

**INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO**

**ACUERDO NÚMERO DG GUION SESENTA Y NUEVE GUION DOS MIL  
VEINTITRÉS**

**(DG-69-2023)**

**GUATEMALA, VEINTIDÓS DE SEPTIEMBRE DE DOS MIL VEINTITRÉS**

**LA DIRECCIÓN GENERAL DEL INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y  
ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO**

**CONSIDERANDO:**

Que el Decreto Número 21-2016 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito y sus reformas, crea el Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito o Instituto de la Víctima, con la finalidad de brindar asistencia y atención a las víctimas del delito para lograr la reparación digna a la cual tienen derecho. Asimismo, es el ente rector de las políticas victimológicas a nivel nacional, como persona jurídica autónoma, con patrimonio propio, independencia funcional y orgánica. Se regirá por lo establecido en su Ley Orgánica y su Reglamento General.

**CONSIDERANDO:**

Que los numerales 1 y 6 del artículo 18 del Decreto 21-2016 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Instituto de la Víctima, establecen que son funciones del Director (a) General, realizar una gerencia eficaz y dinámica del servicio, para la debida atención y protección a las víctimas; como aprobar las normativas internas, así como los manuales de trabajo. Asimismo, el artículo 12 del Acuerdo Número 33-2020 de la Dirección General del Instituto de la Víctima, Reglamento General de la Ley Orgánica del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, establece que el Director (a) General tiene plenas facultades técnicas, legales y administrativas, para ejercer todas las funciones que la Ley Orgánica y su Reglamento, demás reglamentos específicos y normas internas de funcionamiento le atribuyan, por ello tiene la obligación de establecer los lineamientos de trabajo del Instituto de la Víctima.

**CONSIDERANDO:**

Que mediante Oficio Número DPDI-095-2023/LE/as de fecha 21 de septiembre de 2023, el Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional remitió a esta Dirección General el Manual de Procedimientos de la Unidad de Comunicación Social, el cual fue actualizado debido a mejoras identificadas que permitirán un mejor control de cambios en la información documentada, por lo que es procedente emitir la disposición legal correspondiente.

**POR TANTO:**

Con base en lo considerado y en uso de las funciones que le confieren los numerales 1 y 6 del artículo 18, y el artículo 26 Bis, ambos del Decreto Número 21-2016 del Congreso de la República, Ley Orgánica del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito.

**ACUERDA:**

**Artículo 1. Aprobación y actualización.** Aprobar el Manual de Procedimientos de la Unidad de Comunicación Social en su versión tres (3) y los procedimientos que lo conforman en su versión tres (3), los cuales se detallan a continuación, mismos que a partir de la entrada en vigencia del presente Acuerdo se realizarán conforme a la descripción detallada en el documento anexo. El cual queda sujeto a las actualizaciones que sean pertinentes por la necesidad del servicio, así como por reformas o nuevas disposiciones legales y administrativas relacionadas con la materia.

No.	Nombre del Procedimiento	Número de Versión	Número de folios
1	Procedimiento de Elaboración de Diseño Gráfico y Multimedia	3	7
2	Procedimiento del Manejo de Redes Sociales	3	7
3	Procedimiento para la Cobertura de Actividades	3	7

**Artículo 2. Responsable.** El Jefe (a) o Encargado (a) de la Unidad de Comunicación Social del Instituto de la Víctima es el responsable del contenido, aplicación, control y seguimiento del Manual aprobado a través del presente Acuerdo, siendo su responsabilidad la implementación y socialización respectiva, así como proponer las actualizaciones y/o revisiones a este Manual, en coordinación con el Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional, para ser aprobadas por la Dirección General.

**Artículo 3. Aspectos no previstos.** Los aspectos no previstos en el Manual aprobado a través del presente Acuerdo, serán resueltos en su orden por el Jefe (a) o Encargado (a) de la Unidad de Comunicación Social o por la Dirección General, según corresponda.

