.
	3.	Elabora nombramientos de quienes tendrán a su cargo la cobertura, cuando corresponda.
Técnico de Medios Audiovisuales, Técnico de Comunicación Interna, Técnico de Comunicación Externa o Técnico de Comunicación Social	4.	Gestiona los viáticos, combustible y vehículo, si fuera necesario.
	5.	Documenta el evento con fotografía, audio o video, según corresponda.
	6.	Elabora informe del evento y lo traslada al solicitante.
	7.	Archiva el material que corresponda.
		Fin del procedimiento.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:
				
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Comunicador Social	Director Ejecutivo

11.3. Flujograma del procedimiento para la cobertura de eventos institucionales



Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Comunicador Social	Director Ejecutivo

12. Procedimiento para la elaboración y divulgación de esquelas

12.1. Normas del procedimiento para la elaboración y divulgación de esquelas

12.1.1. La elaboración y divulgación de esquelas se efectuará ante el fallecimiento de un trabajador de la Institución o algún familiar de este (padre, madre, cónyuge, hijos y hermanos), para lo cual la Subdirección de Recursos Humanos de la Dirección Administrativa deberá remitir la solicitud a través del formulario "Orden de trabajo" (ver anexo 1), oficio o correo electrónico institucional, indicando para el efecto lo siguiente:

- a) Nombre del trabajador.
- b) Puesto.
- c) Dependencia a la que pertenece.

Cuando el deceso sea de algún familiar del trabajador, se deberá indicar el nombre y parentesco.

12.1.2. La esquila será divulgada a través del correo electrónico institucional a los trabajadores del RENAP.

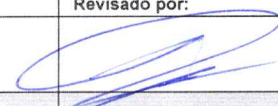
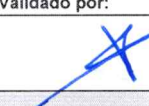
12.1.3. Las esquelas podrán publicarse en medios de comunicación por solicitud del Directorio, Director Ejecutivo, para lo cual deberá observarse lo dispuesto en el procedimiento para el diseño, elaboración y entrega de material externo y campañas de comunicación (ver numeral 10 del presente Manual).

12.1.4. Los casos no previstos en el presente procedimiento serán resueltos en su orden por el Comunicador Social o por el Director Ejecutivo.

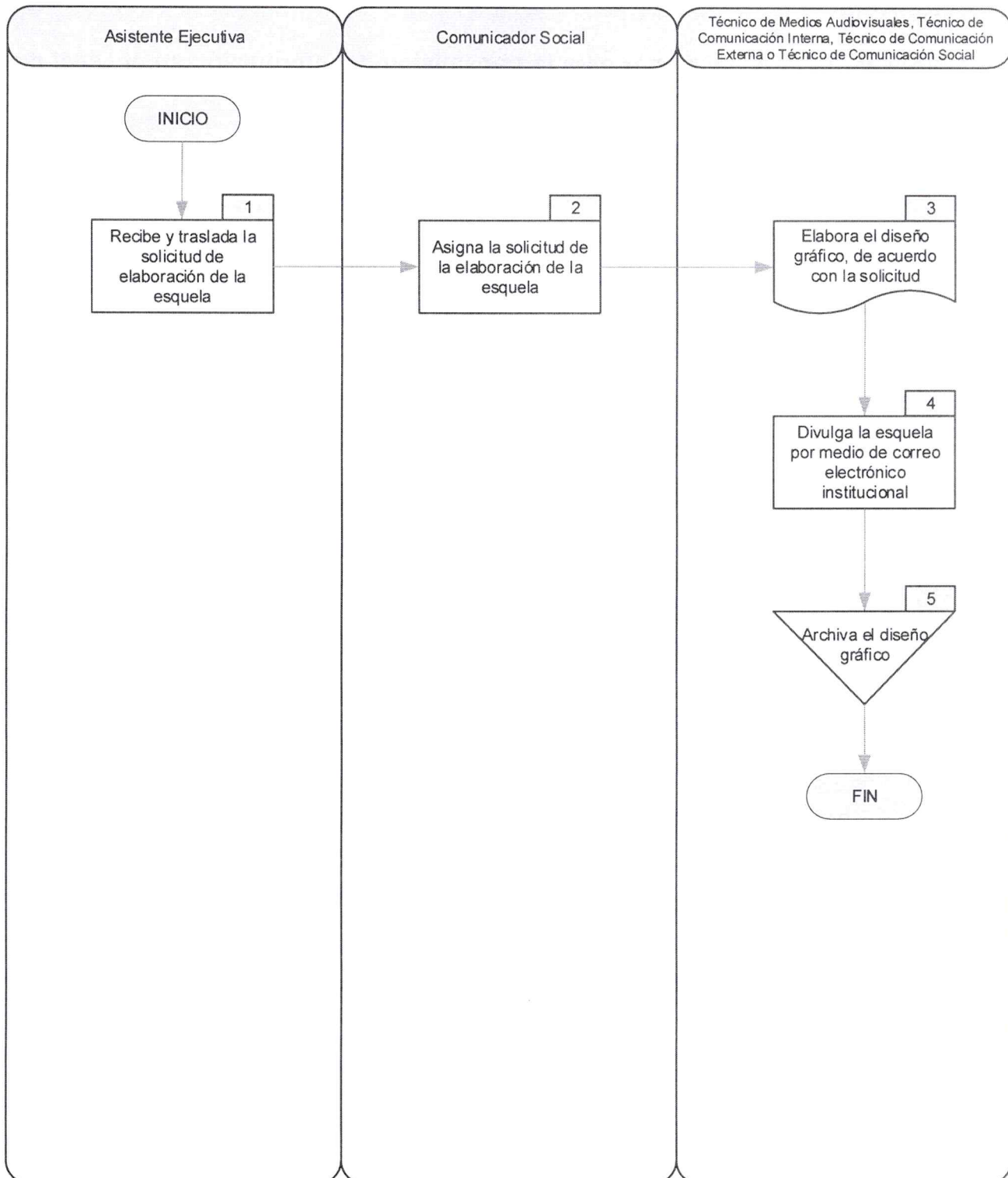
Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:
				
