

RESOLUCIÓN NÚMERO CNA-DG-011-2020

Guatemala, 19 de febrero de 2020

LA DIRECCIÓN GENERAL DEL CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES

CONSIDERANDO

Que de conformidad con lo establecido en el Artículo número 17 del Decreto número 77-2007 del Congreso de la República, 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 del Consejo Nacional de Adopciones, según lo establecido en el Artículo número 20 de la misma Ley y en los Artículos número 15, literal a) del Artículo número 17 del Acuerdo Gubernativo número 182-2010 de la Presidencia de la República, Reglamento de la Ley de Adopciones.

CONSIDERANDO

Que la Contraloría General de Cuentas, a través de la Norma de Control Interno Gubernamental 1.10 Manuales de Funciones y Procedimientos, establece que la máxima autoridad de cada ente público debe apoyar y promover la elaboración de manuales de funciones y procedimientos para cada puesto y procesos relativos a las diferentes actividades de la entidad.

CONSIDERANDO

Que de conformidad con la Resolución número CNA-DG-064-2017 se aprobó la "Guía para la Elaboración y/o Actualización de Manuales Técnicos, Administrativos y Financieros" modificada mediante las Resoluciones número CNA-DG-065-2018 y CNA-DG-074-2019, la cual establece que, las directrices contenidas en dicha guía, son de cumplimiento obligatorio para las distintas unidades que integran el Consejo Nacional de Adopciones, toda vez que propician la creación y actualización de documentos uniformes que contengan los procedimientos que permitan el fiel cumplimiento de las atribuciones y el funcionamiento satisfactorio de las unidades técnicas y administrativas del Consejo Nacional de Adopciones.

CONSIDERANDO

Que de conformidad con la literal m) del Artículo número 19 del Acuerdo Gubernativo número 182-2010, de la Presidencia de la República, Reglamento de la Ley de Adopciones, la Subdirectora General, a través del Oficio número CNA guion SDG guion cero cero cinco guion dos mil veinte diagonal SEUP diagonal Ig (CNA-SDG-005-2020/SEUP/Ig) de fecha diecinueve (19) de febrero de dos mil veinte (2020), traslada y solicita a la Dirección General del Consejo Nacional de Adopciones la aprobación del Manual de Procedimientos de Comunicación Social,

POR TANTO:

De conformidad con el Artículo número 17 y en el ejercicio de la facultad que le confiere el Artículo número 20 del Decreto número 77-2007 del Congreso de la República, Ley de Adopciones y el Artículo número 15, literal a) del Artículo número 17 y la literal m) del artículo 19 del Acuerdo Gubernativo número 182-2010 de la Presidencia de la República, Reglamento de la Ley de Adopciones; y de acuerdo con lo establecido en la Norma General de Control Interno Gubernamental 1.10 Manuales de Funciones y Procedimientos,

RESUELVE:

PRIMERO: Aprobar el **Manual de Procedimientos de Comunicación Social** del Consejo Nacional de Adopciones, contenido en treinta y siete (37) páginas, incluida la carátula de dicho manual y que forman parte de la presente resolución.

SEGUNDO: Procédase a notificar la presente Resolución a la Subdirección General y a las Unidades de: Planificación, Auditoría Interna, Información Pública y Comunicación Social, para los efectos correspondientes.

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

Lic. Erick Estuardo Cárdenas Lima
Director General
Consejo Nacional de Adopciones



La Infrascrita Secretaria General del Consejo Nacional de Adopciones, **CERTIFICA:** que la presente hoja de papel especial para fotocopia, impresa únicamente en su anverso y que contiene RESOLUCIÓN NÚMERO CNA-DG-011-2020 de fecha diecinueve de febrero de dos mil veinte, emitida por la Dirección General del Consejo Nacional de Adopciones es auténtica por haber sido reproducida en mi presencia directamente de su original. Guatemala, diecinueve de febrero de dos mil veinte


Andrea Estefany Monterroso De Paz
Secretaria General
Consejo Nacional de Adopciones





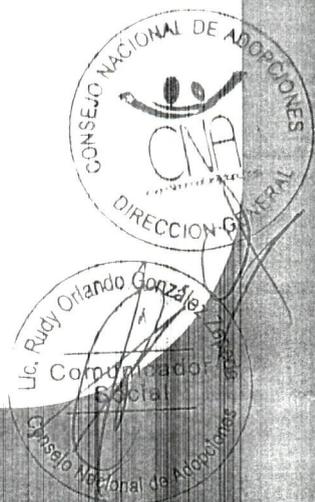
CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES

COMUNICACIÓN SOCIAL

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión 1.0

19 de febrero de 2020



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 19/02/2020
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMUNICACIÓN SOCIAL	Versión: 1.0
		Página 2 de 37

LISTA DE ELABORACIÓN, REVISIÓN, APROBACIÓN Y AUTORIZACIÓN DEL MANUAL		
	Nombre / Cargo	Fecha
Elaboró	Lic. Rudy Orlando González Zepeda Comunicador Social Consejo Nacional de Adopciones	15/11/2019
Revisó	Lic. Erwin Orlando Raxon Dubon Coordinador de Planificación Consejo Nacional de Adopciones	12/02/2020
	Licda. Sharon Estefanía Umaña Portillo Subdirectora General Consejo Nacional de Adopciones	14/02/2020
Aprobó	Lic. Erick Estuardo Cárdenas Lima Director General Consejo Nacional de Adopciones	19/02/2020
Autorizó	Lic. Erick Estuardo Cárdenas Lima Director General Consejo Nacional de Adopciones	19/02/2020



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 19/02/2020
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMUNICACIÓN SOCIAL	Versión: 1.0 Página 3 de 37

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	4
1 OBJETIVO	5
1.1 Objetivo General.....	5
1.2 Objetivos específicos.....	5
2 DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.....	5
2.1 Definiciones.....	5
2.2 Abreviaturas.....	6
3. BASE LEGAL	7
4. LISTADO DE PROCEDIMIENTOS.....	8
Procedimiento para la elaboración de la estrategia de promoción y comunicación social.....	9
Procedimiento para la coordinación de impresión de materiales promocionales.....	13
Procedimiento para el monitoreo de medios de comunicación y redes sociales institucionales.....	17
Procedimiento para la gestión de medios.....	21
Procedimiento para la elaboración de la Memoria de Labores.....	25
Procedimiento para la promoción y difusión en redes sociales.....	29
Procedimiento para la entrega de material promocional a entidades públicas, privadas y usuarios en general.....	33
5. CONTROL DE CAMBIOS	37



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 19/02/2020
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMUNICACIÓN SOCIAL	Versión: 1.0 Página 4 de 37

INTRODUCCIÓN

De conformidad con el Decreto 77-2007 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Adopciones, se crea el Consejo Nacional de Adopciones -CNA- como una entidad autónoma de derecho público, con plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, y de acuerdo con lo preceptuado en el Acuerdo Gubernativo número 182-2010, Reglamento de la Ley de Adopciones, el Consejo Nacional de Adopciones cuenta con autonomía plena para aprobar sus directrices, normas y reglamentos, entre otros.

El presente Manual de Procedimientos se constituye en una guía clara y específica que garantice la eficiencia y eficacia de las diferentes actividades de la **Comunicación Social**, así como el de servir como un instrumento de apoyo y mejora Institucional.