**Artículo 4. Derogatoria.** Se deroga el Manual de Procedimientos de la Unidad de Comunicación Social aprobado mediante Acuerdo Número DG guion dieciséis guion dos mil veintidós (DG-16-2022) de fecha quince (15) de febrero de dos mil veintidós (2022) de la Dirección General del Instituto de la Víctima.

**Artículo 5. Divulgación.** Previo a la entrada en vigencia del presente Acuerdo, El Jefe (a) o Encargado (a) de la Unidad de Comunicación Social deberá llevar a cabo la divulgación del Manual y procedimientos aprobados por el presente, a través de los canales a su alcance.

**Artículo 6. Vigencia.** El presente Acuerdo entra en vigencia a partir del veinticinco (25) de octubre de dos mil veintitrés (2023).

**NOTIFÍQUESE.**





## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

**APROBADO MEDIANTE ACUERDO**

**DG-69-2023**

**UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

**VERSIÓN 3**

GUATEMALA, SEPTIEMBRE 2023

Vigencia: 25/10/2023

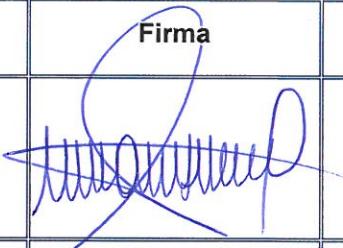
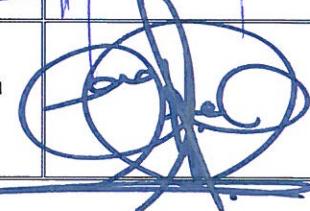
Código: UCS-MA-1

Elaboración: 31/08/2023

Ámbito de Aplicación:

UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL DEL INSTITUTO PARA LA  
ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Etapas	Nombre y cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Lic. Héctor David Aragón Menjívar Jefe II Unidad de Comunicación Social		31/08/2023
Diseñado y Estructurado por:	Londy Lucrecia Elias Ceseña Jefe III del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional		07/09/2023
Revisado por:	Licda. Ana Lucía González Solis Secretaria General		12/09/2023
Aprobado por:	MSc. Mayra Alejandra Carrillo de Léon Directora General		22/09/2023

	<b>MANUAL</b>			
	<b>PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL</b>			
	CÓDIGO: UCS-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 22/09/2023	PÁGINA: 3 DE 6

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	4
OBJETIVOS.....	5
LISTADO DE PROCEDIMIENTOS QUE CONFORMAN EL MANUAL.....	6
CONTROL DE CAMBIOS Y ACTUALIZACIONES.....	7

MANUAL			
PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL			
CÓDIGO: UCS-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 22/09/2023	PÁGINA: 4 DE 6

MANUAL			
PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL			
CÓDIGO: UCS-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 22/09/2023	PÁGINA: 4 DE 6

## INTRODUCCIÓN

En el marco de las disposiciones constitucionales y responsabilidades internacionales asumidas por el Estado de Guatemala en materia de Derechos Humanos, concretamente en el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder, adoptada por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas, el Congreso de la República de Guatemala aprobó el Decreto Número 21-2016 que crea el Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito como el ente rector de las políticas victimológicas a nivel nacional como persona jurídica autónoma, con patrimonio propio e independencia funcional y orgánica, el cual se rige por lo establecido en su ley orgánica y su reglamento.

El Manual de Procedimientos de la Unidad de Comunicación Social es un documento que describe en forma lógica, sistemática y detallada las actividades que desarrolla esta dependencia, para la ejecución eficiente de las mismas.

	<b>MANUAL</b>			
	<b>PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL</b>			
	CÓDIGO: UCS-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 22/09/2023	PÁGINA: 5 DE 6

## OBJETIVOS

### General

Contar con un instrumento de orientación y utilidad para la gestión interna institucional, integrando los procedimientos y documentos asociados que permitan desarrollar las actividades de una manera organizada, con el fin de dar cumplimiento a las funciones de la Unidad de Comunicación Social del Instituto de la Víctima.

