MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE GESTIÓN COMUNICACIÓN CORPORATIVA

INDE
INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRIFICACIÓN

El presente documento constituye un aporte del Departamento de Gestión de la Mejora, División de Gestión de la Calidad de la Gerencia de Planificación Institucional, el cual tiene como objetivo reunir en un solo documento todos los criterios y conceptos actuales, y proporcionar a Comunicación Corporativa, una guía de trabajo en las acciones que lleve a cabo.

LISTADO DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE GESTIÓN COMUNICACIÓN CORPORATIVA

No.	Nombre de Procedimiento	Código	Fecha Vigencia
1	Documentación en Vídeos y/o Fotografías de Actividades Oficiales de la Institución	04-04-00-00-00-00-00-00-10-001	27/07/2015
2	Relaciones Públicas Interinstitucionales	04-04-00-00-00-00-00-00-10-002	27/09/2019
EXTERNA			
No.	**Nombre de Procedimiento**	**Código**	**Fecha Vigencia**
1	Conferencia de Prensa	04-04-00-00-16-00-00-00-10-001	31/07/2014
2	Comunicados de Prensa	04-04-00-00-16-00-00-00-10-002	31/07/2014
3	Derecho de Respuesta	04-04-00-00-16-00-00-00-10-003	31/07/2014
4	Atención a Medios	04-04-00-00-16-00-00-00-10-004	31/07/2014
5	Acercamiento a Medios de Comunicación o Grupos de Interés	04-04-00-00-16-00-00-00-10-005	31/07/2014
6	Desarrollo de Actividades Protocolarias	04-04-00-00-16-00-00-00-10-006	31/07/2014
7	Monitoreo de Campañas	04-04-00-00-16-00-00-00-10-007	31/07/2014

8	Monitoreo de Noticias	04-04-00-00-16-00-00-00-10-008	31/07/2014
9	Elaboración de Campañas Publicitarias	04-04-00-00-16-00-00-00-10-009	01/06/2020
10	Campañas Focalizadas	04-04-00-00-16-00-00-00-10-010	01/06/2020
11	Redes sociales de la Institución	04-04-00-00-16-00-01-00-10-011	05/07/2019
INFORMACIÓN PÚBLICA			
No.	**Nombre de Procedimiento**	**Código**	**Fecha Vigencia**
1	Recepción y Trámite de solicitudes para acceso a la Información Pública	04-04-00-00-00-00-14-00-10-001	31/07/2014
2	Actualización del Portal de la Ley de Acceso a la Información Pública	04-04-00-00-00-00-14-00-10-002	31/07/2014
3	Elaboración y Publicación del Informe sobre el funcionamiento del archivo del INDE	04-04-00-00-00-00-14-00-10-003	31/07/2014
4	Elaboración del Informe previo y anual de solicitudes de la Unidad de Información Pública para envío a PDH	04-04-00-00-00-00-14-00-10-004	31/07/2014
5	Elaboración y Autorización de nombramiento de enlaces de la Unidad de Información Pública	04-04-00-00-00-00-14-00-10-005	31/07/2014
INTERNA			
No.	**Nombre de Procedimiento**	**Código**	**Fecha Vigencia**
1	Eventos Institucionales	04-04-00-00-17-00-00-00-10-001	01/06/2020
2	Traslado de Información a los Trabajadores	04-04-00-00-17-00-00-00-10-002	01/06/2020

3	Material Promocional para actividades de Comunicación Interna	04-04-00-00-17-00-00-00-10-003	01/06/2020
4	Apoyo a las demás áreas de la institución	04-04-00-00-17-00-00-00-10-004	31/07/2014
5	Difusión de Campañas Internas	04-04-00-00-17-00-00-00-10-006	31/07/2014
RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA			
No.	**Nombre de Procedimiento**	**Código**	**Fecha Vigencia**
1	Ruta de la Energía a Público en General	04-04-00-00-37-00-00-00-10-001	04/10/2018
2	Divulgación de Entrega de Plantas Forestales y Otras Especies producidas en Viveros del INDE	04-04-00-00-37-00-00-00-10-006	04/10/2018
3	Proyectos de RSC en Amatitlán	04-04-00-00-37-00-00-00-10-007	31/07/2014

GESTIÓN COMUNICACIÓN CORPORATIVA

INDE
INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRIFICACIÓN

	PROCEDIMIENTO Documentación en Videos y/o Fotografías de Actividades Oficiales de la Institución	Código: 04-04-00-00-00-00-00-00-10-001 Fecha vigencia: 27 JUL 2015	
		Versión 1	Página 1 de 10

COPIA NO CONTROLADA

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Sr. Víctor Guzmán Cargo: Técnico en Logística Firma y Sello:	Nombre: Lic. Melvin Sanchez Cargo: Jefe de Unidad Administrativa Financiera Firma y Sello:	Nombre: Lic. Fredy López Cargo: Gerente de Comunicación Corporativa Interino Firma y Sello:
Fecha de Aprobación de Versión:	27 JUL 2015	

GERENCIA COMUNICACION CORPORATIVA JEFATURA ADMINISTRATIVA FINANCIERA INDE GUATEMALA, C. A.

GERENTE COMUNICACION CORPORATIVA GUATEMALA, C. A.

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Documentar actividades oficiales de la Institución para el registro en medios magnéticos para uso en informes oficiales del INDE. Inicia con la solicitud de documentación por parte del interesado y finaliza con el archivo de las imágenes, videos y entrega a solicitud del interesado, en el formato requerido.

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- N.A.

3. REGISTROS APLICABLES

- Salida de Equipo

4. DEFINICIONES

4.1. Edición de video: Es ordenar los archivos de video, audio y/o fotografía en un orden establecido con base a un guión o una línea de tiempo.

4.2. Memoria SD: Dispositivo magnético de almacenamiento de información (vídeos y/o fotografías).

5. NORMAS

5.1. El responsable de cubrir el evento y/o actividad debe velar por el buen uso y cuidado del equipo.

COPIA NO CONTROLADA

5.2. Al finalizar la actividad y/o evento se debe hacer entrega del equipo al Técnico en Logística.

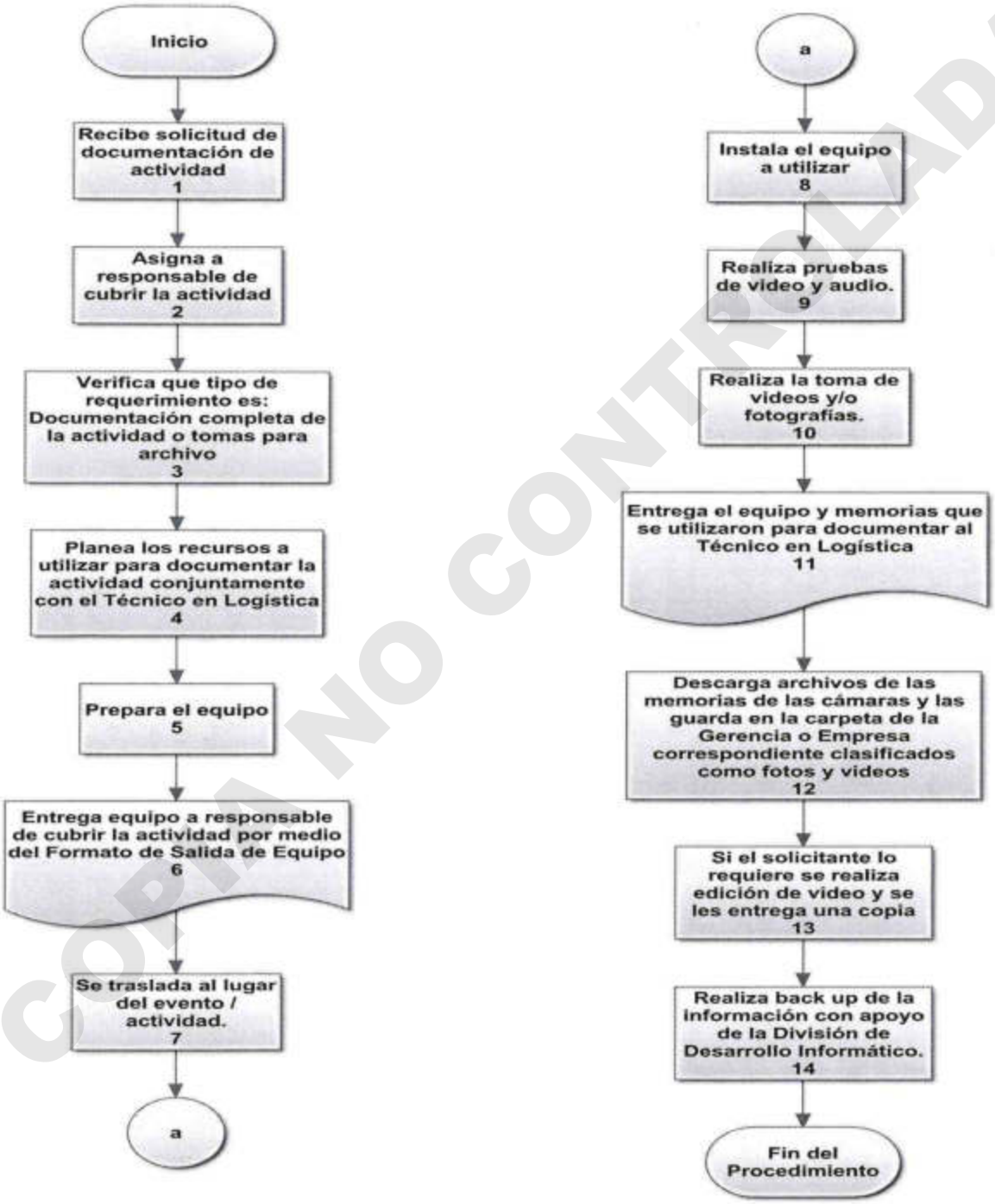
5.3. Se deben entregar las memorias para archivar las imágenes y/o videos indicando a que Empresa y/o Gerencia y a que actividad corresponden.