Comprende en forma ordenada, secuencial y detallada los procedimientos a seguir para cada actividad, buscando garantizar el óptimo desarrollo administrativo de las personas responsables de ejecutar cada uno de los procedimientos aquí contenidos ya sea que formen parte de **Comunicación Social** del Consejo Nacional de Adopciones.

Contempla una serie de definiciones y abreviaturas, base legal que sustenta los procedimientos enlistados en el presente documento, así como el desarrollo de procedimientos con sus respectivos diagramas de flujo y formatos utilizados que permiten su fácil comprensión, entendimiento y aplicación.

En tal sentido, con el presente Manual de Procedimientos de Comunicación Social del CNA se elaboró considerando la importancia de definir los procedimientos para gestionar los procesos comunicacionales, y de esta manera contribuir a los resultados institucionales que buscan producir un impacto positivo a una sociedad cambiante y demandante; pero, sobre todo, que actualiza sus servicios para brindar a la niñez y adolescencia mejor atención.



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 19/02/2020
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMUNICACIÓN SOCIAL	Versión: 1.0 Página 5 de 37

1 OBJETIVO

1.1 Objetivo General

Establecer los procedimientos y responsabilidades internas o externas a la **Comunicación Social**, así como orientar a sus integrantes en el desarrollo de las funciones que por mandato legal le corresponden.

1.2 Objetivos específicos

- a. Servir como un instrumento de apoyo a todas las funciones delegadas al Comunicador Social.
- b. Definir funciones y responsabilidades;
- c. Servir como un instrumento de apoyo al personal;
- d. Fortalecer las capacidades internas del personal;
- e. Enumerar y organizar secuencialmente los pasos a seguir para llevar a cabo cada una de las funciones;
- f. Realizar las labores adecuadamente para contribuir a los resultados institucionales.

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

Usuario: organización o persona que recibe y/o solicita un servicio.

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.

Comentario: juicio, opinión u observación que se hace o se expresa acerca de algo o alguien.

Documento: escrito en que constan datos fidedignos o susceptibles de ser empleados como tales para probar algo.

Evaluación: valoración de conocimientos, actitud y rendimiento de una persona o de un servicio.



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 19/02/2020
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMUNICACIÓN SOCIAL	Versión: 1.0
		Página 6 de 37

Gestión: acción o trámite que, junto con otros, se lleva a cabo para conseguir o resolver una cosa.

Informe: parte o síntesis que se da acerca de determinados hechos, situaciones o sucesos. Integrados en una consolidación de hechos impresos en papel.

Oficio: comunicación escrita, referente a los asuntos de las administraciones públicas.

2.2 Abreviaturas

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	SIGNIFICADO
01	UACHP	Unidad de Autorización y Control de Hogares de Protección y Organismos Internacionales
02	CNA	Consejo Nacional de Adopciones
03	CGC	Contraloría General de Cuentas
04	CUI	Código Único de Identificación
05	DG	Dirección General
06	DPI	Documento Personal de Identificación
07	EM	Equipo Multidisciplinario
08	NNA	Niño, Niña y Adolescente
09	PEI	Plan Estratégico Institucional
16	SDG	Subdirección General
21	SG	Secretaría General
22	UAN	Unidad de Atención al Niño
23	UFB	Unidad de Atención y Apoyo a la Familia Biológica
24	UIP	Unidad de Acceso a la Información Pública
25	UFA	Unidad de Atención y Apoyo a la Familia Adoptiva y el Niño Adoptado



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 19/02/2020
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMUNICACIÓN SOCIAL	Versión: 1.0 Página 7 de 37

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	Acuerdo Gubernativo 182-2010 de la Presidencia de la República de Guatemala, Reglamento de la Ley de Adopciones	El Reglamento de la Ley de Adopciones, establece, dentro de las funciones de la Dirección General, la Coordinación de la Comunicación Social del Consejo Nacional de Adopciones, con los distintos medios de comunicación social y de las instituciones públicas y privadas, nacionales e internacionales, a través de Comunicación Social; asimismo, establece que, dentro de las funciones de Subdirección General está la de coordinar la elaboración de la Memoria de Labores del Consejo Nacional de Adopciones
02	Constitución Política de la República de Guatemala	En la Constitución está establecido el Derecho de Petición. Asimismo, el artículo 154 establece que los funcionarios son depositarios de la autoridad, responsables legalmente por su conducta oficial, sujetos a la ley y jamás superiores a ella.
03	Decreto Número 77-2007 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Adopciones	La Ley de Adopciones establece que el Consejo Nacional de Adopciones fue creado como una entidad autónoma, de derecho público, con personalidad jurídica, patrimonio propio y plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones. Asimismo, en la Ley como en el Reglamento se establecen las funciones de las Autoridades como de las unidades técnicas administrativas.

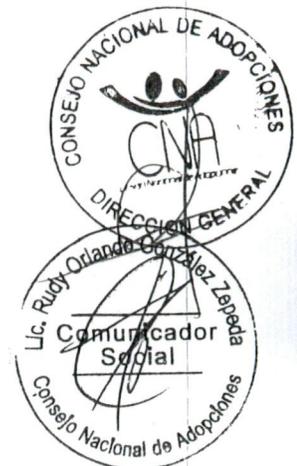


	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 19/02/2020
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMUNICACIÓN SOCIAL	Versión: 1.0 Página 8 de 37

No.	NOMBRE DEL DOCUMENTO	DISPOSICIÓN
04	Normas Generales de Control Interno Gubernamental de la Contraloría General de Cuentas	La Norma de Control Interno Gubernamental 1.10 establece que la máxima autoridad de cada ente público debe apoyar y promover la elaboración de manuales de funciones y procedimientos para cada puesto y proceso relativos a las diferentes actividades de la entidad.

4. LISTADO DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO NÚMERO	DESCRIPCIÓN
01	Procedimiento para la elaboración de la estrategia de promoción y comunicación social
02	Procedimiento para la coordinación de impresión de materiales promocionales
03	Procedimiento para el monitoreo de medios de comunicación y redes sociales institucionales
04	Procedimiento para la gestión de medios de comunicación
05	Procedimiento para la elaboración de la Memoria de labores
06	Procedimiento para la promoción y difusión del CNA en redes sociales
07	Procedimiento para la entrega de material promocional a entidades públicas, privadas y usuarios en general





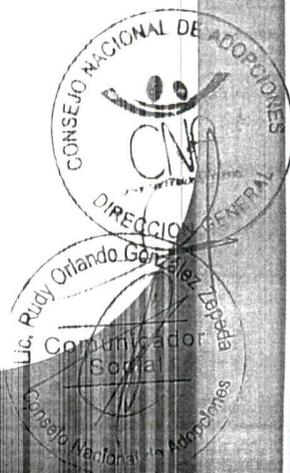
CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES

COMUNICACIÓN SOCIAL

PROCEDIMIENTO No. 01
ELABORACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE PROMOCIÓN Y COMUNICACIÓN
SOCIAL

Versión 1.0

19 de febrero de 2020



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 19/02/2020
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMUNICACIÓN SOCIAL	Versión: 1.0
		Página 10 de 37

OBJETIVO

Dirigir de manera efectiva la promoción y comunicación con todos los segmentos del público objetivo, asimismo la realización de actividades para alcanzar los objetivos institucionales.