### Específicos

- Establecer una herramienta de consulta que permita orientar al personal de la Unidad de Comunicación Social, en el ámbito de sus responsabilidades.
- Desarrollar de forma ordenada y detallada los procedimientos de la Unidad de Comunicación Social con las actividades que corresponden.
- Establecer las responsabilidades específicas del personal de la Unidad de Comunicación Social a través de los procedimientos, haciendo un uso eficiente y racional de los recursos humanos, técnicos y materiales de dicha dependencia.

	<b>MANUAL</b>			
	<b>PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL</b>			
	CÓDIGO: UCS-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 22/09/2023	PÁGINA: 6 DE 6

## LISTADO DE PROCEDIMIENTOS QUE CONFORMAN EL MANUAL

No.	Nombre del Procedimiento	Número de Versión	Número de folios
1	Procedimiento de Elaboración de Diseño Gráfico y Multimedia	3	7
2	Procedimiento del Manejo de Redes Sociales	3	7
3	Procedimiento para la Cobertura de Actividades	3	7

	<b>MANUAL</b> <b>PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL</b>			
	CÓDIGO: UCS-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 22/09/2023	PÁGINA: 7 DE 6

## CONTROL DE CAMBIOS Y ACTUALIZACIONES

NO. DE VERSIÓN	FECHA DE MODIFICACIÓN	TIPO DE CAMBIO	MOTIVO DEL CAMBIO	APARTADOS MODIFICADOS	PÁGINAS AFECTADAS
3	22/09/2023	Mayor	Atender nuevos lineamientos de administración documental y de aprobación de manual. Así como la vigencia de acuerdos de normas generales y técnicas de auditoría gubernamental	Carátula, cuadro de aprobación, índice, listado de procedimientos que conforman el manual y control de cambios y actualizaciones.	1, 2, 3, 6 y 7



## **PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DISEÑO GRÁFICO Y MULTIMEDIA**

**UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

**VERSIÓN 3**

GUATEMALA, SEPTIEMBRE 2023

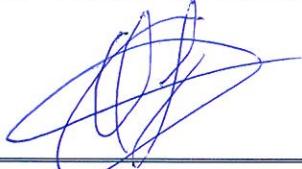
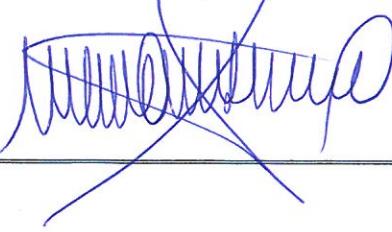
	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>DE ELABORACIÓN DE DISEÑO GRÁFICO Y MULTIMEDIA</b>			
	CÓDIGO: UCS-PRO-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 22/09/2023	Página 2 de 7

<b>Vigencia:</b> 25/10/2023	<b>Código:</b> UCS-PRO-1	<b>Elaboración:</b> 31/08/2023
-----------------------------	--------------------------	--------------------------------

**Ámbito de Aplicación:**

**DIRECCIONES, DEPARTAMENTOS Y UNIDADES DEL INSTITUTO PARA  
LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO**

## **PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DISEÑO GRÁFICO Y MULTIMEDIA**

<b>Etapas</b>	<b>Nombre y cargo</b>	<b>Firma</b>
<b>Elaborado por:</b>	Otto René Félix Asistente Administrativo I Unidad de Comunicación Social	
<b>Diseñado y Estructurado por:</b>	Londy Lucrecia Elias Ceseña Jefe III del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional	
<b>Revisado y Aprobado por:</b>	Lic. Héctor David Aragón Menjívar Jefe II Unidad de Comunicación Social	

	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>DE ELABORACIÓN DE DISEÑO GRÁFICO Y MULTIMEDIA</b>			
	CÓDIGO: UCS-PRO-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 22/09/2023	Página 3 de 7

## 1. PROPÓSITO Y ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

Apoyar a las Direcciones, Departamentos y Unidades del Instituto de la Víctima en establecer la elaboración de piezas gráficas, en cumplimiento a la imagen institucional a través de los diferentes canales y medios de comunicación internos.

