

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

**DEPARTAMENTO DE RELACIONES
PÚBLICAS**

GUATEMALA, DICIEMBRE 2021



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS

	Elaborado por:	Revisado por:	Visto Bueno:	Aprobado por:
Nombre:	Patricia Villatoro	Ahnai Linares	Víctor Esquivel	Junta Directiva
Cargo que ocupa:	Jefe de Planificación	Subgerente de GUATEL	Gerente de GUATEL	Máxima Autoridad
Fecha:	Guatemala, Diciembre 2021.	Guatemala, Diciembre 2021.	Guatemala, Diciembre 2021.	Guatemala, Diciembre 2021.
Firma:				Fecha aprobación: 9 Diciembre de 2021

Contenido

PRESENTACIÓN DEL MANUAL	4
1. APROBACIÓN DEL MANUAL	5
2. REGISTRO DE ACTUALIZACIONES	6
3. OBJETIVO DEL MANUAL	7
4. ANTECEDENTES INSTITUCIONALES	7
5. MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	8
5.1 MISIÓN	8
5.2 VISIÓN	8
5.3 PRINCIPIOS INSTITUCIONALES	8
7. ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS	10
8. FUNDAMENTO LEGAL DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS	10
9. AMBITO DE APLICACIÓN DE LOS PROCESOS	10
10. FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS	11
11. MACROPROCESOS	12
12. PROCEDIMIENTOS Y FLUJOGRAMAS	13
12.1 COBERTURA EVENTO INSTITUCIONAL	13
12.2 PUBLICACIONES EN PAGINA WEB	16
12.3 PUBLICACIONES EN REDES SOCIALES	18
12.4 REDACCIÓN DE PUBLICACIONES OFICIALES DE GUATEL	21
12.5 FOTOGRAFÍAS, MATERIAL AUDIOVISUAL Y ALMACENAMIENTO DE ACTIVIDADES DE GUATEL	23
12.6 DISEÑO GRÁFICO INSTITUCIONAL	26
12.7 PLANIFICACIÓN MENSUAL DE CONTENIDO	28
12.8 RELACIONES PÚBLICAS	31
12.9 MONITOREO DE MEDIOS	34



13. SIMBOLOGÍA	37
14. GLOSARIO	38



PRESENTACIÓN DEL MANUAL

El presente Manual de Normas y Procedimientos de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, se realiza con la finalidad de ser un instrumento técnico de apoyo para su gestión y funcionamiento, el cual contiene un compendio ordenado, secuencial y detallado de cada una de las actividades y operaciones que realiza el Departamento de Relaciones Públicas.

El actuar, funcionamiento y solidez de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones, se basa en el análisis de las mejores prácticas en materia administrativa, las cuales derivan de una revisión de las estructuras, funciones y actividades de cada una de las Direcciones y Unidades que la conforman, mismas que son reflejadas en el presente manual.

Este instrumento documenta el accionar ordenado y organizado del Departamento de Relaciones Públicas, con el fin de dar cumplimiento a la misión y visión institucional, a través de la distribución y división de las actividades, de acuerdo con los mecanismos y herramientas internas que se describen en los procesos operativos.

Asimismo, contiene una expresión gráfica por medio de los diagramas de flujo, el cual da a conocer la trayectoria de las distintas operaciones, e incluye a las instancias administrativas que de forma directa intervienen en toda la gestión, precisando sus actividades y responsabilidades de acuerdo con su participación.

El contenido del presente Manual de Normas y Procedimientos es de cumplimiento obligatorio para todo el personal técnico o administrativo según corresponda, y la inobservancia de lo aquí contenido implicará responsabilidad administrativa al infractor en caso aplique.



1. APROBACIÓN DEL MANUAL



**REFERENCIA: CERTIFICACIÓN DEL PUNTO CUARTO
ACTA 51-2021**

La infrascrita Secretaria de la Junta Directiva de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-,

CERTIFICA:

Haber tenido a la vista el libro de actas de la Junta Directiva, en donde se encuentra el acta número cincuenta y uno guion dos mil veintiuno (51-2021), correspondiente a la Sesión Ordinaria número cincuenta y uno guion dos mil veintiuno (51-2021), celebrada el ocho (8) de diciembre de dos mil veintiuno, dentro de la cual, en el Punto Cuarto, se acordó lo que en su parte resolutive literalmente dice:

CUARTO: APROBACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS, CON SUS RESPECTIVOS DICTÁMENES. ... Luego de deliberar sobre la propuesta, los miembros de Junta Directiva, por unanimidad, **ACUERDAN:** I. Emitir los manuales de normas y procedimientos presentados a Junta Directiva por la Unidad de Planificación de GUATEL, bajo la responsabilidad de la Gerencia de GUATEL, los cuales son los siguientes: 1) Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Planificación. 2) Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Auditoría Interna. 3) Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Asesoría Jurídica. 4) Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Información Pública. 5) Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Relaciones Públicas. 6) Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección de Comercialización. 7) Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección Técnica. 8) Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección Financiera. 9) Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Compras. 10) Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección Administrativa. 11) Manual de Cobros y Facturación. II. Los Manuales referidos en el numeral anterior, serán emitidos dentro del libro de Acuerdos de Junta Directiva, autorizado por la Contraloría General de Cuentas según registro L2 1016. -----

Y para entregar a la Unidad de Planificación, se extiende la presente Certificación, en una hoja de papel membretado de GUATEL, impresa únicamente en el anverso, la cual, sello y firma, en la ciudad de Mixco, Departamento de Guatemala, el nueve (9) de diciembre de dos mil veintiuno (2021).



Licda. Claudia Ahnán Linares Marroquín
Secretaria de Junta Directiva de GUATEL



Wet. El Mirador, 7^a Calle 25-45 Z. 4. Mixco
Departamento de Guatemala
(502) 2243 9898

www.guatel.gob.gt

GuatelOficia /   



3. OBJETIVO DEL MANUAL

Describir de forma secuencial y detallada cada una de las actividades y operaciones que realiza la Departamento de Relaciones Públicas, con el fin de dar cumplimiento a las funciones que le corresponden y alcanzar los objetivos planteados.

4. ANTECEDENTES INSTITUCIONALES

La Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, fue creada mediante el Decreto del Congreso de la República Número 14-71 Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, la cual tiene carácter de entidad estatal, descentralizada, autónoma, con personalidad jurídica, patrimonio propio y plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones. Tiene duración indefinida, su domicilio es la Ciudad de Guatemala y deberá establecer agencias en el interior de la República. Asimismo, de conformidad con el Artículo 1 y 2 de la Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, puede también establecer representaciones o agencias en el exterior.

GUATEL, se rige privativamente por las siguientes disposiciones: su Ley Orgánica, sus reglamentos, acuerdos dictados por Junta Directiva, tratados y convenios internacionales y fuentes supletorias.

De acuerdo con el Artículo 3 del Decreto 14-71 del Congreso de la República, GUATEL es la institución responsable de prestar todos los servicios de telecomunicaciones, tanto nacionales como internacionales. En consecuencia, le corresponde aplicar la política de desarrollo, tarifas y operación que determine su Junta Directiva, acorde con las disposiciones de esta misma Ley. En ese sentido, la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, ha continuado con sus operaciones brindando servicios de enlaces de internet, enlaces de datos y fibras oscuras a diferentes instituciones de Estado, coadyuvando a estas a su funcionamiento a la prestación de bienes y servicios.

5. MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

5.1 MISIÓN

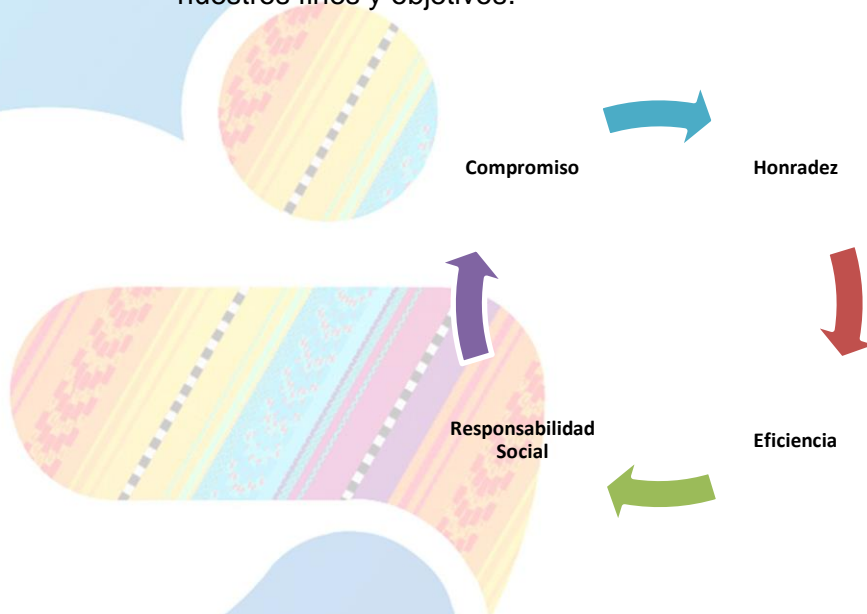
Desarrollar e implementar servicios de telecomunicaciones en todo el país, a toda persona jurídica e individual, con énfasis en las instituciones del sector público gubernamental y en las entidades autónomas, semiautónomas y descentralizadas, brindándoles todos los servicios de telecomunicaciones existentes, con calidad.

