

RESOLUCIÓN NÚMERO CNA-DG-063-2025

Guatemala, 31 de octubre de 2025

LA DIRECCIÓN GENERAL DEL CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES

CONSIDERANDO

Que de conformidad con lo establecido en el Artículo 17 del Decreto 77-2007 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Adopciones, el Consejo Nacional de Adopciones es una entidad autónoma, de derecho público, con personalidad jurídica, patrimonio propio y plena capacidad para contraer obligaciones, siendo el Director General el jefe administrativo de la institución y representante legal, responsable de su buen funcionamiento, según lo establecido en el Artículo 20 del cuerpo legal antes referido y de acuerdo con lo dispuesto en los Artículos 15 y 17 literal a), del Acuerdo Gubernativo 182-2010 del Presidente de la República, Reglamento de la Ley de Adopciones.

CONSIDERANDO

Que las Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, aprobadas por el Contralor General de Cuentas por medio del Acuerdo A-039-2023, establecen, en la literal a) del numeral 3.1 "Selección y Desarrollo de Actividades de Control", que "La máxima autoridad, a través de la unidad competente, de conformidad con la normativa que le sea aplicable, en materia de desarrollo de procedimientos de la entidad, promoverá el diseño eficiente y eficaz, implementación, seguimiento y actualización de los procedimientos, observando y aplicando las normas vigentes de control interno gubernamental"; asimismo, la literal b) del numeral antes indicado, establece que "... se debe elaborar e implementar manuales de procedimientos, para cada puesto o cargo y procesos relativos a las diferentes actividades de la entidad sujetas a control gubernamental y fiscalización".

CONSIDERANDO

Que por medio del Acuerdo CNA-CD-021-2024 el Consejo Directivo aprobó el proyecto "Fortalecimiento de la Unidad de Comunicación Social", del Consejo Nacional de Adopciones, con el fin de optimizar la gestión comunicacional institucional; por lo que, la Unidad de Comunicación Social realizó la actualización del manual de procedimientos correspondiente y en atención a la Resolución CNA-DG-064-2017, "Guía para la Elaboración y/o Actualización de Manuales Técnicos, Administrativos y Financieros" modificada mediante las Resoluciones CNA-DG-065-2018 y CNA-DG-074-2019, la Unidad de Planificación, con visto bueno de la Subdirección General, por medio del Memorándum CNA-UPLAN-025-2025 de fecha 31 de octubre de 2025, traslada y solicita la aprobación de la versión 2.0 del Manual de Normas, Políticas y Procedimientos de la Unidad de Comunicación Social del Consejo Nacional de Adopciones.

POR TANTO:

Con base en lo considerado y fundamentado con lo dispuesto en los Artículos 17 y 20 del Decreto 77-2007 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Adopciones; artículos 15 y 17 del Acuerdo Gubernativo 182-2010 del Presidente de la República, Reglamento de la Ley de Adopciones; y, de conformidad con lo establecido en las literales a) y b) del numeral 3.1 del Acuerdo A-039-2023 del Contralor General de Cuentas, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental y artículo 4 del Acuerdo CNA-CD-021-2024 del Consejo Directivo del Consejo Nacional de Adopciones.

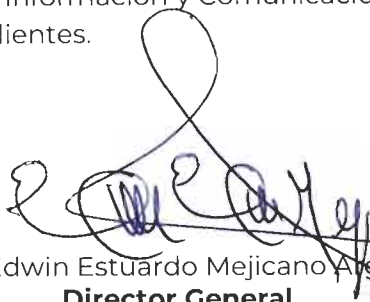


RESUELVE:

PRIMERO: Aprobar el "**Manual de Normas, Políticas y Procedimientos de la Unidad de Comunicación Social**" (**Versión 2.0**) del Consejo Nacional de Adopciones, el cual forma parte de la presente resolución y se encuentra contenido en ochenta y un (81) páginas, incluida la carátula, impresas en anverso y reverso a partir de la tercera página de dicho instrumento.

SEGUNDO: La presente Resolución surte efectos a partir de la presente fecha.

TERCERO: Procédase a notificar la presente Resolución a la Subdirección General, Coordinación del Equipo Multidisciplinario y sus respectivas Subcoordinaciones y a las Unidades de: Comunicación Social, Planificación, Administración Financiera, Recursos Humanos, Asesoría Jurídica, Registro, Tecnologías de la Información y Comunicación, Auditoría Interna e Información Pública, para los efectos correspondientes.


Lcdo. Edwin Estuardo Mejicano Argüello
Director General
Consejo Nacional de Adopciones





CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES

UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL

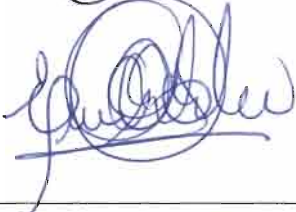
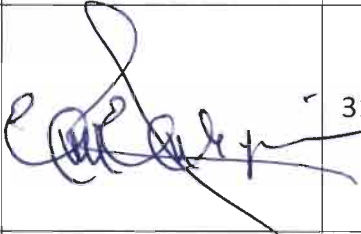
MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

Versión 2.0

Fecha de emisión: 31/10/2025



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 31/10/2025
		Versión: 2.0
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Página 2 de 81

LISTA DE ELABORACIÓN, REVISIÓN, APROBACIÓN Y AUTORIZACIÓN DEL MANUAL			
NOMBRE / CARGO		FIRMA	FECHA
Elaboró	Lcdo. Rudy Orlando González Zepeda Coordinador de Comunicación Social		04/07/2025
			— 09/10/2025
Revisó	Lcdo. Erwin Orlando Raxon Dubon Coordinador de Planificación		18/07/2025
	Lcdo. Brenner Vinicio Camposeco Vásquez Subdirector General		— 30/10/2025
Aprobó	Lcdo. Edwin Estuardo Mejicano Argüello Director General		31/10/2025
Autorizó	Lcdo. Edwin Estuardo Mejicano Argüello Director General		31/10/2025



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 31/10/2025
		Versión: 2.0
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Página 3 de 81

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	5
1 OBJETIVOS.....	6
1.1 Objetivo General.....	6
1.2 Objetivos específicos	6
2 DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.....	6
2.1 Definiciones	6
2.2 Abreviaturas o acrónimos.....	7
3. BASE LEGAL	8
4. NORMAS Y POLÍTICAS GENERALES DE COMUNICACIÓN SOCIAL.....	10
5. LISTADO DE PROCEDIMIENTOS.....	11
5.1 PROCEDIMIENTO PARA LA COORDINACIÓN DE IMPRESIÓN DE MATERIALES INFORMATIVOS	14
5.1.1 Objetivo del procedimiento	14
5.1.2 Documentos relacionados	14
5.1.3 Narrativa del procedimiento.....	14
5.1.4 Diagrama de flujo.....	19
5.2 PROCEDIMIENTO PARA EL MONITOREO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y REDES SOCIALES INSTITUCIONALES	24
5.2.1 Objetivo.....	24
5.2.2 Documentos relacionados	24
5.2.3 Narrativa del procedimiento.....	24
5.2.4 Diagrama de flujo.....	26
5.3 PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN.....	28
5.3.1 Objetivo.....	28
5.3.2 Documentos relacionados	28
5.3.3 Narrativa del procedimiento.....	28
5.3.4 Diagrama de flujo.....	30
5.4 PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE MEMORIA DE LABORES	30
5.4.1 Objetivo.....	30
5.4.2 Documentos relacionados	30
5.4.3 Normas y políticas específicas	33
5.4.4 Narrativa del procedimiento.....	33
5.4.5 Diagrama de flujo.....	37
5.5 PROCEDIMIENTO PARA LA PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DEL CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES EN REDES SOCIALES	41
5.5.1 Objetivo.....	41
5.5.2 Documentos relacionados	41
5.5.3 Narrativa del procedimiento.....	41
5.5.4 Diagrama de flujo.....	44



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 31/10/2025
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Versión: 2.0 Página 4 de 81

5.6 PROCEDIMIENTO PARA LA ENTREGA DE MATERIAL PROMOCIONAL A ENTIDADES PÚBLICAS, PRIVADAS Y USUARIOS EN GENERAL	47
5.6.1 Objetivo.....	47
5.6.2 Documentos relacionados	47
5.6.3 Narrativa del procedimiento.....	47
5.6.4 Diagrama de flujo.....	49
5.7 PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE MATERIAL AUDIOVISUAL DE NNA CON PERFIL PRIORITARIO	51
5.7.1 Objetivo.....	51
5.7.2 Documentos relacionados	51
5.7.3 Narrativa del procedimiento.....	51
5.7.4 Diagrama de flujo.....	54
5.8 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y DERIVACIÓN DE CASOS DE MADRES Y/O PADRES EN CONFLICTO CON SU PARENTALIDAD QUE SOLICITAN ASESORÍA Y ORIENTACIÓN A TRAVÉS DE LAS REDES SOCIALES INSTITUCIONALES	57
5.8.1 Objetivo.....	57
5.8.2 Documentos relacionados	57
5.8.3 Narrativa del procedimiento.....	57
5.8.4 Diagrama de flujo.....	59
5.9 PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE BOLETÍN "TODOS NOS INFORMAMOS -TONI-"	61
5.9.1 Objetivo.....	61
5.9.2 Documentos relacionados	61
5.9.3 Normas específicas	61
5.9.4 Narrativa del procedimiento.....	62
5.9.5 Diagrama de flujo.....	63
5.10 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE DISEÑO GRÁFICO DE LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS DEL CNA.....	66
5.10.1 Objetivo.....	66
5.10.2 Documentos relacionados	66
5.10.3 Narrativa del procedimiento.....	66
5.10.4 Diagrama de flujo.....	68
6. CONTROL DE CAMBIOS	70
ANEXOS	
GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE LA MEMORIA DE LABORES INSTITUCIONAL.....	72

	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 31/10/2025
		Versión: 2.0
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Página 5 de 81

INTRODUCCIÓN

A través del Decreto número 77-2007 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Adopciones, se creó el Consejo Nacional de Adopciones (CNA) como una entidad de carácter público, con plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, asimismo se le reconoce como la Autoridad Central en materia de adopciones en Guatemala, encargada de velar por el fiel cumplimiento de los trámites administrativos de todos los expedientes de adopción. Además, de acuerdo con lo establecido en el Acuerdo Gubernativo número 182-2010 del Presidente de la República, Reglamento de la Ley de Adopciones, el Consejo Nacional de Adopciones cuenta con autonomía plena para aprobar sus directrices, normas y reglamentos, entre otros.

Bajo ese contexto, en febrero de 2020, por medio de la Resolución número CNA-DG-011-2020 la Dirección General del CNA aprobó el Manual de Procedimientos de la Unidad de Comunicación Social (Versión 1.0), sin embargo, derivado a que en el mes de diciembre de 2024 fue aprobado el proyecto de fortalecimiento de la Unidad de Comunicación Social, por medio del cual se crearon, dentro de la estructura administrativa, los puestos de Técnico en Comunicación y Diseñador Gráfico, con el fin de optimizar la gestión comunicacional institucional; por lo que, se requirió la actualización del manual de procedimientos correspondiente, para cumplir con las políticas, aspectos legales, procedimientos y controles vigentes, así como, garantizar la realización de las tareas de manera eficaz y segura.

De acuerdo con lo anterior, la actualización del presente instrumento se fundamenta en el artículo 19, literal m) del Reglamento de la Ley de Adopciones y la norma número tres de las Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, aprobadas por medio del Acuerdo número A-039-2023 del Contralor General de Cuentas. Asimismo, para la actualización se tomó en consideración lo establecido en la Resolución número CNA-DG-064-2017 por medio de la cual la Dirección General aprobó la "Guía para la Elaboración y/o Actualización de Manuales de Procedimientos, Normas, Políticas y Reglamentos" del CNA, modificada mediante las Resoluciones CNA-DG-065-2018 y CNA-DG-074-2019.

En ese sentido, el presente manual constituye una herramienta administrativa y técnica de aplicación y consulta, que ordena los procesos, procedimientos y actividades relacionadas con la gestión comunicacional institucional. Para llevar a cabo lo anterior, se desarrollan 10 procedimientos los cuales incluyen el nombre del procedimiento, objetivos, base legal, descripción del procedimiento y el correspondiente flujograma que permite visualizar de manera gráfica y resumida el procedimiento. Es importante mencionar que, en la medida que surjan nuevas instrucciones y/o actividades que incidan en los procedimientos consignados en el presente manual, será sometido a un proceso de actualización.



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 31/10/2025
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Versión: 2.0 Página 6 de 81

1 OBJETIVOS

Los objetivos del presente manual se dividen en general y específicos, los cuales se describen en los siguientes dos numerales.

1.1 Objetivo General

Contar con una normativa que describa las responsabilidades, los procedimientos y mecanismos empleados para la aplicación de las actividades relacionadas con el diseño y ejecución de estrategias y políticas de promoción y comunicación social de la institución, de acuerdo con las operaciones técnicas y administrativas del Consejo Nacional de Adopciones y de conformidad con la normativa técnica y legal aplicable en la materia.

1.2 Objetivos específicos

Los objetivos específicos del presente manual son:

- Establecer y describir las normas, políticas y procedimientos en materia de comunicación social de la institución.
- Delimitar las funciones y responsabilidades de los funcionarios y empleados públicos que intervienen en cada uno de los procesos que se desarrollan en la Unidad de Comunicación Social (UCS), de conformidad con la normativa técnica y legal aplicable en la materia.
- Contar con una guía para la ejecución de las actividades relacionadas con el diseño, implementación y ejecución de estrategias y políticas de promoción y comunicación social de la institución, para contribuir a alcanzar los objetivos y resultados institucionales.
- Servir como un instrumento de apoyo para fortalecer las capacidades del personal, en cuanto a las funciones que le competen a la Unidad de Comunicación Social.

2 DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

A continuación, se presenta un listado de las distintas definiciones o términos de uso frecuente dentro de los procedimientos que se llevan a cabo en la Unidad de Comunicación Social, así como, las abreviaturas más usuales relacionadas con dichos procedimientos.

2.1 Definiciones

Las definiciones o términos de uso frecuente son:

	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 31/10/2025
		Versión: 2.0
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Página 7 de 81

- a) **Comentario:** juicio, opinión u observación que se hace o se expresa acerca de algo o alguien.
- b) **Consulta:** petición de información, opinión o consejo sobre una materia determinada. Búsqueda de información en una fuente de documentación para aprender una cosa o para aclarar una duda.
- c) **Documento:** escrito en que constan datos fidedignos o susceptibles de ser empleados como tales para probar algo.
- d) **Evaluación:** valoración de conocimientos, actitud y rendimiento de una persona o de un servicio.
- e) **Gestión:** acción o trámite que, junto con otros, se lleva a cabo para conseguir o resolver una cosa.
- f) **Informe:** parte o síntesis que se da acerca de determinados hechos, situaciones o sucesos. Integrados en una consolidación de hechos impresos en papel.
- g) **Oficio:** comunicación escrita, referente a los asuntos de las administraciones públicas.
- h) **Usuario:** organización o persona que recibe y/o solicita un servicio.

2.2 Abreviaturas y/o acrónimos

A continuación, se enlistan los acrónimos que regularmente están relacionados en los procedimientos de la Unidad de Comunicación Social del Consejo Nacional de Adopciones:

No.	ABREVIATURA O ACRÓNIMO	SIGNIFICADO
01	CEM	Coordinación del Equipo Multidisciplinario
02	CGC	Contraloría General de Cuentas
03	CNA	Consejo Nacional de Adopciones
04	CUI	Código Único de Identificación
05	DG	Dirección General
06	DPI	Documento Personal de Identificación
07	NNA	Niño, Niña y Adolescente
08	PEI	Plan Estratégico Institucional
09	SACHPOI	Subcoordinación de Autorización y Control de Hogares de Protección y Organismos Internacionales



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 31/10/2025
		Versión: 2.0
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Página 8 de 81

No.	ABREVIATURA O ACRÓNIMO	SIGNIFICADO
10	SDG	Subdirección General
11	SG	Secretaría General
12	SUAN	Subcoordinación de Atención al Niño
13	SUFA	Subcoordinación de Atención y Apoyo a la Familia Adoptiva
14	SUFB	Subcoordinación de Atención y Apoyo a la Familia Biológica
15	TONI	Todos Nos Informamos
16	UCS	Unidad de Comunicación Social
17	UDAIP	Unidad de Acceso a la Información Pública

3. BASE LEGAL

Los principales documentos de consulta jurídicos que soportan los procedimientos identificados en el presente Manual se describen en la siguiente matriz:

No.	NOMBRE DEL DOCUMENTO	DISPOSICIÓN
01	Constitución Política de la República de Guatemala	Establece el Derecho de Petición; asimismo, establece que los funcionarios son depositarios de la autoridad, responsables legalmente por su conducta oficial, sujetos a la ley y jamás superiores a ella
02	Decreto número 77-2007 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Adopciones	Crea al CNA como la Autoridad Central en materia de adopción nacional e internacional, con autonomía plena para adquirir derechos y contraer obligaciones y establece la estructura orgánica mínima para el cumplimiento de sus funciones

	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 31/10/2025
		Versión: 2.0
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Página 9 de 81

No.	NOMBRE DEL DOCUMENTO	DISPOSICIÓN
03	Decreto número 57-2008 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Acceso a la Información Pública	Establece las normas y los procedimientos para garantizar a toda persona, natural o jurídica, el acceso a la información o actos de la administración pública que se encuentre en los archivos, fichas, registros, base, banco o cualquier otra forma de almacenamiento de datos de los organismos del Estado, municipalidades, instituciones autónomas y descentralizadas
04	Acuerdo Gubernativo 182-2010 del Presidente de la República, Reglamento de la Ley de Adopciones	Desarrolla los procedimientos técnicos y administrativos de adopción establecidos en la Ley de Adopciones y regula el funcionamiento del CNA y sus dependencias para el estricto cumplimiento de la Ley. Asimismo, establece, dentro de las funciones de la Dirección General, la coordinación de la Comunicación Social del CNA con los distintos medios de comunicación social y de las instituciones públicas y privadas, nacionales e internacionales, a través de Comunicación Social. De igual forma establece la coordinación para la elaboración de la Memoria de Labores del CNA
05	Acuerdo número A-039-2023 del Contralor General de Cuentas, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental	Crea procedimientos, componentes y establece responsabilidades relacionadas con el control interno gubernamental. Además, demanda promover el diseño eficiente y eficaz, implementación, seguimiento y actualización de los procedimientos, observando y aplicando las normas vigentes de control interno gubernamental



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 31/10/2025
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Versión: 2.0 Página 10 de 81

No.	NOMBRE DEL DOCUMENTO	DISPOSICIÓN
06	Acuerdo número CNA-CD-004-2020 del Consejo Directivo del CNA, Reglamento Interno de Trabajo y Gestión del Recurso Humano del Consejo Nacional de Adopciones	Contiene las disposiciones que regulan la relación laboral entre el CNA y sus funcionarios y trabajadores con motivo de la prestación concreta del trabajo en relación de dependencia
07	Acuerdo número CNA-CD-014-2023 del Consejo Directivo del CNA, Reglamento Orgánico Interno del Consejo Nacional de Adopciones y sus Reformas	Regula la estructura general interna, organización y funciones del CNA. Su contenido es de aplicación y cumplimiento obligatorio para los funcionarios, empleados, prestadores de servicios profesionales y técnicos del CNA sin excepción
08	Resolución número CNA-DG-064-2017 de la Dirección General del CNA, "Guía para la Elaboración y/o Actualización de Manuales Técnicos, Administrativos y Financieros" y sus modificaciones	Provee el marco metodológico de referencia para orientar la creación y/o actualización de documentos uniformes, que contengan los procedimientos para el fiel cumplimiento de las atribuciones institucionales
09	Manual de Puestos y Funciones del Consejo Nacional de Adopciones vigente	Define y establece las principales funciones y actividades del personal de la institución, dentro de ellas, el personal de la Unidad de Comunicación Social

4. NORMAS Y POLÍTICAS GENERALES DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Las normas y políticas generales sobre la gestión de Comunicación Social del CNA se describen en los siguientes numerales:

a) GESTIÓN DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

- 1) El Coordinador de Comunicación Social actuará en todo momento como vínculo de información con los medios de comunicación nacionales e internacionales.
- 2) El Coordinador de Comunicación Social será el responsable de supervisar y coordinar la formulación del material informativo y los boletines relacionados con la Institución, sus políticas y resultados para su difusión social, así como, coordinar con las Unidades

	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 31/10/2025
		Versión: 2.0
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Página 11 de 81

Administrativas del CNA, la preparación de material informativo relacionado con temas de adopción;

- 3) La Unidad de Comunicación Social será responsable de coordinar las actividades de relaciones y eventos públicos del CNA, de acuerdo con su competencia;
- 4) El Coordinador de Comunicación Social coordinará toda actividad de comunicación social u opinión pública que realice el CNA;
- 5) El Coordinador de Comunicación Social supervisará y coordinará la elaboración de los materiales de apoyo necesarios para la comunicación pública que realice el CNA;
- 6) La Unidad de Comunicación Social coordinará el monitoreo permanente de la imagen del CNA;

b) SALVAGUARDA Y RESERVA DE LA INFORMACIÓN

De acuerdo con el Manual de Puestos y Funciones del CNA, en todas las actuaciones y desarrollo de los procedimientos contenidos en el presente instrumento, quienes intervienen deben realizar sus acciones bajo la garantía de discreción y reserva, así como, velar por el resguardo de la información administrativa, técnica y de cualquier índole, manteniendo la confidencialidad, integridad y disponibilidad de esta, de conformidad con el artículo 8 de la Ley de Adopciones.