5.4. Mensualmente se debe realizar back up con apoyo de la División de Desarrollo Informático si se hubieren documentado actividades nuevas con respecto al mes anterior.

COPIA NO CONTROLADA

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

6.1. Diagrama de Flujo



COPIA NO CONTROLADA

6.2. Matriz Plan

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencias	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
1	Recibe solicitud de documentación de actividad	Jefe de Departamento de Comunicación Interna, Jefe de Departamento de Comunicación Externa, Gerente de Comunicación Corporativa	Las unidades interesadas o la Gerencia de Comunicación Corporativa presentan su solicitud de documentación por medio escrito o verbal a la Gerencia de Comunicación Corporativa.	Según requerimiento y necesidad	10018 10017 702	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
2	Asigna a responsable de cubrir la actividad	Jefe de Departamento de Comunicación Interna, Jefe de Departamento de Comunicación Externa, Gerente de Comunicación Corporativa	De acuerdo a la línea de mando a quien se presentó la solicitud se asigna a responsable de realizar la actividad	Según requerimiento y necesidad	10018 10017 702	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
3	Verifica que tipo de requerimiento es: Documentación completa de la actividad o tomas para archivo	Técnico en Comunicación Corporativa / Técnico en Logística / Profesional en Comunicación Externa, Auxiliar Administrativo, Encargado de Activos Fijos, Jefe de Unidad de Información Pública	Se reúne o se habla con el solicitante para identificar el tipo de requerimiento y el entorno en el que se realizará	Según requerimiento y necesidad	20030, 20010, 16011, 1049, 507, 100103	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.

COPIA NO CONTROLADA

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencias	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
4	Planea los recursos a utilizar para documentar la actividad conjuntamente con el Técnico en Logística	Técnico en Comunicación Corporativa / Técnico en Logística / Profesional en Comunicación Externa, Auxiliar Administrativo, Encargado de Activos Fijos, Jefe de Unidad de Información Pública	De acuerdo al tipo de actividad y entorno donde se desarrollará la misma, se planifican los recursos a utilizar	Según requerimiento y necesidad	20030, 20010, 16011, 1049, 507, 100103	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
5	Prepara el equipo	Técnico en Logística	De acuerdo al tipo de actividad y entorno donde se desarrollará la misma.	Según requerimiento y necesidad	20010	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
6	Entrega equipo a responsable de cubrir la actividad por medio del Formato de Salida de Equipo	Técnico en Logística	En el formato de Salidas de Equipo se registra el equipo entregado, indicando los accesorios adicionales requeridos y el nombre del responsable del equipo	Según requerimiento y necesidad	20010	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Salida de Equipo	N.A.

COPIA NO CONTROLADA

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencias	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
7	Se traslada al lugar del evento / actividad	Técnico en Comunicación Corporativa / Técnico en Logística / Profesional en Comunicación Externa, Auxiliar Administrativo, Encargado de Activos Fijos, Jefe de Unidad de Información Pública	Se dirige al lugar de la actividad, utilizando vehículo si la actividad fuere externa.	Según requerimiento y necesidad	20030, 20010, 16011, 1049, 507, 100103	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
8	Instala el equipo a utilizar	Técnico en Comunicación Corporativa / Técnico en Logística / Profesional en Comunicación Externa, Auxiliar Administrativo, Encargado de Activos Fijos, Jefe de Unidad de Información Pública	Se ubica el mejor punto dentro del local y se instalan las cámaras necesarias	Previo al inicio de la actividad	20030, 20010, 16011, 1049, 507, 100103	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
9	Realiza pruebas de video y audio.	Técnico en Comunicación Corporativa / Técnico en Logística / Profesional en Comunicación Externa / Auxiliar Administrativo / Encargado de Activos Fijos / Jefe de Unidad de Información Pública	Ajustando los controles de luminosidad, iluminación, y/o audio, sonido si fuere necesario	Según requerimiento y necesidad	20030, 20010, 16011, 1049, 507, 100103	1	Nivel de los balances de audio y claridad de la imagen	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.

COPIA NO CONTROLADA

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencias	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
10	Realiza la toma de videos y/o fotografías	Técnico en Comunicación Corporativa / Técnico en Logística / Profesional en Comunicación Externa / Auxiliar Administrativo / Encargado de Activos Fijos / Jefe de Unidad de Información Pública	De acuerdo al tipo de actividad se enfoca a los participantes cuando toman la palabra o cuando el momento lo requiera	Cuando se están realizando la actividad o evento	20030, 20010, 16011, 1049, 507, 100103	N.A.	N.A.	Videos, audio y/o fotografías	N.A.	N.A.	N.A.
11	Entrega el equipo y memorias que se utilizaron para documentar al Técnico en Logística	Técnico en Comunicación Corporativa / Profesional en Comunicación Externa / Auxiliar Administrativo / Encargado de Activos Fijos / Jefe de Unidad de Información Pública	Hace entrega de todo el equipo utilizado junto con las memorias al Técnico en Logística quien lo deja registrado en el Formato de Salida de Equipo	Cuando se hace entrega del equipo	20030, 16011, 1049, 507, 100103	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Salida de Equipo	N.A.
12	Descarga archivos de las memorias de las cámaras y las guarda en la carpeta de la Gerencia o Empresa correspondiente clasificados como fotos y videos	Técnico en Logística	Se crean las carpetas de la actividad y carpetas por cada memoria utilizada si fuera mas de una, dentro del directorio de la Gerencia o Empresa responsable (si no existe, se crea)	Después de la entrega de las memorias	20010	2	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.

COPIA NO CONTROLADA

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencias	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
13	Si el solicitante lo requiere se realiza edición de video y se les entrega una copia	Técnico en Logística	Utilizando la herramienta de edición se ordenan los videos de acuerdo a un orden cronológico o un guion	Cuando el solicitante requiera la edición	20010	3	N.A.	Video editado	N.A.	N.A.	N.A.
14	Realiza back up de la información con apoyo de la División de Desarrollo Informático. **Fin del Procedimiento.**	Técnico en Logística	Desmonta el disco duro de la computadora y se instala en un equipo de la División de Desarrollo Informático y se procede a realizar el back up.	Mensualmente	20010	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.

COPIA NO CONTROLADA

6.3. Contingencia

(1) No.	(2) Contingencias	Tipo de Contingencia						(9) Solución a Posibles Contingencias
		(3) Documental	(4) Instrumentación	(5) Sistema	(6) Mecánico/ Eléctrico	(7) Personal	(8) Otros	
1	Que no se puedan realizar pruebas	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	X	X	Se realizan los ajustes previo a iniciar la actividad
2	Falta de espacio en disco duro	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	X	Se respalda la información en un disco óptico (CD o DVD) mientras se gestiona la compra de otro disco duro
3	Fallas en el equipo de computo	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	X	Se solicita apoyo con la División de Desarrollo Informático para que verifiquen el equipo y lo solucionen

COPIA NO CONTROLADA

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Ingrid Lorena Ovalle Villaseñor	Nombre: Ingrid Lorena Ovalle Villaseñor	Nombre: Lic. Juan Carlos Tible Díaz
Cargo: Jefatura de Relaciones Públicas Interinstitucionales	Cargo: Jefatura de Relaciones Públicas Interinstitucionales	Cargo: Gerente Comunicación Corporativa
Firma y Sello: GERENCIA DE COMUNICACION CORPORATIVA JEFATURA DE RELACIONES PUBLICAS INTERINSTITUCIONALES INDE GUATEMALA, C. A.	Firma y Sello: GERENCIA DE COMUNICACION CORPORATIVA JEFATURA DE RELACIONES PUBLICAS INTERINSTITUCIONALES INDE GUATEMALA, C. A.	Firma y Sello: INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRIFICACION GERENTE COMUNICACIÓN CORPORATIVA GUATEMALA, C. A.

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Establecer comunicación con distintas entidades del sector público y/o privado a nivel nacional e internacional, a efecto de acordar convenios de cooperación interinstitucionales, para fortalecer la imagen y la identidad de la institución. Inicia con la detección de la necesidad de acercamiento con la entidad y finaliza con la firma del convenio de cooperación.

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Oficio GG-O-128-2014
- Oficio Circular OC-GG-635-2012

3. REGISTROS APLICABLES

- Oficios y providencias
- Aprobación de Gerencia General
- Convenio de cooperación con entidad