5.2 VISIÓN

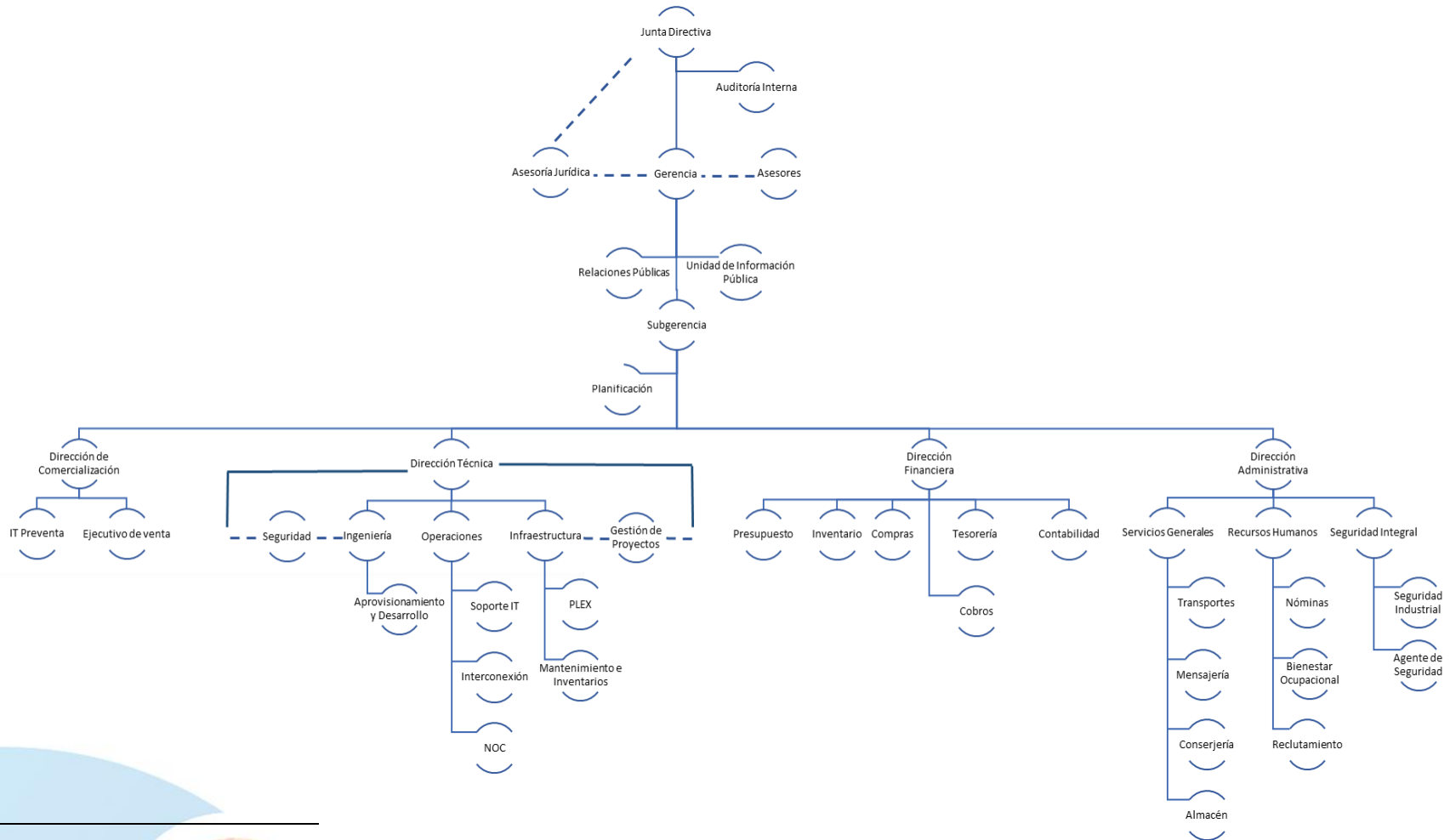
Ser la institución líder en la prestación de servicios de telecomunicaciones a las entidades del Estado y modelo de la administración pública en telecomunicaciones, reconocida a nivel nacional e internacional; propiciando una mejora de la economía y calidad de vida a la población en general mediante la implementación y desarrollo de servicios tradicionales e innovadores en toda la República.

5.3 PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

- Honradez:** Administrar de manera transparente y de acuerdo con las normas y leyes de los entes rectores del gasto público, los ingresos provenientes por los servicios que presta.
- Eficiencia:** Utilizar de la mejor manera y aprovechar al máximo los recursos disponibles en nuestra empresa, en el proceso de prestación de los servicios de telecomunicaciones hacia nuestros usuarios.
- Responsabilidad social:** Llevar el servicio a comunidades menos favorecidas del país, aplicando una política de subsidios.
- Compromiso:** Todo colaborador de la empresa, ésta entendido y comprometido de la importancia de entregar el máximo de sus capacidades en la consecución de nuestros fines y objetivos.

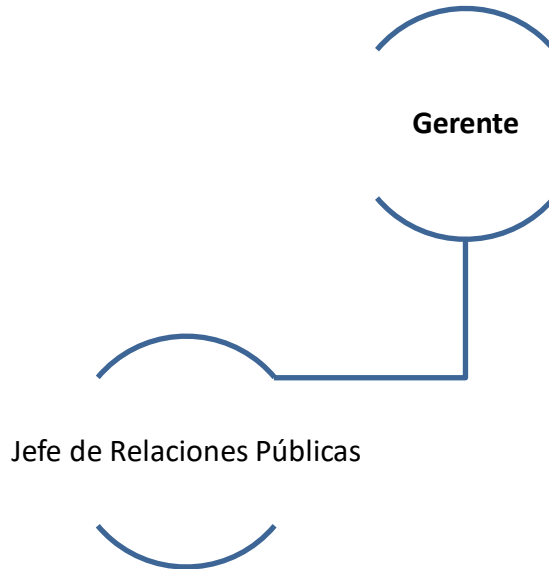


6. ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL¹



¹ Organigrama aprobado por la Junta Directiva en Certificación del Punto Quinto Acta 10-2021, de fecha 17 marzo de 2021.

7. ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS



8. FUNDAMENTO LEGAL DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS

El Departamento de Relaciones Públicas para la realización de sus funciones se basa en la normativa legal siguiente:

- Constitución Política de la República de Guatemala.
- Ley de Acceso a la Información Pública Decreto Ley No. 57-2008.
- Ley de Emisión del Pensamiento.
- Decreto 14-71, del Congreso de la República, Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-.

9. ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LOS PROCESOS

El Departamento de Relaciones Públicas, para la realización de sus funciones, participa en los procesos administrativos con las siguientes áreas:

- Junta Directiva
- Gerencia
- Subgerencia
- Unidad de Auditoría Interna
- Unidad de Asesoría Jurídica
- Unidad de Información Pública


- Dirección Técnica
- Dirección Administrativa
- Dirección Financiera
- Dirección de Comercialización

10. FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS

De acuerdo con el Manual de Clasificación de Puestos (Manual de Funciones), el Departamento de Relaciones Públicas tiene las siguientes funciones establecidas:

- Coordinar, programar y supervisar las actividades del Departamento
- Recabar información sobre las obras encaradas por institución, para procesarla, formular y expedir informes al interno y externo.
- Supervisar los avances y seguimientos a la planificación del Departamento.
- Promocionar y difundir las distintas actividades que realizan las distintas áreas de la Institución en medios digitales y escritos.
- Contactar y convocar con los medios de comunicación y redes sociales.
- Desarrollar todo material gráfico que se necesite en la institución y apoyar en el correcto manejo de la imagen institucional.
- Mantener archivo de fotografías y audiovisuales de eventos de la institución.
- Dar asistencia técnica en el montaje de eventos de la Dirección cuando sea necesario.
- Monitorear, analizar y evaluar la presencia de la institución en medios de comunicación.
- Apoyar a usuarios en el manejo de información digital.
- Cualquier otra actividad inherente al cargo y/o que le sea asignada por autoridad superior.