5. LISTADO DE PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos de la UCS se describen en la siguiente tabla y se detallan en los apartados correspondientes del presente numeral.

PROCEDIMIENTO NÚMERO	DESCRIPCIÓN
01	Procedimiento para la coordinación de impresión de materiales informativos
02	Procedimiento para el monitoreo de medios de comunicación y redes sociales institucionales
03	Procedimiento para la gestión de medios de comunicación
04	Procedimiento para la elaboración de la Memoria de labores
05	Procedimiento para la promoción y difusión del CNA en redes sociales



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 31/10/2025
		Versión: 2.0
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Página 12 de 81

PROCEDIMIENTO NÚMERO	DESCRIPCIÓN
06	Procedimiento para la entrega de material promocional a entidades públicas, privadas y usuarios en general
07	Procedimiento para la realización de material audiovisual de NNA con perfil prioritario
08	Procedimiento para la atención y derivación de casos de madres y/o padres en conflicto con su parentalidad que solicitan asesoría y orientación a través de las redes sociales institucionales
09	Procedimiento para la elaboración de boletín "Todos Nos Informamos" -TONI
10	Procedimiento para la atención de solicitudes de diseño gráfico de las diferentes dependencias del CNA



CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES

UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL

**PROCEDIMIENTO No. 01
COORDINACIÓN DE IMPRESIÓN DE MATERIALES INFORMATIVOS**

Versión 2.0

Fecha de emisión: 31/10/2025



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 31/10/2025
		Versión: 2.0
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Página 14 de 81

5.1 PROCEDIMIENTO PARA LA COORDINACIÓN DE IMPRESIÓN DE MATERIALES INFORMATIVOS

5.1.1 Objetivo del procedimiento

Establecer los procesos y responsables de la coordinación con las unidades administrativas del CNA, para la preparación de material informativo relacionado con las actividades institucionales. Asimismo, la coordinación para la elaboración de los materiales de apoyo necesarios para la comunicación interna y externa que realice el CNA.

5.1.2 Documentos relacionados

El procedimiento para la coordinación de diseño y la impresión de materiales informativos se fundamenta en la base legal descrita en el numeral tres del presente manual.

5.1.3 Narrativa del procedimiento

Los pasos o actividades que se realizan para la coordinación de diseño y la impresión de materiales informativos del CNA se detallan en la siguiente tabla:

PROCEDIMIENTO PARA LA COORDINACIÓN DE IMPRESIÓN DE MATERIALES INFORMATIVOS		
PASO No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
A. REQUERIMIENTOS DE DEPENDENCIAS INSTITUCIONALES		
INICIO SUBPROCEDIMIENTO A		
01	Coordinador de Comunicación Social	Recibe requerimiento de los responsables de las unidades técnicas o administrativas para la impresión de materiales informativos
02		Solicita el diseño, diagramación, color, composición y edición de materiales informativos según requerimiento recibido ¹
03	Diseñador Gráfico	Recibe solicitud y genera artes gráficas para impresión del material requerido

¹ El Coordinador de Comunicación Social coordina con el Diseñador Gráfico y con responsable de unidad solicitante, cuando corresponda, todo lo relacionado al diseño, diagramación, color, composición y edición de materiales según las reglas del Manual de Normas Gráficas y uso del Logotipo Institucional

	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 31/10/2025
		Versión: 2.0
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Página 15 de 81

PROCEDIMIENTO PARA LA COORDINACIÓN DE IMPRESIÓN DE MATERIALES INFORMATIVOS		
PASO No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
04		Traslada propuesta de artes gráficas para impresión del material requerido
05	Coordinador de Comunicación Social	Recibe propuesta de artes gráficas, revisa y determina: ¿Está de acuerdo?
5.1		Sí: traslada propuesta a responsable de unidad solicitante. Continúa en paso número 06
5.2		No: devuelve para que se realicen los cambios correspondientes. Regresa a paso número 03
06	Responsable de Unidad Solicitante	Recibe propuesta de artes gráficas, revisa y determina: ¿Está de acuerdo?
6.1		Sí: da visto bueno y notifica al Coordinador de Comunicación Social. Continúa en paso número 07
6.2		No: emite observaciones y devuelve. Regresa a paso número 5.2
07	Coordinador de Comunicación Social	Recibe visto bueno y traslada información a responsable de unidad solicitante, para la generación de la Requisición de Compra
08	Responsable de Unidad solicitante	Recibe información, genera Requisición de Compra y traslada para el inicio del proceso de adquisición del servicio de acuerdo con la modalidad de compra que corresponda
09		Brinda seguimiento al proceso de contratación del servicio e informa al Coordinador de Comunicación Social sobre la empresa adjudicada para la impresión de materiales promocionales
10	Coordinador de Comunicación Social	Recibe información, se comunica con la empresa adjudicada y traslada los artes finales para la impresión de los materiales informativos
11		Brinda seguimiento al proceso de impresión y recibe de la empresa adjudicada las muestras del trabajo solicitado
12		Traslada al responsable de Unidad solicitante las muestras del trabajo solicitado
13	Responsable de Unidad solicitante	Recibe muestra preliminar del trabajo de impresión solicitado, revisa y determina: ¿Está de acuerdo?



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 31/10/2025
		Versión: 2.0
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Página 16 de 81

PROCEDIMIENTO PARA LA COORDINACIÓN DE IMPRESIÓN DE MATERIALES INFORMATIVOS		
PASO No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
13.1	Responsable de Unidad solicitante	Sí: informa por correo electrónico y/o firma y sella de visto bueno la muestra del trabajo de impresión solicitado. Continúa en paso número 14
13.2		No: emite observaciones para que Comunicador Social solicite a empresa realizar las modificaciones respectivas. Regresa a paso número 11
14	Coordinador de Comunicación Social	Recibe visto bueno de muestras aprobadas y las traslada a empresa adjudicada para la impresión definitiva de los materiales informativos solicitados
15		Brinda seguimiento a la impresión final del material requerido
16		Recibe de la empresa adjudicada el material requerido, revisa y determina: ¿Está de acuerdo?
16.1		Sí: coordina con responsable de Unidad solicitante la recepción del material impreso
16.2		No: Informa a empresa adjudicada sobre la inconformidad. Regresa a paso número 11
17		Recibe artes editables de los materiales impresos y traslada al Técnico en Comunicación
18	Técnico en Comunicación	Recibe artes editables de materiales impresos, registra en base de datos y archiva para futuras referencias
FIN SUBPROCEDIMIENTO A		
B. NECESIDAD IDENTIFICADA POR LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL		
INICIO SUBPROCEDIMIENTO B		
01	Coordinador de Comunicación Social	Determina la necesidad de requerir los servicios de impresión de materiales informativos

	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 31/10/2025
		Versión: 2.0
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Página 17 de 81

PROCEDIMIENTO PARA LA COORDINACIÓN DE IMPRESIÓN DE MATERIALES INFORMATIVOS		
PASO No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
02		Solicita el diseño, diagramación, color, composición y edición de materiales informativos según necesidad institucional ²
03	Diseñador Gráfico	Recibe solicitud y genera artes gráficas para impresión del material requerido
04		Traslada propuesta de artes gráficas para impresión del material requerido
05	Coordinador de Comunicación Social	Recibe propuesta de artes gráficas, revisa y determina: ¿Está de acuerdo?
5.1		Sí: da visto bueno a propuesta de artes gráficas. Continúa en paso número 06
5.2		No: devuelve para que se realicen los cambios correspondientes. Regresa a paso número 03
06		Genera Requisición de Compra y traslada para el inicio del proceso de adquisición del servicio de acuerdo con la modalidad de compra que corresponda
07		Se comunica con la empresa adjudicada y traslada los artes finales para la impresión de los materiales informativos
08		Recibe de la empresa adjudicada las muestras del trabajo de impresión solicitado, revisa y determina: ¿Está de acuerdo?
8.1		Sí: firma y sella de visto bueno la muestra del trabajo de impresión solicitado. Continúa en paso número 09
8.2		No: emite observaciones y solicita a empresa realizar las modificaciones respectivas. Regresa a paso número 07
09		Coordina con la empresa adjudicada la impresión final del material requerido

² El Coordinador de Comunicación Social coordina con el Diseñador Gráfico todo lo relacionado al diseño, diagramación, color, composición y edición de materiales según las reglas del Manual de Normas Gráficas y uso del Logotipo Institucional

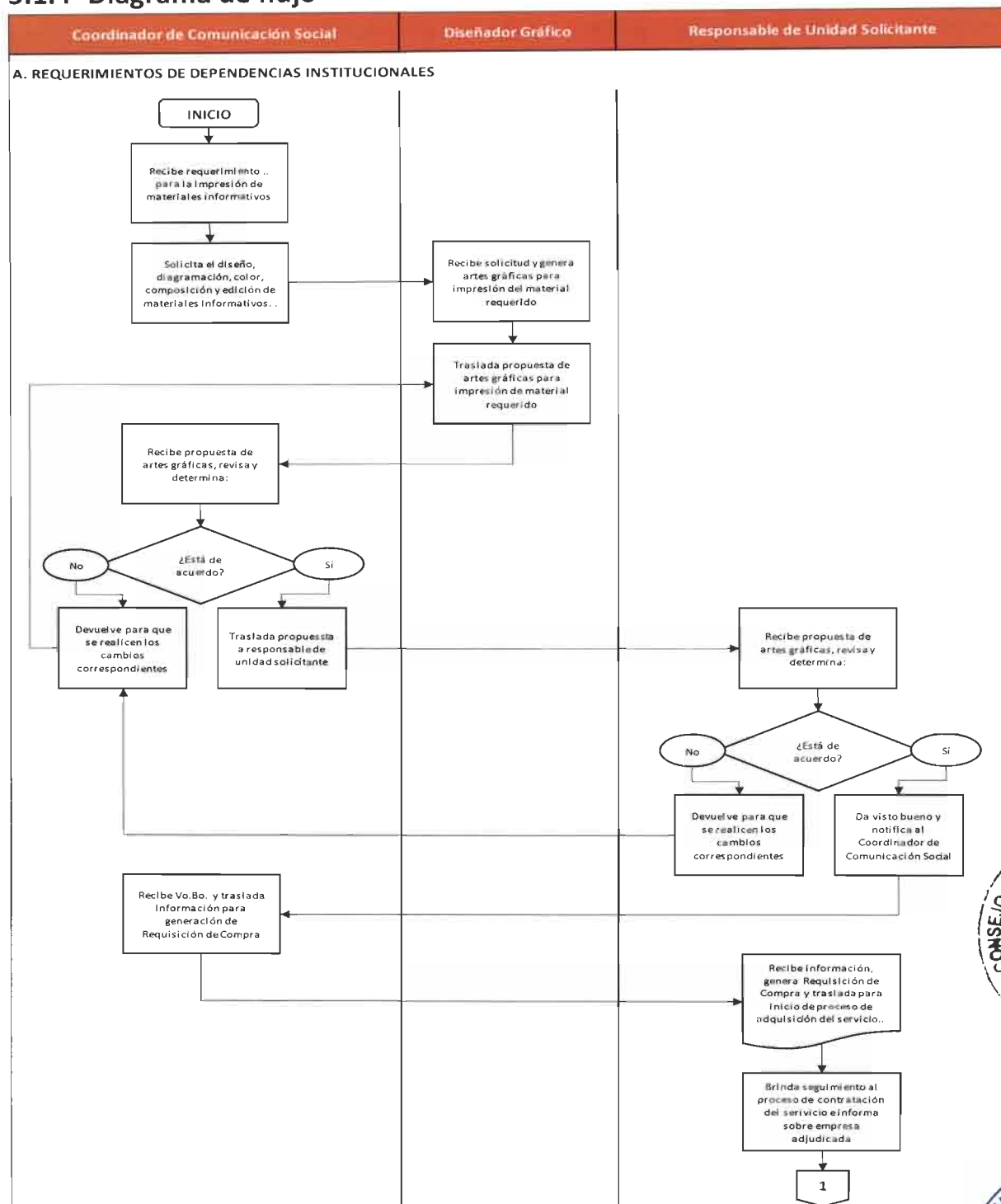


	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 31/10/2025
		Versión: 2.0
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Página 18 de 81

PROCEDIMIENTO PARA LA COORDINACIÓN DE IMPRESIÓN DE MATERIALES INFORMATIVOS		
PASO No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
10	Coordinador de Comunicación Social	Recibe material requerido, revisa y determina: ¿Está de acuerdo?
10.1		Sí: recibe el material impreso. Continúa en paso número 11
10.2		No: informa a empresa adjudicada sobre la inconformidad. Regresa a paso número 09
11		Recibe de empresa adjudicada las artes editables de los materiales impresos y traslada al Técnico(a) en Comunicación
12	Técnico en Comunicación	Recibe artes editables de materiales impresos, registra en base de datos y archiva para futuras referencias
FIN SUBPROCEDIMIENTO B		



5.1.4 Diagrama de flujo





CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES
-CNA-

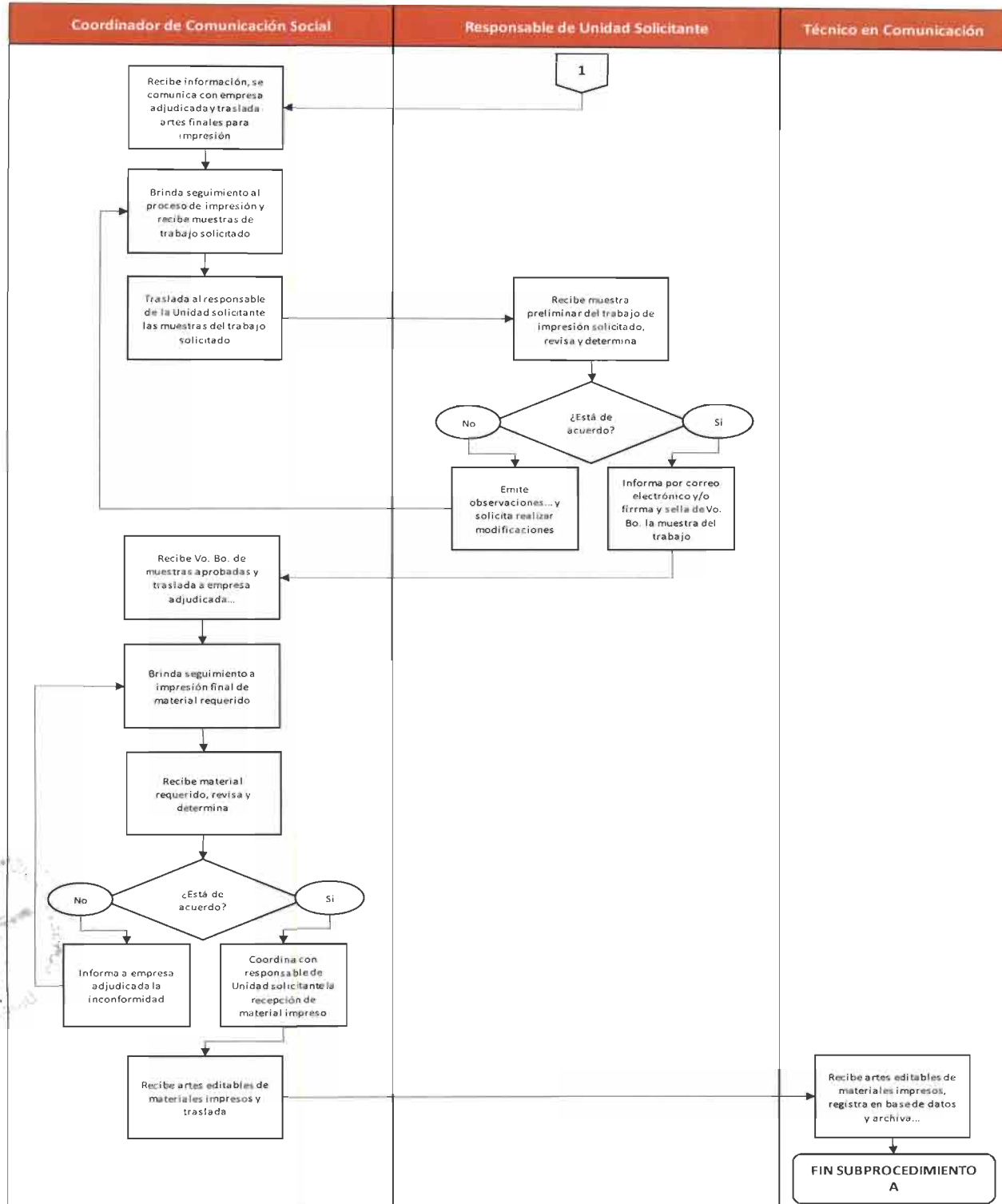
Fecha de Emisión:

31/10/2025

Versión: 2.0

MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Página 20 de 81





CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES
-CNA-

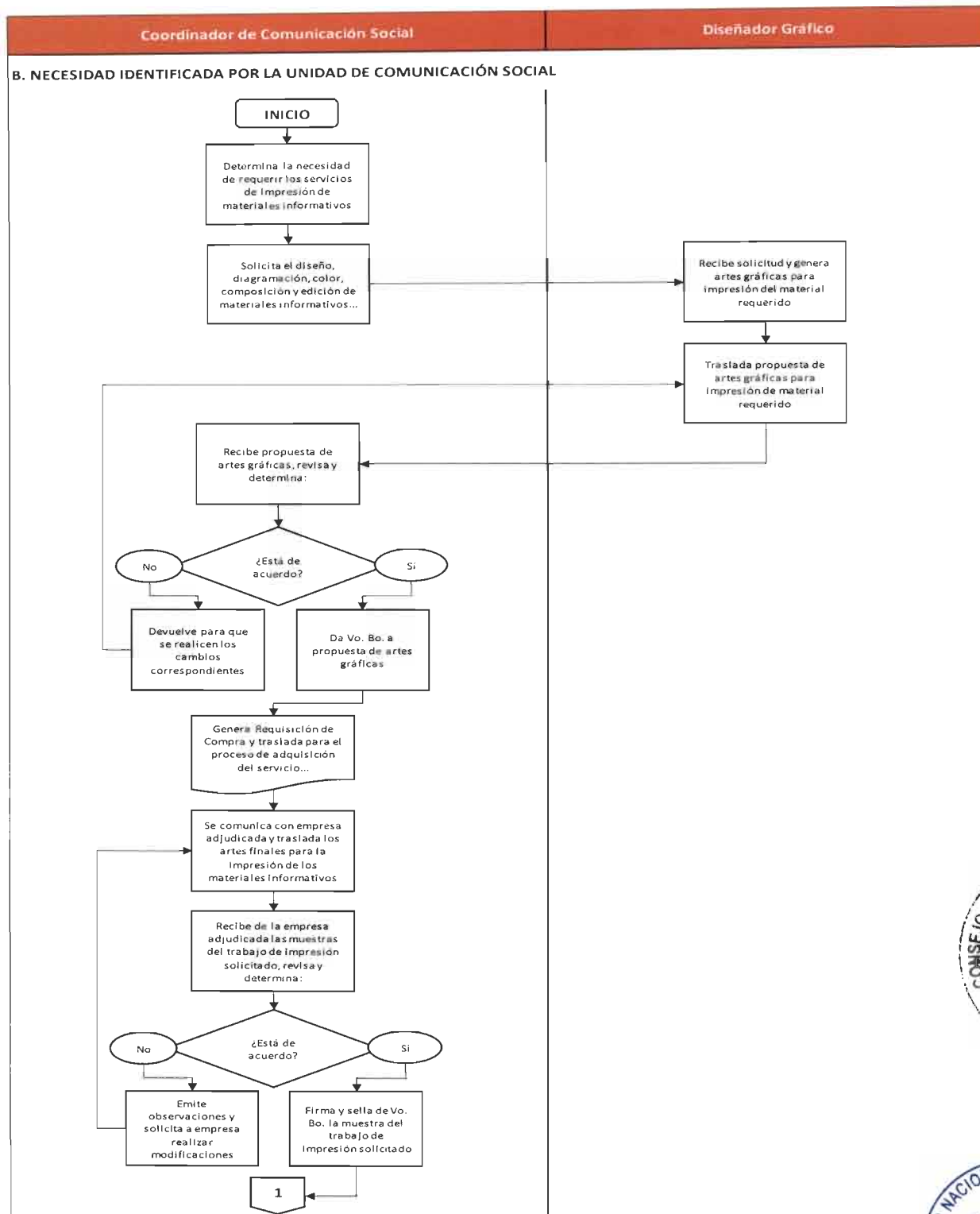
Fecha de Emisión:

31/10/2025

Versión: 2.0

MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Página 21 de 81





CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES
-CNA-

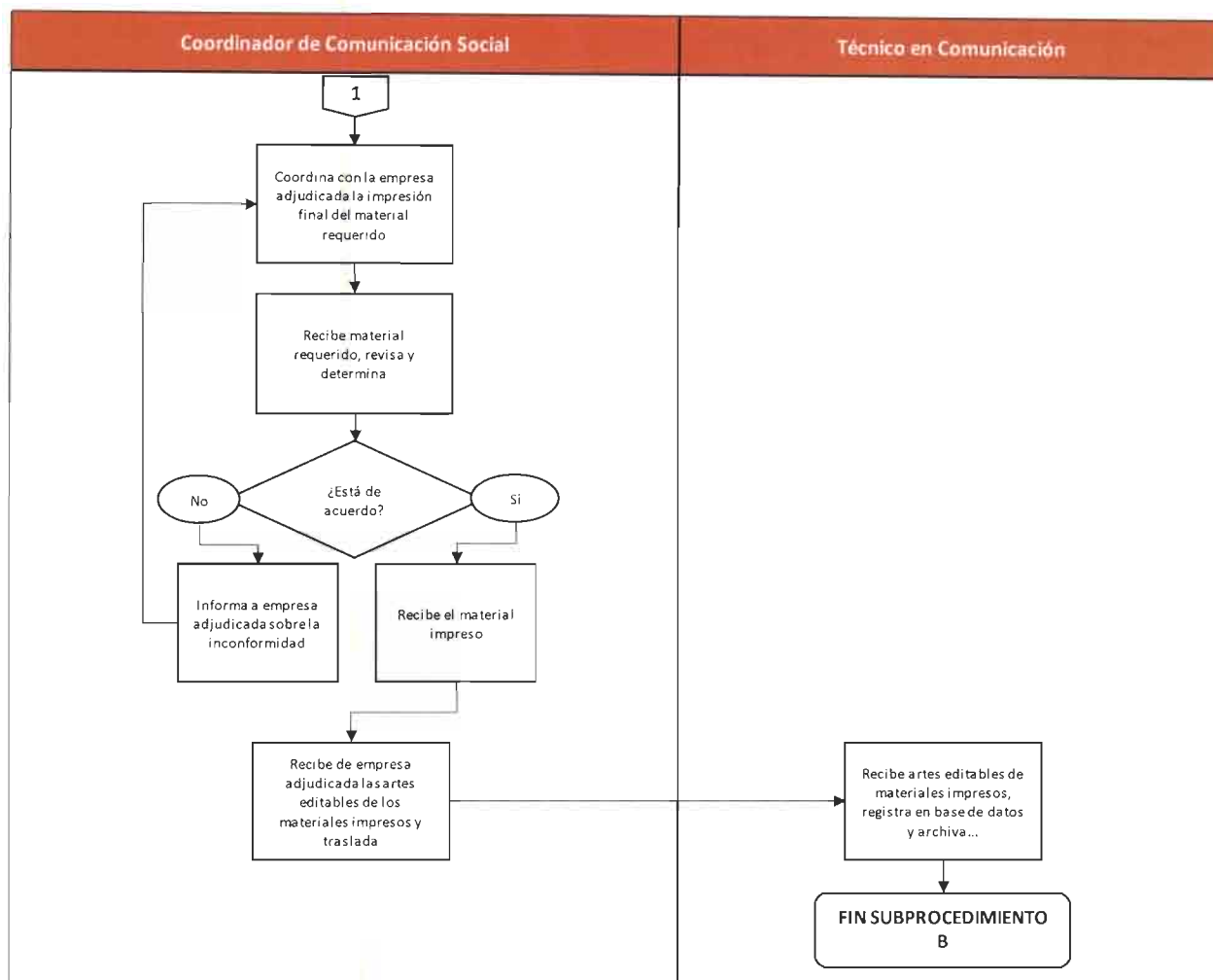
Fecha de Emisión:

31/10/2025

Versión: 2.0

MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Página 22 de 81





CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES

UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL

**PROCEDIMIENTO No. 02
MONITOREO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y
REDES SOCIALES INSTITUCIONALES**

Versión 2.0

Fecha de emisión: 31/10/2025



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 31/10/2025
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Versión: 2.0 Página 24 de 81

5.2 PROCEDIMIENTO PARA EL MONITOREO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y REDES SOCIALES INSTITUCIONALES

5.2.1 Objetivo

Establecer las actividades, pasos y responsables de efectuar el monitoreo permanente de la imagen del CNA; informar de la publicación de temas relacionados a la institución; analizar la tendencia mediática de los temas relacionados al CNA; y, alertar de manera oportuna de temas mediáticos de interés de este Consejo.

5.2.2 Documentos relacionados

El procedimiento para el monitoreo de medios de comunicación y redes sociales institucionales se fundamenta en la base legal descrita en el numeral tres del presente manual.

5.2.3 Narrativa del procedimiento

Los pasos o actividades que se realizan para el monitoreo de medios de comunicación y redes sociales institucionales se detallan en la siguiente tabla:

PROCEDIMIENTO PARA EL MONITOREO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y REDES SOCIALES INSTITUCIONALES		
PASO No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
INICIO		
01	Coordinador de Comunicación Social	Monitorea los medios de comunicación y redes sociales ³
02		Filtra los hechos negativos y positivos que guarden relación con el CNA, analiza y determina: ¿Existen hechos relevantes que deba atender o decidir la Dirección General?
2.1		Sí: traslada por medio de oficio los hechos relevantes. Continúa en paso número 03
2.2		No: comparte información, por medios electrónicos, al personal y autoridades del CNA. Continúa en paso número 05

³ El Técnico en Comunicación apoya en el monitoreo de los medios de comunicación y redes sociales

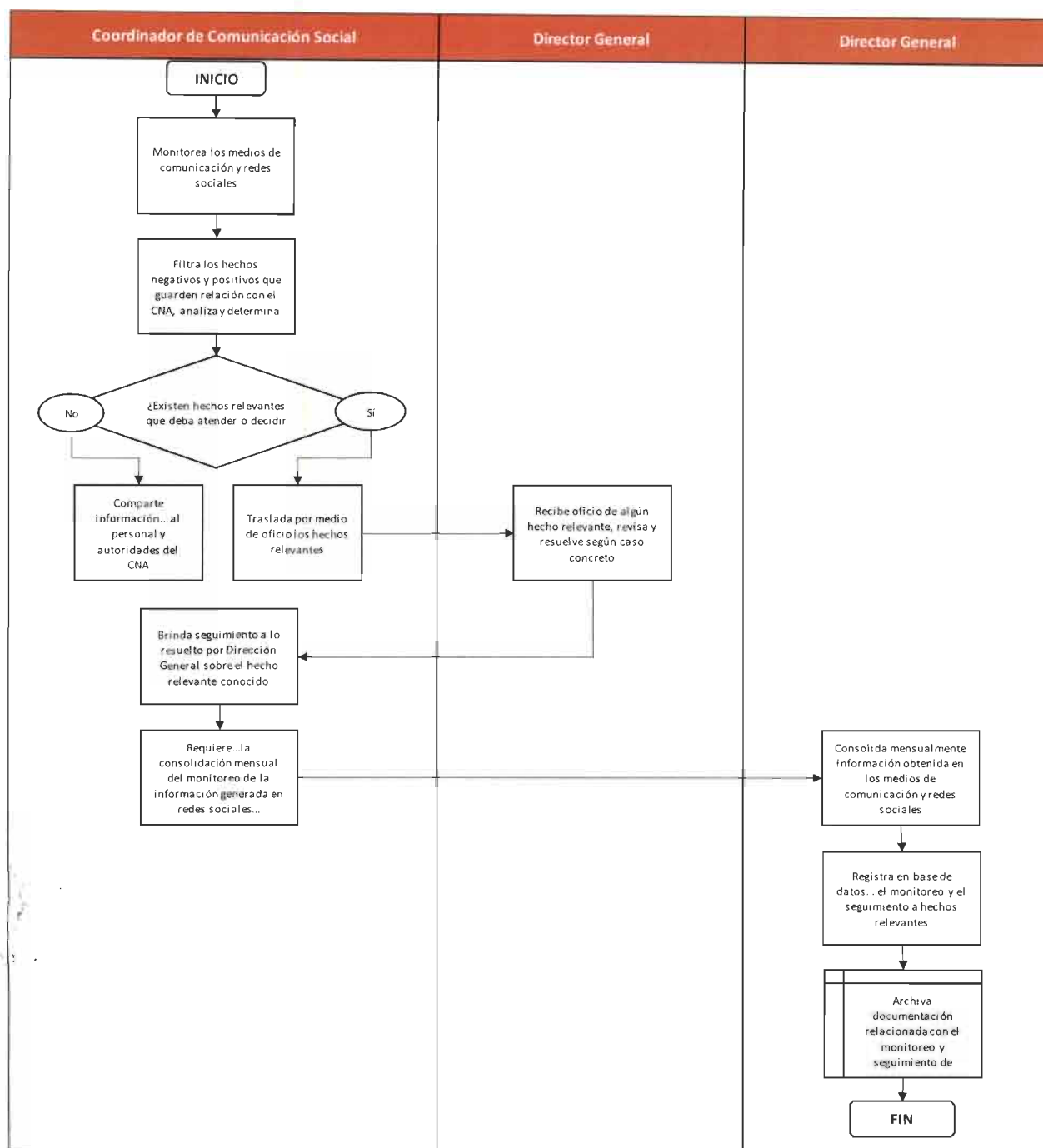
	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 31/10/2025
		Versión: 2.0
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Página 25 de 81

PROCEDIMIENTO PARA EL MONITOREO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y REDES SOCIALES INSTITUCIONALES		
PASO No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
03	Director General	Recibe oficio de algún hecho relevante, revisa y decide según caso concreto
04	Coordinador de Comunicación Social	Brinda seguimiento a lo decidido por Dirección General sobre el hecho relevante conocido
05		Requiere a Técnico en Comunicación, la consolidación mensual del monitoreo de la información generada en medios de comunicación y redes sociales institucionales
06	Técnico en Comunicación	Consolida mensualmente información obtenida en los medios de comunicación y redes sociales institucionales
07		Registra en base de datos la información consolidada del monitoreo realizado y el seguimiento de hechos relevantes
08		Archiva documentación relacionada con el monitoreo y seguimiento de hechos relevantes notificados para consulta o futuras referencias
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 31/10/2025 Versión: 2.0
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Página 26 de 81

5.2.4 Diagrama de flujo





CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES

UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL

**PROCEDIMIENTO No. 03
GESTIÓN DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

Versión 2.0

Fecha de emisión: 31/10/2025



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-		Fecha de Emisión: 31/10/2025
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL		Versión: 2.0
			Página 28 de 81

5.3 PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN

5.3.1 Objetivo

Establecer las actividades y responsables de propiciar y mantener relación con los medios de comunicación social y la implementación de los recursos necesarios para comunicar la información de la institución, de acuerdo con requerimientos o necesidades institucionales.

5.3.2 Documentos relacionados

El procedimiento para la gestión de medios de comunicación se fundamenta en la base legal descrita en el numeral tres del presente manual.

5.3.3 Narrativa del procedimiento

Los pasos o actividades que se realizan para la gestión de medios de comunicación se detallan en la siguiente tabla:

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN		
PASO No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
INICIO		
01	Coordinador de Comunicación Social	Recibe por medios electrónicos solicitud de información y/o entrevista de algún medio de Comunicación
02		Traslada solicitud de información y/o entrevista sobre algún tema institucional a Dirección General
03	Director General	Recibe solicitud de información y/o entrevista, analiza y determina: ¿Acepta la solicitud?
3.1		Sí: notifica autorización para la entrega de información o aceptación de entrevista. Continúa en paso número 05
3.2		No: notifica razones por las que rechaza solicitud. Continúa en paso número 04
04	Coordinador de Comunicación Social	Recibe notificación e informa a medio de comunicación las razones por las que rechaza solicitud. Fin del procedimiento

	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 31/10/2025
		Versión: 2.0
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Página 29 de 81

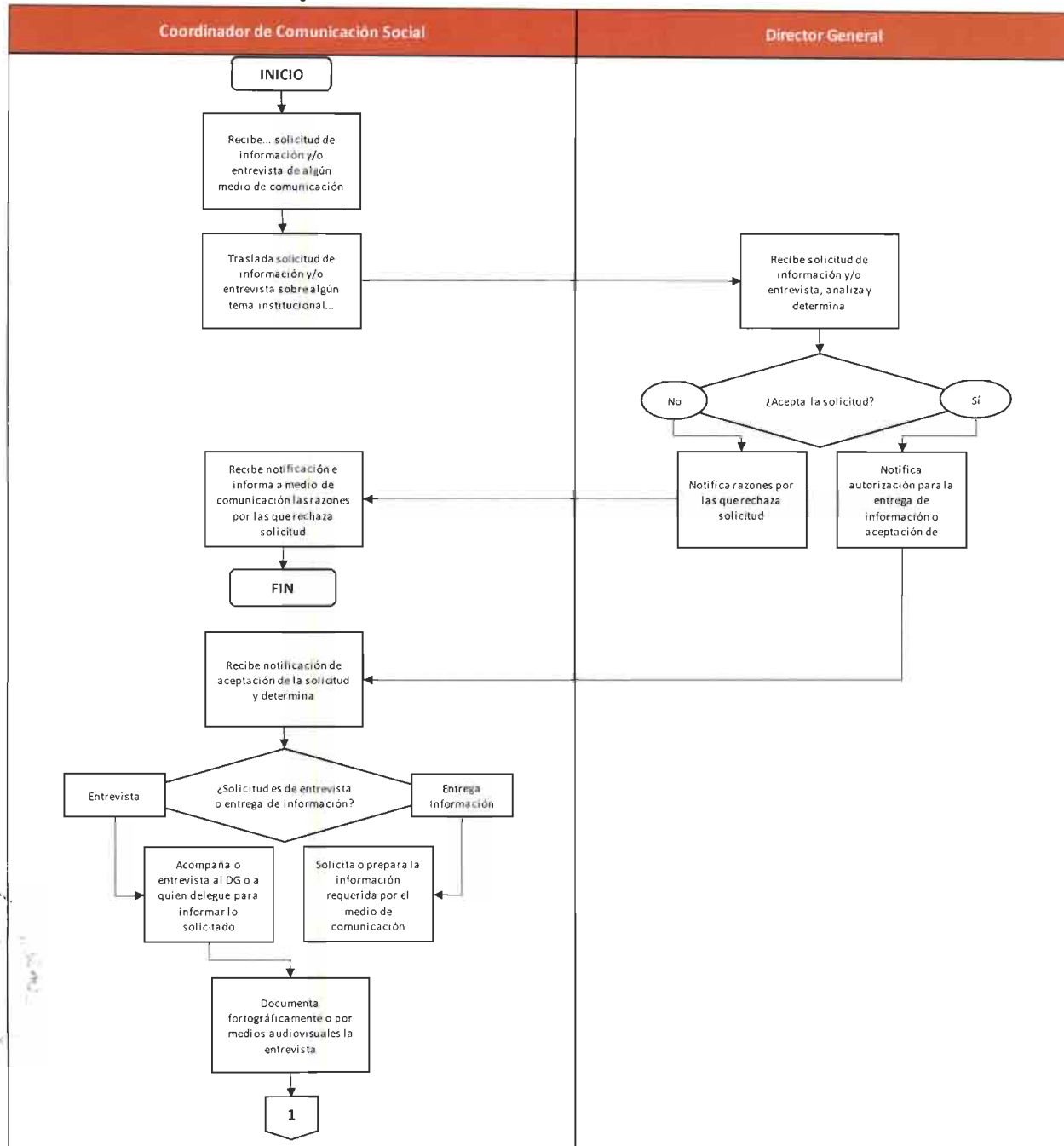
PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN		
PASO No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
05	Coordinador de Comunicación Social	Recibe notificación de aceptación de la solicitud y determina: ¿Solicitud es de entrevista o entrega de información?
5.1		Entrevista: acompaña o entrevista al Director General o a quien delegue para informar sobre lo solicitado. Continúa en paso número 06
5.2		Entrega de información: solicita o prepara la información requerida por el medio de comunicación. Continúa en paso número 07
06		Documenta fotográficamente o por medios audiovisuales la entrevista ⁴
07		Recibe o consolida la información requerida por el medio de comunicación
08		Prepara y traslada al medio de comunicación la información requerida
09	Coordinador de Comunicación Social	Brinda seguimiento a la información publicada versus los datos o información proporcionada y determina: ¿Información publicada es diferente a la proporcionada?
9.1		Sí: con visto bueno de Director General solicita aclaración de nota publicada
9.2		No: traslada información al Técnico en Comunicación para su registro y archivo. Continúa en paso número 10
10	Técnico en Comunicación	Recibe expediente de entrevista o información proporcionada
11		Registra en base de datos de la gestión de medios de comunicación y archiva para futuras referencias o consultas
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

⁴ Si la entrevista se realiza en la Oficina Departamental, un responsable de dicha oficina deberá de dar el acompañamiento y remitir información al Coordinador de Comunicación Social sobre la entrevista brindada. En situaciones en las que no fuera posible que el Coordinador de Comunicación Social acompañe para documentar la entrevista en audio o fotografías, delega al Técnico en Comunicación Social realizar la gestión correspondiente.