4. DEFINICIONES

- N/A

5. NORMAS

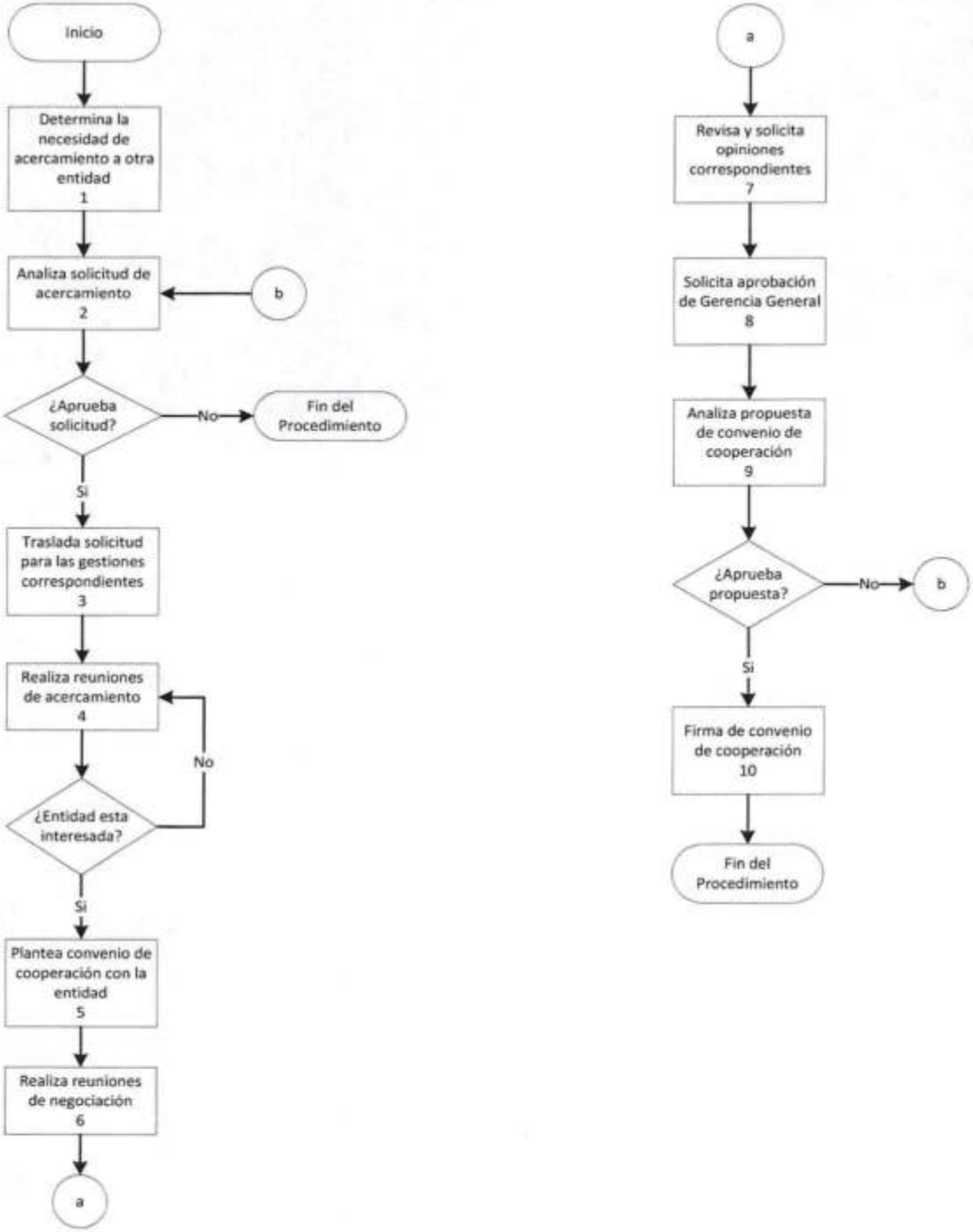
5.1. Todo acercamiento a cualquier entidad pública o privada, debe ser analizada previamente por la Gerencia de Comunicación Corporativa.

5.2. Debe realizarse un seguimiento periódico a los convenios de cooperación, para establecer relaciones con las entidades a largo plazo.

5.3. Gerencia General es el órgano encargado de determinar si el convenio de cooperación es sometido para el conocimiento y autorización del Consejo Directivo del INDE.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

6.1. Diagrama de Flujo:



6.2. Matriz Plan:

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
1	Determina la necesidad de acercamiento a otra entidad	Líder del Proceso	Se hace requerimiento por medio de oficio a Gerencia de Comunicación Corporativa, sobre la necesidad de acercamiento a otra entidad, para alcanzar los objetivos del área. **Nota:** Si la necesidad se determina en la Gerencia de Comunicación Corporativa se inicia en actividad 2.	Cuando sea necesario	N.A.	N.A.	N.A.	Oficio de solicitud de acercamiento	N.A.	Oficio de solicitud de acercamiento	N.A.

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
2	Analiza solicitud de acercamiento	Gerente Comunicación Corporativa	Analiza y evalúa que la necesidad de acercamiento con otra entidad, contribuya a los objetivos del INDE. Si aprueba la solicitud continua actividad 3, si no aprueba, notifica a Líder del Proceso y finaliza el procedimiento.	Cuando sea necesario	N.A.	N.A.	Número de solicitudes recibidas	Aprobación o improbación de la solicitud	N.A.	Providencia de notificación	N.A.
3	Traslada solicitud para las gestiones correspondientes	Gerente de Comunicación Corporativa	Traslada a la Jefatura de Relaciones Públicas Interinstitucionales para continuar con las gestiones correspondientes.	Cuando sea necesario	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Providencia de seguimiento	N.A.
4	Realiza reuniones de acercamiento	Jefatura de Relaciones Públicas Interinstitucionales	Coordina y realiza las reuniones necesarias para desarrollar las relaciones con la entidad.	Cuando sea necesario	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
			Si la entidad contactada está interesada continua actividad 5, si no está interesada, evalúa y vuelve a realizar las gestiones con la misma u otra entidad.								
5	Plantea convenio de cooperación con la entidad	Jefe de Relaciones Públicas Interinstitucionales	Toma en consideración la necesidad y acuerdos alcanzados a través de las reuniones de acercamiento, para plantear una propuesta de convenio de cooperación con la entidad.	Cuando sea necesario	N.A.	N.A.	N.A.	Propuesta de Convenio de Cooperación	N.A.	Oficio de propuesta	N.A.

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
6	Realiza reuniones de negociación	Jefe de Relaciones Públicas Interinstitucionales	Tomando en consideración la propuesta de convenio de cooperación, realiza reuniones de negociación de los acuerdos finales. Y traslada propuesta final de convenio de cooperación para revisión del Gerente de Comunicación Corporativa.	Cuando sea necesario	N.A.	N.A.	N.A.	Propuesta Final de Convenio de Cooperación	N.A.	Providencia de traslado	N.A.
7	Revisa y solicita opiniones correspondientes	Gerente de Comunicación Corporativa	Revisa la propuesta final del convenio de cooperación y solicita las opiniones correspondientes para autorización de Gerencia General.	Cuando sea necesario	N.A.	N.A.	N.A.	Opiniones correspondientes	N.A.	Oficio de solicitud de opiniones	Oficio GG-O-128-2014 / Oficio Circular OC-GG-635-2012

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
8	Solicita aprobación de Gerencia General	Gerente de Comunicación Corporativa	Envía propuesta final de convenio de cooperación con las opiniones correspondientes por medio de providencia solicitando la consideración y aprobación respectiva de la Gerencia General.	Cuando sea necesario	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Providencia de Solicitud de Aprobación	N.A.
9	Analiza propuesta de convenio de cooperación	Gerencia General	Gerencia General analiza la propuesta de convenio de cooperación para su aprobación. Si aprueba la propuesta continua actividad 10, si imprueba regresa a la actividad 2.	Cuando sea necesario	N.A.	N.A.	N.A.	Convenio de cooperación aprobado o improbado	N.A.	Aprobación de Gerencia General	N.A.

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
10	Firma de convenio de cooperación, **fin del procedimiento.**	Gerente de Comunicación Corporativa / Líder del Proceso / Gerencia General / Representante de la Entidad	Coordina la firma del convenio de cooperación con los representantes de las unidades involucradas y la entidad interesada.	Cuando sea necesario	N.A.	N.A.	N.A.	Convenio de Cooperación con la entidad firmado	N.A.	Convenio de Cooperación con la entidad firmado	N.A.

EXTERNA

INDE
INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRIFICACIÓN

INDE INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRIFICACIÓN	**PROCEDIMIENTO** **Conferencia de Prensa**	Código: 04-04-00-00-16-00-00-00-10-001 Fecha vigencia: 31 JUL 2014 Versión 1 | Página 1 de 7

COPIA NO CONTROLADA

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre: Lic. Fredy López	Nombre: Lic. Fredy López	Nombre: Licda. Mariana Tenas
Cargo: Jefe de Departamento de Comunicación Externa	Cargo: Jefe de Departamento de Comunicación Externa	Cargo: Gerente de Comunicación Corporativa.
Firma y Sello: JEFATURA COMUNICACIÓN EXTERNA INDE	Firma y Sello: JEFATURA COMUNICACIÓN EXTERNA INDE	Firma y Sello: GERENTE COMUNICACIÓN CORPORATIVA
Fecha de Aprobación de Versión: 31 JUL 2014		

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Dar a conocer a través de los medios de comunicación, temas de interés por parte de las autoridades de la Institución hacia la población guatemalteca. Inicia con la planificación de la conferencia de prensa y finaliza con el monitoreo de medios de comunicación.

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Manual de Consistencia Gráfica
- Ley de Emisión del Pensamiento.

3. REGISTROS APLICABLES

- Planificación de conferencia de prensa
- Correo electrónico
- Archivo de comunicados
- Registro de asistencia de periodistas
- Videos y fotografías de conferencia de prensa
- Registro de monitoreo

4. DEFINICIONES

4.1. Comunicado de prensa: Es una comunicación escrita dirigida a medios de comunicación con el propósito de brindar un mensaje institucional sobre un tema específico que el INDE quiere dar a conocer a la opinión pública así como a la población en general.

4.2. Conferencia de prensa: Actividad que se relaciona a la convocatoria de periodistas para darles a conocer temas prioritarios que la institución desea transmitir a un público especifico a través de la prensa.

4.3. Medios de comunicación: Hace referencia a los medios tradicionales existentes radio, medios impresos (diarios, revistas, suplementos e

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

COPIA NO CONTROLADA

insertos, semanarios, etc.), televisión e internet; que llegan a una gran a las personas y que no hacen distinción de ningún tipo de receptores.

4.4. Periodista: Profesional del periodismo que se dedica a trabajar en medios de comunicación cuya labor es transmitir los hechos o acontecimientos que suceden en la sociedad.

4.5. Protocolo: Actividad especifica que debe de cumplir las reglas y normas propuestas para un ceremonial.

4.6. Radio: Es un sistema que a través de una señal transmite ondas de sonido mediante la modulación de frecuencia y amplitud.

4.7. Televisión: Es un sistema para la transmisión y recepción de imágenes en movimiento y sonido a distancia que emplea un mecanismo de difusión.