11. MACROPROCESOS

 GUATEL MACROPROCESOS	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS		DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS
	No.	Procesos	Código
Cobertura	1	Cobertura evento institucional	1.1
Publicaciones	2	Publicaciones página web	2.1
Redes Sociales	3	Publicaciones Redes Sociales	3.1
Redacción de Publicaciones	4	Redacción de Publicaciones Oficiales	4.1
Fotografía, audiovisual y Almacenamiento	5	Fotografía, material audiovisual y almacenamiento de actividades.	5.1
Diseño	6	Diseño gráfico institucional	6.1
Planificación	7	Planificación mensual de contenido	7.1
Relaciones Públicas	8	Relaciones Públicas	8.1
Monitoreo	9	Monitoreo de medios	9.1

12. PROCEDIMIENTOS Y FLUJOGRAMAS

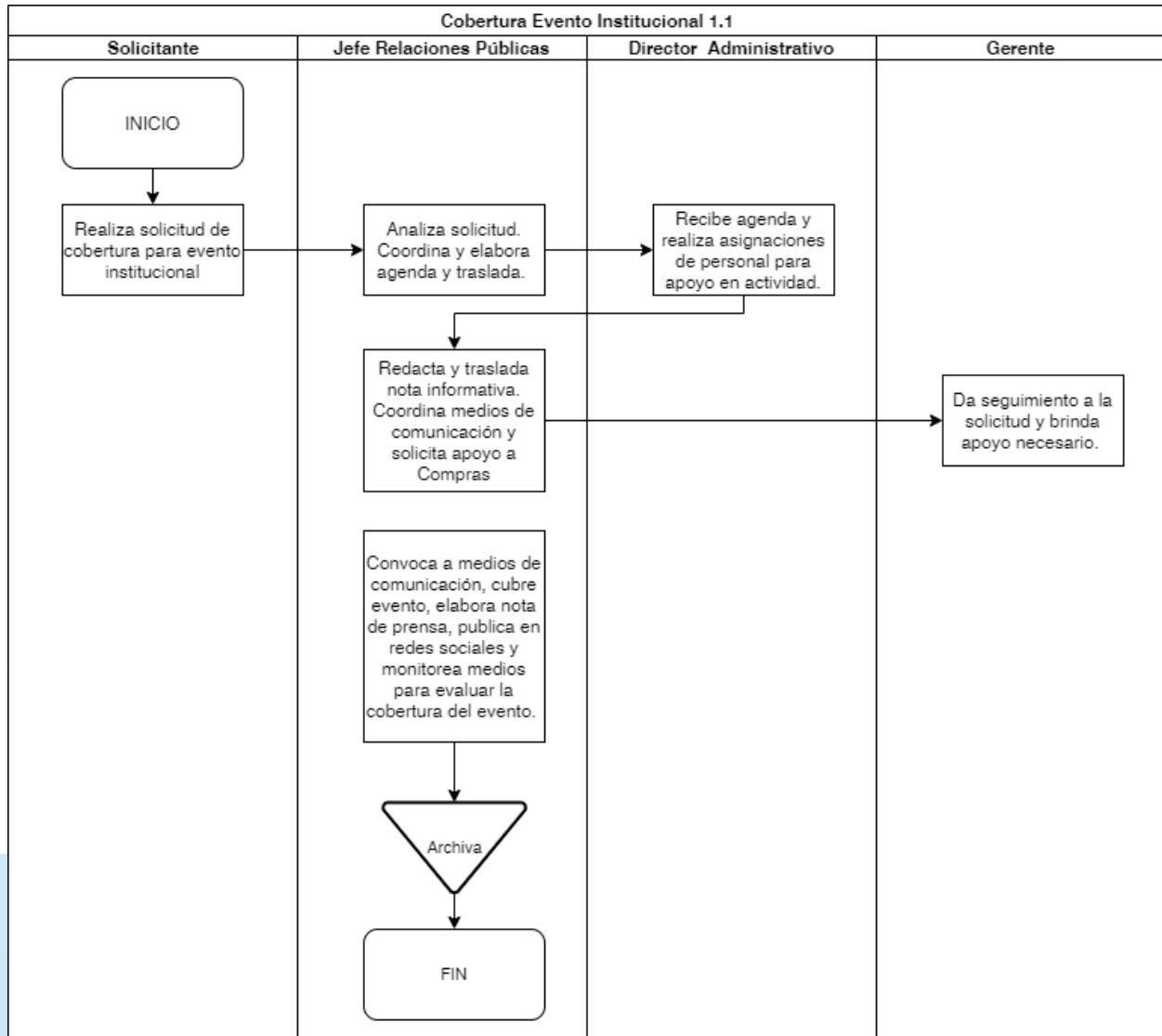
12.1 COBERTURA EVENTO INSTITUCIONAL

Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- Departamento de Relaciones Públicas		1.1
Nombre de Procedimiento		
COBERTURA EVENTO INSTITUCIONAL		
Objetivo		
Documentar y divulgar eventos institucionales		
Normas Específicas		
<ul style="list-style-type: none"> Decreto 14-71 del Congreso de la República Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-. Normativa de Observancia General Aplicable. 		
Responsable		
Jefe de Relaciones Públicas		
Descripción del Procedimiento		
Paso No.	Puesto Funcional	Descripción
1	Solicitante	Realiza solicitud de cobertura de evento institucional.
2	Jefe de Relaciones Públicas	Recibe y analiza la solicitud de cobertura de evento institucional. Coordina y elabora la agenda informativa de las actividades de acuerdo con las solicitudes recibidas. Traslada copia de agenda a Dirección Administrativa.
3	Director Administrativo	Recibe la copia de la agenda con la información general del evento y realiza las asignaciones del personal a cubrir la actividad, el día, hora y lugar.
4	Jefe de Relaciones Públicas	Redacta y traslada nota informativa. Difunde la información en las redes sociales activas de GUATEL. Coordina y comparte la agenda del evento con medios de comunicación la actividad asignada.



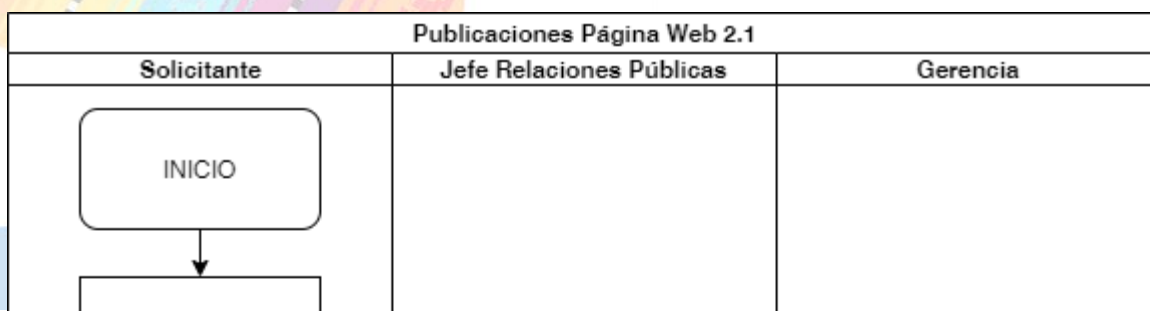
		Solicita al Departamento de Compras los insumos necesarios para dar cobertura al evento.
5	Departamento de Compras	Da seguimiento y brinda el apoyo necesario.
6	Solicitante	Recibe agenda del evento.
7	Jefe de Relaciones Públicas	Convoca medios de comunicación. Realiza cobertura del evento. Crea archivo fotográfico del evento. Elabora y traslada comunicado/nota de prensa. Realiza publicaciones en redes sociales de GUATEL. Monitorea medios de comunicación para evaluar la cobertura del evento. Archiva toda la información del evento. FIN DEL PROCEDIMIENTO.