## 2. GLOSARIO

Para la correcta aplicación de lo dispuesto en el presente procedimiento, se entiende por:

- a) **Canales y medios de comunicación internos:** Se incluyen todas las comunicaciones escritas, correo electrónico, chat interno, llamadas, redes sociales corporativas y canales oficiales como oficios, memorándum, conocimientos y solicitudes.
- b) **Diseño gráfico:** Es el arte y proceso de combinar texto e imágenes (figuras, fotografías, dibujos) para comunicar un mensaje de forma efectiva.
- c) **Imagen Institucional:** Es la percepción que se tiene sobre la Institución mediante la cual éste le otorga una identidad. Es el conjunto de elementos que identifican y distinguen al Instituto de la Víctima, el uso de los logotipos y la línea gráfica dentro del todo el material interno y externo.
- d) **Piezas gráficas:** Cualquier composición visual de diseño es una pieza gráfica; de esta manera se encuentra que una composición visual abarca desde un logotipo hasta señales. Las piezas gráficas pueden reflejarse en un soporte físico o virtual.

	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>DE ELABORACIÓN DE DISEÑO GRÁFICO Y MULTIMEDIA</b>			
	CÓDIGO: UCS-PRO-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 22/09/2023	Página 4 de 7

### 3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

El Procedimiento de Elaboración de Diseño Gráfico y Multimedia contiene las actividades, responsables y descripciones siguientes:

ACTIVIDADES		RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
<b>3.1 ELABORACIÓN DE DISEÑO GRÁFICO Y MULTIMEDIA</b>			
1.	<b>Recepción de solicitud</b>	Persona designada de la Unidad de Comunicación Social	Recibe el requerimiento detallando el apoyo gráfico y traslada la información al área correspondiente para iniciar con las propuestas de lo solicitado.
2.	<b>Elaboración de propuestas diseños</b>	Persona designada de la Unidad de Comunicación Social	Realiza las piezas y/o producciones correspondientes.
3.	<b>Revisión de los diseños</b>	Persona designada de la Unidad de Comunicación Social	Recibe y revisa las piezas y/o producciones de diseño gráfico y multimedia y traslada al solicitante.  Si no cumple, traslada el proyecto a la persona designada con las observaciones correspondientes y regresa a la actividad 2.
4.	<b>Aprobación de los diseños</b>	Solicitante	Recibe y revisa las piezas y/o producciones de diseño gráfico y multimedia.  Si cumple con lo requerido, confirma, o de lo contrario solicita los cambios que considere, regresa a la actividad 2.
5.	<b>Archivo de documentos</b>	Persona designada de la Unidad de Comunicación Social	Procede a archivar los documentos. Finaliza el procedimiento.

INSTITUTO DE LA VICTIMA	PROCEDIMIENTO		
	DE ELABORACIÓN DE DISEÑO GRÁFICO Y MULTIMEDIA		
	CÓDIGO: UCS-PRO-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 22/09/2023
			Página 5 de 7