5. NORMAS

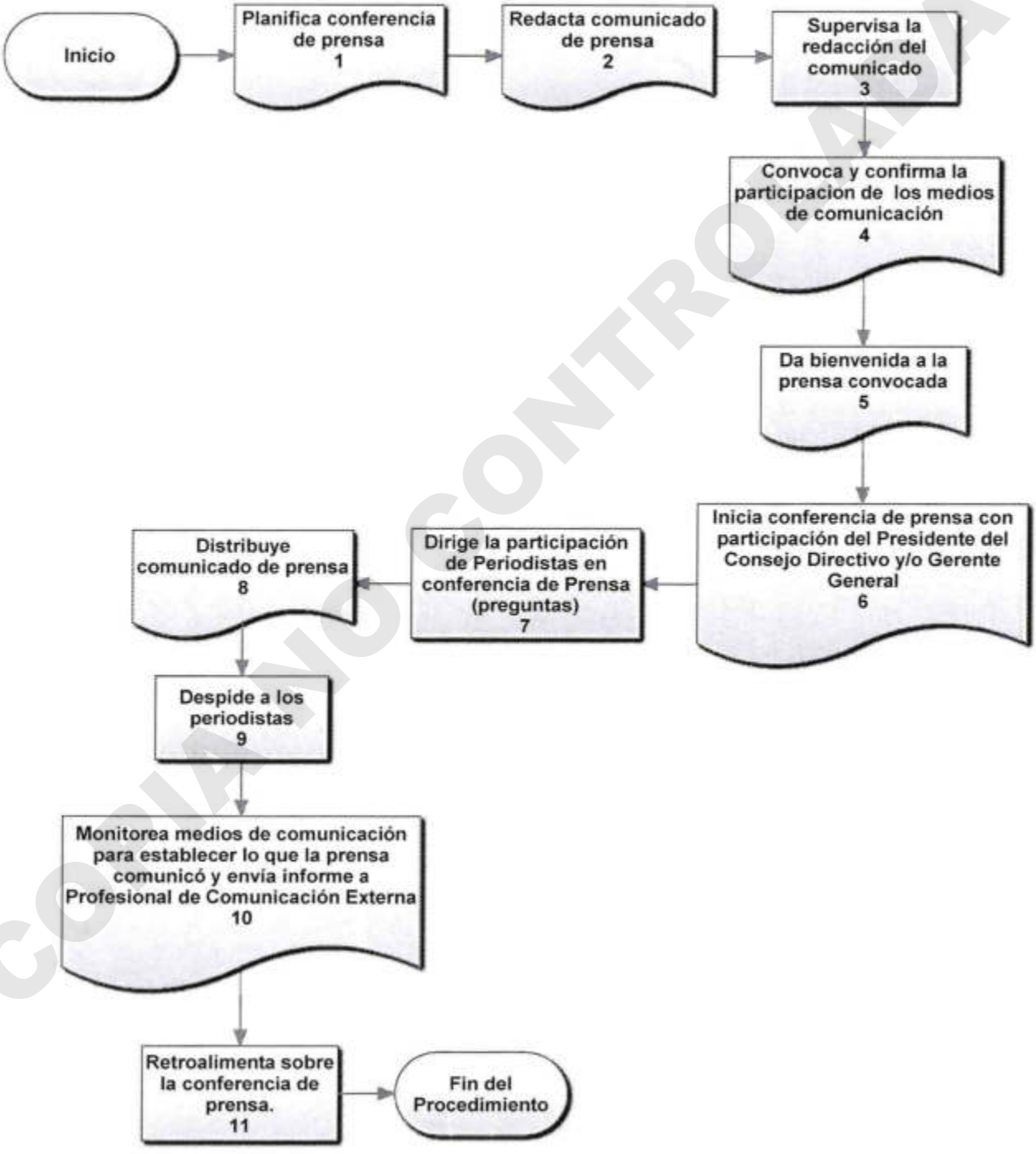
5.1 Es indispensable la convocatoria a los medios de comunicación para el desarrollo de la conferencia de prensa.

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

6.1. Diagrama de flujo



COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

6.2. Matriz Plan:

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Instructivo
1	Planifica conferencia de prensa	Gerente de Comunicación Corporativa	Se planifica de acuerdo a la necesidad y a los requerimientos que tiene la Institución de comunicar una contingencia, evento o un proyecto a desarrollar	Cuando se requiera	702	N.A.	N.A.	Planificar conferencias	N.A.	Planificación de conferencia de prensa	N.A.
2	Redacta comunicado de prensa	Jefe de Departamento de Comunicación Externa	Redacta en forma periodística el comunicado en base al objetivo de la conferencia de presa	Previo a la conferencia de prensa	10017	1 y 2	N.A.	Mensaje redactado	N.A.	Archivo de comunicados	Manual de Consistencia Gráfica
3	Supervisa la redacción del comunicado	Gerente de Comunicación Corporativa	Revisa y corrige el comunicado	En cada comunicado	702	3	N.A.	Mensaje final a comunicar	N.A.	N.A.	N.A.
4	Convoca y confirma la participacion de los medios de comunicación	Jefe de Departamento de Comunicación Externa	Vía electrónica y llamada telefónica se comunica con cada medio de comunicación para informarles sobre la conferencia de prensa.	Cuando se requiera	10017	N.A.	N.A.	Informar y confirmar la participación de los medios de comunicación	N.A.	Correo electrónico	N.A.
5	Da bienvenida a la prensa convocada	Jefe de Departamento de Comunicación Externa / Gerente de Comunicación Corporativa	Recibe a los periodistas y da bienvenida	Previo a la conferencia de prensa	10017 y 702	N.A.	N.A.	Recibir y ubicar a los distintos medios	N.A.	Registro de asistencia de periodistas	N.A.

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Instructivo
6	Inicia conferencia de prensa con participación del Presidente del Consejo Directivo y/o Gerente General	Presidente de Consejo Directivo / Gerente General	Se presentan a las autoridades y se da la bienvenida al evento	En cada conferencia de prensa	7010	N.A.	N.A.	El periodista conoce a las autoridades	N.A.	Videos y fotografías de conferencia de prensa	N.A.
7	Dirige la participación de Periodistas en conferencia de Prensa (preguntas)	Jefe de Departamento de Comunicación Externa / Gerente de Comunicación Corporativa	Designa el orden en el que los periodistas realizarán las preguntas	En cada conferencia de prensa	10017 y 702	N.A.	N.A.	Dar respuesta a las interrogantes planteadas	N.A.	N.A.	N.A.
8	Distribuye comunicado de prensa	Jefe de Departamento de Comunicación Externa	De manera escrita se distribuye el material a los medios de comunicación	En cada conferencia de prensa	10017	N.A.	Distribución de boletines	Transmitir en forma escrita el objetivo de la conferencia de prensa	Número de participantes	Registro de asistencia de periodistas	N.A.
9	Despide a los periodistas	Gerente General / Presidente del Consejo Directivo	En forma verbal da la despedida a los periodistas	Al finalizar cada conferencia de prensa	7010	N.A.	N.A.	Agradecimiento por la participación	N.A.	N.A.	N.A.
10	Monitorea medios de comunicación para establecer lo que la prensa comunicó y envía informe a Profesional de Comunicación Externa	Empresa Externa de Monitoreo	Por medio de un software se monitorean los distintos medios de comunicación	En cada conferencia de prensa	N.A.	N.A.	N.A.	Conocer que el mensaje transmitido se haya divulgado en los diferentes medios de comunicación	N.A.	Registro de monitoreo	N.A.
11	Retroalimenta sobre la conferencia de prensa. **Fin del Procedimiento.**	Gerente de Comunicación Corporativa	Por medio de un análisis cualitativo se les informa a las autoridades de la Institución	En cada conferencia de prensa	702	4	N.A.	Conocer los puntos a mejorar	N.A.	N.A.	N.A.

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

6.3. Contingencias:

(1) No.	(2) Contingencia	Tipo de Contingencia					(8) Solución a Posibles Contingencias
		(3) Documental	(4) Instrumentación	(5) Sistema	(6) Mecánico / Eléctrico	(7) Personal	
1	Que no se cuente con la información necesaria	X	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Se investiga por los medios disponibles la información
2	Que se solicite la conferencia de emergencia	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	No se podrá redactar el comunicado
3	Ausencia de Gerente de Comunicación Corporativa	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	X	Se solicitará al Gerente General, la supervisión y aprobación del comunicado
4	Ausencia o falta de tiempo de las autoridades de la Institución	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	X	Programar la reunión de acuerdo a la agenda de las autoridades

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

INDE INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRIFICACIÓN	**PROCEDIMIENTO** **Comunicados de Prensa**	Código: 04-04-00-00-16-00-00-00-10-002 Fecha vigencia: 31 JUL 2014 Versión 1 | Página 1 de 7

COPIA NO CONTROLADA

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre: Lic. Fredy López	Nombre: Lic. Fredy López	Nombre: Licda. Mariana Tenas
Cargo: Jefe de Departamento de Comunicación Externa	Cargo: Jefe de Departamento de Comunicación Externa	Cargo: Gerente de Comunicación Corporativa.
Firma y Sello: GERENCIA COMUNICACIÓN CORPORATIVA JEFATURA COMUNICACIÓN EXTERNA INDE GUATEMALA, C. A.	Firma y Sello: GERENCIA COMUNICACIÓN CORPORATIVA JEFATURA COMUNICACIÓN EXTERNA INDE GUATEMALA, C. A.	Firma y Sello: INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRIFICACIÓN GERENTE COMUNICACIÓN CORPORATIVA GUATEMALA, C. A.
Fecha de Aprobación de Versión: 31 JUL 2014		

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Transmitir a través de un lenguaje sencillo y claro el mensaje que la Institución está dando por un tema específico a los diferentes medios de comunicación. Inicia con la planificación de lo que se quiere dar a comunicar y finaliza en la evaluación del tratamiento de la noticia en los distintos medios de comunicación social.

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Manual de Consistencia Gráfica

3. REGISTROS APLICABLES

- Comunicado de prensa
- Registro de monitoreo
- Análisis de contenido

4. DEFINICIONES

4.1. Análisis de contenido: Es un estudio del comportamiento de la información publicada en relación a la imagen de la Institución.

4.2. Comunicado de prensa: Es un mensaje institucional que se brinda a los distintos medios de comunicaciones sobre un tema específico que el INDE quiere dar a conocer a la opinión pública.