12.2 PUBLICACIONES EN PAGINA WEB

Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- Departamento de Relaciones Públicas		2.1
Nombre de Procedimiento		
PUBLICACIONES EN PAGINA WEB		
Objetivo		
Ampliar detalles y dejar constancia por escrito e imágenes de apoyo y/o documentos de las actividades realizadas en GUATEL		
Normas Específicas		
<ul style="list-style-type: none"> Decreto 14-71 del Congreso de la República Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-. Normativa de Observancia General Aplicable. 		
Responsable		
Jefe de Relaciones Públicas		
Descripción del Procedimiento		
Paso No.	Puesto Funcional	Descripción
1	Solicitante	Envía información que desea publicar.
2	Jefe de Relaciones Publicas	Recibe información, redacta la publicación institucional y la traslada vía electrónica al encargado del departamento, unidad, área, etc.
3	Solicitante	Recibe, analiza y revisa la publicación, rechaza o da su visto bueno.
4	Jefe de Relaciones Públicas	<p>Si le rechazan la publicación realiza las correcciones necesarias y traslada nuevamente.</p> <p>Si recibe visto bueno debe publicar la nota con todos los documentos y elementos de soporte en la página web oficial de GUATEL.</p> <p>Realiza informe mensual y traslada a Gerencia indicando el total de publicaciones en la página web durante el mes.</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p>





**Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones
-GUATEL-**

**Versión 02
Octubre 2021**

No. de Folios 17 de 41



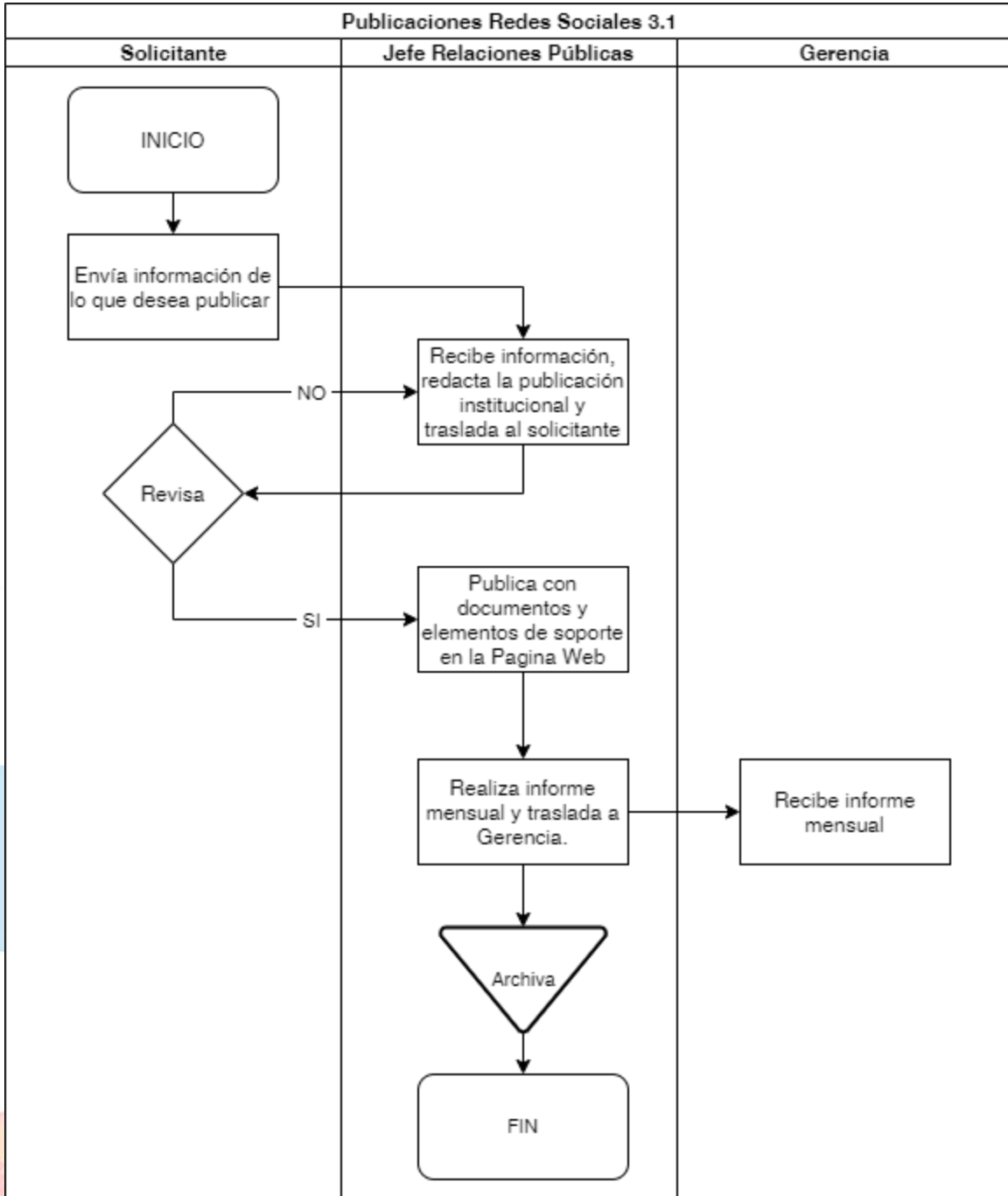
12.3 PUBLICACIONES EN REDES SOCIALES

Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- Departamento de Relaciones Públicas		3.1
Nombre de Procedimiento		
PUBLICACIONES EN REDES SOCIALES		
Objetivo		
Posicionar el trabajo y mejorar la imagen institucional, dando a conocer todas las actividades que se realizan en GUATEL.		
Normas Específicas		
<ul style="list-style-type: none"> Decreto 14-71 del Congreso de la República Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-. Normativa de Observancia General Aplicable. 		
Responsable		
Jefe de Relaciones Públicas		
Descripción del Procedimiento		
Paso No.	Puesto Funcional	Descripción
1	Solicitante	Envía información que desea publicar.
2	Jefe de Relaciones Públicas	Recibe notificaciones de actividades. Estructura mensajes para su divulgación en redes sociales con la información que obtuvo del área involucrada. Define hashtags y/o palabras y mensajes clave que acompañen al texto. Traslada propuesta del mensaje al área involucrada para su visto bueno.
3	Solicitante	Recibe, analiza y revisa la publicación, rechaza o da su visto bueno.
4	Jefe de Relaciones Públicas	Si le rechazan la publicación realiza las correcciones necesarias y traslada nuevamente. Si recibe visto bueno debe publicar el mensaje con todos los elementos de soporte en las redes sociales de GUATEL.



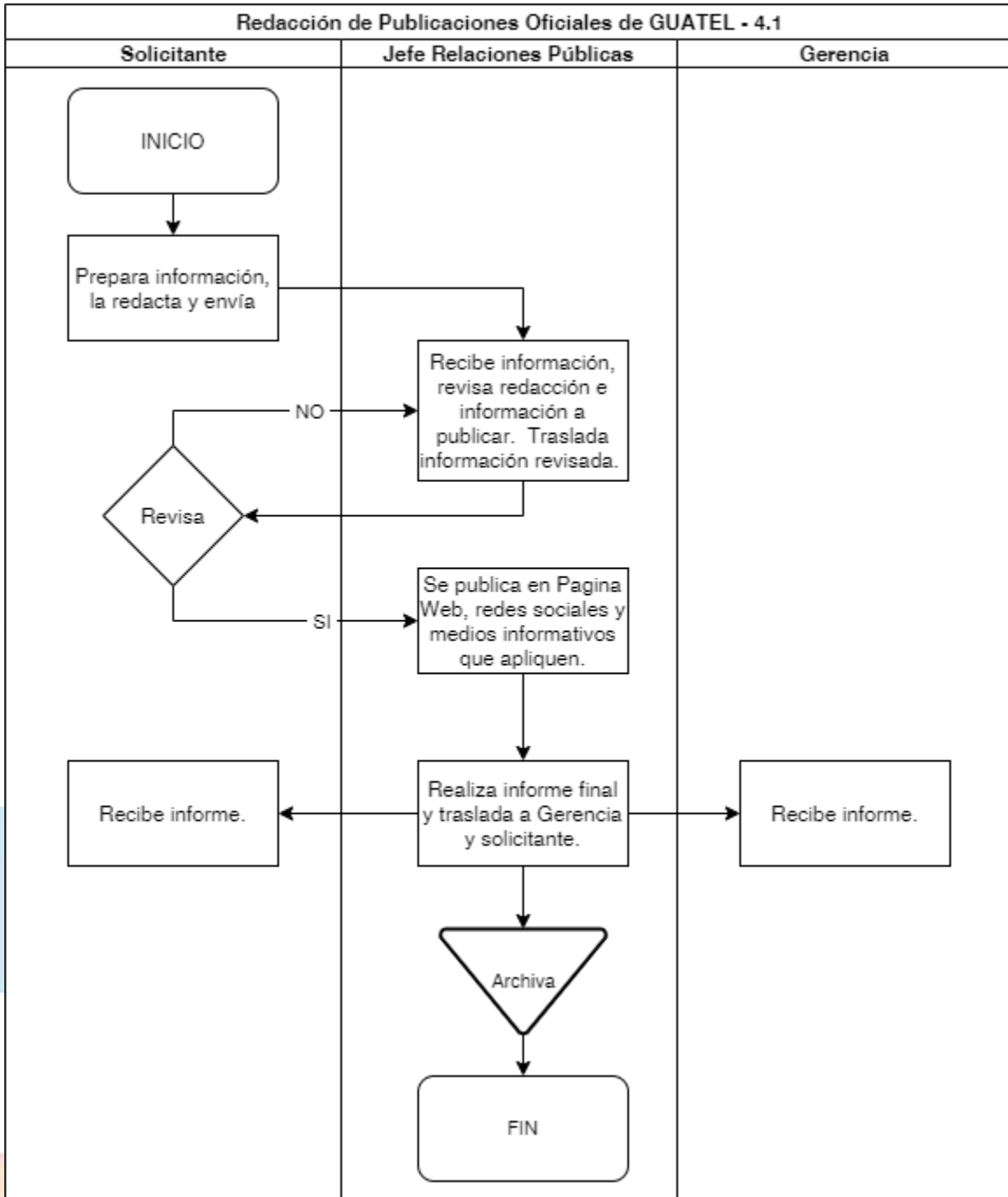
		<p>Realiza informe mensual y traslada a Gerencia y área involucrada indicando el total de usuarios, visitas, me gusta, etc. Que obtuvo la publicación en redes sociales.</p> <p>Archiva informe.</p> <p><u>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</u></p>
--	--	--