## 4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

### 4.1 Procedimientos

No aplica

### 4.2 Formularios, instructivos, guías y otros

No aplica

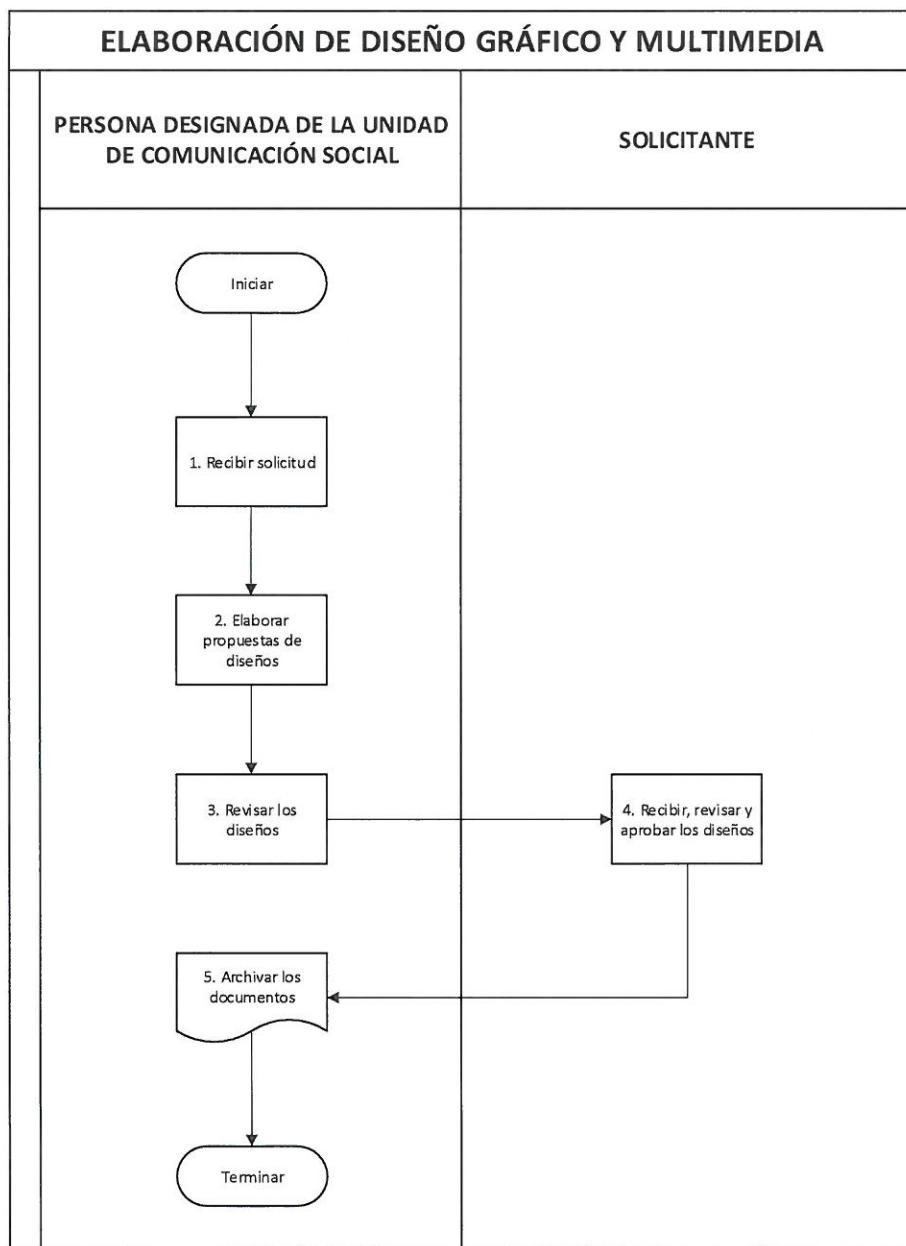
### 4.3 Documentos externos

No aplica

	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>DE ELABORACIÓN DE DISEÑO GRÁFICO Y MULTIMEDIA</b>			
	CÓDIGO: UCS-PRO-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 22/09/2023	Página 6 de 7

## 5. ANEXOS

### FLUJOGRAMA



	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>DE ELABORACIÓN DE DISEÑO GRÁFICO Y MULTIMEDIA</b>			
	CÓDIGO: UCS-PRO-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 22/09/2023	Página 7 de 7