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Comunicador Social	Director Ejecutivo

12.2. Descripción del procedimiento para la elaboración y divulgación de esquelas

Responsable	Paso No.	Actividad
Asistente Ejecutiva	1.	Recibe y traslada la solicitud de elaboración de la esquela de conformidad con la norma 12.1.1.
Comunicador Social	2.	Asigna la solicitud de la elaboración de la esquela.
Técnico de Medios Audiovisuales, Técnico de Comunicación Interna, Técnico de Comunicación Externa o Técnico de Comunicación Social	3.	Elabora el diseño gráfico, de acuerdo con la solicitud.
	4.	Divulga la esquela por medio de correo electrónico institucional.
	5.	Archiva el diseño gráfico.
		Fin del procedimiento.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:
				
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Comunicador Social	Director Ejecutivo

12.3. Flujograma del procedimiento para la elaboración y divulgación de esquelas



Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Comunicador Social	Director Ejecutivo

13. Procedimiento para la transmisión de información en el canal de video institucional

13.1. Normas del procedimiento para la transmisión de información en el canal de video institucional

13.1.1. Comunicación Social transmitirá en el canal de video institucional, materiales informativos, entre estos:

- a) InfoRENAP.
- b) Noticiero InfoRENAP GT (tres bloques).
- c) RENAP On Line y entrevistas.
- d) Recepción de ofertas (sala de transparencia).
- e) Eventos institucionales.
- f) Promocionales y entrevistas varias.

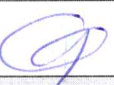
13.1.2. La transmisión de material informativo adicional en el canal de video institucional será solicitada a través del formulario "Orden de trabajo" (ver anexo 1) u oficio, por el Directorio, el Director Ejecutivo o las máximas autoridades de las oficinas ejecutoras, direcciones administrativas o dependencias de apoyo del Director Ejecutivo.

13.1.3. El Comunicador Social solicitará por medio de oficio a la Dirección de Informática y Estadística la habilitación de acceso a internet y el equipo necesario para la transmisión en el canal de video institucional, cuando la transmisión sea ajena a los eventos organizados en la sala de transparencia y áreas de grabación de Comunicación Social.

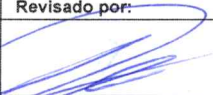
13.1.4. La elaboración, reproducción y distribución de las síntesis periodísticas e informativas de las dependencias que conforman el RENAP serán dirigidas y coordinadas por Comunicación Social.

13.1.5. Los Técnicos de Medios Audiovisuales, de Comunicación Social, de Comunicación Interna o de Comunicación Externa deberán verificar que la transmisión haya sido publicada en el canal de video institucional, en caso contrario deberá publicarlo desde el dispositivo de almacenamiento utilizado para el efecto.

13.1.6. El plazo para la transmisión de información en el canal de video institucional estará sujeto a las características de lo solicitado.