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 31/10/2025
		Versión: 2.0
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Página 30 de 81

5.3.4 Diagrama de flujo





CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES
-CNA-

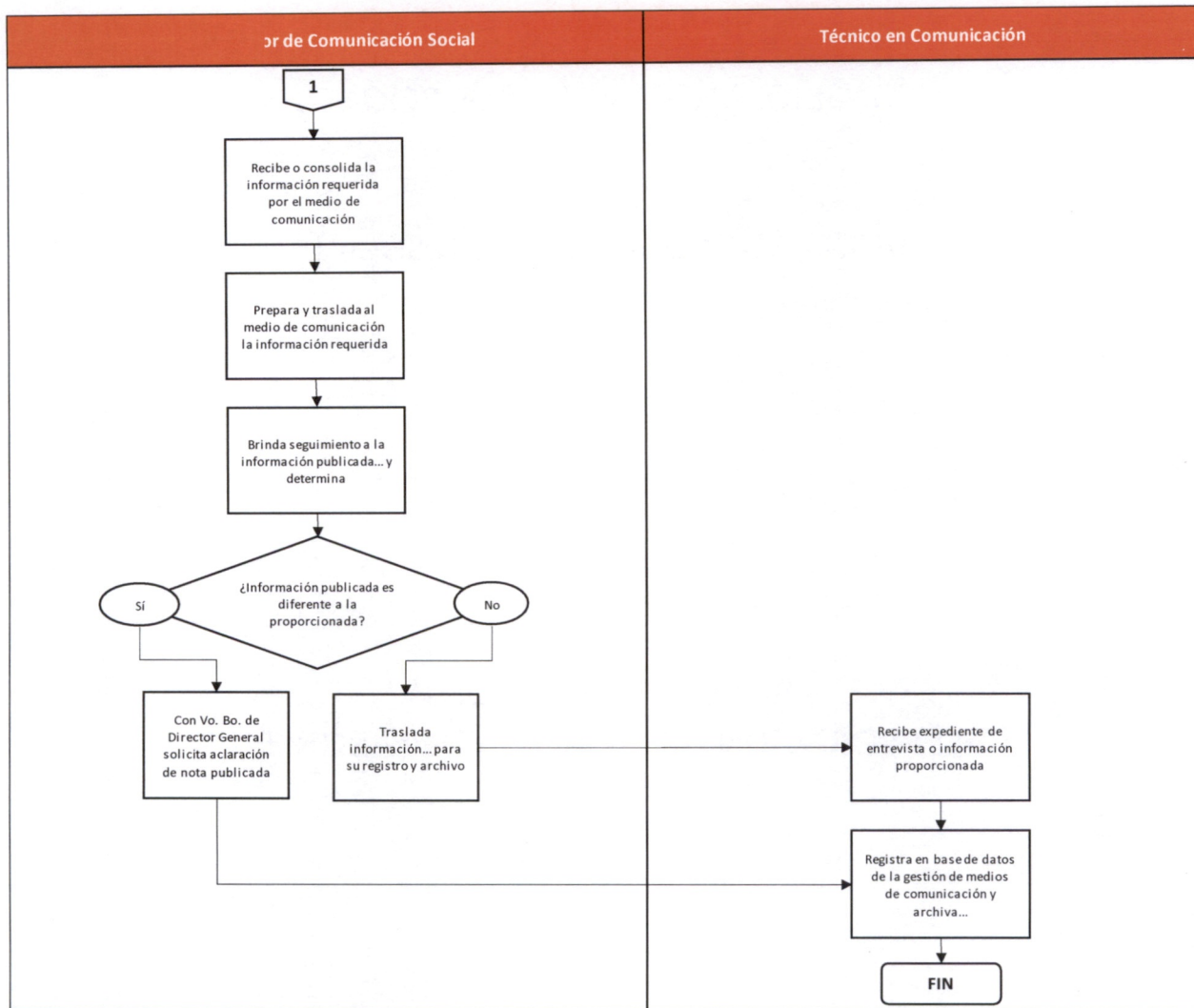
Fecha de Emisión:

31/10/2025

Versión: 2.0

MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Página 31 de 81





CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES

UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL

**PROCEDIMIENTO No. 04
ELABORACIÓN DE MEMORIA DE LABORES**

Versión 2.0

Fecha de emisión: 31/10/2025

	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 31/10/2025
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Versión: 2.0 Página 33 de 81

5.4 PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE MEMORIA DE LABORES

5.4.1 Objetivo

Establecer las actividades, pasos y responsables de las gestiones para la recopilación, análisis y consolidación de información para la generación de la Memoria de Labores del CNA, de acuerdo con la normativa técnica y legal aplicable para el efecto.

5.4.2 Documentos relacionados

El procedimiento para la elaboración de la Memoria de Labores del CNA se fundamenta en la base legal descrita en el numeral tres del presente manual.

5.4.3 Normas y políticas específicas

Para la elaboración de la Memoria Anual de Labores, la UCS se basará en la “Guía para la elaboración de la memoria de labores institucional” del Consejo Nacional de Adopciones. (Ver anexo 1)

Dentro de las normas y políticas específicas para la elaboración de la memoria de labores se indican las siguientes:

- Cada unidad técnica y administrativa debe elaborar un informe narrativo de acuerdo con requerimiento de la Subdirección General y la UCS;
- La redacción del informe debe ser redactado en tercera persona y en tiempo pasado. Asimismo, los informes tienen que ser legibles tanto en gramática y signos de puntuación;
- El informe debe ser redactado en el software procesador de textos “Word”, en el tipo de letra “Arial” número 12, interlineado 1.15, alineación justificada, tamaño carta, página con configuración vertical;
- Las gráficas deben realizarse con fondo blanco, letra “Arial” e indicar título y fuente;
- Las fotografías deben incluirse dentro del informe como imágenes y aparte por medio de correo electrónico con la mayor resolución posible.

5.4.4 Narrativa del procedimiento

Los pasos o actividades que se realizan para la elaboración de la Memoria de Labores del CNA se detallan en la siguiente tabla:



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 31/10/2025
		Versión: 2.0
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Página 34 de 81

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE LA MEMORIA DE LABORES		
PASO No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
INICIO		
01	Coordinador de Comunicación Social	Elabora la estructura y contenido del documento e información y datos a solicitar
02		Traslada a Subdirección General borrador del documento de estructura y contenido a solicitar a unidades del CNA
03	Subdirector General	Recibe borrador de estructura de la Memoria de Laborales, revisa y determina: ¿Está de acuerdo con estructura?
3.1		Sí: solicita información a todas las unidades técnicas y administrativas de la institución ⁵ . Continúa en paso número 04
3.2		No: devuelve para que se atiendan las observaciones y/o recomendaciones. Regresa a paso número 01
04	Responsables de Unidades Técnicas y Administrativas del CNA	Reciben solicitud y preparan información de acuerdo con la estructura y contenido requerido
05		Consolidan información y trasladan por medio de informes descriptivos, cualitativos y cuantitativos
06	Subdirector General	Recibe y traslada la información a la UCS para su consolidación
07	Coordinador de Comunicación Social	Recibe información, consolida y complementa la estructura de acuerdo con la temática definida
08		Traslada proyecto de Memoria de Labores a la Unidad de Planificación para su revisión
09	Coordinador de Planificación	Recibe y revisa, de acuerdo con su competencia, información del proyecto de Memoria de Labores
10		Emite observaciones y/o recomendaciones, si aplica, y devuelve proyecto de Memoria de Labores

⁵ De conformidad con lo establecido en la "Guía para la elaboración de la memoria de labores institucional" del Consejo Nacional de Adopciones

	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 31/10/2025
		Versión: 2.0
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Página 35 de 81

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE LA MEMORIA DE LABORES		
PASO No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
11	Coordinador de Comunicación Social	Recibe documento, y si aplica, realiza correcciones y traslada a Diseñador Gráfico
12	Diseñador Gráfico	Recibe proyecto de memoria de labores, realiza la diagramación y diseño del documento, en coordinación con el Comunicador Social y devuelve
13	Coordinador de Comunicación Social	Recibe documento, revisa y determina: ¿Está de acuerdo?
13.1		Sí: traslada a la Subdirección General. Continúa en paso número 14
13.2		No: devuelve para que se atiendan observaciones y/o recomendaciones. Regresa a paso número 12
14	Subdirector General	Recibe documento, revisa y determina: ¿Está de acuerdo?
14.1		Sí: traslada a Dirección General. Continúa en paso número 15
14.2		No: devuelve para que se atiendan observaciones y/o recomendaciones. Regresa a paso número 11
15	Director General	Recibe documento, revisa y determina: ¿Está de acuerdo?
15.1		Sí: traslada a Consejo Directivo para su aprobación. Continúa en paso número 16
15.2		No: devuelve para que se atiendan observaciones y/o recomendaciones. Regresa a paso número 11
16	Consejo Directivo	Recibe documento, revisa y determina: ¿Está de acuerdo?
16.1		Sí: aprueba contenido del documento y devuelve. Continúa en paso número 17
16.2		No: devuelve para que se atiendan observaciones y/o recomendaciones. Regresa a paso número 15
17	Director General	Recibe documento aprobado y traslada a Comunicación Social



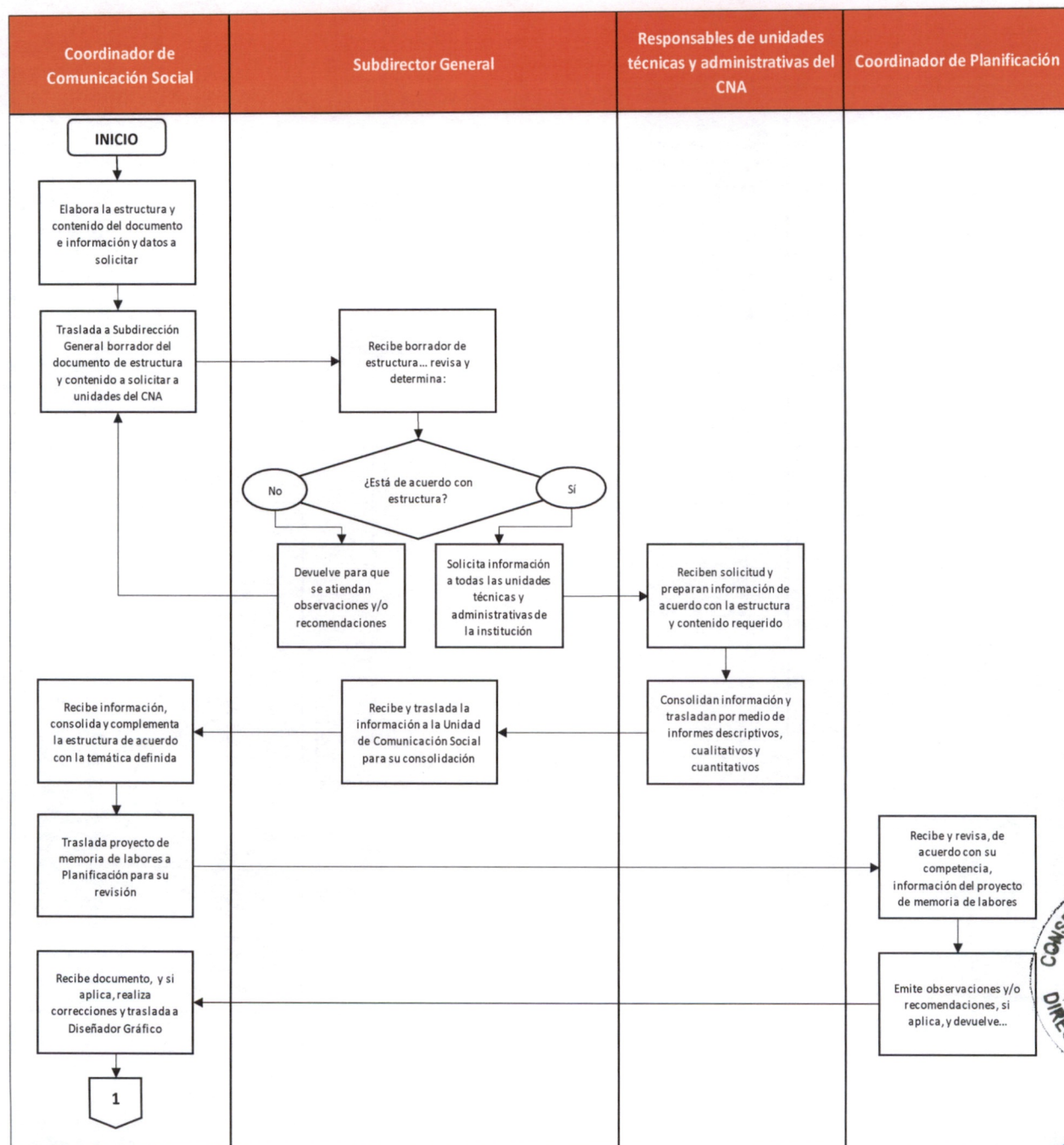
	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 31/10/2025
		Versión: 2.0
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Página 36 de 81

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE LA MEMORIA DE LABORES		
PASO No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
18	Coordinador de Comunicación Social	Recibe documento e inicia trámite administrativo de impresión. Aplica procedimiento número uno del presente manual
19		Recibe ejemplares impresos de la Memoria de Labores y traslada a Dirección General para su distribución
20		Archiva ejemplar físico y digital para futuras consultas o referencias
		FIN DEL PROCEDIMIENTO



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 31/10/2025
		Versión: 2.0
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Página 37 de 81

5.4.5 Diagrama de flujo





CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES
-CNA-

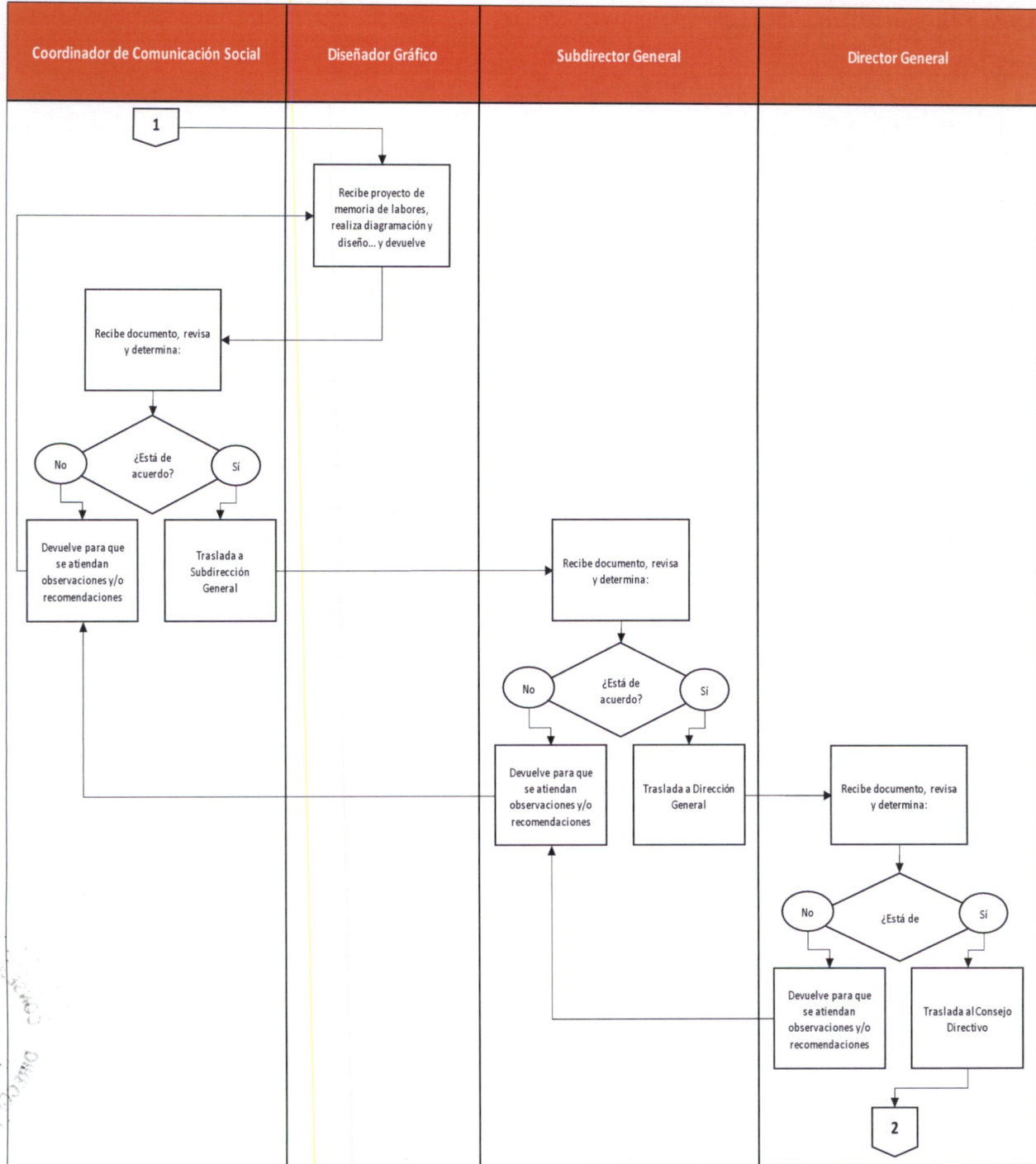
Fecha de Emisión:

31/10/2025

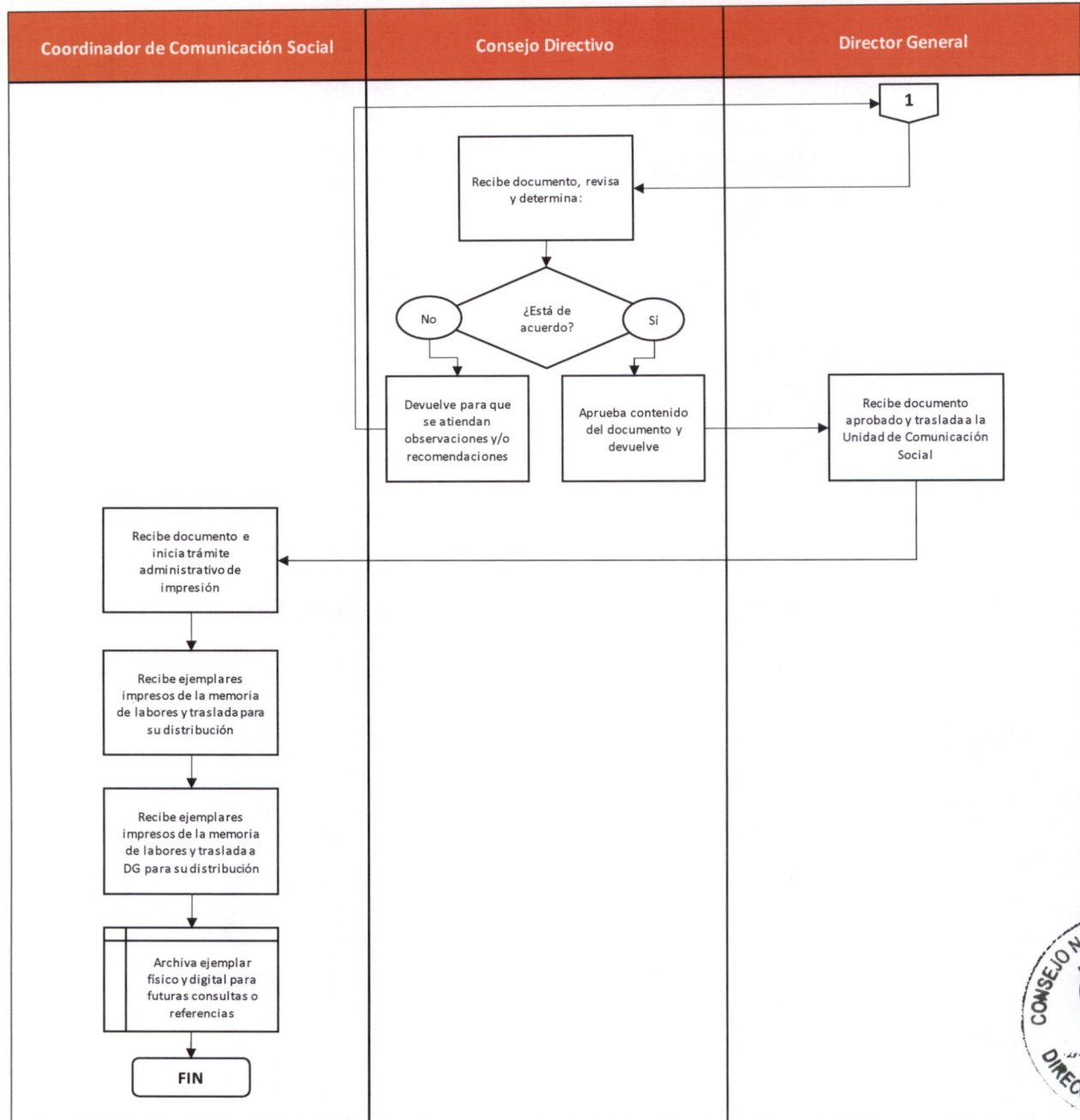
Versión: 2.0

MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Página 38 de 81



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 31/10/2025
		Versión: 2.0
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Página 39 de 81





CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES

UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL

**PROCEDIMIENTO No. 05
PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DEL CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES
EN REDES SOCIALES**

Versión 2.0

Fecha de emisión: 31/10/2025



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 31/10/2025
		Versión: 2.0
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Página 41 de 81

5.5 PROCEDIMIENTO PARA LA PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DEL CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES EN REDES SOCIALES

5.5.1 Objetivo

Establecer las actividades, pasos y responsables de las gestiones para divulgar el trabajo institucional y posicionar al CNA como una entidad digna de confianza en las redes sociales institucionales o medios de comunicación digitales, como *Facebook, X, YouTube TikTok, Instagram, WhatsApp*, entre otras.

5.5.2 Documentos relacionados

El procedimiento para la promoción y difusión del CNA en redes sociales o medios de comunicación digitales se fundamenta en la base legal descrita en el numeral tres del presente manual.

5.5.3 Narrativa del procedimiento

Los pasos o actividades que se realizan para la promoción y difusión del CNA en redes sociales o medios de comunicación digitales se detallan en la siguiente tabla:

PROCEDIMIENTO PARA LA PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DEL CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES EN REDES SOCIALES		
PASO No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
A. PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL EN REDES SOCIALES O MEDIOS DE COMUNICACIÓN DIGITAL		
INICIO		
01	Coordinador de Comunicación Social	Recibe solicitud o determina la necesidad de publicar información para promocionar al CNA en redes sociales o medios de comunicación digital
02		Solicita a Técnico en Comunicación recabar información de acuerdo con solicitud o necesidad de promoción institucional
03	Técnico en Comunicación	Recibe solicitud, recaba información, consolida y traslada a Coordinador de Comunicación Social



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 31/10/2025
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Versión: 2.0
		Página 42 de 81

PROCEDIMIENTO PARA LA PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DEL CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES EN REDES SOCIALES		
PASO No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
04	Coordinador de Comunicación Social	Recibe información, revisa, consolida y determina: ¿La información a publicar requiere la intervención de diseño y diagramación?
4.1		Sí: solicita el diseño de arte de la información a publicar. Continúa en paso 05
4.2		No: traslada para su publicación en redes sociales. Continúa en paso número 08
05	Diseñador Gráfico	Recibe y desarrolla el diseño del arte de la información a publicar
06		Traslada, para visto bueno, el diseño de arte de la información a publicar
07	Coordinador de Comunicación Social	Recibe diseño de arte de información a publicar, revisa y determina: ¿Está de acuerdo?
7.1		Sí: traslada para su publicación en redes sociales. Continúa en paso 08
7.2		No: devuelve para que se atiendan observaciones. Regresa a paso número 05
08	Técnico en Comunicación	Recibe información y publica en las redes sociales institucionales
FIN SUBPROCEDIMIENTO A		
B. SOLICITUD DE COBERTURA PARA CUBRIR EVENTOS INSTITUCIONALES Y SU PUBLICACIÓN EN REDES SOCIALES O MEDIOS DE COMUNICACIÓN DIGITAL		
INICIO		
01	Responsable de Unidad solicitante	Solicita acompañamiento para la cobertura de actividad institucional y su publicación en redes sociales o medios de comunicación digital

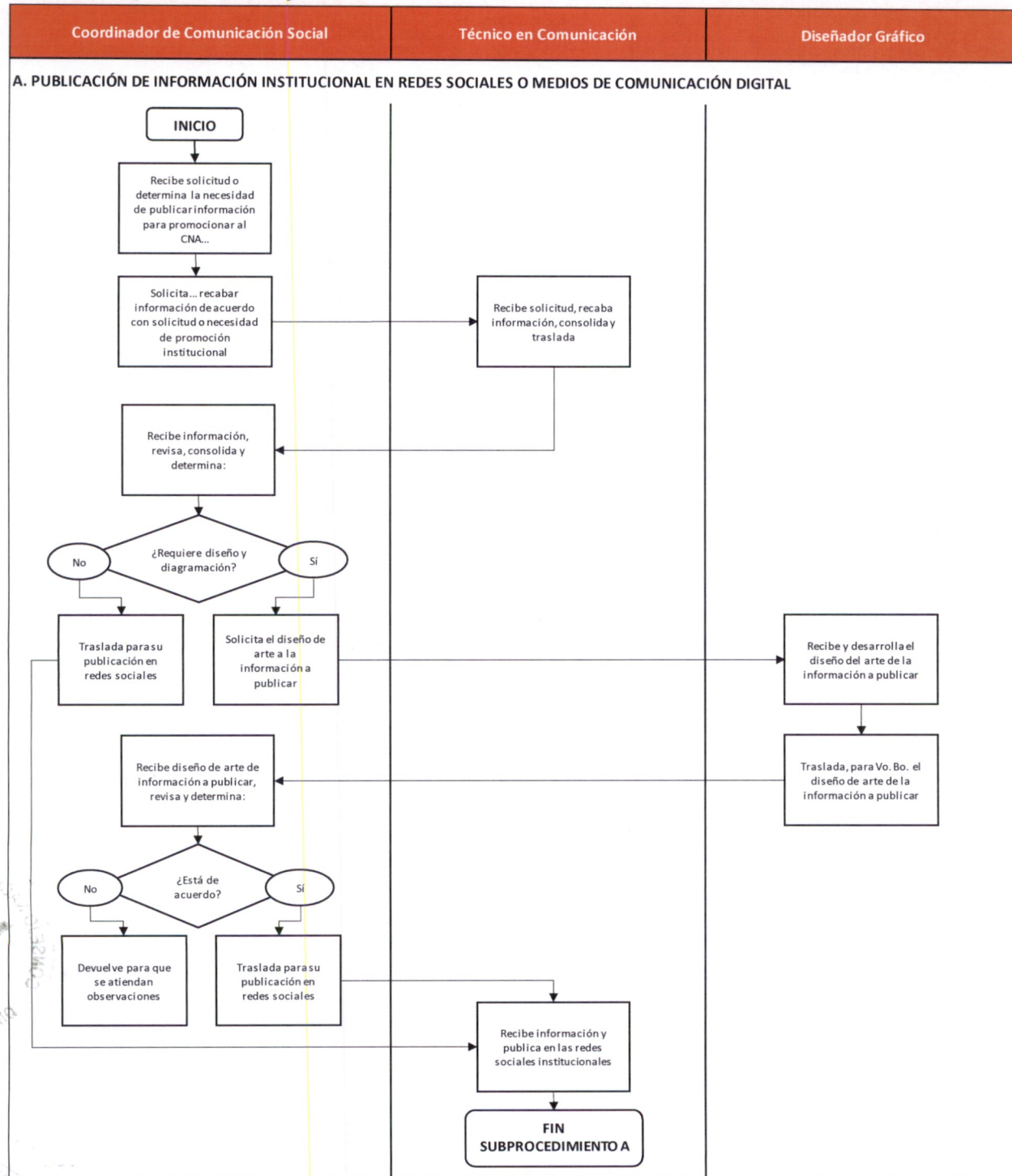
	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 31/10/2025
		Versión: 2.0
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Página 43 de 81

PROCEDIMIENTO PARA LA PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DEL CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES EN REDES SOCIALES		
PASO No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
02	Coordinador de Comunicación Social	Recibe solicitud, revisa, agenda y programa acompañamiento para cubrir actividad institucional ⁶
03		Cubre actividad en la fecha establecida para el efecto y traslada el material fotográfico o audiovisual para su publicación en redes sociales
04	Técnico en Comunicación	Recibe material, edita y publica en redes sociales institucionales o medios de comunicación digital
FIN SUBPROCEDIMIENTO B		
C. GENERACIÓN DE INFORME DE PUBLICACIONES EN REDES SOCIALES O MEDIOS DE COMUNICACIÓN DIGITAL		
INICIO		
01	Técnico de Comunicación	Registra en base de datos y lleva control de las publicaciones realizadas
02		Consolida mensualmente la información de las publicaciones realizadas en redes sociales o medios de comunicación digital
03		Traslada estadística de las publicaciones realizadas a Coordinador de Comunicación Social
04	Coordinador de Comunicación Social	Recibe estadística, revisa, consolida y prepara informe sobre las publicaciones realizadas en redes sociales o medios de comunicación digital
05		Genera, trimestralmente, informe sobre las publicaciones institucionales realizadas en redes sociales o medios de comunicación digital
06		Traslada informe sobre publicaciones realizadas en redes sociales o medios de comunicación digital a Dirección General para conocimiento
FIN SUBPROCEDIMIENTO C		

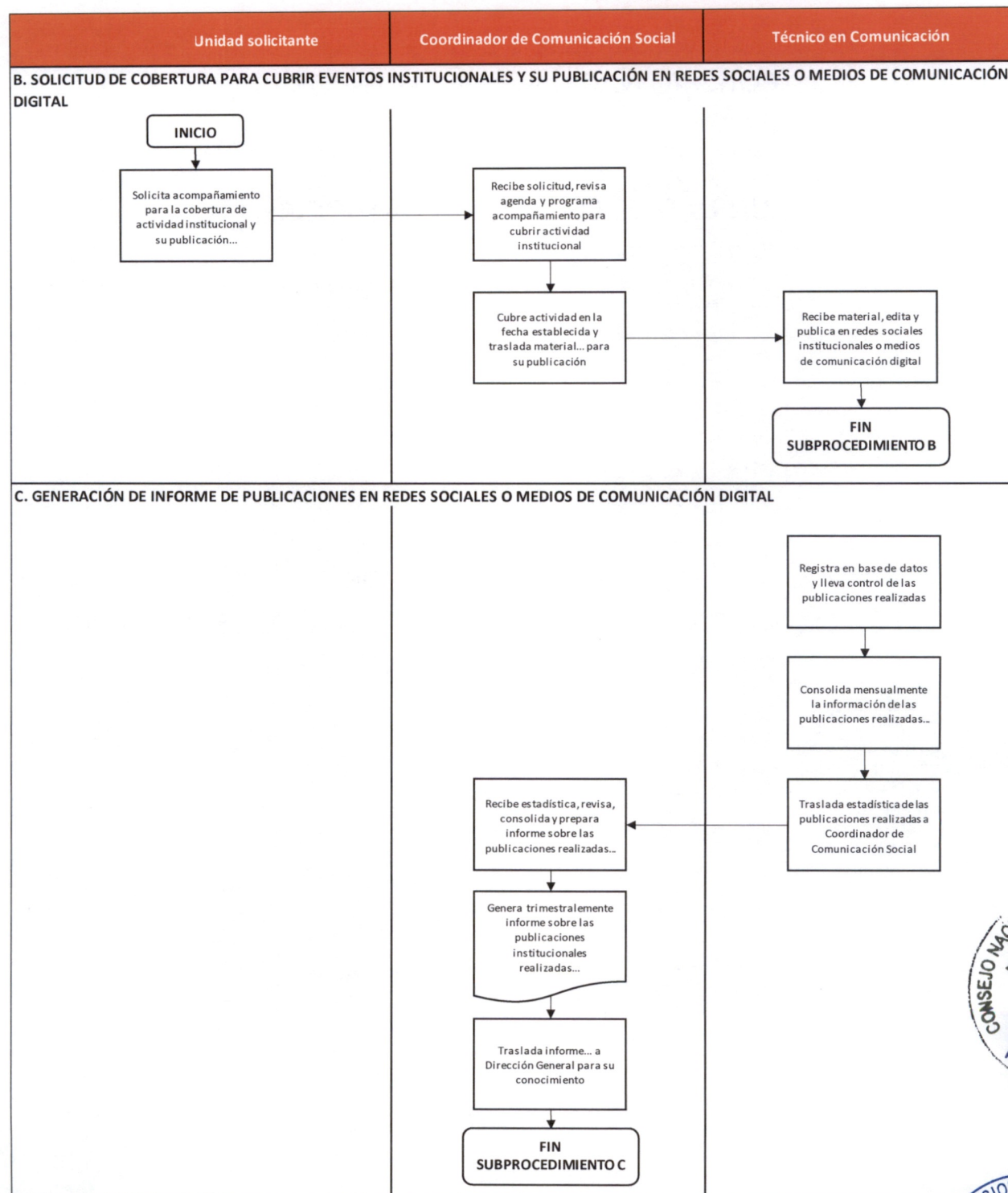
⁶ La actividad, dependiendo la disponibilidad, la atiende el Coordinador de Comunicación Social o delega en Técnico en Comunicación para cubrir actividad



5.5.4 Diagrama de flujo



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 31/10/2025
		Versión: 2.0
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Página 45 de 81





CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES

UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL

PROCEDIMIENTO No. 06
ENTREGA DE MATERIAL PROMOCIONAL A ENTIDADES PÚBLICAS,
PRIVADAS Y USUARIOS EN GENERAL

Versión 2.0

Fecha de emisión: 31/10/2025



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 31/10/2025
		Versión: 2.0
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Página 47 de 81

5.6 PROCEDIMIENTO PARA LA ENTREGA DE MATERIAL PROMOCIONAL A ENTIDADES PÚBLICAS, PRIVADAS Y USUARIOS EN GENERAL

5.6.1 Objetivo

Describir las actividades, pasos y responsables de atender las solicitudes de organizaciones, instituciones públicas, privadas y usuarios en general, sobre materiales promocionales institucionales, con el propósito de compartir y dar a conocer las actividades del CNA, así como, fomentar la cultura de adopción.

5.6.2 Documentos relacionados

El procedimiento para la entrega de material impreso a entidades públicas y privadas se fundamenta en la base legal descrita en el numeral tres del presente manual.