### CONTROL DE CAMBIOS Y ACTUALIZACIONES

NO. DE VERSIÓN	FECHA DE MODIFICACIÓN	TIPO DE CAMBIO	MOTIVO DEL CAMBIO	APARTADOS MODIFICADOS	PÁGINAS AFECTADAS
3	22/09/2023	Mayor	Atender nuevos lineamientos de administración documental y de aprobación de manual. Así como la vigencia de acuerdos de normas generales y técnicas de auditoría gubernamental	Carátula, cuadro de aprobación y control de cambios y actualizaciones.	1, 2 y 7



## PROCEDIMIENTO PARA LA COBERTURA DE ACTIVIDADES

**UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

**VERSIÓN 3**

GUATEMALA, SEPTIEMBRE 2023

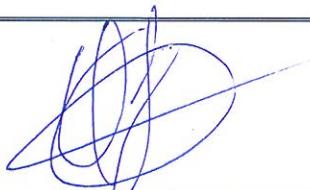
	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>PARA LA COBERTURA DE ACTIVIDADES</b>			
	CÓDIGO: UCS-PRO-3	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 22/09/2023	Página 2 de 7

<b>Vigencia:</b> 25/10/2023	<b>Código:</b> UCS-PRO-3	<b>Elaboración:</b> 31/08/2023
-----------------------------	--------------------------	--------------------------------

**Ámbito de Aplicación:**

**DIRECCIONES, DEPARTAMENTOS Y UNIDADES DEL INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO**

## **PROCEDIMIENTO PARA LA COBERTURA DE ACTIVIDADES**

<b>Etapas</b>	<b>Nombre y cargo</b>	<b>Firma</b>
<b>Elaborado por:</b>	Otto René Félix Asistente Administrativo I Unidad de Comunicación Social	
<b>Diseñado y Estructurado por:</b>	Londy Lucrecia Elias Ceseña Jefe III del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional	
<b>Revisado y Aprobado por:</b>	Lic. Héctor David Aragón Menjívar Jefe II Unidad de Comunicación Social	

	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>PARA LA COBERTURA DE ACTIVIDADES</b>			
	CÓDIGO: UCS-PRO-3	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 22/09/2023	Página 3 de 7

## 1. PROPÓSITO Y ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

Documentar, desarrollar y generar contenido mediático para socializar las actividades que realiza el Instituto de la Víctima, así como brindar apoyo audiovisual a las Direcciones, Departamentos y Unidades.

## 2. GLOSARIO

Para la correcta aplicación de lo dispuesto en el presente procedimiento se entiende por:

- a) **Contenido mediático:** Todo el material audiovisual que se transmita por los canales de comunicación del Instituto de la Víctima.
- b) **Cobertura de actividades:** Se basa en la presencia y estructura narrativa en la transmisión de la información sobre el evento específico al que se asiste.
- c) **Documentar:** Generar un archivo del material recabado durante las actividades desarrolladas por el Instituto de la Víctima.

	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>PARA LA COBERTURA DE ACTIVIDADES</b>			
	CÓDIGO: UCS-PRO-3	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 22/09/2023	Página 4 de 7

### 3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

El Procedimiento para la Cobertura de Actividades contiene las actividades, responsables y descripciones siguientes:

ACTIVIDADES		RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES	
<b>3.1 COBERTURA DE ACTIVIDADES</b>				
1.	<b>Recepción de solicitud</b>	Persona designada de la Unidad de Comunicación Social	Recibe solicitud de la Dirección, Departamento o Unidad del Instituto de la Víctima.	
2.	<b>Designación de responsable</b>	Persona designada de la Unidad de Comunicación Social	Calendariza la cobertura de actividades y asigna al responsable de cubrir la actividad.	
3.	<b>Cobertura de actividad y generación de contenido</b>	Persona designada de la Unidad de Comunicación Social	<p>Coloca el equipo y distintivos institucionales antes de que la actividad dé inicio.</p> <p>Brinda la cobertura solicitada durante la actividad documentando con fotografías, video y/o transmisión en redes sociales u otro medio (de ser solicitado).</p> <p>Traslada el contenido generado de la cobertura de actividades.</p>	
4.	<b>Revisión y clasificación de contenido</b>	Persona designada de la Unidad de Comunicación Social	<p>Recibe, revisa, clasifica y selecciona el contenido para determinar el archivo o la publicación del contenido.</p> <p>Si se decide publicar la actividad, se refiere al <b>Procedimiento del Manejo de Redes Sociales UCS-PRO-2</b>.</p>	
5.	<b>Archivo de los documentos</b>	Persona designada de la Unidad de Comunicación Social	<p>Archiva los documentos correspondientes.</p> <p>Finaliza el procedimiento.</p>	