12.4 REDACCIÓN DE PUBLICACIONES OFICIALES DE GUATEL

Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- Departamento de Relaciones Públicas		4.1
Nombre de Procedimiento		
REDACCIÓN DE PUBLICACIONES OFICIALES DE GUATEL		
Objetivo		
Homologar criterios, buscar enfoque y redactar de forma institucional la información que se difunde en redes sociales, página web, documentos presentados a terceros, y medios de comunicación.		
Normas Específicas		
<ul style="list-style-type: none"> Decreto 14-71 del Congreso de la República Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-. Normativa de Observancia General Aplicable. 		
Responsable		
Jefe de Relaciones Públicas		
Descripción del Procedimiento		
Paso No.	Puesto Funcional	Descripción
1	Solicitante	Prepara, redacta la información y la traslada.
2	Jefe de Relaciones Públicas	Recibe información y la analiza. Coordina con los involucrados el enfoque de la información para revisión de redacción y/o aportar detalles de los diferentes documentos e información que se debe publicar. Traslada la información para la publicación a los encargados del área involucrada.
3	Solicitante	Recibe información y da visto bueno.
4	Jefe de Relaciones Públicas	Revisa, aprueba y se publica la información en página web, redes, sociales y medio informativo que aplique. Realiza informe final indicando el alcance de la difusión de la información, traslada la información al solicitante y Gerencia. Archiva.
FIN DEL PROCEDIMIENTO.		



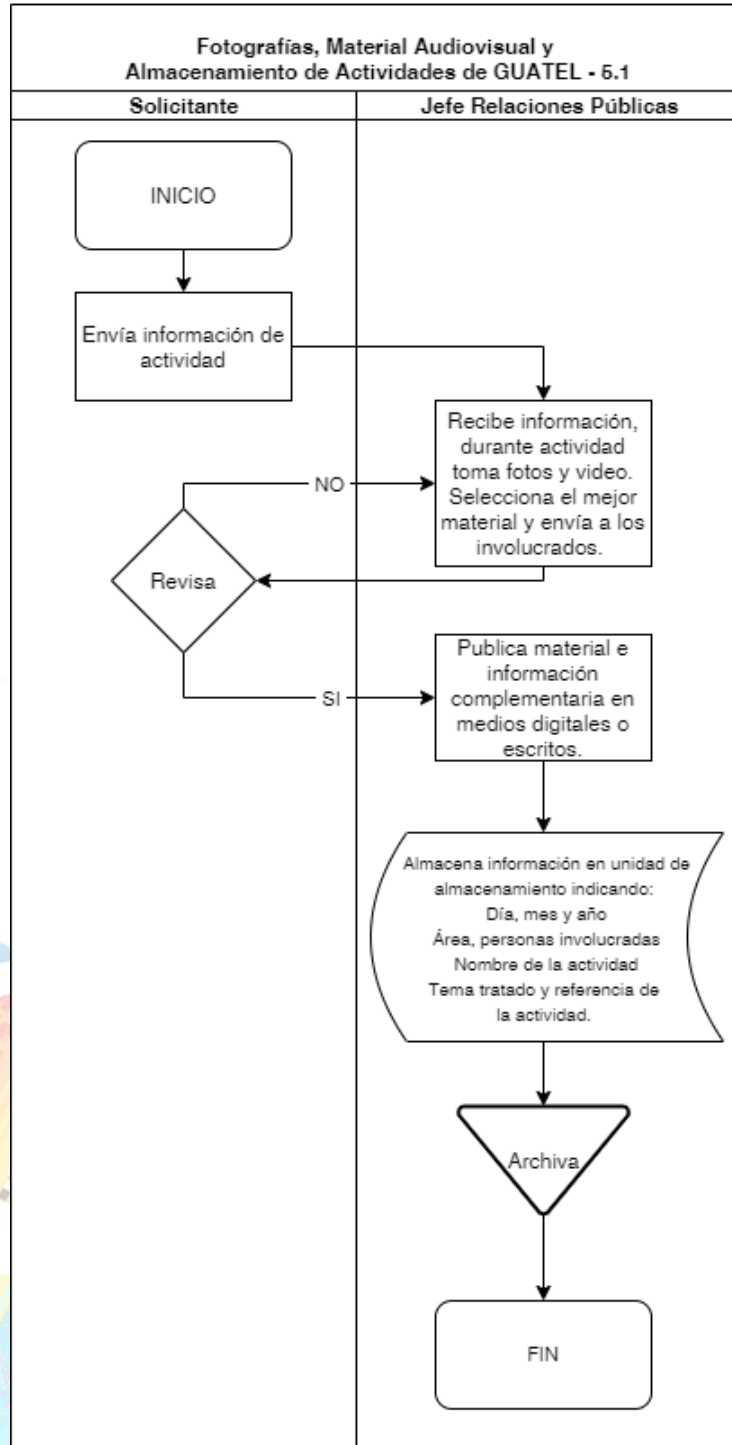
12.5 FOTOGRAFÍAS, MATERIAL AUDIOVISUAL Y ALMACENAMIENTO DE ACTIVIDADES DE GUATEL

Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- Departamento de Relaciones Públicas		5.1
Nombre de Procedimiento		
FOTOGRAFÍAS, MATERIAL AUDIOVISUAL Y ALMACENAMIENTO DE ACTIVIDADES DE GUATEL		
Objetivo		
Ilustrar por medio de fotografías y material audiovisual de todas las actividades que se desarrollan en GUATEL		
Normas Específicas		
<ul style="list-style-type: none"> Decreto 14-71 del Congreso de la República Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-. Normativa de Observancia General Aplicable. 		
Responsable		
Jefe de Relaciones Públicas		
Descripción del Procedimiento		
Paso No.	Puesto Funcional	Descripción
1	Solicitante	Envía información de actividad.
2	Jefe de Relaciones Públicas	<p>Recibe información de actividades.</p> <p>Durante la actividad toma y selecciona las mejores fotografías y video para su posterior publicación en medios digitales.</p> <p>Traslada material a los involucrados de la actividad.</p>
3	Solicitante	Recibe archivo de la actividad para su visto bueno.
4	Jefe de Relaciones Públicas	<p>Recibe visto bueno y publica material e información complementaria de la actividad en los diferentes medios digitales o escritos.</p> <p>Resguarda el material en la unidad designada para su almacenamiento bajo la siguiente nomenclatura:</p> <ul style="list-style-type: none"> Día, mes y año.