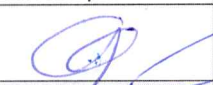
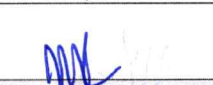
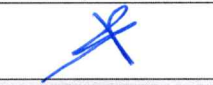
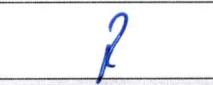
Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:
				
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Comunicador Social	Director Ejecutivo

13.1.7. Los casos no previstos en el presente procedimiento serán resueltos en su orden por el Comunicador Social o por el Director Ejecutivo.

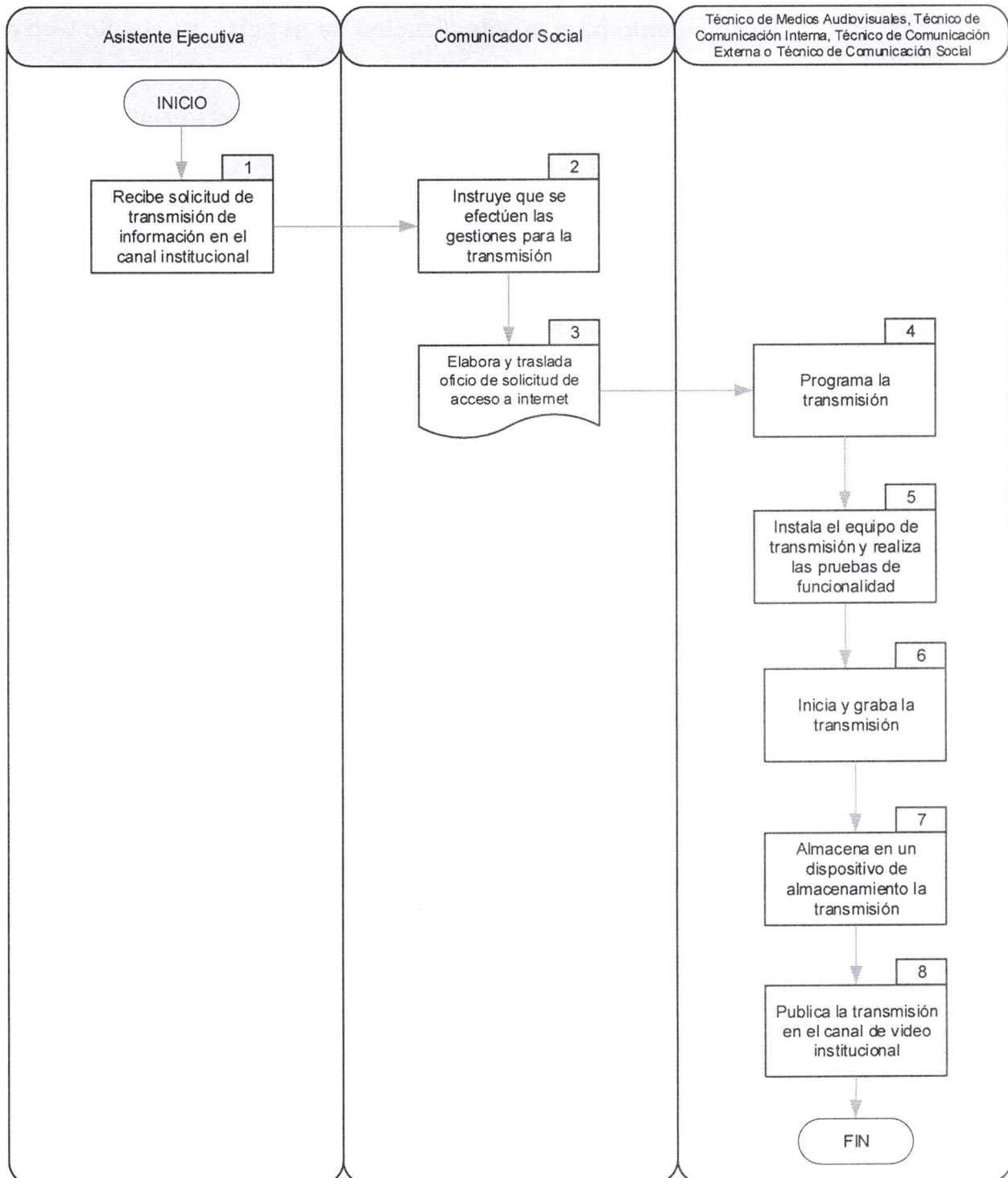
Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:
				
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Comunicador Social	Director Ejecutivo

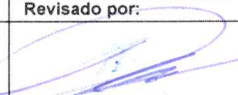
13.2. Descripción del procedimiento para la transmisión de información en el canal de video institucional