4.3. Medios de comunicación: Hace referencia a los medios tradicionales existentes radio, medios impresos (diarios, revistas, suplementos e insertos, semanarios, etc.), televisión e internet; que llegan a una gran a las personas y que no hacen distinción de ningún tipo de receptores.

4.4. Periodista: Persona que se dedica a trabajar en medios de comunicación cuya labor es transmitir los hechos o acontecimientos que suceden en la sociedad.

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

4.5. Radio: Es un sistema que a través de una señal transmite ondas de sonido mediante la modulación de frecuencia y amplitud.

4.6. Televisión: Es un sistema para la transmisión y recepción de imágenes en movimiento y sonido a distancia que emplea un mecanismo de difusión.

5. NORMAS

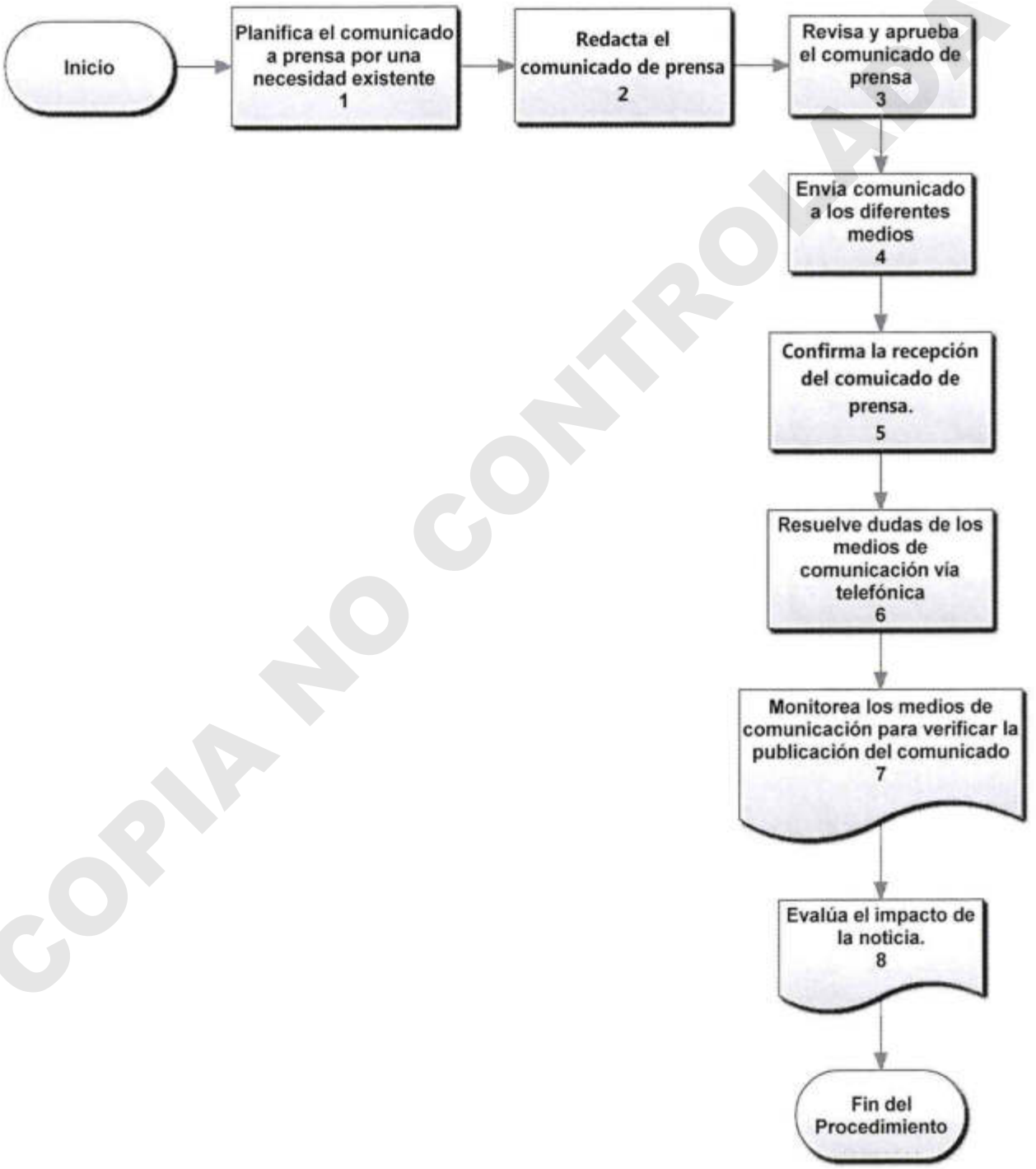
5.1 N.A.

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

6.1. Diagrama de flujo



COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

6.2. Matriz Plan:

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Instructivo
1	Planifica el comunicado a prensa por una necesidad existente	Gerente de Comunicación Corporativa, Gerente General u otra Gerencia	En base a un tema específico se planifica el comunicado	Cuando sea necesario	702 y 7010	1	N.A.	Planificar el comunicado	N.A.	N.A.	N.A.
2	Redacta el comunicado de prensa	Jefe de Departamento de Comunicación Externa	En base a una redacción periodística, siguiendo las normas de la Real Academia Española	Cuando sea necesario	10017	N.A	N.A.	Mensaje comprensible	N.A.	Comunicado de Prensa	Manual de Consistencia Gráfica
3	Revisa y aprueba el comunicado de prensa	Gerente de Comunicación Corporativa y Gerencia General.	Leen el comunicado y lo autorizan si estuvieran de acuerdo para su publicación	Siempre que se redacte un comunicado	702 y 7010	N.A.	N.A.	Aprobación y autorización del comunicado	N.A.	N.A.	N.A.
4	Envía comunicado a los diferentes medios	Jefe de Departamento de Comunicación Externa	Vía electrónica envía el comunicado a los diferentes medios de comunicación	Cuando se necesite realizar un comunicado	10017	2	N.A.	Trasladar a medio el mensaje institucional	N.A.	N.A.	N.A.
5	Confirma la recepción del comuicado de prensa.	Jefe de Departamento de Comunicación Externa	Vía telefónica se comunica con los medios de comunicación para asegurarse la recepción del comunicado	Después del envío del comunicado	10017	N.A.	N.A.	Asegurar la recepción del comunicado	N.A.	N.A.	N.A.

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Instructivo
6	Resuelve dudas de los medios de comunicación vía telefónica	Gerente de Comunicación Corporativa y Jefe de Departamento de Comunicación Externa	Vía telefónica los medios de comunicación se comunican con la Gerencia de Comunicación Corporativa o Jefe de Departamento de Comunicación Externa para solucionar las dudas	Cuando los medios lo requieran	702 y 10017	N.A.	N.A.	Solucionar dudas	N.A.	N.A.	N.A.
7	Monitorea los medios de comunicación para verificar la publicación del comunicado	Empresa Externa para el Monitoreo	Por medio de un software se monitorean los distintos medios de comunicación	En cada comunicado	N.A.	N.A.	N.A.	Conocer que el mensaje transmitido se haya divulgado en los diferentes medios de comunicación	N.A.	Registro de monitoreo	N.A.
8	Evalúa el impacto de la noticia. **Fin del procedimiento**	Gerente de Comunicación Corporativa y Jefe de Departamento de Comunicación Externa	Por medio de un análisis se verifica si la publicación es favorable a la institución	Cuando se transmite el comunicado en los diferentes medios	702 y 10017	3	Noticias a favor o en contra de la institución	Mejorar el mensaje transmitido	Contenido del mensaje	Análisis de contenido	N.A.

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

6.3. Contingencias:

(1) No.	(2) Contingencia	Tipo de Contingencia					(8) Solución a Posibles Contingencias
		(3) Documental	(4) Instrumentación	(5) Sistema	(6) Mecánico / Eléctrico	(7) Personal	
1	Comunicado urgente	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	X	No se podrá planificar por la urgencia del mismo
2	Fallas en el sistema	N.A.	N.A.	X	N.A.	N.A.	Se envia el comunicado por medio de un mensajero
3	Empresa Externa no envía el reporte de monitoreo	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	X	Solicitar el reporte a la Empresa de Monitoreo

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

INDE INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRIFICACIÓN	**PROCEDIMIENTO** **Derecho de Respuesta**	Código: 04-04-00-00-16-00-00-00-10-003 Fecha vigencia: 31 JUL 2014 Versión 1 | Página 1 de 6

COPIA NO CONTROLADA

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre: Lic. Fredy López	Nombre: Lic. Fredy López	Nombre: Licda. Mariana Tenas
Cargo: Jefe de Departamento de Comunicación Externa	Cargo: Jefe de Departamento de Comunicación Externa	Cargo: Gerente de Comunicación Corporativa.
Firma y Sello:	Firma y Sello:	Firma y Sello:

Fecha de Aprobación de Versión: 31 JUL 2014

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Dar a conocer la opinión de la Institución de acuerdo a la nota periodística negativa divulgada por el medio de comunicación. Inicia la detección de la necesidad de realizar un derecho de respuesta y finaliza con la publicación de la opinión del medio de comunicación.

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Ley de Emisión del Pensamiento
- Manual de Consistencia Gráfica

3. REGISTROS APLICABLES

- Registro de monitoreo

4. DEFINICIONES

4.1. Análisis de contenido: Es un estudio del comportamiento de la información publicada en relación a la imagen de la Institución.

4.2. Derecho de respuesta: Redacción de mensaje de aclaración por una nota periodística publicada en contra de los intereses de la Institución.

4.3. Medios de comunicación: Hace referencia a los medios tradicionales existentes radio, medios impresos (diarios, revistas, suplementos e insertos, semanarios, etc.), televisión e internet; que llegan a una gran a las personas y que no hacen distinción de ningún tipo de receptores.

4.4. Radio: Es un sistema que a través de una señal transmite ondas de sonido mediante la modulación de frecuencia y amplitud.

4.5. Televisión: Es un sistema para la transmisión y recepción de imágenes en movimiento y sonido a distancia que emplea un mecanismo de difusión.