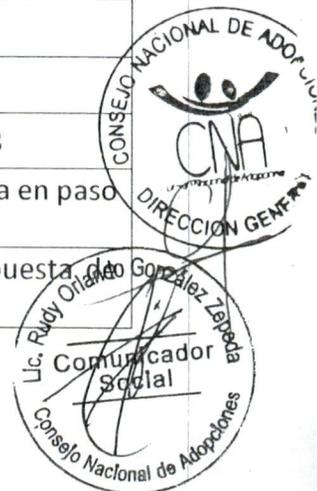
DOCUMENTOS RELACIONADOS

El procedimiento para la elaboración de la estrategia de promoción y comunicación social se fundamenta en la base legal descrita en el numeral tres del presente manual.

NARRATIVA DEL PROCEDIMIENTO

Los pasos o actividades que se realizan para la elaboración de la estrategia de promoción y comunicación social del Consejo Nacional de Adopciones se detallan en la siguiente tabla:

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE PROMOCIÓN Y COMUNICACIÓN SOCIAL		
Paso No.	Responsable	Descripción
INICIO		
01	Comunicador (a) Social	Recibe notificación de la aprobación o actualización del Plan Estratégico Institucional -PEI-
02		Analiza PEI y lineamientos generales para el planteamiento de la estrategia de promoción y comunicación social del CNA
03		Diseña estrategia institucional de promoción y comunicación social y traslada a la Unidad de Planificación
04	Coordinador (a) de Planificación	Recibe, analiza y, si amerita, realiza observaciones
		¿Existen observaciones?
		Si: devuelve a Comunicador Social. Regresa a paso número 3 No: con visto bueno, traslada a Comunicador Social. Continúa en paso número 5
05	Comunicador (a) Social	Recibe documento y elabora oficio de traslado de la propuesta de estrategia de promoción y comunicación social



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 19/02/2020
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMUNICACIÓN SOCIAL	Versión: 1.0
		Página 11 de 37

06	Director (a) General	Recibe la estrategia y analiza si aprueba o sugiere cambios
		¿Está de acuerdo?
		Sí: aprueba, continúa en paso número 7
		No: sugiere cambios. Regresa a paso número 3
07	Comunicador (a) Social	Recibe la estrategia aprobada por parte del Director General
08		Pone en marcha la estrategia
09		Realiza un proceso continuo de seguimiento, monitoreo y evaluación por medio de los instrumentos y/o formatos internos de la sección, así como los reportes emitidos por las diferentes redes sociales.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

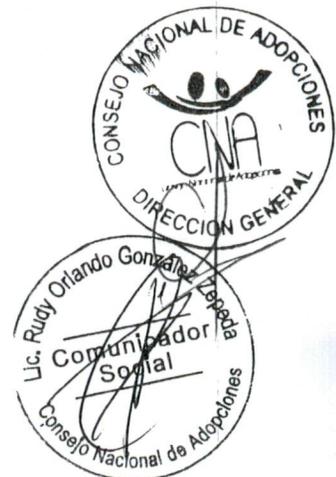
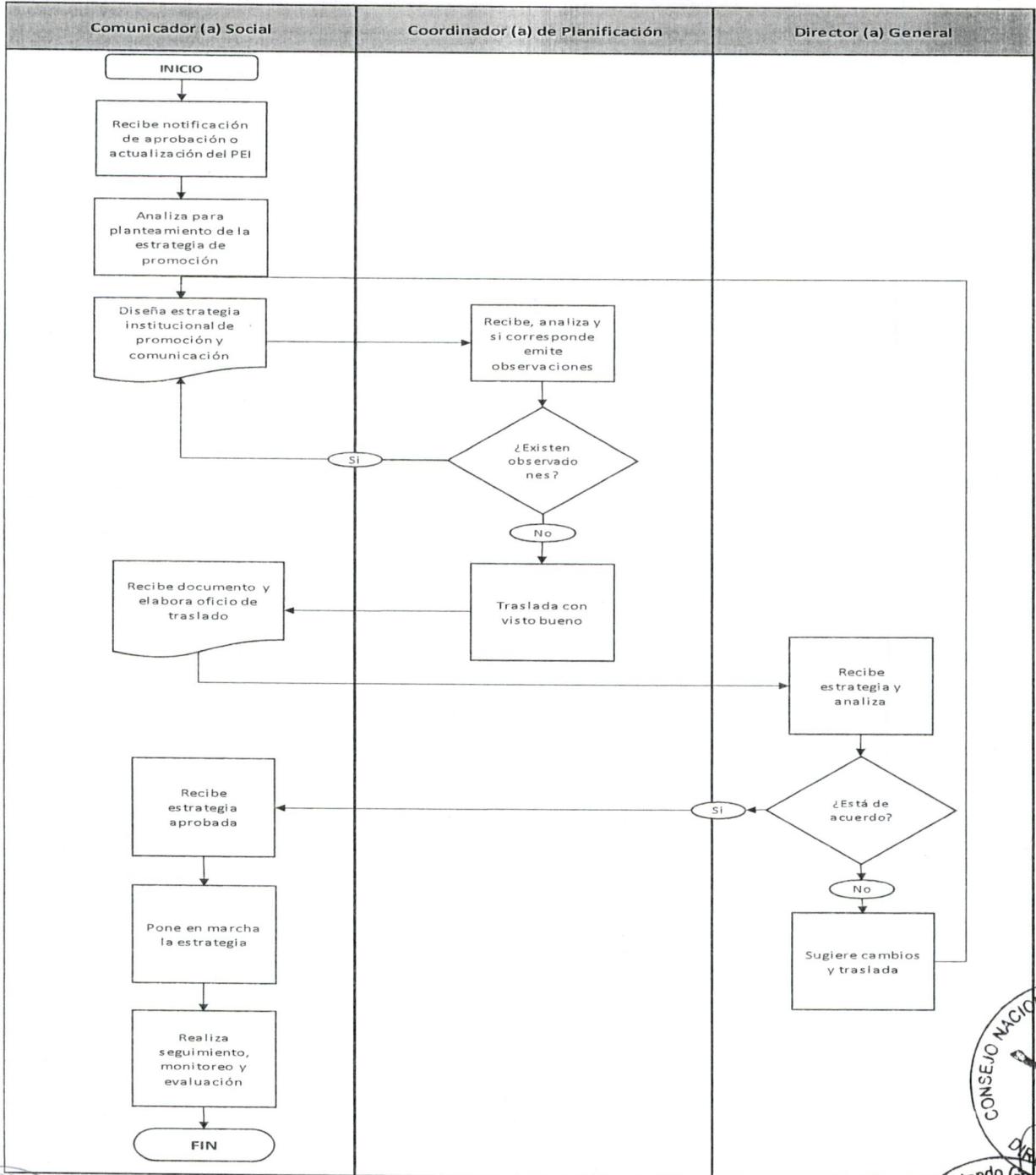


DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO No. 01 - ELABORACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE PROMOCIÓN Y COMUNICACIÓN SOCIAL





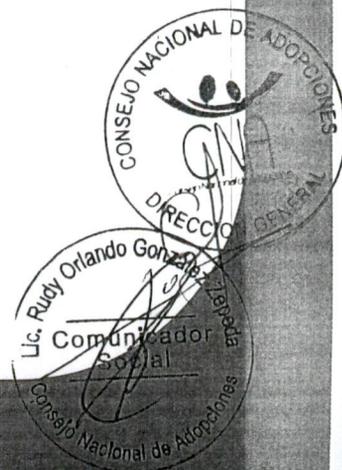
CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES

COMUNICACIÓN SOCIAL

PROCEDIMIENTO No. 02
COORDINACIÓN DE IMPRESIÓN DE MATERIALES PROMOCIONALES

Versión 1.0

19 de febrero de 2020



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 19/02/2020
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMUNICACIÓN SOCIAL	Versión: 1.0
		Página 14 de 37

OBJETIVO

Coordinar con las unidades administrativas del CNA, la preparación de material informativo relacionado con temas de adopción. Asimismo, la coordinación para la elaboración de los materiales de apoyo necesarios para la comunicación pública que realice el CNA.