Responsable	Paso No.	Actividad
Asistente Ejecutiva	1.	Recibe solicitud de transmisión de información en el canal institucional.
Comunicador Social	2.	Instruye que se efectúen las gestiones para la transmisión en el canal institucional.
	3.	Elabora y traslada oficio de solicitud de acceso a internet a la Dirección de Informática y Estadística.
Técnico de Medios Audiovisuales, Técnico de Comunicación Interna, Técnico de Comunicación Externa o Técnico de Comunicación Social	4.	Programa la transmisión.
	5.	Instala el equipo de transmisión y realiza las pruebas de funcionalidad.
	6.	Inicia y graba la transmisión.
	7.	Almacena en un dispositivo de almacenamiento la transmisión.
	8.	Publica la transmisión en el canal de video institucional.
		Fin del procedimiento.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:
				
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Comunicador Social	Director Ejecutivo

13.3. Flujograma del procedimiento para la transmisión de información en el canal de video institucional



Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:
				
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Comunicador Social	Director Ejecutivo

14. Procedimiento para la actualización de noticias en el sitio web del RENAP

14.1. Normas del procedimiento para la actualización de noticias en el sitio web del RENAP

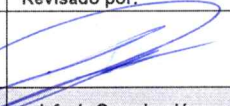
- 14.1.1. Comunicación Social actualizará las noticias en el sitio web del RENAP por medio de boletines, boletines culturales, notas informativas y el slide-show⁵.
- 14.1.2. La información pública de oficio será actualizada por la Unidad de Información Pública de conformidad con el manual de normas y procedimientos vigente.
- 14.1.3. Los casos no previstos en el presente procedimiento serán resueltos en su orden por el Comunicador Social o por el Director Ejecutivo.

⁵ Slide-show: diapositivas que van rotando en un espacio publicitario dentro de un sitio web.

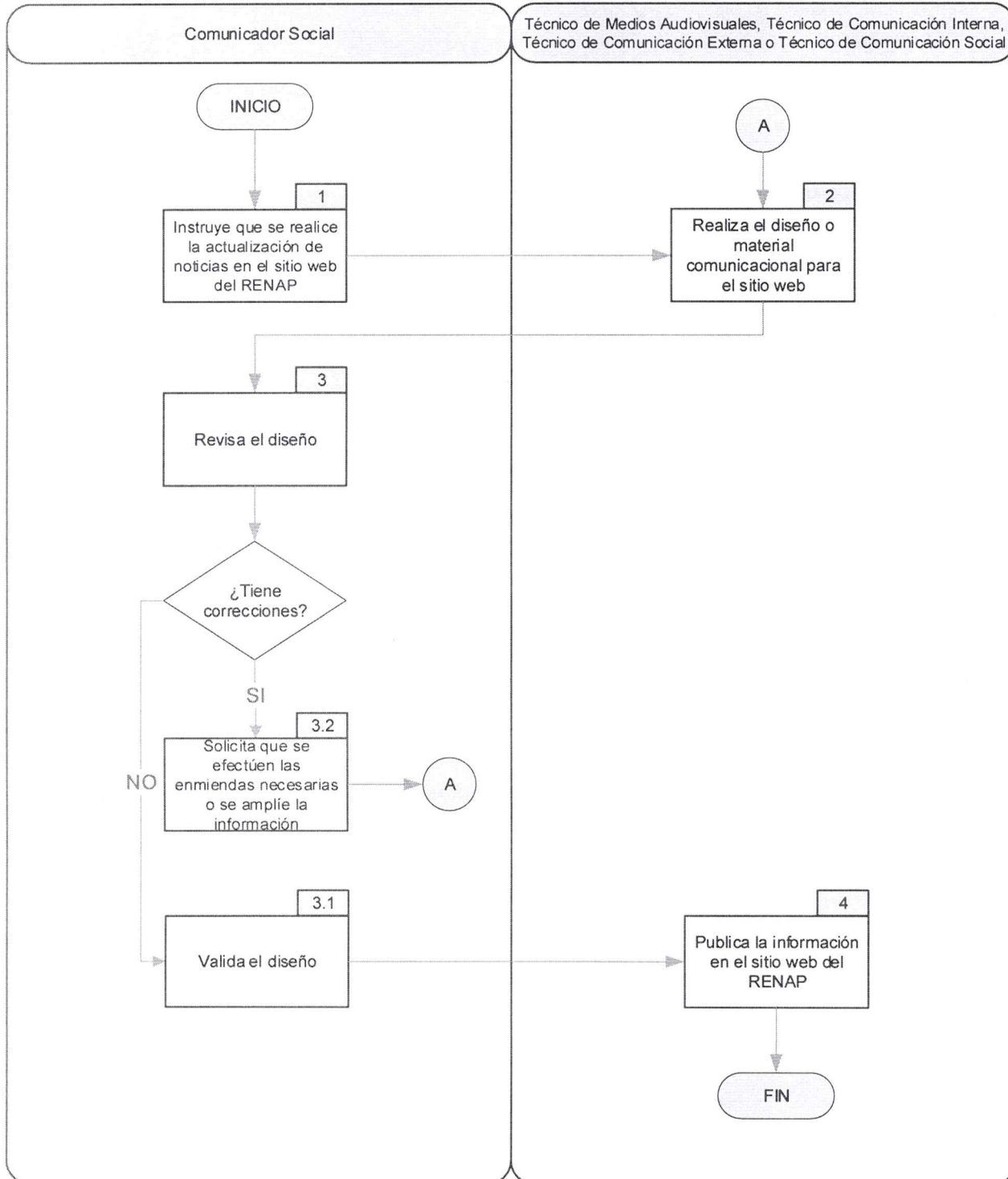
Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:
				