5. NORMAS

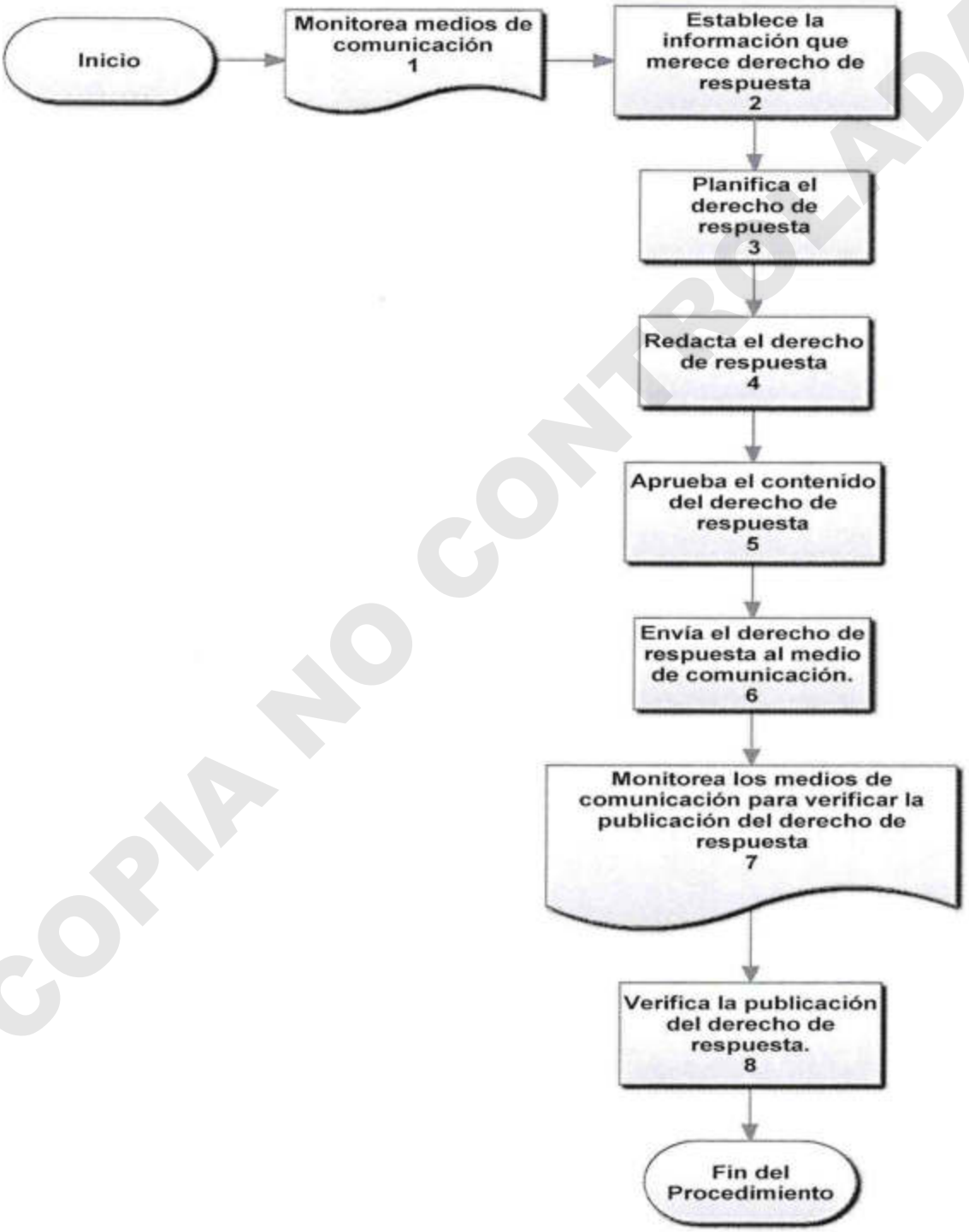
5.1 N.A.

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

6.1. Diagrama de flujo



COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

6.2. Matriz Plan:

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Instructivo
1	Monitorea medios de comunicación	Empresa Externa para el Monitoreo	Por medio de un software se monitorean los distintos medios de comunicación	Diario	N.A.	N.A.	N.A.	Estar informado sobre la necesidad de redactar un derecho de respuesta	N.A.	Registro de monitoreo	N.A.
2	Establece la información que merece derecho de respuesta	Jefe de Departamento de Comunicación Externa	A través del análisis de contenido se establece que noticias merecen derecho de respuesta	Cuando sea necesario	10017	1	Noticias en contra de la Institución	Necesidad de redactar el derecho de respuesta	Contenido del mensaje	N.A.	Ley de Emisión del Pensamiento
3	Planifica el derecho de respuesta	Gerente de Comunicación Corporativa y Jefe de Departamento de Comunicación Externa	Se planifica de acuerdo a la información que la Institución cuenta en relación a la noticia publicada	Cuando sea necesario	702 y 10017	1	N.A.	Planificar el derecho de respuesta	N.A.	N.A.	N.A.
4	Redacta el derecho de respuesta	Jefe de Comunicación Externa y Gerente de Comunicación Corporativa	Se redacta la información en forma positiva de acuerdo a la información publicada del medio de comunicación	Cuando sea necesario	10017 y 702	1	N.A.	Brindar al medio de comunicación la información verídica	N.A.	N.A.	Manual de Consistencia Gráfica
5	Aprueba el contenido del derecho de respuesta	Gerente General	Aprueba el contenido del derecho de respuesta	Cuando sea necesario	7010	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Instructivo
6	Envía el derecho de respuesta al medio de comunicación.	Jefe de Departamento de Comunicación Externa	Vía electrónica se envía el derecho de respuesta para que sea divulgado de acuerdo a la Ley de Emisión de Pensamiento	Cuando se redacta el derecho de respuesta	10017	2	N.A.	Trasladar el punto de vista de la Institución	N.A.	N.A.	N.A.
7	Monitorea los medios de comunicación para verificar la publicación del derecho de respuesta	Empresa Externa para el Monitoreo	Por medio de un software se monitorean los distintos medios de comunicación	En cada comunicado	N.A.	N.A.	N.A.	Conocer que el mensaje transmitido se haya divulgado en los diferentes medios de comunicación	N.A.	Registro de monitoreo	N.A.
8	Verifica la publicación del derecho de respuesta. **Fin del procedimiento**	Jefe de Departamento de Comunicación Externa	A través del monitoreo electrónico, enviado por la empresa externa que lo realiza se verifica la publicación del derecho de respuesta	Cuando se transmite el derecho de respuesta	10017	3	Mensaje publicado de acuerdo al derecho de respuesta	Conocer si fue divulgado el derecho de respuesta	Contenido del mensaje	N.A.	N.A.

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

6.3. Contingencias:

(1) No.	(2) Contingencia	Tipo de Contingencia					(8) Solución a Posibles Contingencias
		(3) Documental	(4) Instrumentación	(5) Sistema	(6) Mecánico / Eléctrico	(7) Personal	
1	Por orden de la Gerencia General	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	X	No se realiza el derecho de respuesta
2	Fallas en el sistema	N.A.	N.A.	X	N.A.	N.A.	Se envía el derecho de respuesta por medio de un mensajero
3	Empresa de Externa no envía el reporte de monitoreo	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	X	Solicitar el reporte del monitoreo a la Empresa de Monitoreo

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

COPIA NO CONTROLADA

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre: Lic. Fredy López	Nombre: Lic. Fredy López	Nombre: Licda. Mariana Tenas
Cargo: Jefe de Departamento de Comunicación Externa	Cargo: Jefe de Departamento de Comunicación Externa	Cargo: Gerente de Comunicación Corporativa.
Firma y Sello: JEFATURA COMUNICACIÓN EXTERNA INDE	Firma y Sello: JEFATURA COMUNICACIÓN EXTERNA INDE	Firma y Sello: GERENTE COMUNICACIÓN CORPORATIVA
Fecha de Aprobación de Versión: 31 JUL 2014		

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Mantener una buena relación con los medios de comunicación. Inicia atendiendo la solicitud del periodista y finaliza con la verificación del monitoreo noticioso.

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- N.A.

3. REGISTROS APLICABLES

- Registro de monitoreo

4. DEFINICIONES

4.1. Atención a medios: Servicio que se le presta al periodista para brindarle información del requerimiento solicitado.

4.2. Medios de comunicación: Hace referencia a los medios tradicionales existentes radio, medios impresos (diarios, revistas, suplementos e insertos, semanarios, etc.), televisión e internet; que llegan a una gran a las personas y que no hacen distinción de ningún tipo de receptores.

4.3. Periodista: Persona que se dedica a trabajar en medios de comunicación cuya labor es transmitir los hechos o acontecimientos que suceden en la sociedad.

4.4. Radio: Es un sistema que a través de una señal transmite ondas de sonido mediante la modulación de frecuencia y amplitud.

4.5. Televisión: Es un sistema para la transmisión y recepción de imágenes en movimiento y sonido a distancia que emplea un mecanismo de difusión.