5.6.3 Narrativa del procedimiento

Los pasos o actividades que se realizan en el procedimiento para la entrega de material promocional a entidades públicas, privadas y usuarios en general se detallan en la siguiente tabla:

PROCEDIMIENTO PARA LA ENTREGA DE MATERIAL PROMOCIONAL A ENTIDADES PÚBLICAS, PRIVADAS Y USUARIOS EN GENERAL		
PASO No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
INICIO		
01	Solicitante	Realiza solicitud de material informativo o promocional (tipo de material, cantidad y el uso o destino de este)
02	Director General	Recibe solicitud y traslada a Comunicación Social para su gestión correspondiente
03	Coordinador de Comunicación Social	Recibe solicitud, verifica existencia de materiales, analiza determina: ¿Procede la solicitud?
3.1		Sí: traslada requerimiento a Técnico en Comunicación. Continúa en paso número 04
3.2		No: informa a solicitante la razón por la cual no procede solicitud Fin de procedimiento



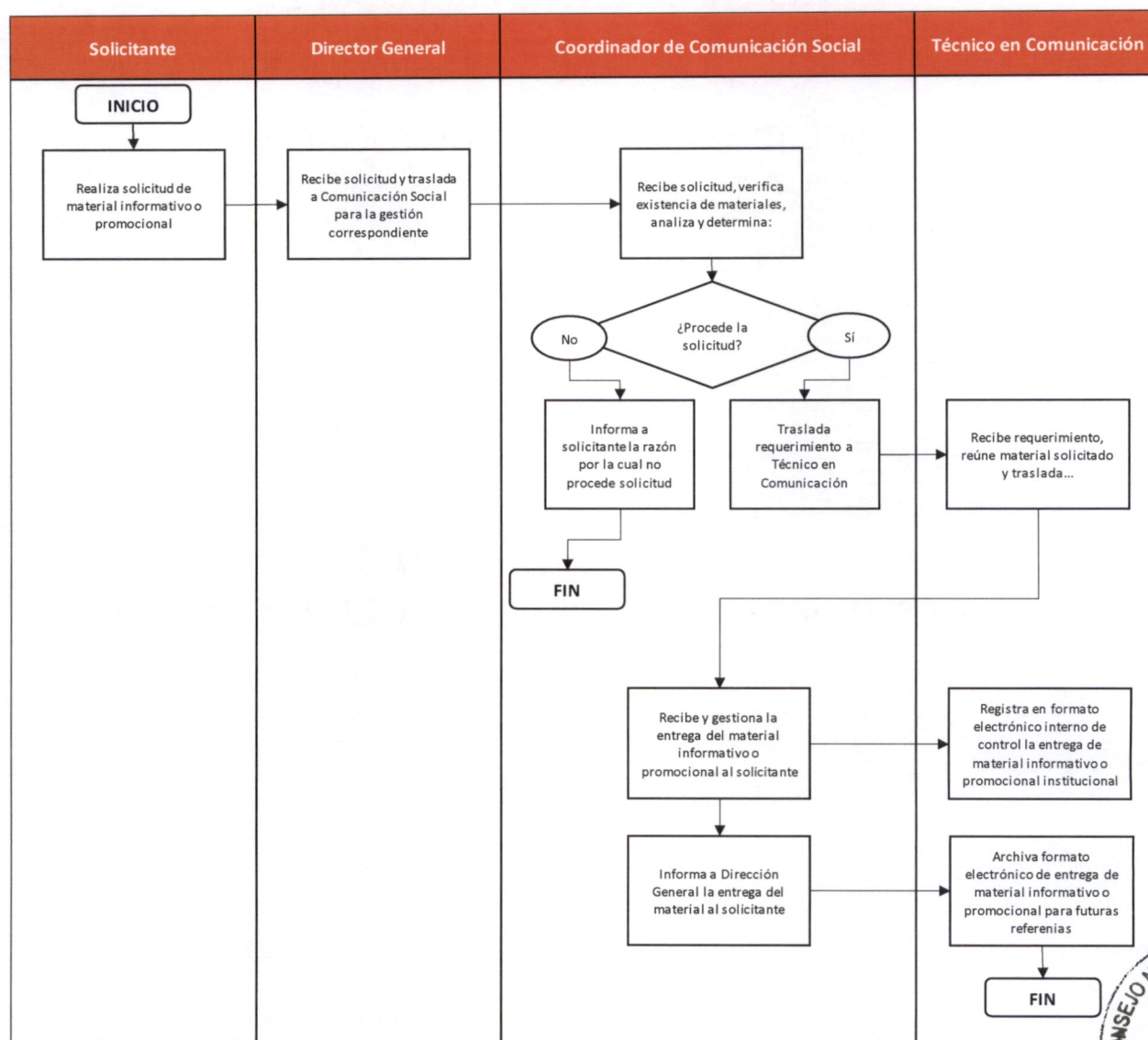
	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 31/10/2025
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Versión: 2.0 Página 48 de 81

PROCEDIMIENTO PARA LA ENTREGA DE MATERIAL PROMOCIONAL A ENTIDADES PÚBLICAS, PRIVADAS Y USUARIOS EN GENERAL		
PASO No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
04	Técnico en Comunicación	Recibe requerimiento, reúne material solicitado y traslada a Coordinador de Comunicación Social
05	Coordinador de Comunicación Social	Recibe y gestiona la entrega del material informativo o promocional al solicitante
06		Informa a Dirección General la entrega de material al solicitante
07	Técnico en Comunicación	Registra en formato electrónico interno de control la entrega de material informativo o promocional institucional
08		Archiva formato electrónico de entrega del material informativo o promocional para futuras referencias
		FIN DEL PROCEDIMIENTO



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 31/10/2025
		Versión: 2.0
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Página 49 de 81

5.6.4 Diagrama de flujo





CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES

UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL

**PROCEDIMIENTO No. 07
REALIZACIÓN DE MATERIAL AUDIOVISUAL DE NNA CON PERFIL
PRIORITARIO**

Versión 2.0

Fecha de emisión: 31/10/2025

	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 31/10/2025
		Versión: 2.0
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Página 51 de 81

5.7 PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE MATERIAL AUDIOVISUAL DE NNA CON PERFIL PRIORITARIO

5.7.1 Objetivo

Describir las actividades, pasos y responsables para la realización de material audiovisual enfocado en la búsqueda y detección de familias idóneas para NNA prioritarios, en conjunto con la Subcoordinación de Atención y Apoyo a la Familia Adoptiva (SUFA) y la Subcoordinación de Atención al Niño (SUAN) del Equipo Multidisciplinario del CNA.

5.7.2 Documentos relacionados

El procedimiento para la realización de material audiovisual de NNA con perfil prioritario se fundamenta en la base legal descrita en el numeral tres del presente manual.

5.7.3 Narrativa del procedimiento

Los pasos o actividades que se realizan en el procedimiento para la realización de material audiovisual de NNA con perfil prioritario se detallan en la siguiente tabla:

PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE MATERIAL AUDIOVISUAL DE NNA CON PERFIL PRIORITARIO		
PASO No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
INICIO		
01	Subcoordinador de Atención al Niño	Realiza solicitud para la realización y/o actualización de video, infografía o fotografías sobre la situación general del NNA
02	Coordinador de Comunicación Social	Recibe solicitud, analiza y coordina con profesionales de la SUAN fecha y lugar de la grabación y/o actualización de video, infografía o fotografías del NNA
03		Solicita a Técnico en Comunicación realizar las gestiones para la grabación y/o actualización de video, infografía o fotografía en la fecha y lugar establecido
04	Técnico en Comunicación	Recibe solicitud y gestiona nombramiento para cumplimiento de comisión, cuando corresponda, de acuerdo con procedimiento establecido para el efecto



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 31/10/2025
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Versión: 2.0
		Página 52 de 81

PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE MATERIAL AUDIOVISUAL DE NNA CON PERFIL PRIORITARIO		
PASO No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
05		Se constituye, cuando corresponda, en la fecha y lugar establecido y realiza la grabación y/o actualización del video, infografía o toma de fotografías del NNA
06	Técnico en Comunicación	Elabora texto con la información brindada por la SUAN y las imágenes captadas durante la realización y/o actualización del video, infografía o fotografías tomadas o compartidas por la SUAN
07		Traslada proyecto de texto a incluir en el video, infografía o fotografías para revisión y aprobación
08	Psicólogo SUAN	Recibe proyecto de texto, revisa y determina: ¿Está de acuerdo?
8.1		Sí: aprueba texto y devuelve. Continúa en paso número 09
8.2		No: devuelve para atender observaciones o recomendaciones. Regresa a paso número 06
09	Técnico en Comunicación	Recibe aprobación de texto y traslada junto a video, infografía o fotografía para edición y diseño
10	Diseñador Gráfico	Recibe texto y video, infografía o fotografía, realiza las gestiones para la edición de video, diseño de portadas, infografías, fotos del NNA y otros necesarios para contar con la versión final del material audiovisual del NNA prioritario ⁷
11		Traslada versión final del material audiovisual para visto bueno y aprobación
12	Coordinador de Comunicación Social	Recibe material audiovisual, analiza y determina: ¿Está de acuerdo?
12.1		Sí: aprueba y traslada para su publicación en redes sociales institucionales. Continúa en paso número 13
12.2		No: devuelve para que se atiendan observaciones o recomendaciones. Regresa a paso número 10

⁷ La Unidad de Comunicación Social deberá velar porque en las fotos o videos donde aparezcan NNA se garantice su dignidad y su seguridad personal

	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 31/10/2025
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Versión: 2.0 Página 53 de 81

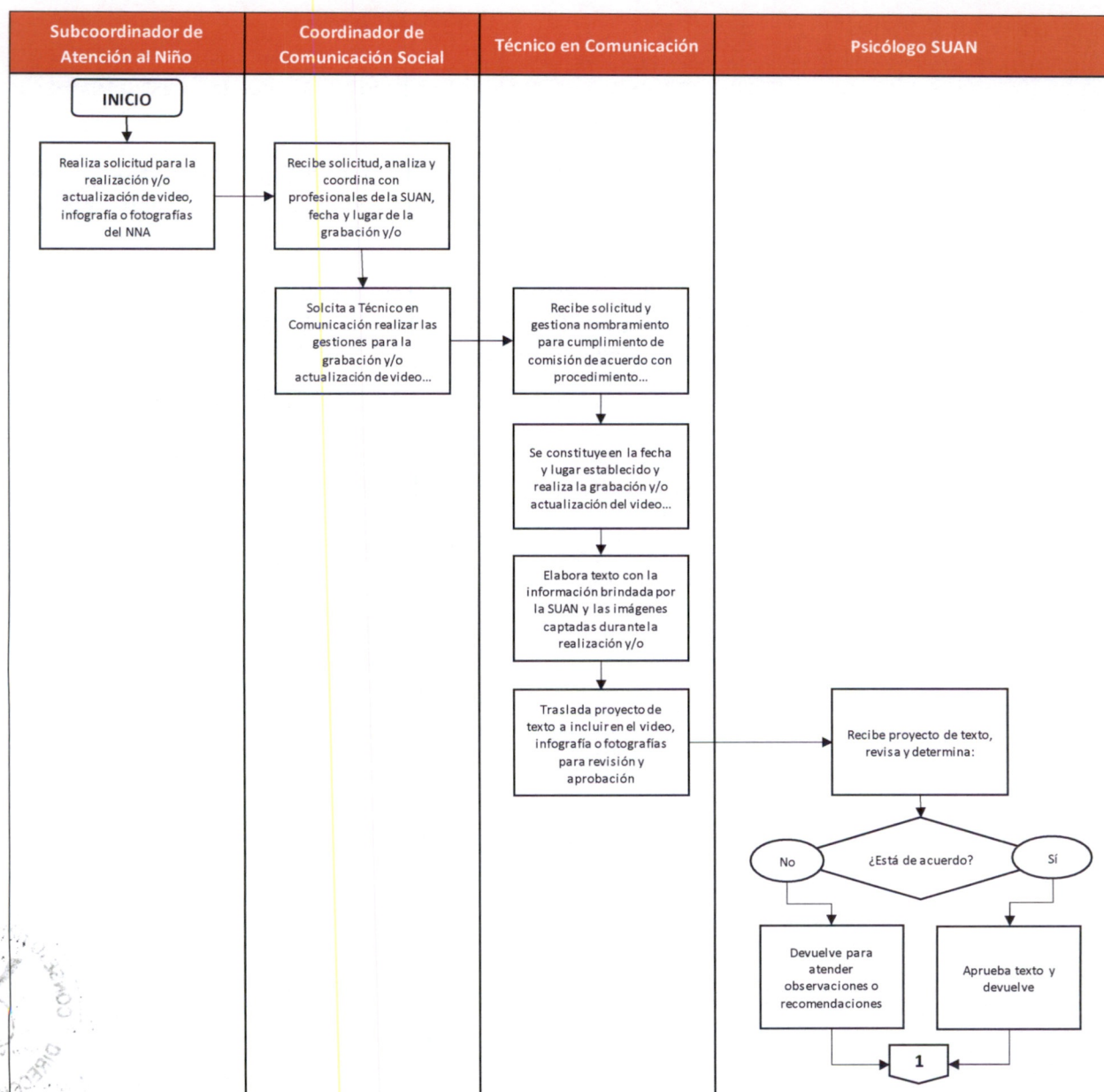
PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE MATERIAL AUDIOVISUAL DE NNA CON PERFIL PRIORITARIO		
PASO No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
13	Técnico en Comunicación	Recibe material audiovisual aprobado y realiza las gestiones para su publicación en las redes sociales institucionales
14		Brinda seguimiento a publicación realizada y si existen personas interesadas en conocer más sobre el perfil del NNA, solicita nombres y números de teléfono
15		Consolida información y traslada los nombres y números de teléfono de personas interesadas a profesionales de la SUFA y SUAN para su seguimiento correspondiente
16		Registra información en base de datos sobre el material audiovisual y personas interesadas en perfil de NNA ⁸
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



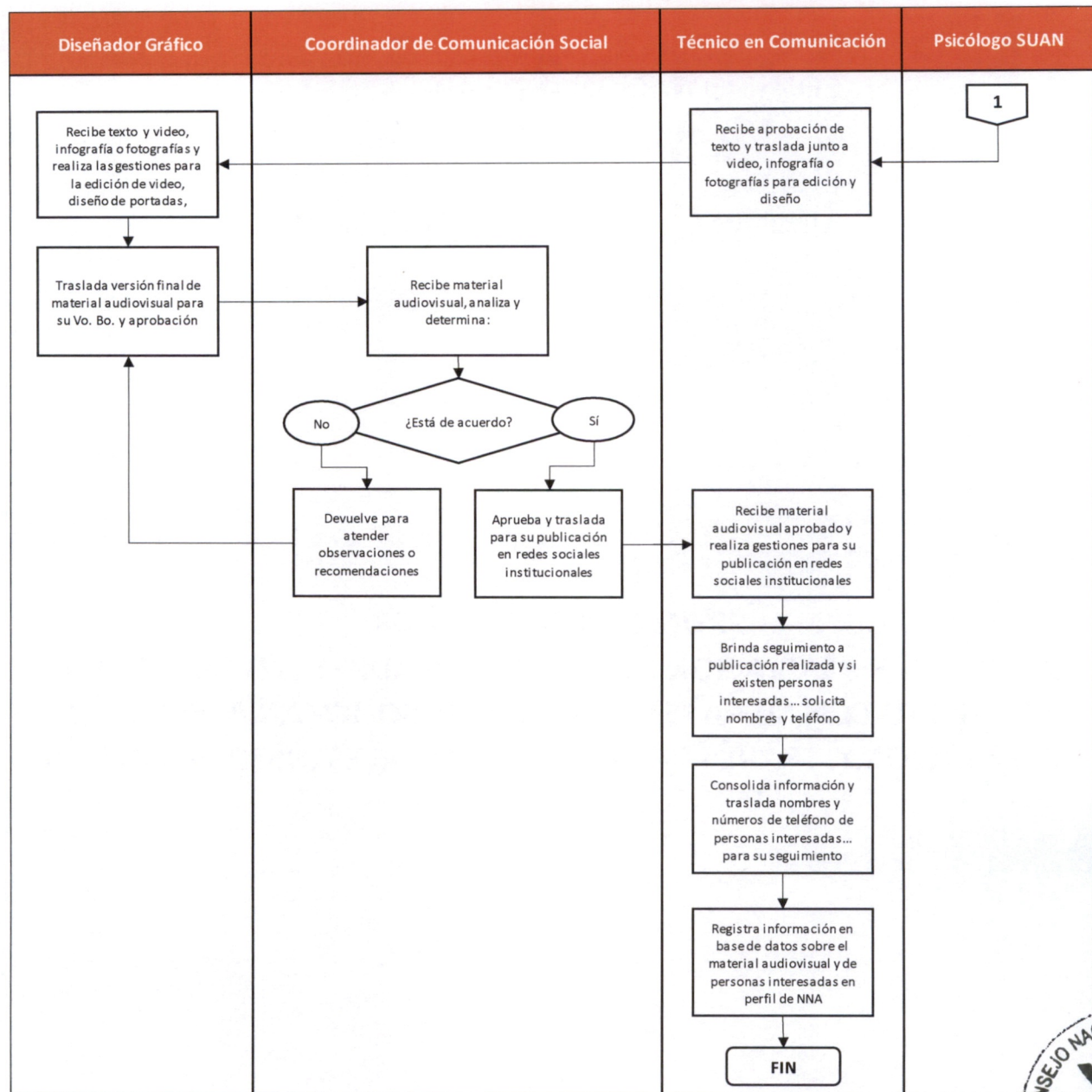
⁸ La base de datos de la información consolidada del material audiovisual y personas interesadas en el perfil del NNA publicado, es compartida a la SUAN y la SUFA



5.7.4 Diagrama de flujo



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 31/10/2025
		Versión: 2.0
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Página 55 de 81





CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES

UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL

PROCEDIMIENTO No. 08
ATENCIÓN Y DERIVACIÓN DE CASOS DE MADRES Y/O PADRES EN
CONFLICTO CON SU PARENTALIDAD QUE SOLICITAN ASESORÍA Y
ORIENTACIÓN A TRAVÉS DE LAS REDES SOCIALES INSTITUCIONALES

Versión 2.0

Fecha de emisión: 31/10/2025



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 31/10/2025
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Versión: 2.0 Página 57 de 81

5.8 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y DERIVACIÓN DE CASOS DE MADRES Y/O PADRES EN CONFLICTO CON SU PARENTALIDAD QUE SOLICITAN ASESORÍA Y ORIENTACIÓN A TRAVÉS DE LAS REDES SOCIALES INSTITUCIONALES

5.8.1 Objetivo

Establecer las actividades, pasos y responsables de atender y derivar las solicitudes de madres y/o padres en conflicto con su parentalidad y mujeres gestantes en crisis con su maternidad que se comunican a través de las redes sociales institucionales para solicitar la asesoría y orientación correspondiente.

5.8.2 Documentos relacionados

El procedimiento para atender y derivar las solicitudes de madres y/o padres en conflicto con su parentalidad y mujeres gestantes que se comunican a través de las redes sociales institucionales se fundamenta en la base legal descrita en el numeral tres del presente manual.