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Comunicador Social	Director Ejecutivo

14.2. Descripción del procedimiento para la actualización de noticias en el sitio web del RENAP

Responsable	Paso No.	Actividad
Comunicador Social	1.	Instruye que se realice la actualización de noticias en el sitio web del RENAP.
Técnico de Medios Audiovisuales, Técnico de Comunicación Interna, Técnico de Comunicación Externa o Técnico de Comunicación Social	2.	Realiza el diseño o material comunicacional para el sitio web.
Comunicador Social	3.	Revisa el diseño.
	3.1.	No tiene correcciones, valida el diseño. Continúa en el paso No. 4.
	3.2.	Si tiene correcciones, solicita que se efectúen las enmiendas necesarias o se amplíe la información. Regresa al paso No. 2.
Técnico de Medios Audiovisuales, Técnico de Comunicación Interna, Técnico de Comunicación Externa o Técnico de Comunicación Social	4.	Publica la información en el sitio web del RENAP.
		Fin del procedimiento.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:
				
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Comunicador Social	Director Ejecutivo

14.3. Flujograma del procedimiento para la actualización de noticias en el sitio web del RENAP

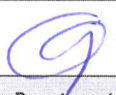
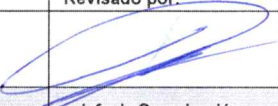
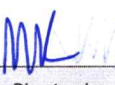


Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Comunicador Social	Director Ejecutivo

15. Procedimiento para la publicación de información en redes sociales institucionales

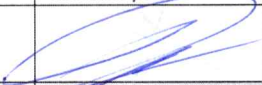
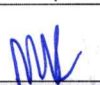
15.1. Normas del procedimiento para la publicación de información en redes sociales institucionales

- 15.1.1. Comunicación Social publicará información de las actividades del RENAP en las redes sociales institucionales: "Facebook", "Instagram", "X" y "TikTok" y cualquier otra red social que disponga la Institución o como en el futuro se denominen.
- 15.1.2. Las publicaciones tendrán como propósito informar sobre las gestiones, actividades y servicios en general del RENAP.
- 15.1.3. Las publicaciones en redes sociales se efectuarán cuando Comunicación Social lo considere necesario derivado de la naturaleza de la información o por solicitud del Directorio, Director Ejecutivo o las máximas autoridades de las oficinas ejecutoras, direcciones administrativas o dependencias de apoyo del Director Ejecutivo, a través del formulario "Orden de trabajo" (ver anexo 1) u oficio.
- 15.1.4. Previo a efectuar la publicación en redes sociales, esta deberá ser validada por el solicitante a través de oficio, correo electrónico institucional o con una firma y sello en una copia de este, y autorizada por el Director Ejecutivo.
- 15.1.5. Al requerirse que una conferencia de prensa se transmita a través de las redes sociales institucionales, el Comunicador Social solicitará a la Dirección de Informática y Estadística la coordinación de dicha transmisión.
- 15.1.6. Toda interacción con usuarios a través de las redes sociales deberá apegarse a lo establecido en el Protocolo para la atención a usuarios que solicitan servicios del RENAP vigente.
- 15.1.7. Ante quejas, denuncias o sugerencias publicadas a través de las plataformas de "Instagram", "X" y "Tik Tok", Comunicación Social trasladará por correo electrónico institucional al Departamento de Atención y Servicio al Usuario la información de contacto del usuario (nombres y apellidos, número de teléfono y correo electrónico), para que sea esta dependencia quien brinde el seguimiento respectivo.
- 15.1.8. Comunicación Social deberá garantizar la libre expresión del pensamiento de todos los usuarios que interactúen a través de las redes sociales institucionales, de conformidad a lo establecido en las normativas legales vigentes.
- 15.1.9. Los casos no previstos en el presente procedimiento serán resueltos en su orden por el Comunicador Social o por el Director Ejecutivo.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:
				