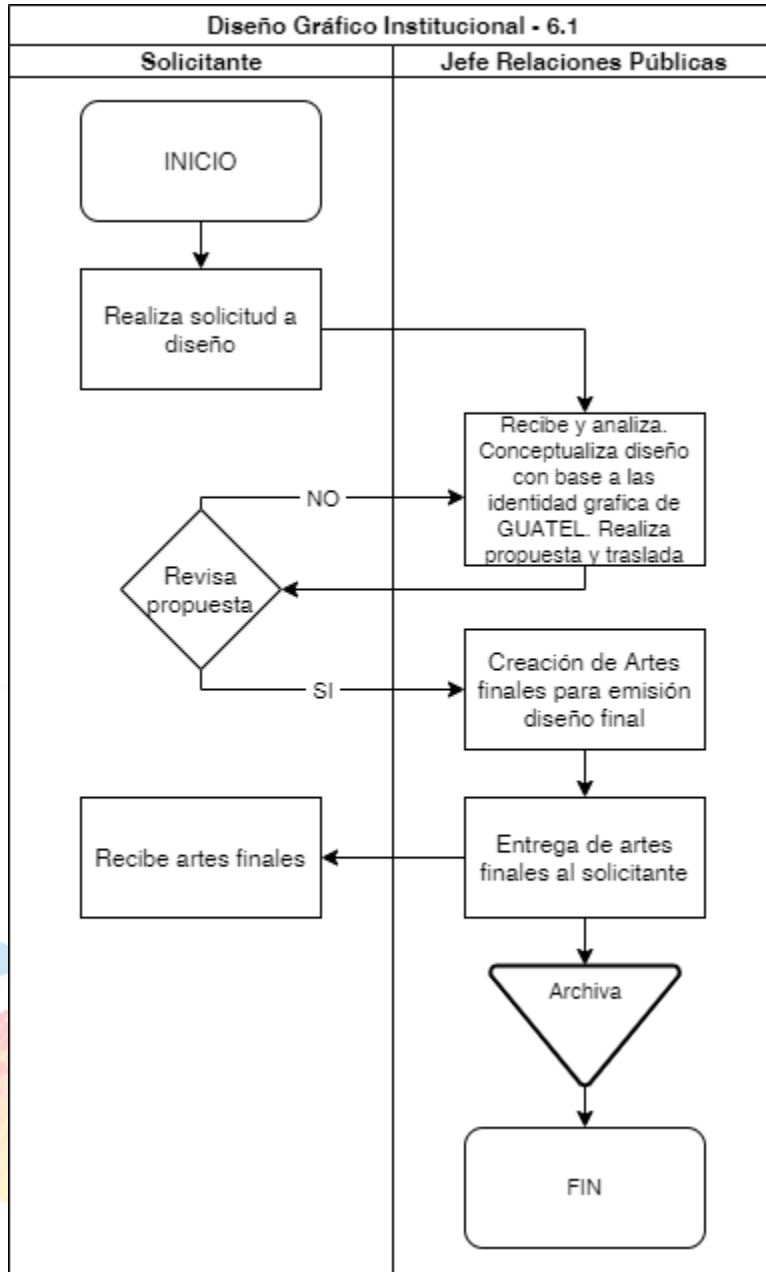
		<ul style="list-style-type: none">• Área, personas involucradas.• Nombre de la actividad• Tema tratado y referencia de la actividad. <p>Archiva la información.</p> <p><u>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</u></p>
--	--	---





12.6 DISEÑO GRAFICO INSTITUCIONAL

Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- Departamento de Relaciones Públicas		6.1
Nombre de Procedimiento DISEÑO GRÁFICO INSTITUCIONAL		
Objetivo		
Elaborar y presentar material gráfico sobre temas institucionales con elementos ilustrativos y textos sobre los diferentes materiales, publicaciones, documentos, presentaciones que se soliciten.		
Normas Específicas		
<ul style="list-style-type: none"> Decreto 14-71 del Congreso de la República Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-. Normativa de Observancia General Aplicable. 		
Responsable		
Jefe de Relaciones Públicas		
Descripción del Procedimiento		
Paso No.	Puesto Funcional	Descripción
1	Solicitante	Realiza solicitud con requerimiento de elaboración de diseño.
2	Jefe de Relaciones Públicas	Recibe y analiza la solicitud de diseño. Conceptualiza diseño con base a la identidad gráfica definida por Gerencia para GUATEL. Realiza una propuesta gráfica y la traslada al solicitante.
3	Solicitante	Recibe y revisa el material gráfico. Si no está correcta, solicita cambios, Si es correcta, aprueba y traslada
4	Jefe de Relaciones Públicas	Recibe propuesta aprobada por el solicitante y prepara documentos finales según la solicitud. Traslada documentos finales al solicitante.
5	Solicitante	Recibe documentos finales solicitados en los formatos correspondientes.
6	Jefe de Relaciones Públicas	Archiva y genera informe mensual que debe trasladar a Gerencia.
FIN DEL PROCEDIMIENTO.		



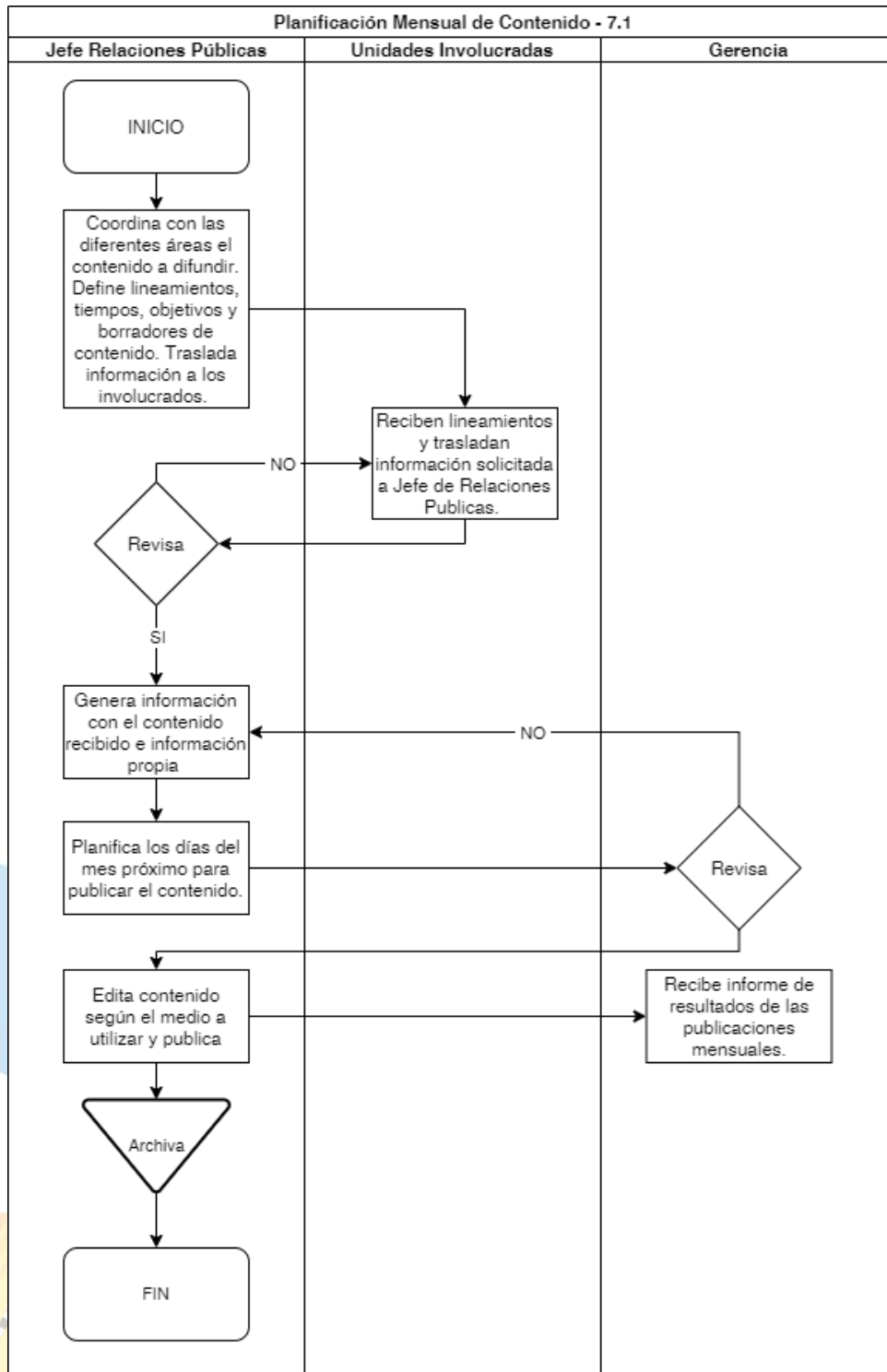
12.7 PLANIFICACION MENSUAL DE CONTENIDO

Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- Departamento de Relaciones Públicas		7.1
Nombre de Procedimiento		
PLANIFICACIÓN MENSUAL DE CONTENIDO		
Objetivo		
Planificar la producción y difusión de contenido mensual de GUATEL.		
Normas Específicas		
<ul style="list-style-type: none"> Decreto 14-71 del Congreso de la República Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-. Normativa de Observancia General Aplicable. 		
Responsable		
Jefe de Relaciones Públicas		
Descripción del Procedimiento		
Paso No.	Puesto Funcional	Descripción
1	Jefe de Relaciones Públicas	Coordina con las diferentes áreas el contenido a difundir en medios digitales y escritos en caso aplique. Define borradores, objetivos, lineamientos, tiempos de ejecución para la elaboración del contenido acordado. Traslada información a los involucrados
2	Unidades Involucradas	Recibe lineamientos para generar la información a publicar. Traslada información al solicitante.
3	Jefe de Relaciones Públicas	Recibe información y revisa contenido. Genera información propia a publicar en caso no anterior no aplique. Planifica los días del mes próximo a publicar la información y los medios virtuales o escritos donde se publicará la información. Traslada a Gerencia para su aprobación.
4	Gerencia	Revisa programación. Si autoriza, traslada con visto bueno a Jefe de Relaciones Públicas. Si no autoriza, regresa el contenido para modificar.