	PROCEDIMIENTO PARA LA COBERTURA DE ACTIVIDADES			
	CÓDIGO: UCS-PRO-3	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 22/09/2023	Página 5 de 7

## 4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

### 4.1 Procedimientos

4.1.1 UCS-PRO-2 Procedimiento del Manejo de Redes Sociales

### 4.2 Formularios, instructivos, guías y otros

No aplica

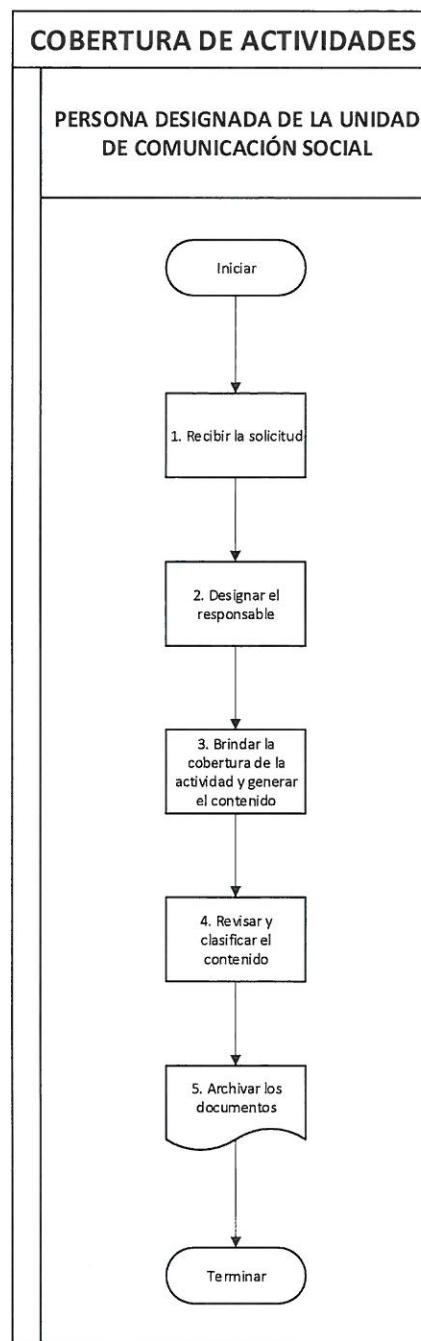
### 4.3 Documentos externos

No aplica

<b>INSTITUTO DE LA VÍCTIMA</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA COBERTURA DE ACTIVIDADES</b>			
	CÓDIGO: UCS-PRO-3	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 22/09/2023	Página 6 de 7

## 5. ANEXOS

### FLUJOGRAMA



	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>PARA LA COBERTURA DE ACTIVIDADES</b>			
	CÓDIGO: UCS-PRO-3	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 22/09/2023	Página 7 de 7

## CONTROL DE CAMBIOS Y ACTUALIZACIONES

NO. DE VERSIÓN	FECHA DE MODIFICACIÓN	TIPO DE CAMBIO	MOTIVO DEL CAMBIO	APARTADOS MODIFICADOS	PÁGINAS AFECTADAS
3	22/09/2023	Mayor	Atender nuevos lineamientos de administración documental y de aprobación de manual. Así como la vigencia de acuerdos de normas generales y técnicas de auditoría gubernamental	Carátula, cuadro de aprobación y control de cambios y actualizaciones.	1, 2 y 7