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Comunicador Social	Director Ejecutivo

15.2. Descripción del procedimiento para la publicación de información en redes sociales institucionales

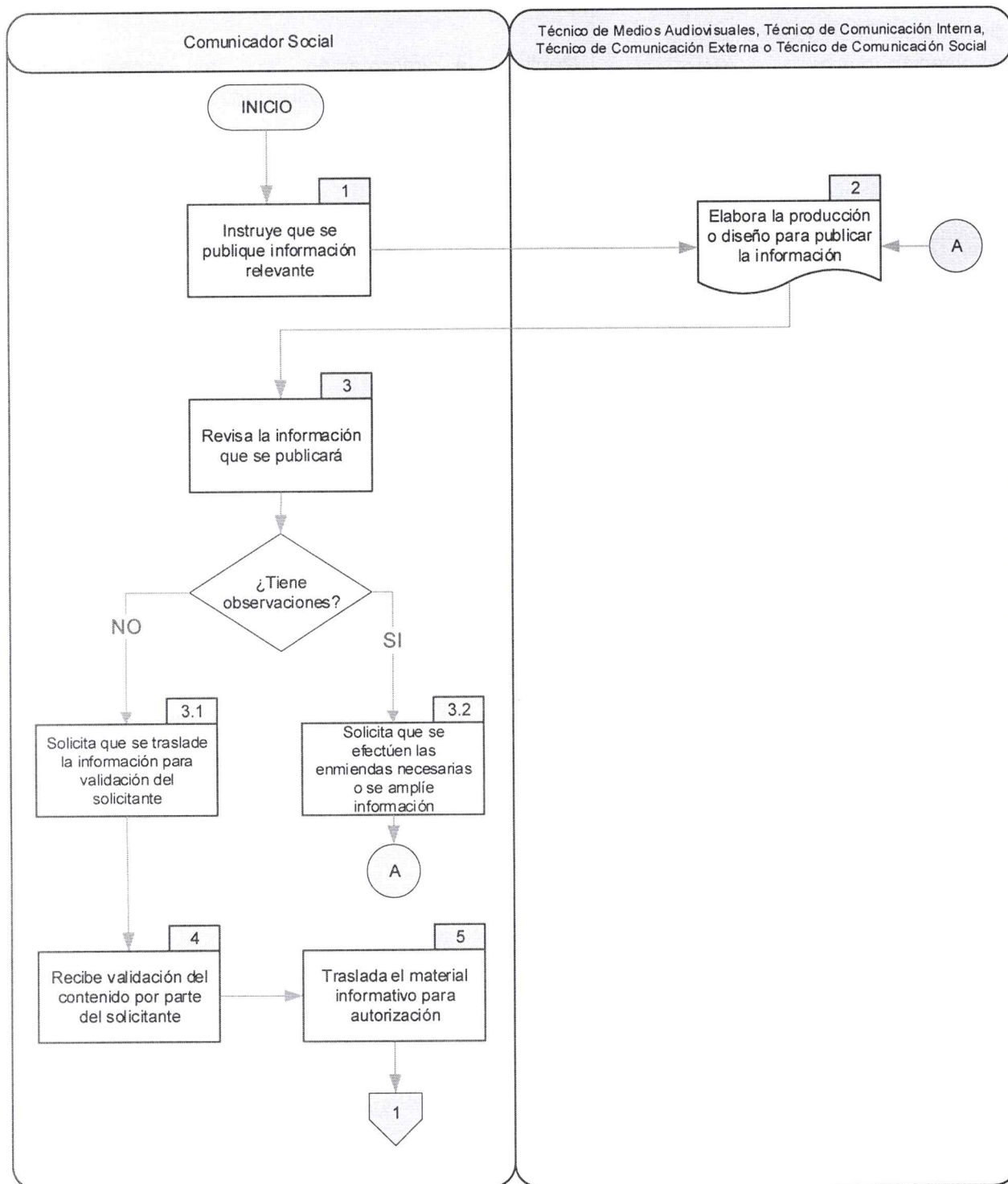
Responsable	Paso No.	Actividad
Comunicador Social	1.	Instruye que se publique información relevante.
Técnico de Medios Audiovisuales, Técnico de Comunicación Interna, Técnico de Comunicación Externa o Técnico de Comunicación Social	2.	Elabora la producción o diseño para publicar la información.
Comunicador Social	3.	Revisa la información que se publicará.
	3.1.	No tiene observaciones, solicita que se traslade la información que se publicará para validación del solicitante. Continúa en el paso No. 4.
	3.2.	Si tiene observaciones, solicita que se efectúen las enmiendas necesarias o se amplíe información. Regresa al paso No. 2.
	4.	Recibe validación del contenido por parte del solicitante.
	5.	Traslada el material informativo para autorización de Dirección Ejecutiva.
Director Ejecutivo	6.	Revisa el material que se publicará.
	6.1.	No tiene observaciones, traslada la autorización del material que se publicará. Continúa en el paso No. 7.
	6.2.	Si tiene observaciones, instruye sobre los cambios que considere necesarios. Regresa al paso No. 2.
Comunicador Social	7.	Recibe la autorización del Director Ejecutivo.
	8.	Instruye que se publique la información en las redes sociales institucionales.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:
				