5	Jefe de Relaciones Públicas	Recibe visto bueno. Edita los contenidos según el medio a utilizar y programa las publicaciones. Publica cuando corresponde y traslada informe a Gerencia de con los resultados de alcance, me gusta, etc. Archiva. FIN DEL PROCEDIMIENTO.
---	-----------------------------	---





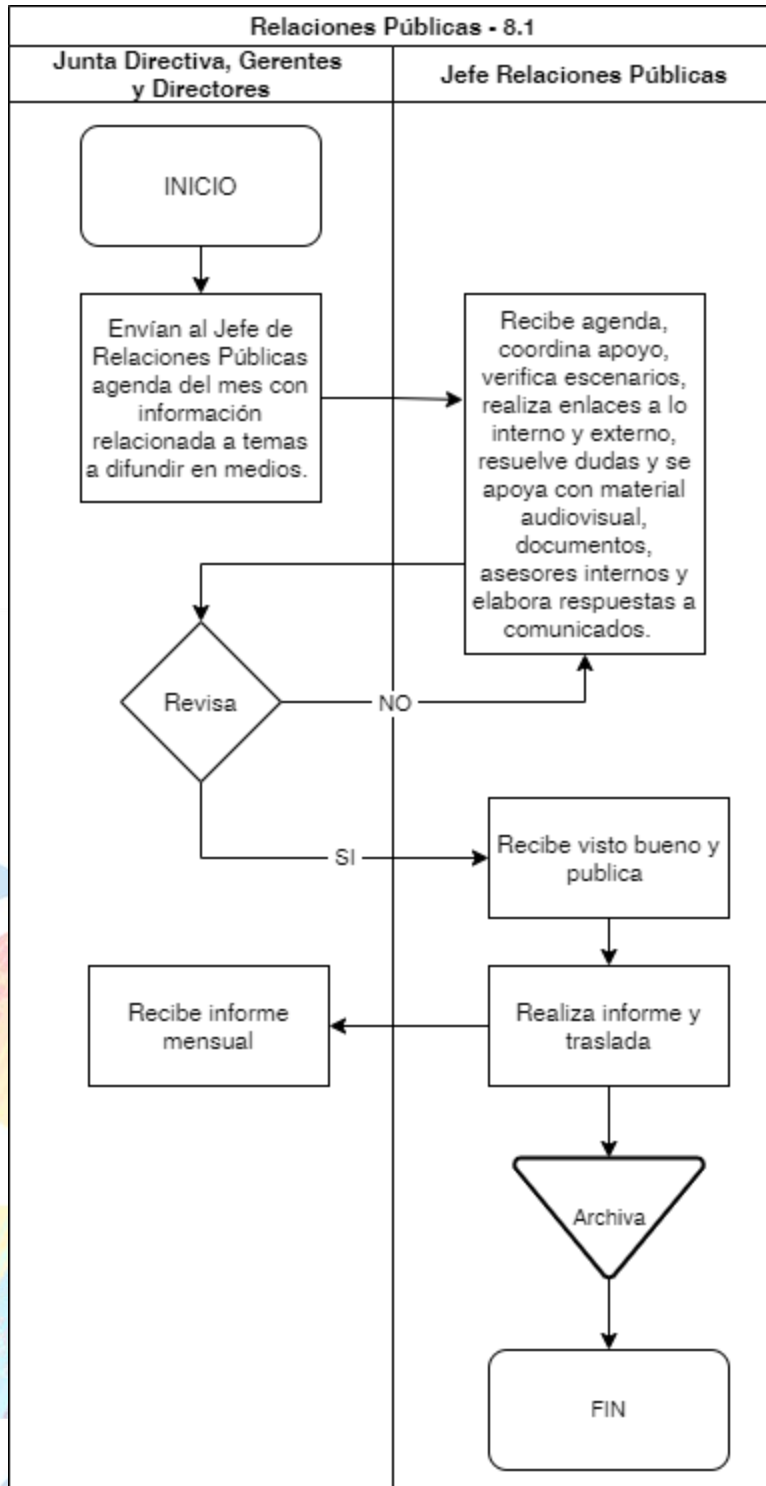
12.8 RELACIONES PÚBLICAS

Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- Departamento de Relaciones Públicas		8.1
Nombre de Procedimiento		
RELACIONES PÚBLICAS		
Objetivo		
Mantener una buena comunicación, coordinación con medios de comunicación internos y externos realizando el análisis previo de coyuntura con el objetivo de plantear respuestas, declaraciones, comunicaciones, requeridos por la Junta Directiva o Gerentes de GUATEL en determinados temas.		
Normas Específicas		
<ul style="list-style-type: none"> Decreto 14-71 del Congreso de la República Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-. Normativa de Observancia General Aplicable. 		
Responsable		
Jefe de Relaciones Públicas		
Descripción del Procedimiento		
Paso No.	Puesto Funcional	Descripción
1	Junta Directiva, Gerentes, Directores	Envía agenda del mes con información relacionada a temas a difundir en medios.
2	Jefe de Relaciones Públicas	<p>Recibe agenda del mes de los diferentes Junta Directiva, Gerentes y Directores.</p> <p>Coordina con cada uno de ellos el apoyo para actividades y la coordinación con medios de comunicación.</p> <p>Verifica posibles escenarios resultantes de la información y/o publicación a difundir.</p> <p>Realiza los enlaces necesarios a lo interno y externo para difundir correctamente la información.</p> <p>Resuelve dudas o preguntas que puedan surgir con la información difundida.</p>



		<p>Se apoya para dar respuesta con material audiovisual, documentos, asesores internos con previa autorización de la Gerencia o la autoridad correspondiente.</p> <p>Elabora propuesta de respuestas y comunicados a publicar en diferentes canales de información interna y externa con autorización de la autoridad correspondiente.</p>
3	Junta Directiva, Gerentes, Directores	<p>Revisa las diferentes propuestas y da su visto bueno.</p> <p>Si las aprueba, las envía para publicarlas.</p> <p>Si no lo aprueba, regresa para realizar modificaciones.</p>
4	Jefe de Relaciones Públicas	<p>Recibe respuestas, visto bueno y ejecuta las publicaciones o realiza las modificaciones solicitadas.</p> <p>Publica en los diferentes canales de información internos y externos.</p> <p>Realiza informe mensual y lo traslada a las personas involucradas en el comunicado.</p> <p>Archiva</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p>