5.8.3 Narrativa del procedimiento

Los pasos o actividades que se realizan en el procedimiento para atender y derivar las solicitudes de madres y/o padres en conflicto con su parentalidad y mujeres gestantes que se comunican a través de las redes sociales institucionales se detallan en la siguiente tabla:

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y DERIVACIÓN DE CASOS DE MADRES Y/O PADRES EN CONFLICTO CON SU PARENTALIDAD QUE SOLICITAN ASESORÍA Y ORIENTACIÓN A TRAVÉS DE LAS REDES SOCIALES INSTITUCIONALES		
PASO No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
INICIO		
01	Técnico en Comunicación	Revisa mensajes en las redes sociales institucionales
02		Verifica la existencia de solicitudes de asesoría y orientación o de búsqueda de orígenes y determina: ¿Tipo de solicitud recibida?



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 31/10/2025
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Versión: 2.0
		Página 58 de 81

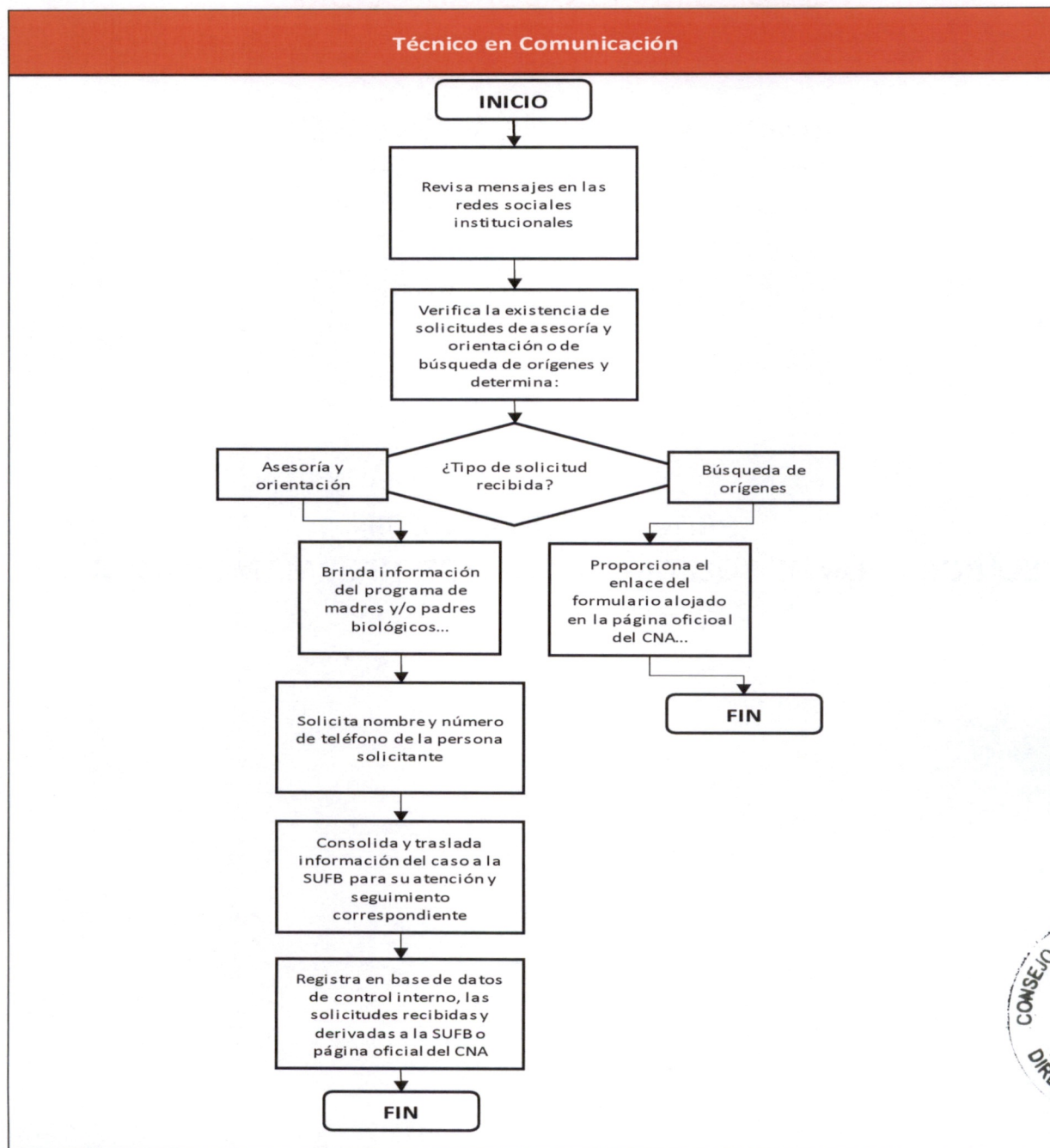
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y DERIVACIÓN DE CASOS DE MADRES Y/O PADRES EN CONFLICTO CON SU PARENTALIDAD QUE SOLICITAN ASESORÍA Y ORIENTACIÓN A TRAVÉS DE LAS REDES SOCIALES INSTITUCIONALES

PASO No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
2.1	Técnico en Comunicación	Asesoría y orientación: brinda información del programa de madres y/o padres biológicos en conflicto con su parentalidad. Continúa en paso número 03
2.2		Búsqueda de orígenes: proporciona el enlace del formulario alojado en la página oficial del CNA para el registro de la solicitud. Fin del procedimiento
03		Solicita nombre y número de teléfono de la persona solicitante
04		Consolida y traslada información del caso a la SUFB para su atención y seguimiento correspondiente
05		Registra en base de datos de control interno las solicitudes recibidas y derivadas a la SUFB o página oficial del CNA
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 31/10/2025
		Versión: 2.0
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Página 59 de 81

5.8.4 Diagrama de flujo





CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES

UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL

PROCEDIMIENTO No. 09
ELABORACIÓN DE BOLETIN "TODOS NOS INFORMAMOS -TONI-"

Versión 2.0

Fecha de emisión: 31/10/2025

	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 31/10/2025
		Versión: 2.0
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Página 61 de 81

5.9 PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE BOLETÍN “TODOS NOS INFORMAMOS -TONI-“

5.9.1 Objetivo

Establecer las actividades, pasos y responsables de la elaboración del boletín “Todos nos Informamos” - TONI para contar con un canal de comunicación interna que brinde información a los trabajadores y colaboradores del CNA sobre las diversas actividades que realiza la institución.

5.9.2 Documentos relacionados

El procedimiento para la elaboración del boletín TONI se fundamenta en la base legal descrita en el numeral tres del presente manual.

5.9.3 Normas específicas

Dentro de las normas específicas para la elaboración del TONI se detallan las siguientes:

I. Redacción y contenido

La información que cada una de las unidades técnicas y administrativas comparten para la elaboración del TONI debe observar como mínimo las siguientes recomendaciones:

- La Información debe ser redactada sin faltas de ortografía;
- Al utilizar algún acrónimo o abreviatura debe compartirse el significado;
- Cuando aplique, debe compartirse ubicación (municipio, departamento) donde se prestó o entregó el servicio o la actividad realizada;
- Cuando se incluya fotografía, describir el servicio o actividad realizada;

II. Período y forma de compartir información para el TONI

Los responsables de las unidades técnicas y administrativas o quienes sean designados para tal fin deben compartir la información para el TONI en la forma y plazo siguiente:

- La información consolidada debe compartirse cada viernes antes de las 15:00 horas a la UCS;
- La información debe subirse a través de la intranet institucional:
<http://boletin.cna.gob.gt> (o a través del medio que sea habilitado en el futuro);
- Los documentos para subir deben estar identificados por la unidad que comparte la información.



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 31/10/2025
		Versión: 2.0
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Página 62 de 81

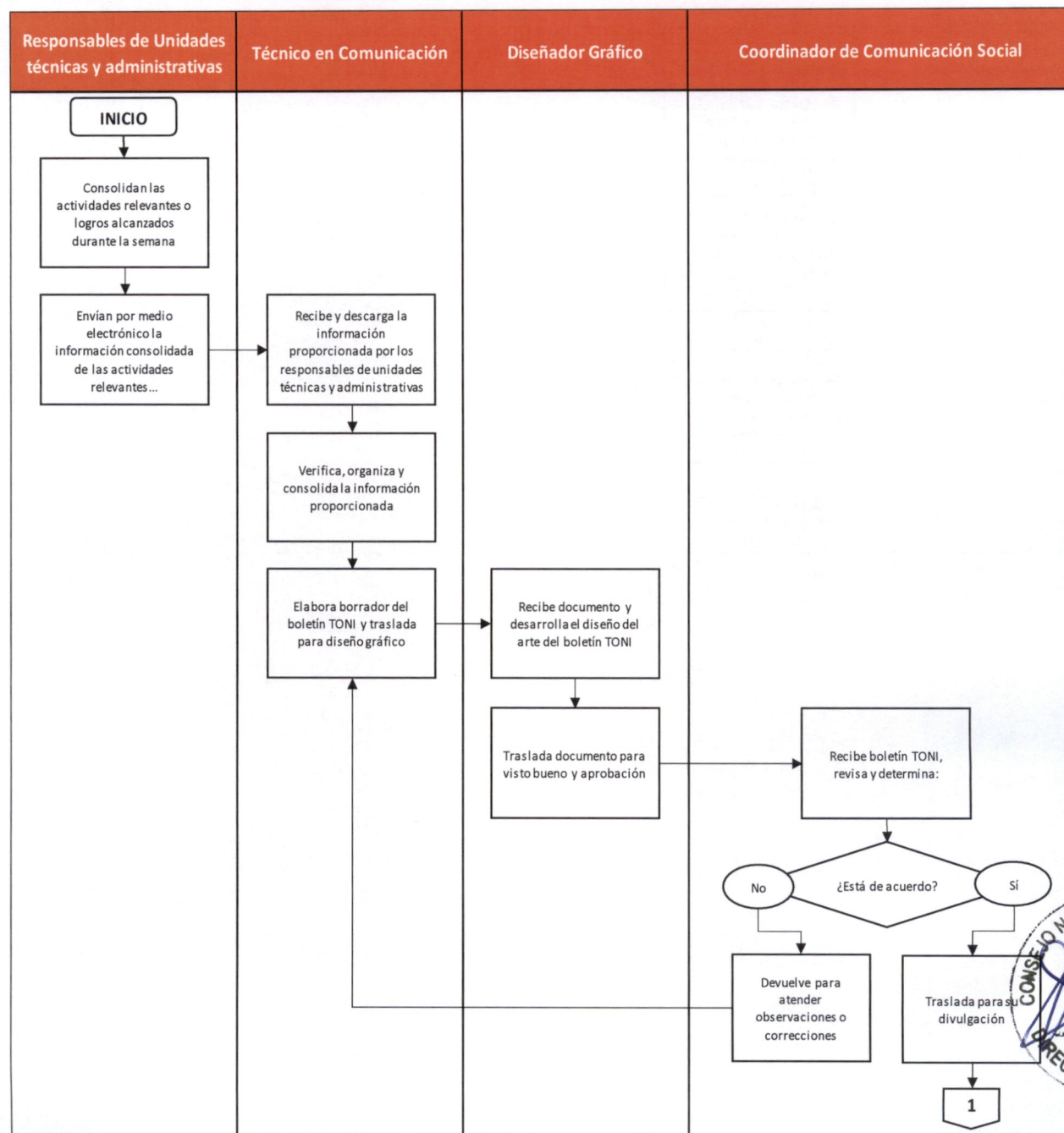
5.9.4 Narrativa del procedimiento

Los pasos o actividades que se realizan en el procedimiento para la elaboración del boletín TONI se detallan en la siguiente tabla:

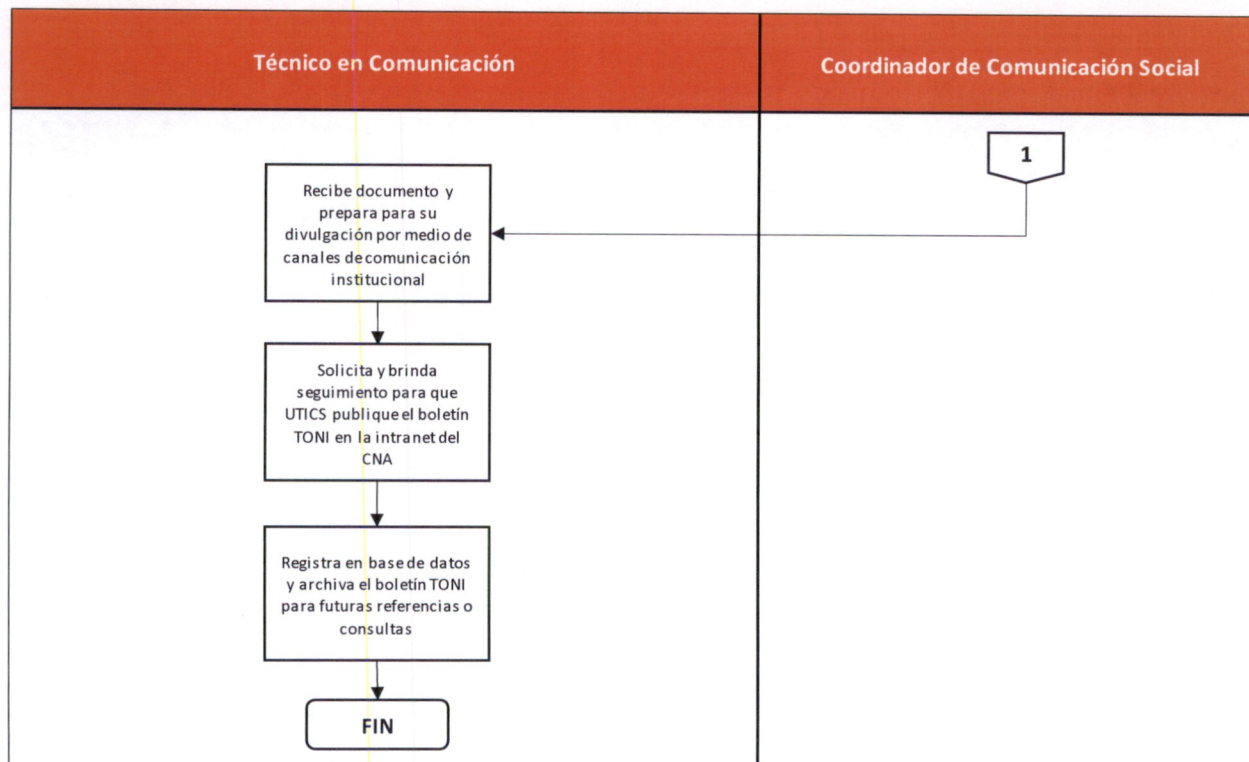
PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE BOLETÍN “TODOS NOS INFORMAMOS -TONI-“		
PASO No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
		INICIO
01	Responsables de unidades técnicas y administrativas	Consolidan las actividades relevantes o logros alcanzados durante la semana
02		Envían, a través de la intranet institucional, la información consolidada de las actividades relevantes o logros alcanzados
03	Técnico en Comunicación	Recibe y descarga la información proporcionada por los responsables de las unidades técnicas y administrativas de la institución
04		Verifica, organiza y consolida la información proporcionada
05		Elabora borrador del boletín TONI y traslada para el diseño gráfico
06	Diseñador Gráfico	Recibe documento y desarrolla el diseño del arte del boletín TONI
07		Traslada documento para visto bueno y aprobación
08	Coordinador de Comunicación Social	Recibe boletín TONI, revisa y determina: ¿Está de acuerdo?
8.1		Sí: traslada para su divulgación. Continúa en paso número 09
8.2		No: devuelve para atender observaciones o correcciones. Regresa a paso número 05
09	Técnico en Comunicación	Recibe documento y prepara para su divulgación por medio de canales de comunicación institucional
10		Solicita y brinda seguimiento para que la UTICS publique el boletín TONI en la intranet del CNA
11		Registra en base de datos y archiva el boletín TONI para futuras referencias o consultas
		FIN DEL PROCEDIMIENTO

	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 31/10/2025
		Versión: 2.0
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Página 63 de 81

5.9.5 Diagrama de flujo



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 31/10/2025
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Versión: 2.0 Página 64 de 81





CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES

UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL

PROCEDIMIENTO No. 10
ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE DISEÑO GRÁFICO DE LAS DIFERENTES
DEPENDENCIAS DEL CNA

Versión 2.0

Fecha de emisión: 31/10/2025



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 31/10/2025
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Versión: 2.0 Página 66 de 81

5.10 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE DISEÑO GRÁFICO DE LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS DEL CNA

5.10.1 Objetivo

Establecer las actividades, pasos y responsables de la atención de solicitudes de diseño gráfico que realizan las diferentes dependencias institucionales para la elaboración y producción final de materiales y documentos relacionados con las funciones y atribuciones institucionales.

5.10.2 Documentos relacionados

El procedimiento para atención de solicitudes de diseño gráfico se fundamenta en la base legal descrita en el numeral tres del presente manual.