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Comunicador Social	Director Ejecutivo

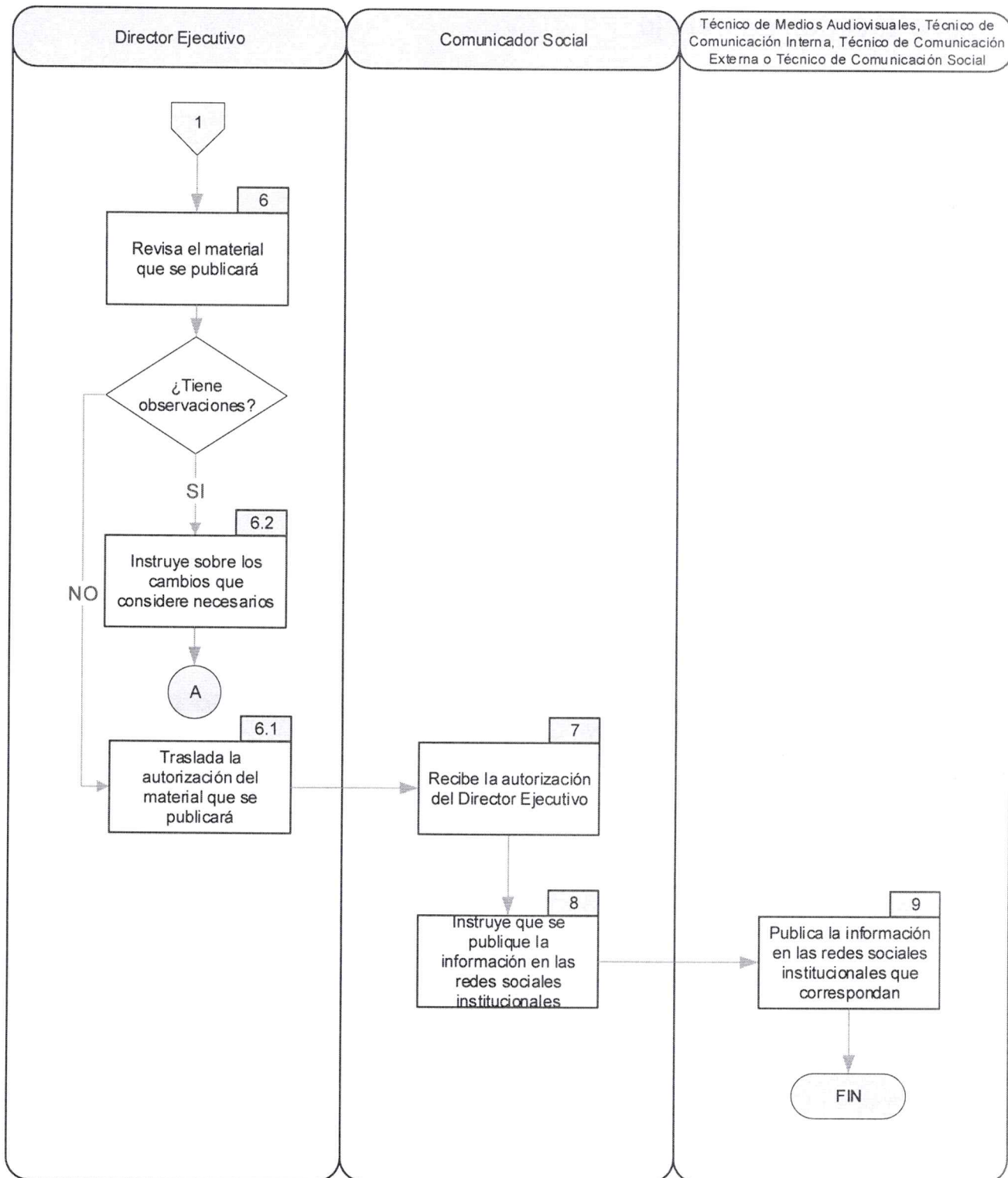
Responsable	Paso No.	Actividad
Técnico de Medios Audiovisuales, Técnico de Comunicación Interna, Técnico de Comunicación Externa o Técnico de Comunicación Social	9.	Publica la información en las redes sociales institucionales que correspondan.
		Fin del procedimiento.