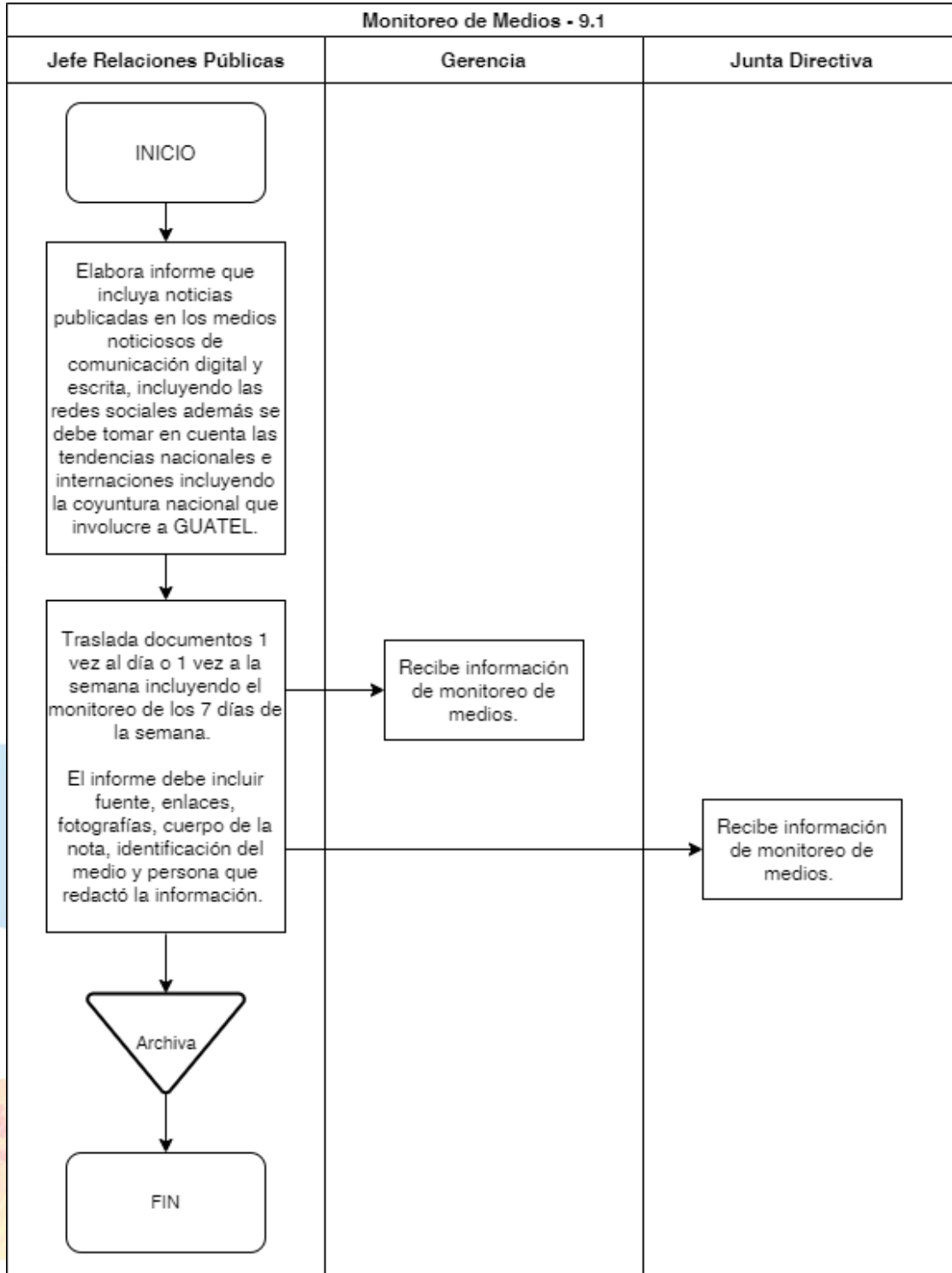
12.9 MONITOREO DE MEDIOS

Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- Departamento de Relaciones Públicas		9.1
Nombre de Procedimiento		
MONITOREO DE MEDIOS		
Objetivo		
Informar diariamente a Gerencia sobre las tendencias noticiosas en relación con las actividades de GUATEL y la coyuntura nacional e internacional que influya directamente en las operaciones diarias y sirva para la toma de decisiones. Conocer y analizar las tendencias noticiosas diarias.		
Normas Específicas		
<ul style="list-style-type: none"> Decreto 14-71 del Congreso de la República Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-. Normativa de Observancia General Aplicable. 		
Responsable		
Jefe de Relaciones Públicas		
Descripción del Procedimiento		
Paso No.	Puesto Funcional	Descripción
1	Jefe de Relaciones Públicas	Realiza el detalle de monitoreo de noticias de los medios escritos y virtuales de la siguiente forma: Elabora un informe ilustrado que incluya las noticias publicadas en los diferentes medios relacionadas a GUATEL y las tendencias del mercado nacional e internacional de telecomunicaciones. Además de incluir la coyuntura nacional que se relacione al rol de GUATEL.
2	Jefe de Relaciones Públicas	Traslada el documento realizado 1 vez al día o 1 vez a la semana del monitoreo de medios de los 7 días de la semana a las Gerencias y Junta Directiva. Monitoreo de Redes sociales:


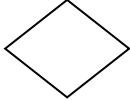
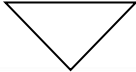



		<p>Realiza monitoreo de noticias de Facebook, y Twitter y principales medios de comunicación digitales de GUATEL y recopila toda información relacionada a las actividades de GUATEL y la coyuntura nacional.</p> <p>Realiza documento digital con enlaces, fotografías, el cuerpo de la nota, identificando el medio que publicó la información y a la persona que redactó dicha información.</p> <p>Traslada información a Directores, Gerentes y Junta Directiva.</p>
3	Gerencia / Junta Directiva	Recibe información de monitoreo de medios.
4	Jefe de Relaciones Públicas	Presenta informe mensual y archiva. <u>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</u>





13. SIMBOLOGÍA

NO.	SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
1		INICIO O FIN: Indica el principio o el final del flujo, puede ser acción o lugar, además se utiliza para indicar que una unidad recibe o proporciona información.
2		ACTIVIDAD: Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento
3		DOCUMENTO: Representa cualquier documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
4		DECISIÓN O ALTERNATIVA: Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones.
5		ARCHIVO: Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente
6		CONECTOR DE PÁGINA: Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el flujo.
7		TRANSPORTACIÓN: Indica movimiento de personas, material o equipo.
8		CONECTOR DENTRO DE LA PÁGINA: Representa una conexión o enlace de una parte del flujo con otra parte de este.
9		LLAMADA A PROCEDIMIENTO: Se utiliza para enlazar un procedimiento con otro.
10		RETRASO: Representa la demora, retraso o tiempo de espera que debe cumplirse para que continúe la recuenta del procedimiento

14. GLOSARIO

AGENDA INSTITUCIONAL: Es la guía de actos protocolarios que sigue el titular de la Institución tanto en el interior como en el exterior de la República.

CONFERENCIA DE PRENSA: Es un acto informativo convocado por un organismo o entidad al que están invitados los medios de comunicación para que informen de lo que allí suceda. Se sirven de este método asimismo las entidades organizativas y promotoras de distintas actividades para hacer llegar sus programas a la ciudadanía.

ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN: Reflexionar y analizar la relación de una organización con sus públicos. Da coherencia a la pluralidad de las comunicaciones de una organización. Marco unitario de referencia frente a la pluralidad de voces, públicos y ámbitos de comunicación. Relación con el entorno, misión y visión.

EVENTO: Son actividades que como su nombre lo indica eventuales y que pueden presentarse de manera imprevista, pero deben estar preparados para estas eventualidades y brindar la misma calidad de atención en cualquier circunstancia, para ello el apoyo del más alto nivel de la institución es primordial a fin de facilitar la toma de decisiones.

IMAGEN: La imagen publicitaria puede ser un personaje o algún tipo de logotipo. En el caso de las personas famosas, se intenta aprovechar la imagen pública y la popularidad de la celebridad en cuestión para atraer a los consumidores. Los personajes y los logotipos, en cambio, suelen ser diseñados específicamente para movilizar ciertas emociones en la gente que resulten positivas para la empresa.

MATERIAL PUBLICITARIO: Son las obras audiovisuales y gráficas, así como todas las partes componentes de estas que constituyen los mensajes publicitarios de las campañas difundidas a través de cualquier medio y soporte considerados convencionales.

MEDIO DE COMUNICACIÓN: Los canales de comunicación a través de los cuales se envían mensajes al público en forma masiva, estos pueden ser televisivos, escritos y/o radiales, entre otros.

MONITOREO: Seguimiento de la información publicada por la entidad, entregada en tiempo real.

PRODUCCIÓN: Es la elaboración de los anuncios que van a difundirse a través de los medios gráficos, online, audio o audiovisuales. Se trata de transmitir la estrategia del mensaje, materializada en el concepto elegido, copystrategy, estrategia creativa, resuelta a través del género y la técnica o técnicas seleccionadas y el eslogan de la campaña.



PLANIFICACIÓN DE MEDIOS: Involucra el análisis y evaluación específica de los medios comprendidos en la estrategia de medios. La planificación debe evaluar en qué canales, segmentos, horarios deben insertarse los comerciales y los avisos.

PUBLICACIÓN: Acción de publicar un periódico, libro, disco, vídeo, etc. haciendo copias y poniéndolo a la venta. Acción de hacer pública una información o una noticia, dándola a conocer a mucha gente. Obra impresa que se pone a la venta, especialmente un libro o una revista.

PUBLICIDAD: Estímulo impersonal de la demanda de un producto, servicio o negocio insertando noticias con significación comercial en publicaciones u obteniendo comentarios y presentaciones favorables en radio, televisión y otros medios de comunicación (difusión), sin que el patrocinador pague por ello.