5.10.3 Narrativa del procedimiento

Los pasos o actividades que se realizan en el procedimiento para la atención de solicitudes de diseño gráfico se detallan en la siguiente tabla:

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE DISEÑO GRÁFICO DE LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS DEL CNA		
PASO No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
INICIO		
01	Coordinador de Comunicación Social	Recibe solicitud de apoyo para el diseño gráfico de material informativo, promocional o de comunicación institucional
02		Analiza solicitud y determina: ¿Es viable atender solicitud?
2.1		Sí: traslada requerimiento para la gestión de diseño gráfico. Continúa en paso número 03
2.2		No: rechaza solicitud y justifica tal extremo. Fin del procedimiento.
03	Diseñador Gráfico	Recibe solicitud y recopila información para la elaboración del diseño

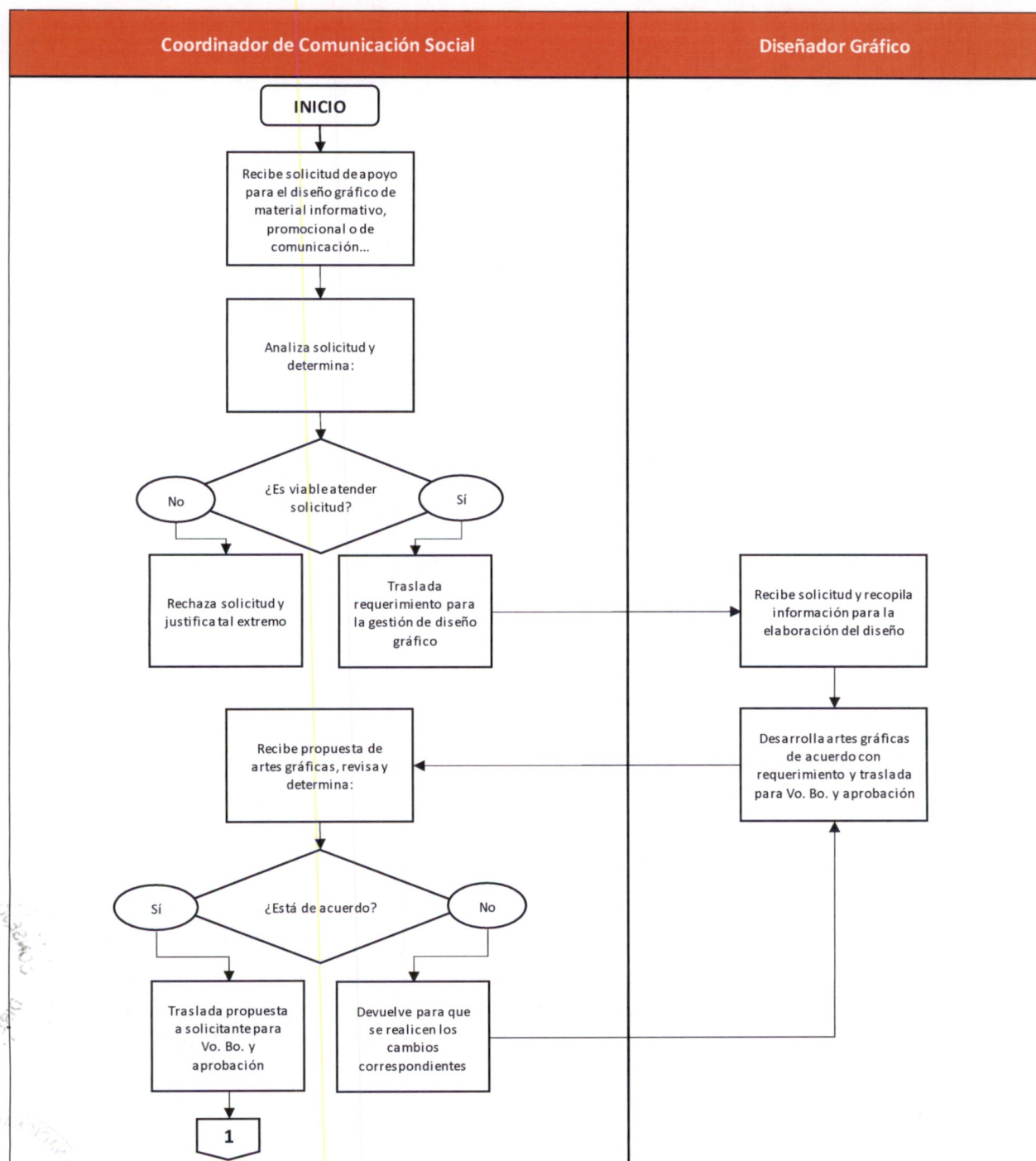
	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 31/10/2025
		Versión: 2.0
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Página 67 de 81

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE DISEÑO GRÁFICO DE LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS DEL CNA		
PASO No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
04		Desarrolla artes gráficas de acuerdo con requerimiento del solicitante y traslada para visto bueno y aprobación
05	Coordinador de Comunicación Social	Recibe propuesta de artes gráficas, revisa y determina: ¿Está de acuerdo?
5.1		Sí: traslada propuesta a solicitante para visto bueno y aprobación. Continúa en paso número 06
5.2		No: devuelve para que se realicen los cambios correspondientes. Regresa a paso número 04
06	Solicitante	Recibe propuesta de artes gráficas, revisa y determina: ¿Está de acuerdo?
6.1		Sí: aprueba y notifica al Coordinador de Comunicación Social
6.2		No: emite observaciones y devuelve. Regresa a paso número 04
07	Coordinador de Comunicación Social	Recibe notificación y traslada para su impresión o publicación correspondiente
08	Técnico en Comunicación	Recibe material, revisa y determina: ¿Material requiere impresión o publicación?
8.1		Impresión: realiza las gestiones para la impresión del material requerido de acuerdo con procedimiento establecido para el efecto
8.2		Publicación: realiza las gestiones para la publicación del material en los medios de comunicación institucional
09		Traslada a solicitante el archivo digital del material impreso o publicado en los medios de comunicación institucional
10		Registra en base de datos y archiva física y/o digitalmente el material producido para futuras referencias o consultas
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

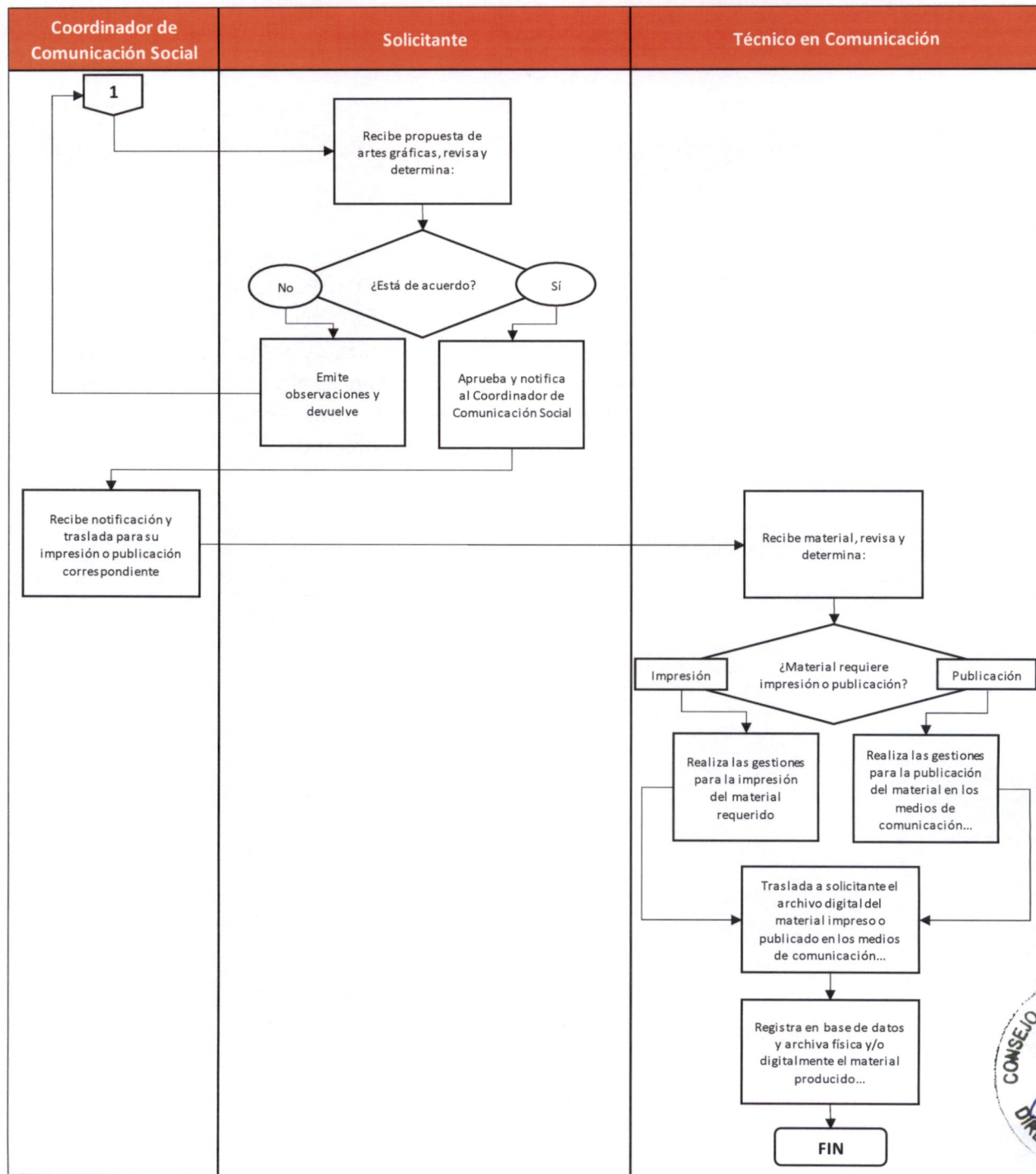


	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 31/10/2025
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Versión: 2.0 Página 68 de 81

5.10.4 Diagrama de flujo



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 31/10/2025
		Versión: 2.0
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Página 69 de 81



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 31/10/2025
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Versión: 2.0
		Página 70 de 81

6. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS O VERSIONES		
Versión modificada	Fecha de la revisión	Detalle
01	31/10/2025	Actualización del manual, de acuerdo con el fortalecimiento de la estructura organizacional de la Unidad de Comunicación Social, la actualización del Reglamento Orgánico Interno y del Manual de Puestos y Funciones y en observancia de normativa interna y externa, entre ellas, las Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental



ANEXOS





GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE LA MEMORIA DE LABORES INSTITUCIONAL CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES

Elaborada por: Lcdo. Rudy Orlando González Zepeda
Coordinador de Comunicación Social CNA

	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 31/10/2025
		Versión: 2.0
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Página 73 de 81

ÍNDICE **GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE LA MEMORIA DE LABORES** **INSTITUCIONAL** **CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES**

INTRODUCCIÓN.....	2
OBJETIVOS DE LA GUÍA.....	3
1. ALCANCE	3
2. RESPONSABLES.....	4
3. LISTA DE DISTRIBUCIÓN.....	4
4. NORMAS GENERALES	4
5. SITUACIONES EXCEPCIONALES	7
6. ESTRUCTURA Y CONTENIDO DE LA MEMORIA DE LABORES DEL CNA	7
7. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	8



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 31/10/2025
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Versión: 2.0 Página 74 de 81

INTRODUCCIÓN

El artículo 19, literal e) del Acuerdo Gubernativo 182-2010 del Presidente de la República, Reglamento de la Ley de Adopciones, establece la elaboración de la Memoria Anual de Labores del Consejo Nacional de Adopciones, en ese sentido, en apoyo a la Subdirección General del CNA el presente documento presenta la guía a seguir para la compilación de información de la estructura organizativa institucional que permita la gestión y desarrollo de la memoria de labores institucional.

La Memoria de Labores del CNA es el documento que recopila los logros institucionales alcanzados en un determinado período de tiempo. Presenta de forma sistemática, clara, concisa y descriptiva información de actividades que se coordinaron, gestionaron y ejecutaron.

De esa manera se podrá trasladar y comprender de mejor forma los esfuerzos realizados para alcanzar con éxito cada uno de los objetivos en los diferentes ámbitos de acción institucional. No obstante, lo que se busca es evidenciar con un alto contenido humano los diversos servicios que presta el CNA.

	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 31/10/2025
		Versión: 2.0
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Página 75 de 81

GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE LA MEMORIA DE LABORES **INSTITUCIONAL** **CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES**

1. OBJETIVOS DE LA GUÍA

Los objetivos que se persiguen con la presente guía son:

- a) Disponer de un instrumento administrativo que documente técnicamente el proceso que se debe desarrollar para la gestión y elaboración de la Memoria de Labores del Consejo Nacional de Adopciones.
- b) Orientar al personal involucrado sobre los lineamientos a seguir para la compilación, redacción, organización y presentación de la información a incluir en la Memoria de Labores de la institución.

2. ALCANCE

La Guía para la Elaboración de la Memoria de Labores está dirigida a la estructura organizativa institucional (fuentes de información), la cual se detalla a continuación:

- a) Consejo Directivo / Secretaría General
- b) Dirección General
- c) Subdirección General
- d) Unidad de Comunicación Social
- e) Coordinación Equipo Multidisciplinario
- f) Subcoordinación de Atención y Apoyo a la Familia Adoptiva
- g) Subcoordinación de Atención al Niño
- h) Subcoordinación de Atención y Apoyo a la Familia Biológica
- i) Subcoordinación de Autorización y Control de Hogares de Protección y Organismos Internacionales
- j) Unidad de Asesoría Jurídica
- k) Unidad de Registro
- l) Unidad de Acceso a la Información Pública



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 31/10/2025
		Versión: 2.0
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Página 76 de 81

- m) Unidad de Auditoría Interna
- n) Unidad de Administración Financiera
- o) Unidad de Planificación
- p) Unidad de Recursos Humanos
- q) Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación
- r) Oficinas Departamentales

3. RESPONSABLES

Los responsables de la coordinación y gestión para el desarrollo de la Memoria de Labores del CNA se describen a continuación:

- a) Subdirección General
- b) Unidad de Planificación
- c) Unidad de Comunicación Social

4. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

- a) Dirección General

La Unidad de Comunicación Social del CNA trasladará la Memoria de Labores de la Institución a la Dirección General, para que esta la distribuya a las entidades correspondientes.

5. NORMAS GENERALES

Las normas generales para la coordinación y gestión para el desarrollo de la Memoria de Labores del CNA se describen a continuación

- a) La Subdirección General del CNA, mediante un documento, solicitará y recopilará la información a ser integrada en la Memoria de Labores del CNA.
- b) El Coordinador de Comunicación Social entregará el primer documento (borrador) con la estructura y contenido de la Memoria de Labores del CNA.

	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 31/10/2025
		Versión: 2.0
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Página 77 de 81

- c) Las fuentes de información enunciadas en el numeral dos de este documento serán las responsables de redactar y organizar la información que trasladarán a Subdirección General, para elaborar el proyecto de Memoria de Labores.

Entregarán de forma sistemática, clara, concisa y descriptiva información de actividades que se coordinaron, gestionaron y ejecutaron.

En ese sentido, deben considerar lo siguiente

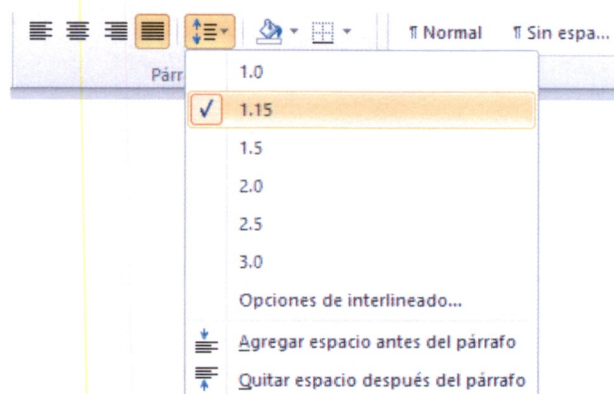
- i. Incluir todos los resultados relevantes obtenidos y describir brevemente en qué consistió el resultado, actividad sustantiva, meta, producto o subproducto ejecutado.
 - ii. Cuantificar los resultados alcanzados.
 - iii. Indicar la cobertura geográfica. En los casos que aplique disgregarse por género y edades.
 - iv. Elaborar, cuando aplique, cuadros y/o gráficas comparativas de los resultados alcanzados el año anterior, con los de año en curso.
- d) Los informes deberán presentarse a Subdirección General en forma impresa y electrónica editable y deberán atenderse las siguientes normas:
- i. Persona Gramatical y tiempo verbal: las fuentes de información redactarán sus informes descriptivos en tercera persona y en tiempo pasado. Los informes tienen que ser legibles tanto en gramática y signos de puntuación.
 - ii. Tipo de documento: "Word" (programa de procesamiento de textos)
 - iii. Tipo y tamaño de letra: Arial 12 (Mayúsculas y minúsculas)

Arial 12 A Aa



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 31/10/2025
		Versión: 2.0
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Página 78 de 81

iv. Espacio entre líneas: 1.15



v. Alineación justificada

vi. Hojas tamaño carta

vii. Configuración de página: Vertical

viii. Gráficas: fondo blanco con letra Arial

ix. Las fotografías de las actividades o hechos relevantes realizados deben identificar el evento realizado, el lugar donde se registró el evento y la fecha.

x. Las fotografías deben integrarse dentro del documento, asimismo, entregarlas en una carpeta independiente.

e) La Unidad de Planificación revisará y emitirá, si corresponde, las observaciones, comentarios o recomendaciones al proyecto o borrador de la Memoria de Labores, previo a su presentación ante Dirección General y Consejo Directivo.

	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 31/10/2025
		Versión: 2.0
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Página 79 de 81

- f) La presentación del documento será en la tercera semana del mes de enero del año siguiente al período que se informa⁹, quedando pendiente de actualización únicamente los datos estadísticos que sean necesarios.
- g) El Coordinador de Comunicación Social realizará las gestiones ante la UDAF del CNA, a más tardar en la última semana del mes de enero del siguiente año¹⁰, para presentar la Requisición de Compra que permita la contratación del servicio de impresión del documento y brindará el seguimiento a la empresa adjudicada para la impresión oportuna y de calidad de la Memoria de Labores del CNA.
- h) La Dirección General, en cumplimiento al artículo 134 de la Constitución Política de la República de Guatemala remitirá la memoria a las entidades siguientes:
- 1) Presidencia del Congreso de la República de Guatemala
 - 2) Presidencia de la República de Guatemala
- i) La Memoria de Labores se publicará en la página web: www.cna.gob.gt en los portales correspondientes.

6. SITUACIONES EXCEPCIONALES

El Director General, Subdirector General, Coordinador de Comunicación Social o el personal asignado por ésta resolverán los aspectos que no se encuentren contemplados en el presente instrumento.

7. ESTRUCTURA Y CONTENIDO MÍNIMO DE LA MEMORIA DE LABORES DEL CNA

Con base en la estructura y temática definida por el Marco Estratégico formulado en el Plan Estratégico Institucional, a continuación, se presenta el siguiente contenido:

⁹ El plazo de presentación puede cambiar de acuerdo con situaciones debidamente justificadas

¹⁰ Idem



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 31/10/2025
		Versión: 2.0
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Página 80 de 81

- a) Autoridades
- b) Consejo Directivo
- c) Índice
- d) Presentación
- e) Marco Estratégico Institucional
- f) Marco Legal
- g) Estructura Organizativa
- h) Principales Funciones
- i) Visión
- j) Misión
- k) Principios y Valores Institucionales

Actividades y avances relevantes en contexto con el Plan Estratégico Institucional

- a) Fortalecimiento Institucional
- b) Promoción y Difusión
- c) Restitución de los derechos del NNA
- d) Asesoría a Madres y/o Padres Biológicos en Conflicto con su Parentalidad
- e) Autorización y Supervisión de Hogares de Protección, Abrigo y Cuidado de Niños y Organismos Internacionales
- f) Convenios suscritos
- g) Apoyo Interinstitucional

8. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

A continuación se presenta el cronograma de actividades para la gestión y desarrollo de la Memoria de Labores del CNA, el cual está sujeto a variaciones de conformidad con las incidencias que pudieran presentarse o situaciones debidamente justificadas.

No.	ACTIVIDADES	MES / SEMANA															
		NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Subdirección General solicita información																
2	Comunicador Social entrega borrador de la estructura y contenido del documento																
3	Fuentes de información entregan informes descriptivos																
4	Subdirección General recibe y traslada la información al Comunicador Social																
5	Comunicador Social complementa la estructura según temática definida																
6	Unidad de Planificación revisa la información, emite observaciones, comentarios o recomendaciones sobre el contenido																
7	Comunicador social integra documento según observaciones o comentarios y traslada a Subdirección General																
8	Subdirección General presenta documento a Dirección General																
9	Dirección General presenta documento al Consejo Directivo para su aprobación																
10	Comunicador Social gestiona la impresión del documento																
11	Dirección General gestiona la distribución del documento																