DOCUMENTOS RELACIONADOS

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

NARRATIVA DEL PROCEDIMIENTO

Los pasos o actividades que se realizan para la coordinación de impresión de materiales promocionales del Consejo Nacional de Adopciones se detallan en la siguiente tabla:

PROCEDIMIENTO PARA LA COORDINACIÓN DE IMPRESIÓN DE MATERIALES PROMOCIONALES		
Paso No.	Responsable	Descripción
INICIO		
01	Responsable de Unidad solicitante	Solicita y se reúne con Comunicador (a) Social para coordinar el proyecto para la impresión de materiales promocionales
02	Comunicador (a) Social	Se reúne con Responsable de Unidad solicitante y de acuerdo con lo acordado, elabora términos de referencia para la impresión de los materiales
03		Remite términos de referencia a Unidad solicitante
04	Responsable de Unidad solicitante	Recibe términos de referencia y gestiona de acuerdo con procedimiento para trámite administrativo de impresión
05	Responsable de Unidad solicitante	Informa a Comunicador (a) Social sobre la aprobación de adjudicación del evento de impresión de materiales promocionales
06	Comunicador (a) Social	Se comunica con la empresa adjudicada y coordina 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: 19/02/2020
		Versión: 1.0
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMUNICACIÓN SOCIAL	Página 15 de 37

07	Empresa adjudicada	Envía a Comunicación Social las muestras del trabajo de impresión solicitado
08	Comunicador (a) Social	Recibe muestras del trabajo a imprimir y traslada al responsable de Unidad solicitante
09	Responsable de Unidad solicitante	Recibe y revisa muestra preliminar del material promocional a imprimir
		¿Está de acuerdo?
		Sí: da visto bueno para su impresión. Continúa en paso número 10 No: emite observaciones para que Comunicador (a) Social solicite a empresa realizar las modificaciones respectivas. Regresa a paso número 6
10	Comunicador (a) Social	Recibe muestras aprobadas
11		Traslada muestras aprobadas a empresa adjudicada para el servicio de impresión
12	Empresa adjudicada	Recibe muestras aprobadas, imprime y entrega producto terminado a Comunicador Social
13	Comunicador (a) Social	Recibe y revisa el material impreso
		¿Está de acuerdo?
		Sí: Traslada a responsable de Unidad solicitante. Continúa en paso número 14 No: Informa a empresa adjudicada sobre la inconformidad. Regresa a paso número 11
14	Responsable de Unidad solicitante	Recibe el material impreso
15	Comunicador (a) Social	Archiva los artes editables de los materiales impresos
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

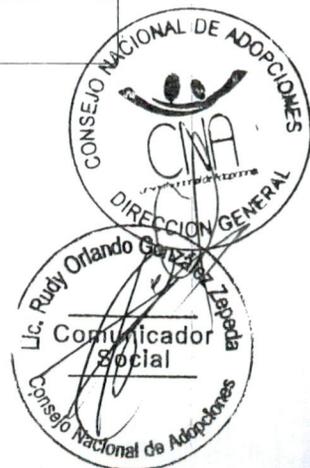
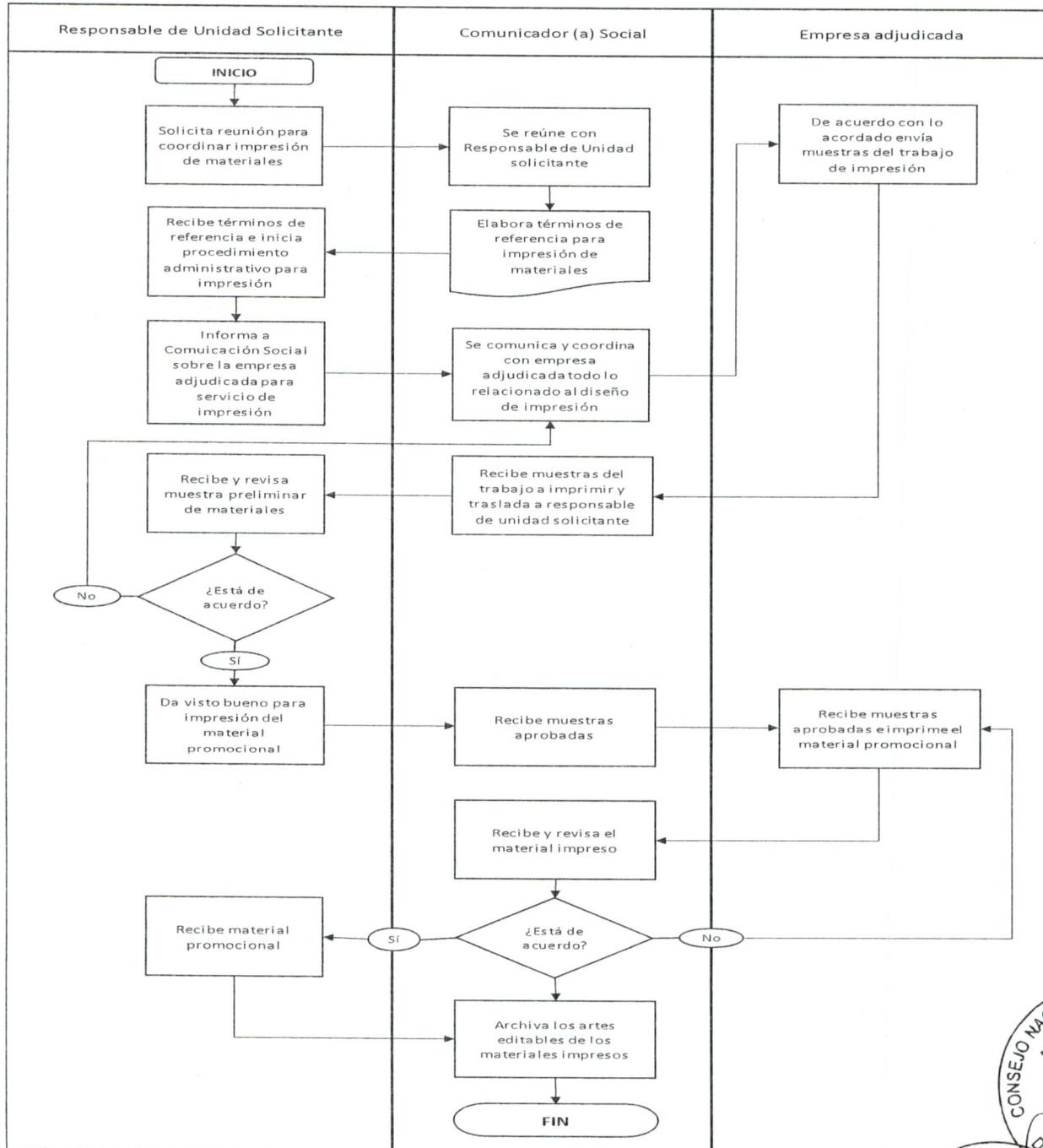




DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO No. 02 - COORDINACIÓN DE IMPRESIÓN DE MATERIALES PROMOCIONALES





CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES

COMUNICACIÓN SOCIAL

**PROCEDIMIENTO No. 03
MONITOREO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y
REDES SOCIALES INSTITUCIONALES**

Versión 1.0

19 de febrero de 2020



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 19/02/2020
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMUNICACIÓN SOCIAL	Versión: 1.0 Página 18 de 37

OBJETIVO

Efectuar el monitoreo permanente de la imagen del CNA; informar de la publicación de temas relacionados al CNA; analizar la tendencia mediática de los temas relacionados al CNA; alertar de manera oportuna de temas mediáticos de interés al CNA.

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.

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	Comunicador (a) Social	Monitorea los medios de comunicación y redes sociales
02		Filtra los hechos negativos y positivos que guarden relación con el CNA
03		Informa los hechos relevantes por medios electrónicos institucionales. Continúa en paso número 5
04	Autoridades y personal del CNA	Reciben información de hechos relevantes publicados en medios de comunicación y redes sociales
05	Comunicador (a) Social	Analiza si dentro de la información publicada en medios de comunicación y redes sociales existen hechos relevantes que deba resolver la Dirección General
		¿Existen hechos que deba resolver la Dirección General?
		Sí: traslada por medio de oficio a Dirección General Continúa en paso número 6
		No: Continúa en paso número 7



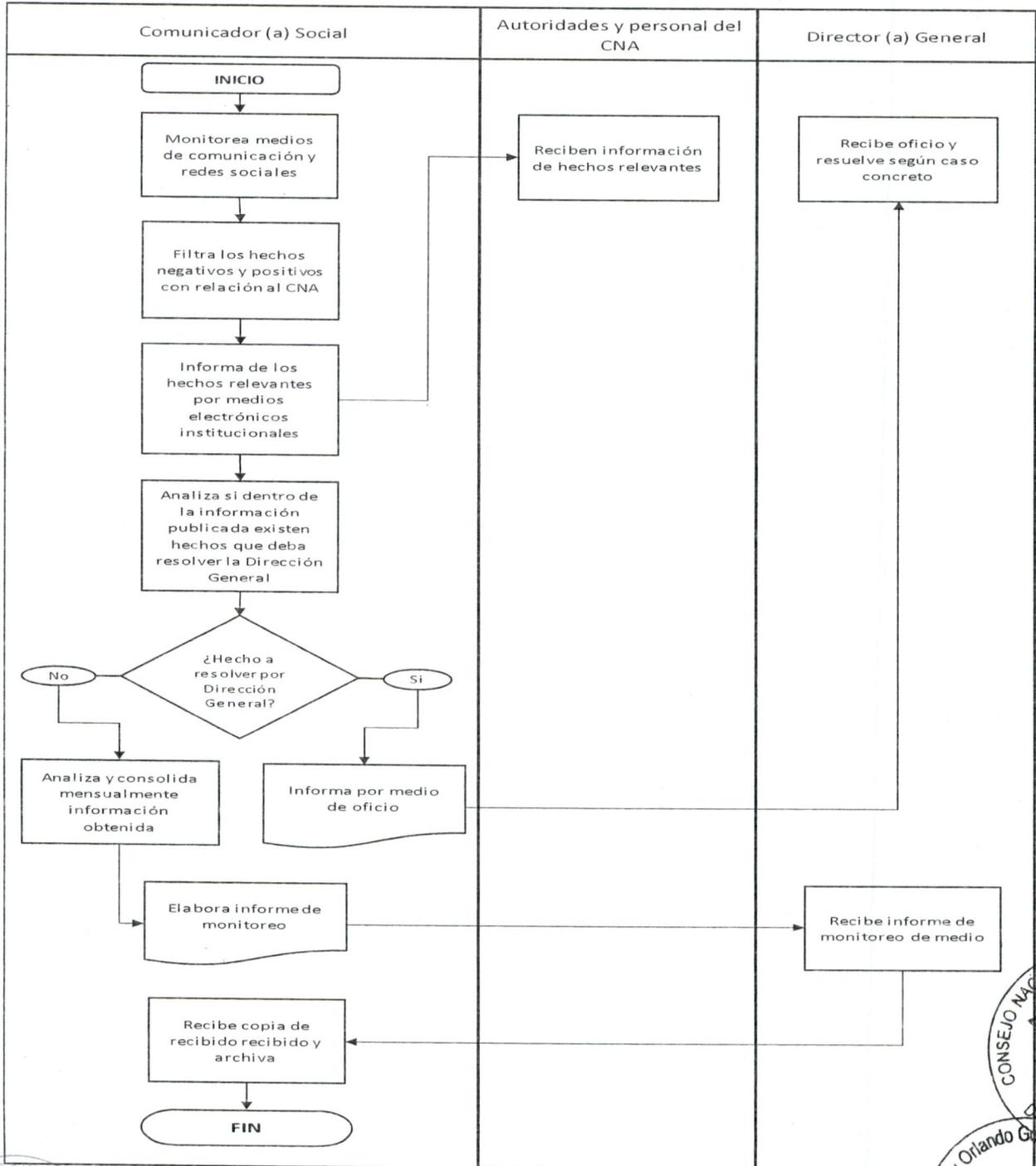
	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 19/02/2020
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMUNICACIÓN SOCIAL	Versión: 1.0 Página 19 de 37

06	Director (a) General	Recibe oficio de algún hecho relevante y resuelve según caso concreto
07	Comunicador (a) Social	Analiza y consolida mensualmente información obtenida en los medios de comunicación y redes sociales para integración de informe
08		Elabora mensualmente informe de monitoreo y traslada a Dirección General
09	Director (a) General	Recibe informe del monitoreo de medios
10	Comunicador (a) Social	Recibe copia de recibido y archiva informe
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO No. 03 - MONITOREO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y REDES SOCIALES INSTITUCIONALES





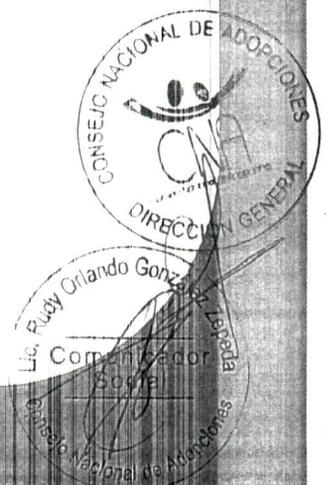
CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES

COMUNICACIÓN SOCIAL

PROCEDIMIENTO No. 04
GESTIÓN DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Versión 1.0

19 de febrero de 2020



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 19/02/2020
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMUNICACIÓN SOCIAL	Versión: 1.0 Página 22 de 37

OBJETIVO

Propiciar y mantener relación con los medios de comunicación social. El Comunicador Social actuará en todo momento como vínculo de información con los medios de comunicación nacionales e internacionales.