5. NORMAS

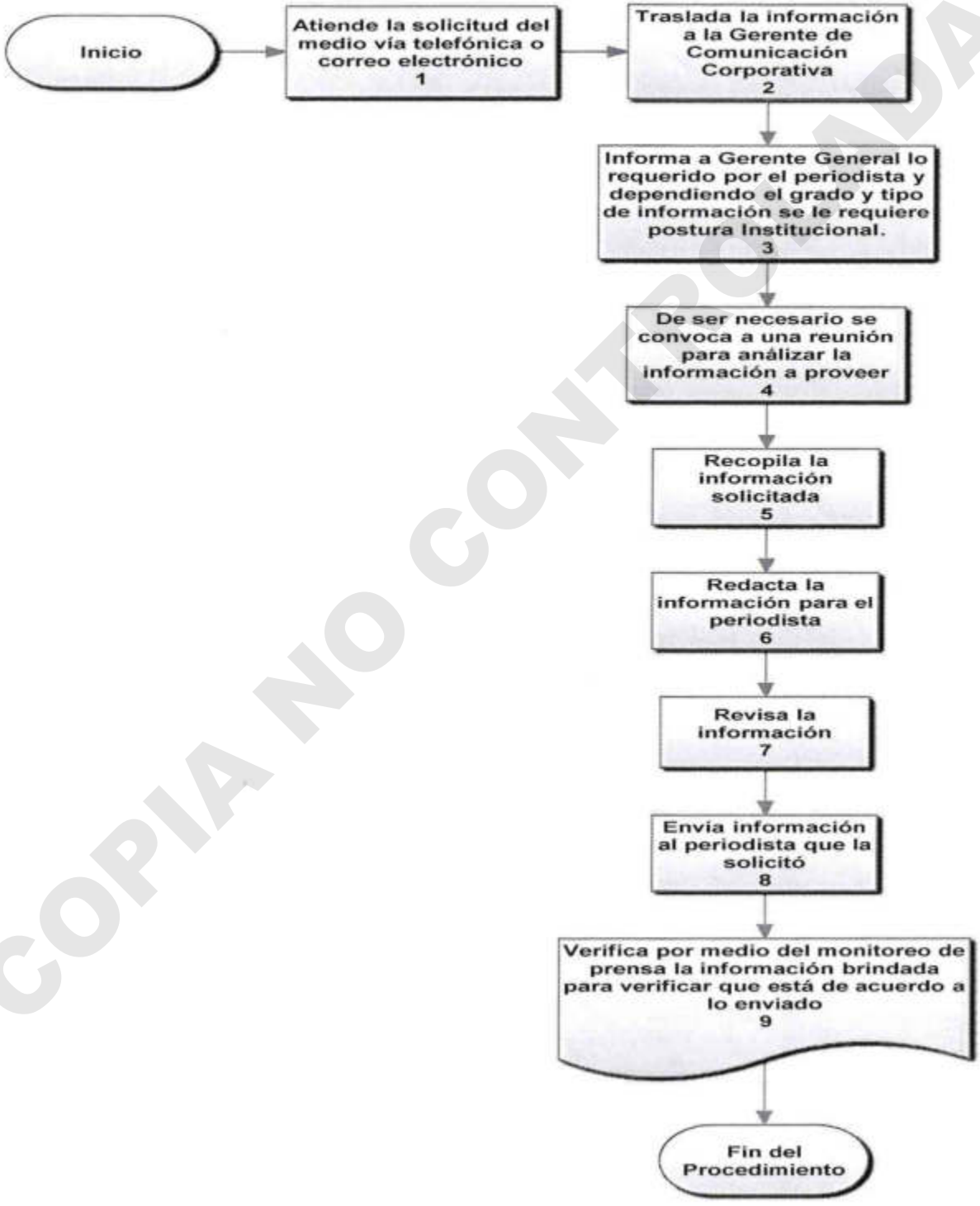
5.1 N.A.

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

6.1. Diagrama de flujo



COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

6.2. Matriz Plan:

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Instructivo
1	Atiende la solicitud del medio vía telefónica o correo electrónico	Jefe de Departamento de Comunicación Externa / Gerente de Comunicación Corporativa	Se traslada la información a la Gerencia de Comunicación Corporativa para que apruebe dicha solicitud	Cuando sea necesario	10017 y 702	1	N.A.	Mantener buena relación con el medio y resolver posibles dudas	N.A	N.A	N.A
2	Traslada la información a la Gerente de Comunicación Corporativa	Jefe de Departamento de Comunicación Externa	Vía correo electrónico o personalmente, traslada la información a la Gerente de Comunicación Corporativa	Cuando sea requerida la atención al medio	10017	2	N.A.	Darle a conocer la solicitud del periodista o medio de comunicación	N.A	N.A	N.A
3	Informa a Gerente General lo requerido por el periodista y dependiendo el grado y tipo de información se le requiere postura Institucional.	Gerente de Comunicación Corporativa	Informa a Gerente General lo requerido por el periodista y dependiendo el grado y tipo de información se le requiere postura Institucional.	Cuando sea requerida la atención al medio	702	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
4	De ser necesario se convoca a una reunión para análizar la información a proveer	Gerente General, Gerente de Comunicación Corporativa	De ser necesario se convoca a una reunión para análizar la información	Cuando se considere necesario	7010	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
5	Recopila la información solicitada	Jefe de Departamento de Comunicación Externa y Gerente de Comunicación Corporativa	De acuerdo a la solicitud del periodista se acude a la Gerencia indicada para solicitar la información necesaria	Cuando sea requerida la atención al medio	10017 y 702	1	N.A.	Mantener buena relación con el medio	N.A	N.A	N.A

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Instructivo
6	Redacta la información para el periodista	Jefe de Departamento de Comunicación Externa, Gerente de Comunicación Corporativa o Gerente de Área	Se redacta la información en forma periodística en relación a la solicitud del medio de comunicación.	Cuando sea requerida la atención al medio	10017 y 702	1	N.A.	Dar a conocer la información verídica solicita por el periodista	N.A	N.A	N.A
7	Revisa la información	Gerente de Comunicación Corporativa o Gerente de Área	Revisa la información, agrega comentarios de ser necesarios y aprueba	Cuando sea requerida la atención al medio	702	2	N.A.	Aprobación del mensaje	N.A	N.A	N.A
8	Envía información al periodista que la solicitó	Jefe de Departamento de Comunicación Externa	Vía correo electrónico o personalmente, traslada la información al periodista solicitante	Al tener el mensaje aprobado	10017	N.A.	N.A.	Trasladar información al periodista	N.A	N.A	N.A
9	Verifica por medio del monitoreo de prensa la información brindada para verificar que está de acuerdo a lo enviado. **Fin del procedimiento**	Empresa Externa para el monitoreo	Por medio de un software se monitorean los distintos medios de comunicación	Al entregar la información al periodista	N.A.	N.A.	N.A.	Conocer que el mensaje transmitido se haya divulgado en los diferentes medios de comunicación	N.A	Registro de monitoreo	N.A

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

6.3. Contingencias:

(1) No.	(2) Contingencia	Tipo de Contingencia					(8) Solución a Posibles Contingencias
		(3) Documental	(4) Instrumentación	(5) Sistema	(6) Mecánico / Eléctrico	(7) Personal	
1	Que la Institución no cuente con la información que el medio necesite	X	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Se traslada la inquietud del periodista a la Institución indicada
2	Ausencia de Gerente de Comunicación Corporativa	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	X	Se solicitará compás de espera al medio para brindarle la información requerida.

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

INDE INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRIFICACIÓN	**PROCEDIMIENTO Acercamiento a Medios de Comunicación o Grupos de Interés**	Código: 04-04-00-00-16-00-00-00-10-005 Fecha vigencia: 31 JUL 2014
		Versión 1 / Página 1 de 7

COPIA NO CONTROLADA

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre: Lic. Fredy López	Nombre: Lic. Fredy López	Nombre: Licda. Mariana Tenas
Cargo: Jefe de Departamento de Comunicación Externa	Cargo: Jefe de Departamento de Comunicación Externa	Cargo: Gerente de Comunicación Corporativa.
Firma y Sello:	Firma y Sello:	Firma y Sello:

Fecha de Aprobación de Versión: 31 JUL 2014

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Mantener una buena y fluida comunicación con los distintos actores de interés para la Institución y así lograr que el rol y los beneficios sociales que el INDE brinda sean conocidos. Inicia con la estrategia de comunicación y termina con la finalización del acercamiento.

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- N.A.

3. REGISTROS APLICABLES

- Registro de acercamientos con la Prensa
- Análisis de opinión

4. DEFINICIONES

4.1. Sector de interés / audiencia: es el concepto construido por el discurso social y académico para designar el público que interactúa con un medio de comunicación, ya sea cine, televisión, radio, etc.,

4.2. Acercamiento a medios de comunicación: Relación directa con los medios de comunicación para trasladar la información de primera mano.

4.3. Medios de comunicación: Hace referencia a los medios tradicionales existentes radio, medios impresos (diarios, revistas, suplementos e insertos, semanarios, etc.), televisión e internet; que llegan a una gran a las personas y que no hacen distinción de ningún tipo de receptores.

4.4. Periodista: Persona que se dedica a trabajar en medios de comunicación cuya labor es transmitir los hechos o acontecimientos que suceden en la sociedad.

4.5. Radio: Es un sistema que a través de una señal transmite ondas de sonido mediante la modulación de frecuencia y amplitud.

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

4.6. Rating: Es un sistema de medición de audiencia de los medios de comunicación – radio y televisión- donde por medio de sistemas estadísticos establecen la audiencia y teleaudiencia, los horarios, clasificando programas más vistos y escuchados y las edades de las personas receptoras.

4.7. Televisión: Es un sistema para la transmisión y recepción de imágenes en movimiento y sonido a distancia que emplea un mecanismo de difusión.

5. NORMAS

5.1 N.A.

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

6.1. Diagrama de flujo

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

6.2. Matriz Plan:

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Instructivo
1	Planifica la información que el INDE desea trasladar a las distintas audiencias	Jefe de Departamento de Comunicación Externa y Gerente de Comunicación Corporativa	Planifica la información de acuerdo a la necesidad de la Institución de dar a conocer los proyectos que está ejecutando	Cuando se requiera	10017 y 702	N.A.	N.A.	Planificar la información que se le brindará al periodista	N.A.	Registro de acercamientos con la Prensa	N.A.
2	Realiza cronograma de visitas a diferentes medios de comunicación o entidades	Jefe de Departamento de Comunicación Externa y Gerente de Comunicación Corporativa	Se planifican de acuerdo al rating que tenga el medio de comunicación para dar a conocer la información positiva que posee la Institución de sus proyectos	Cuando se requiera	10017 y 702	N.A.	N.A.	Planificar la información que se le brindará al periodista	N.A.	Registro de acercamientos con la Prensa	N.A.
3	Determina los asistentes	Gerente General y Gerente de Comunicación Corporativa	Determina la cantidad de asistentes y quienes deben asistir	Cuando se requiera	7010 y 702	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
4	Se lleva a cabo la reunión	Jefe de Departamento de Comunicación Externa y Gerente de Comunicación Corporativa	A través de acercamientos personales con el periodista se le brinda la información necesaria	Cuando se requiera	10017 y 702	N.A.	N.A.	Trasladar el mensaje de la Institución para que sea divulgado	N.A.	N.A.	N.A.