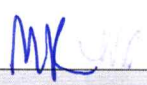
Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:
				
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Comunicador Social	Director Ejecutivo

15.3. Flujograma del procedimiento para la publicación de información en redes sociales institucionales



Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Comunicador Social	Director Ejecutivo



Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:
				
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Comunicador Social	Director Ejecutivo

Anexo 1. Orden de trabajo



ORDEN DE TRABAJO
COMUNICACIÓN SOCIAL

Número de orden:

Fecha de solicitud:

1. DATOS DEL SOLICITANTE

Nombre completo:

Dependencia a la que pertenece:

Correo electrónico institucional:

Número de extensión telefónica:

2. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO

Servicio

☐ Diseño y elaboración de material informativo

☐ Revisión ortográfica y de redacción

☐ Fotografía

☐ Asesoría

☐ Video

☐ Locución

Otros (especifique):

Descripción complementaria:

Publicación

☐ Material informativo interna

☐ Material informativo externo

☐ Redes sociales

☐ Sitio WEB institucional/canal de video

☐ Esquela

☐ Banner WEB

Cobertura de eventos

☐ Comunicados de prensa o eventos

☐ Entrevista o declaraciones con medios de comunicación

☐ Eventos institucionales

Seleccione el grupo objetivo o destinatarios

☐ Nacional

☐ Municipio de Guatemala

☐ Sede del RENAP

3. INSUMOS PROPORCIONADOS POR EL SOLICITANTE

☐ Diseño impreso

☐ Diseño digital

☐ Papel

☐ Texto impreso

☐ Texto digital

☐ CD / DVD

Otros (especifique):

Firma del solicitante

Firma y sello de la máxima autoridad de la dependencia o jefe inmediato

Sello de recepción de solicitud

USO EXCLUSIVO COMUNICACIÓN SOCIAL

Asignado a:

Fecha de asignación:

Fecha para entrega:

Observaciones:

Prioridad: Baja Media Alta

Hora de asignación:

Hora para entrega:

Comunicación Social se reservará el derecho de divulgar material informativo que dañe o perjudique la imagen de algún trabajador o a la institución.

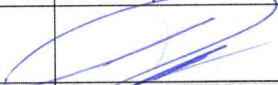
 /Renap.Guatemala

 @renapgt

 /renapgt

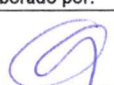
 4210-7327

 www.renap.gob.gt

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:
				
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Comunicador Social	Director Ejecutivo

Control de cambios

Versión	Fecha	No. de folios	Unidades involucradas	Descripción
07	2024	53	Comunicación Social	Manual de Normas y Procedimientos de Comunicación Social.
06	2022	47	Comunicación Social	Manual de Normas y Procedimientos de Comunicación Social aprobado mediante el Acuerdo de Dirección Ejecutiva número DE-809-2022.
05	2020	49	Comunicación Social	Manual de Normas y Procedimientos de Comunicación Social aprobado mediante el Acuerdo de Dirección Ejecutiva número DE-115-2020.
04	2019	56	Comunicación Social	Manual de Normas y Procedimientos de Comunicación Social aprobado mediante el Acuerdo de Dirección Ejecutiva número DE-210-2019.
03	2018	37	Comunicación Social	Manual de Normas y Procedimientos de Comunicación Social aprobado mediante el Acuerdo de Dirección Ejecutiva número DE-247-2018.
02	2013	35	Unidad de Relaciones Públicas	Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Relaciones Públicas aprobado por medio del documento de Dirección Ejecutiva con número de referencia DE-3640-2013.
01	2009	79	Unidad de Relaciones Públicas	Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Relaciones Públicas aprobado mediante el Acuerdo de Directorio número 34-2009.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:
				
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Comunicador Social	Director Ejecutivo