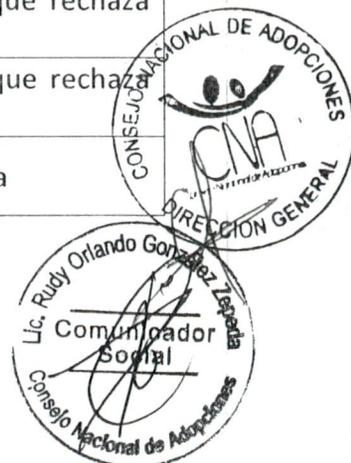
DOCUMENTOS RELACIONADOS

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

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	Comunicador (a) Social	Recibe por cualquier medio solicitud de entrevista de algún medio de Comunicación. Traslada solicitud al Director General sobre la solicitud,
02		Traslada solicitud de entrevista de algún tema institucional a Dirección General
03	Director (a) General	Recibe solicitud de entrevista y analiza
		¿Acepta la solicitud?
		Sí: autoriza, designa o delega a quien corresponda entrevista. Continúa en paso número 5 No: notifica a Comunicador Social las razones por las que rechaza solicitud
04	Comunicador (a) Social	Informa a medio de comunicación las razones por las que rechaza solicitud. Fin del procedimiento.
05	Comunicador (a) Social	Solicita información del tema a tratar a quien corresponda



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 19/02/2020
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMUNICACIÓN SOCIAL	Versión: 1.0
		Página 23 de 37

06	Comunicador (a) Social	Acompaña al Director (a) General o a quien delegue, para documentar la entrevista en audio o fotografías ¹
07	Comunicador (a) Social	Compara la información publicada versus los datos o información proporcionada
		¿Información publicada es diferente a la proporcionada?
		Sí: con visto bueno de Director (a) General solicita aclaración de nota publicada
		No: fin del procedimiento. Continúa en paso número 8
08	Comunicador (a) Social	Archiva la entrevista para tener un registro histórico
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

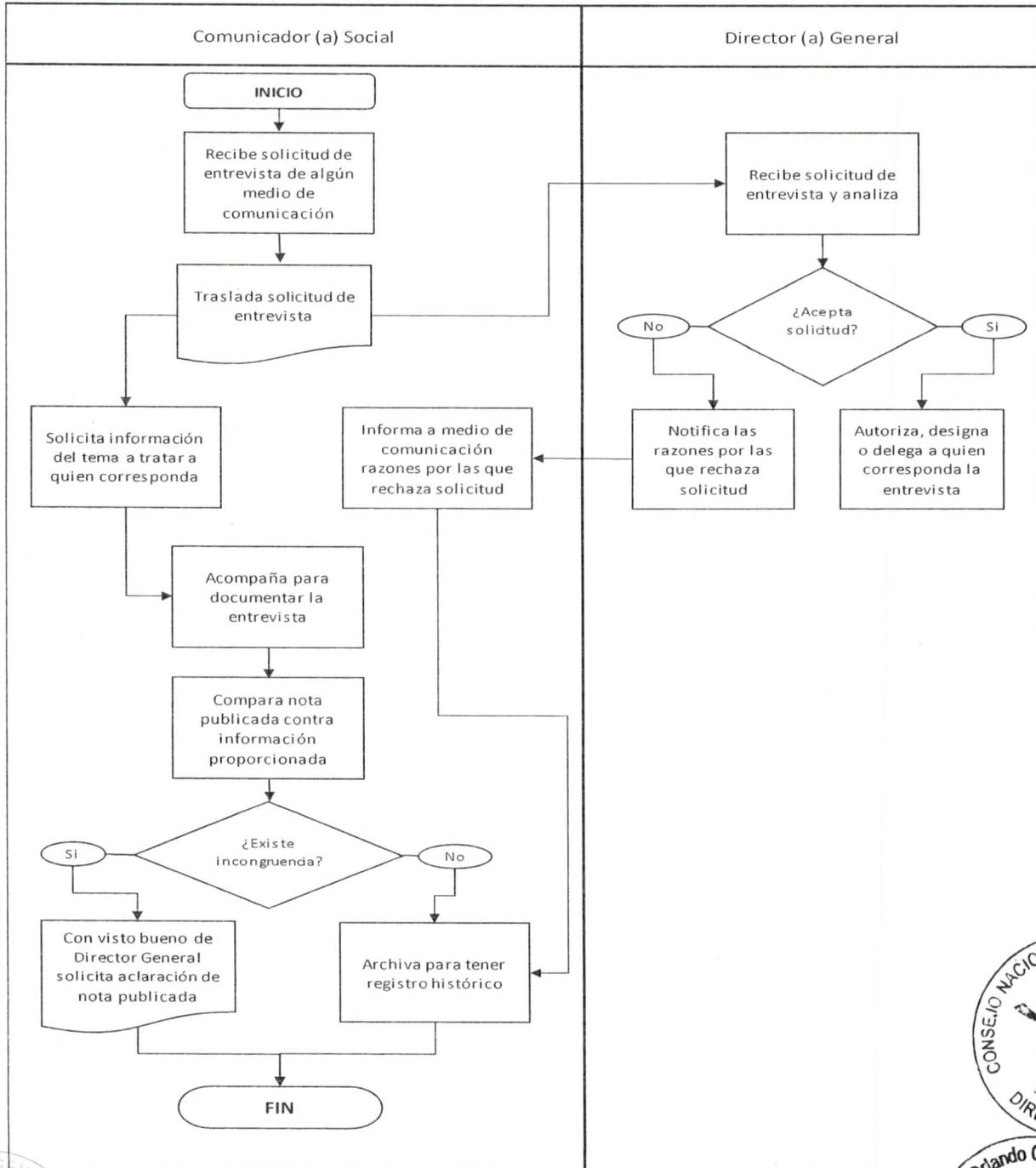
¹ Si la entrevista se realiza en la Oficina Departamental, un responsable de dicha oficina deberá de brindar el acompañamiento y remitir el informe al Comunicador (a) Social sobre la entrevista brindada





DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO No. 04 - GESTIÓN DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN





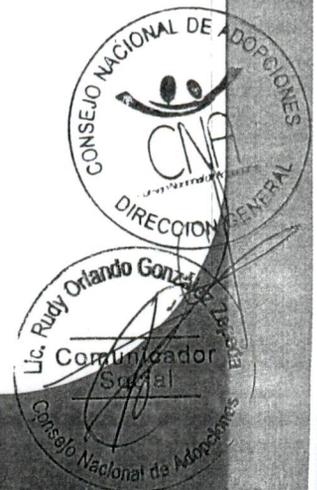
CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES

COMUNICACIÓN SOCIAL

PROCEDIMIENTO No. 05
ELABORACIÓN DE MEMORIA DE LABORES

Versión 1.0

19 de febrero de 2020



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 19/02/2020
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMUNICACIÓN SOCIAL	Versión: 1.0 Página 26 de 37

OBJETIVOS

Disponer de un instrumento administrativo que documente y oriente técnicamente el proceso que se debe desarrollar para la elaboración de la Memoria de Labores del Consejo Nacional de Adopciones.

DOCUMENTOS RELACIONADOS

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

NARRATIVA DEL PROCEDIMIENTO

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

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE LA MEMORIA DE LABORES		
Paso No.	Responsable	Descripción
INICIO		
01	Comunicador (a) 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 (a) General	Recibe y solicita información a todas las unidades de trabajo según lo establecido en la guía metodológica para la elaboración de la memoria de labores
04	Responsables Unidades Técnicas y Administrativas CNA	Reciben solicitud y preparan información de acuerdo con la estructura y contenido solicitado
05		Trasladan información por medio de informes descriptivos, cualitativos y cuantitativos
06	Subdirector (a) General	Recibe y traslada la información a Comunicación Social
07	Comunicador (a) Social	Complementa la estructura según temática definida y traslada a Planificación para su revisión



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 19/02/2020
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMUNICACIÓN SOCIAL	Versión: 1.0 Página 27 de 37

08	Coordinador (a) de Planificación	Recibe y revisa, de acuerdo con su competencia, información del borrador de documento
09		Devuelve documento a Comunicación Social, para que, si aplica, considere observaciones
10	Comunicador (a) Social	Recibe documento, y si aplica, realiza correcciones y traslada a Subdirección General
11	Subdirector (a) General	Recibe documento y Revisa
		¿Está de acuerdo?
		Sí: traslada a Director (a) General
		No: emite observaciones y devuelve a Comunicador (a) Social
11	Director (a) General	Recibe documento y revisa
		¿Está de acuerdo?
		Sí: traslada a Consejo Directivo para su aprobación.
		No: devuelve a Comunicación Social para las correcciones o aclaraciones correspondientes. Regresa a paso número 7
12	Consejo Directivo	Recibe y revisa documento
		¿Está de acuerdo?
		Sí: aprueba contenido del documento. Continúa en paso 13
		No: devuelve a Dirección General. Regresa a paso número 10
13	Director (a) General	Recibe documento aprobado y traslada a Comunicación Social
14	Comunicador (a) Social	Recibe documento e inicia trámite administrativo de impresión según procedimiento específico
15		Recibe ejemplares de la Memoria de Labores y traslada para su distribución
16	Director (a) General	Recibe ejemplares de la Memoria de Labores y gestiona la distribución del documento por medio de Asistente de Dirección General
FIN DEL PROCEDIMIENTO		





CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES

COMUNICACIÓN SOCIAL

**PROCEDIMIENTO No. 06
PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DEL CNA EN REDES SOCIALES**

Versión 1.0

19 de febrero de 2020



[Handwritten signature]

	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 19/02/2020
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMUNICACIÓN SOCIAL	Versión: 1.0 Página 30 de 37

OBJETIVO

Divulgar el trabajo institucional y posicionar al Consejo Nacional de Adopciones como una entidad digna de confianza en los medios de comunicación digitales Facebook, Twitter y YouTube.

DOCUMENTOS RELACIONADOS

El procedimiento para la promoción y difusión del Consejo Nacional de Adopciones en redes sociales se fundamenta en la base legal descrita en el numeral tres del presente manual.

NARRATIVA DEL PROCEDIMIENTO

Los pasos o actividades que se realizan para la promoción y difusión del Consejo Nacional de Adopciones en redes sociales se detallan en la siguiente tabla:

PROCEDIMIENTO PARA LA PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DEL CNA EN REDES SOCIALES		
Paso No.	Responsable	Descripción
INICIO		
01	Comunicador (a) Social	Coordina, organiza, administra y dirige la publicación de información en las redes sociales
02		Recaba información institucional para su socialización en redes sociales
03		Crea y gestiona el contenido que será publicado
04		Busca fotografías que puedan ser utilizadas como material de apoyo para la divulgación
05		Publica en las redes sociales institucionales
06	Responsable de Unidad solicitante	Informa a Comunicación Social sobre alguna actividad a realizarse y solicita la cobertura y publicación de dicho evento en redes sociales
07	Comunicador (a) Social	Recibe solicitud de las distintas unidades del CNA, para que se realice una publicación a las redes sociales
08		Recopila información necesaria, tanto audiovisual como documental, y crea la nota para su publicación y divulgación
09		Publica contenido en redes sociales institucionales



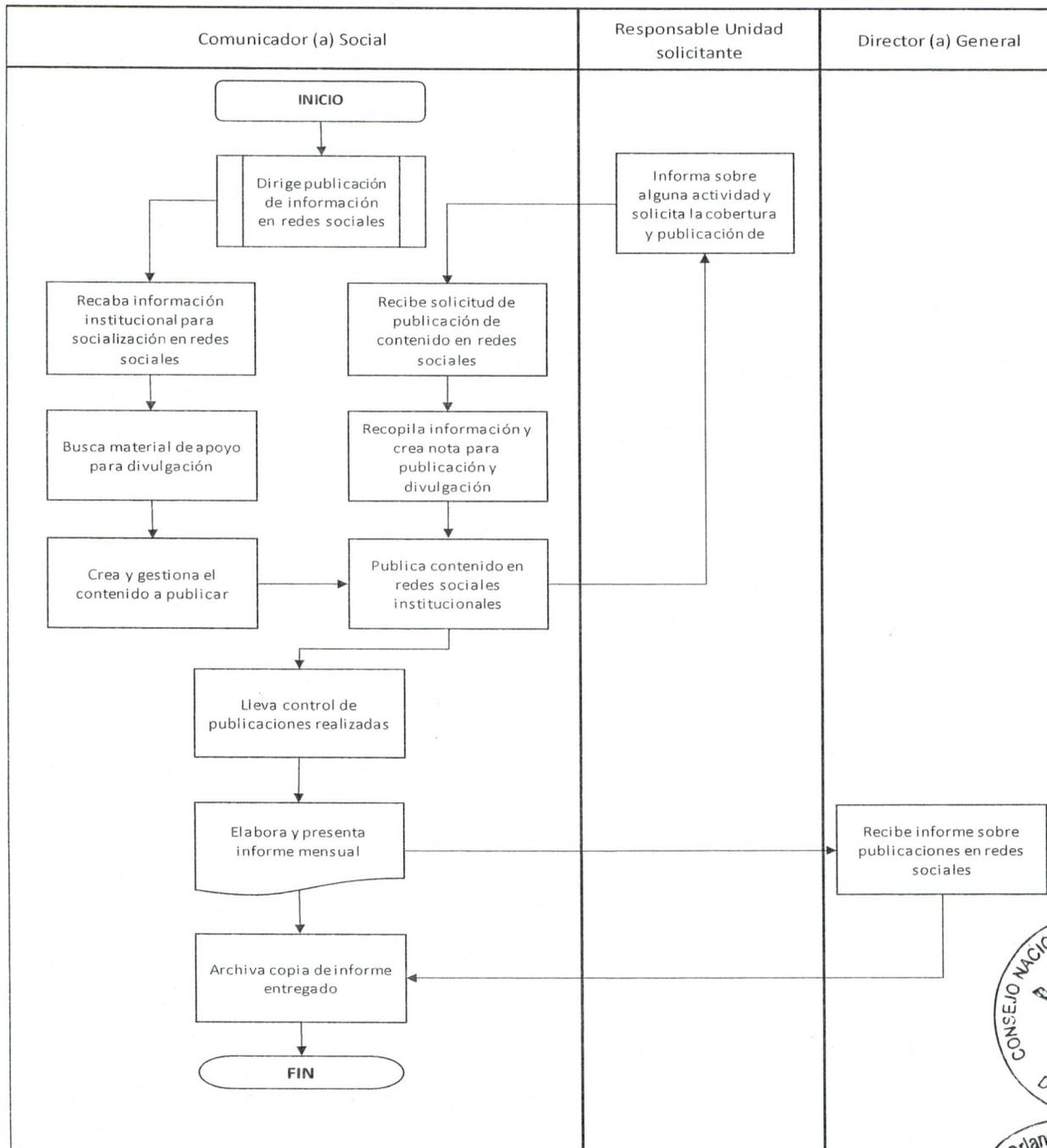
	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 19/02/2020
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMUNICACIÓN SOCIAL	Versión: 1.0 Página 31 de 37

10		Lleva control de las publicaciones realizadas
11		Elabora y presenta informe mensual al Director General sobre el alcance de los posts informativos y publicaciones en redes sociales.
12	Director (a) General	Recibe informe sobre las diferentes publicaciones realizadas en redes sociales
13	Comunicador (a) Social	Archiva copia de informe entregado
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO No. 06 - PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DEL CNA EN REDES SOCIALES





CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES

COMUNICACIÓN SOCIAL

PROCEDIMIENTO No. 07
ENTREGA DE MATERIAL PROMOCIONAL A ENTIDADES PÚBLICAS,
PRIVADAS Y USUARIOS EN GENERAL

Versión 1.0

19 de febrero de 2020



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 19/02/2020 Versión: 1.0
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMUNICACIÓN SOCIAL	Página 34 de 37

OBJETIVO

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

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.

NARRATIVA DEL PROCEDIMIENTO

Los pasos o actividades que se realizan en el procedimiento para la entrega de material promocional a entidades públicas, privadas y público 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 por escrito a Director General indicando: tipo de material, cantidad y el uso o destino del mismo
02	Director (a) General	Recibe solicitud y traslada a Comunicación Social para su gestión correspondiente
03	Comunicador (a) Social	Recibe solicitud, verifica existencia de materiales y analiza si procede o no dicha solicitud
		¿Procede la solicitud?
		Sí: reúne material solicitado. Continúa en paso número 4
		No: informa a solicitante la razón por la cual no procede solicitud. Fin de procedimiento



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 19/02/2020
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMUNICACIÓN SOCIAL	Versión: 1.0 Página 35 de 37

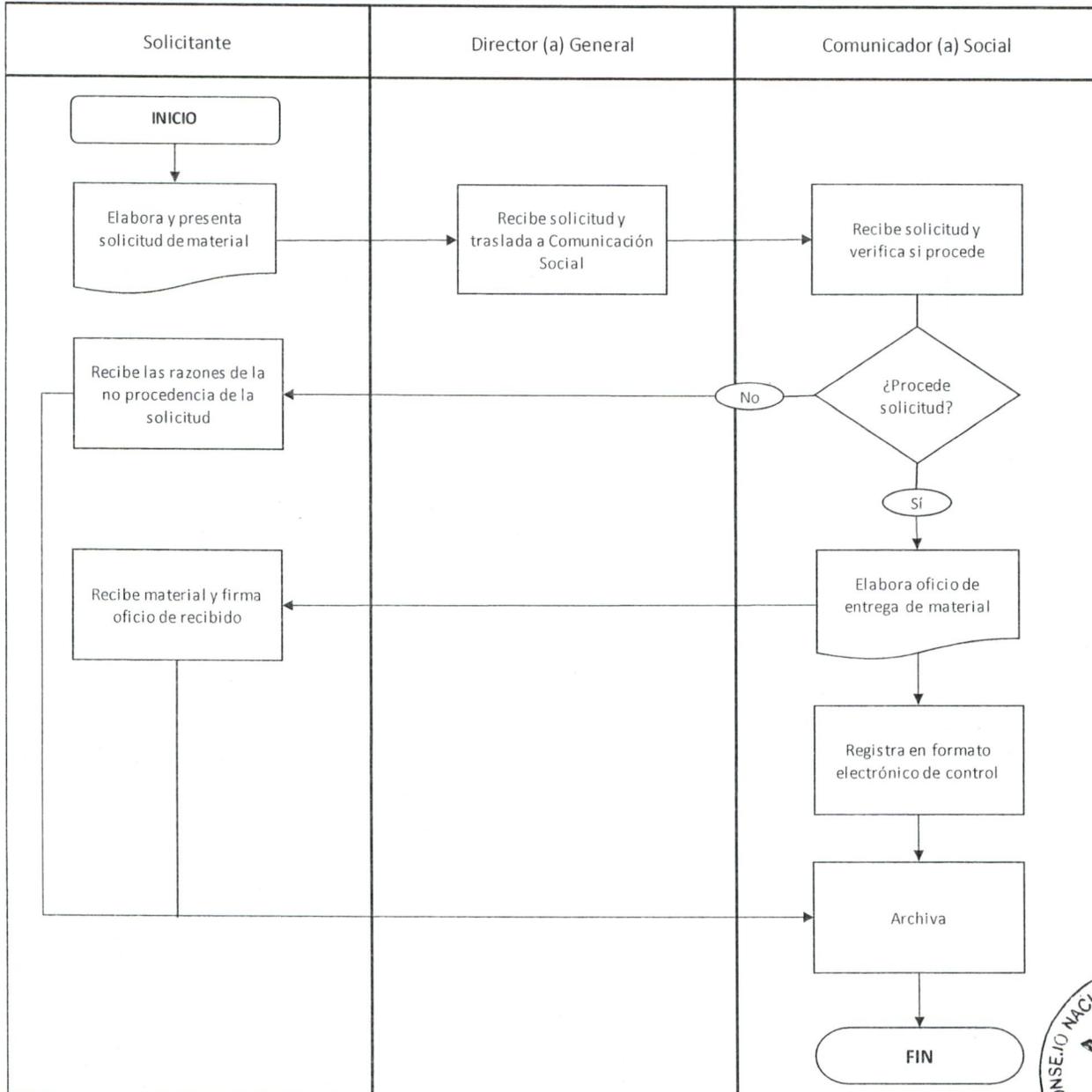
04		Elabora oficio de entrega de material y traslada a solicitante lo requerido
05	Solicitante	Recibe material y firma oficio de recibido
06	Comunicador (a) Social	Registra en formato electrónico interno de control
07		Archiva oficio de entrega del material
FIN DEL PROCEDIMIENTO		





DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO No. 07 - ENTREGA DE MATERIAL PROMOCIONAL A ENTIDADES PÚBLICAS, PRIVADAS Y USUARIOS EN GENERAL



5. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS O VERSIONES		
Versión Modificada	Fecha de la Revisión	Detalle