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Instructivo
5	Envía información en caso de ser requerida y se cierra la reunión, mantenimiento una relación continua con los actores. **Fin del Procedimiento.**	Jefe de Departamento de Comunicación Externa	Envía información en caso de ser requerida y se cierra la reunión, mantenimiento una relación continua con los actores	Después del traslado de la información	10017	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

6.3. Contingencias:

(1) No.	(2) Contingencia	Tipo de Contingencia					(8) Solución a Posibles Contingencias
		(3) Documental	(4) Instrumentación	(5) Sistema	(6) Mecánico / Eléctrico	(7) Personal	
1	Que no se cuente con la información necesaria	X	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Se investiga por los medios disponibles la información
2	Que se solicite la conferencia de emergencia	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	X	No se podra redactar el comunicado
3	Ausencia de Gerente de Comunicación Corporativa	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	X	Se solicitará al Gerente General, la supervisión y aprobación del comunicado

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

INDE INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRIFICACIÓN	**PROCEDIMIENTO** **Desarrollo de Actividades Protocolarias**	Código: 04-04-00-00-16-00-00-00-10-006 Fecha vigencia: 31 JUL 2014 Versión 1 | Página 1 de 8

COPIA NO CONTROLADA

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre: Lic. Fredy López	Nombre: Lic. Fredy López	Nombre: Licda. Mariana Tenas
Cargo: Jefe de Departamento de Comunicación Externa	Cargo: Jefe de Departamento de Comunicación Externa	Cargo: Gerente de Comunicación Corporativa.
Firma y Sello:	Firma y Sello:	Firma y Sello:

Fecha de Aprobación de Versión: 31 JUL 2014

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Realizar actividades protocolarias de acuerdo a las necesidades requeridas por la Institución, haciendo participes al público objetivo. Inicia con la solicitud del acto protocolario y finaliza con el desarrollo y evaluación del mismo.

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Manual de Consistencia Gráfica
- Ley de Ceremonial Diplomático

3. REGISTROS APLICABLES

- Invitación del acto protocolario.
- Listado de asistentes.

4. DEFINICIONES

4.1. Evento: Es una actividad social determinada.

4.2. Etiqueta: Conjunto de reglas, estilos, normas, usos y costumbres que se debe guardar en los actos públicos o solemnes.

4.3. Comunicado de prensa: Es un mensaje institucional que se brinda a los distintos medios de comunicación sobre un tema específico que el INDE quiere dar a conocer a la opinión pública.

4.4. Protocolo: Actividad especifica que debe de cumplir las reglas y normas propuestas para un ceremonial.

5. NORMAS

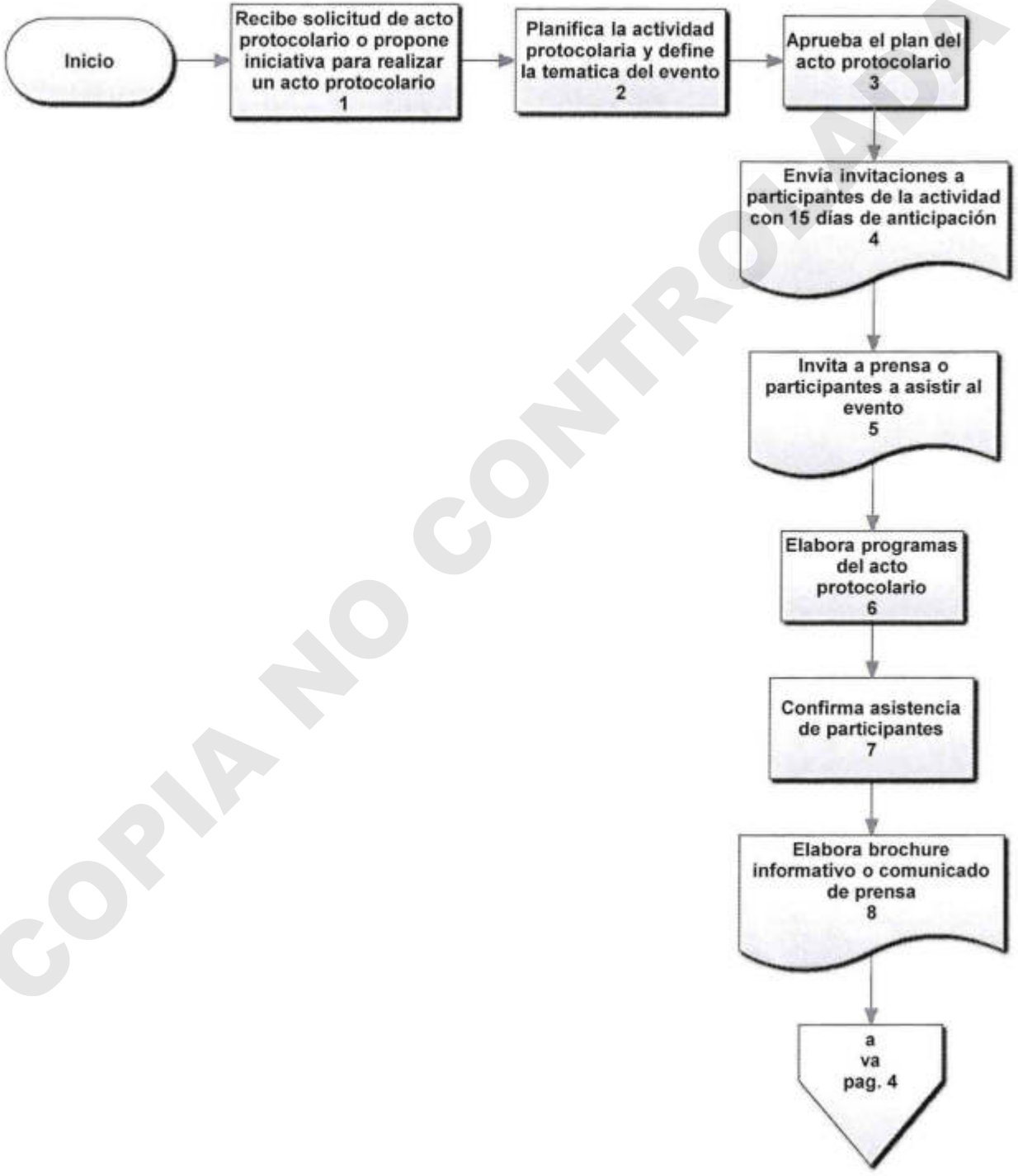
5.1 En todo evento protocolario debe colocarse material propio de la Institución.

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

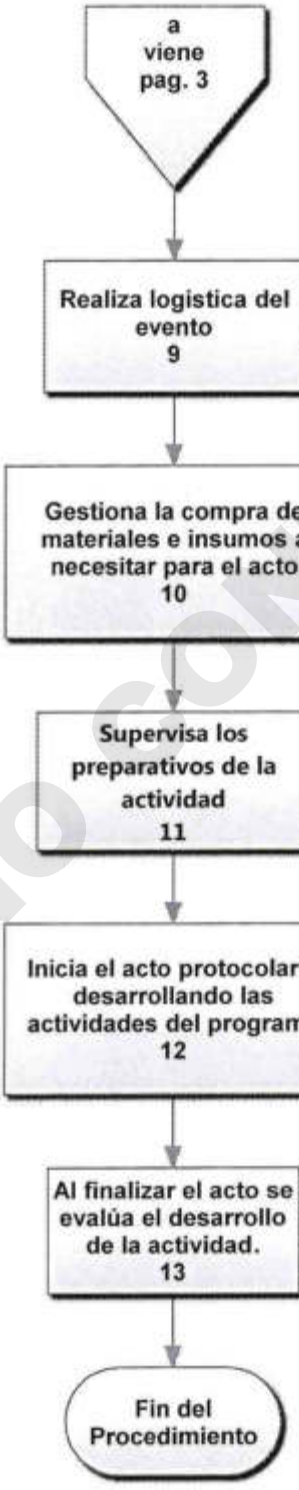
6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

6.1. Diagrama de flujo



COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.



COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

6.2. Matriz Plan:

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Instructivo
1	Recibe solicitud de acto protocolario o propone iniciativa para realizar un acto protocolario	Gerente de Comunicación Corporativa y Jefe de Departamento de Comunicación Externa	Vía personal, por correo electrónico y telefónicamente recibe la solicitud del acto protocolario o propone acto de parte del Departamento de Comunicación Externa	Cuando se requiera	702 y 10017	N.A.	N.A.	Solicitud	N.A.	N.A.	N.A.
2	Planifica la actividad protocolaria y define la temática del evento	Gerente de Comunicación Corporativa y Jefe de Departamento de Comunicación Externa	De acuerdo a la importancia del evento, cantidad de invitados y lugar se planifica la actividad protocolaria y se definen las fechas para desarrollar el evento	Cuando se requiera	702 y 10017	N.A.	N.A.	Logística del evento	N.A.	N.A.	N.A.
3	Aprueba el plan del acto protocolario	Presidente del Consejo Directivo, Gerente General o Gerente de Comunicación Corporativa	Revisa el plan del acto protocolario y si está de acuerdo lo aprueba. Si no está de acuerdo propone cambios y regresa a la actividad anterior	Previo a cada evento protocolario	7010 y 702	N.A.	N.A.	Aprobación del plan del acto protocolario	N.A.	N.A.	N.A.
4	Envía invitaciones a participantes de la actividad con 15 días de anticipación	Profesional en Comunicación Externa	Se envía vía correo electrónico las invitaciones a las personas que se encuentren en el listado proporcionado por el Jefe de Departamento de Comunicación Externa	Cuando se requiera	16011	N.A.	Entrega de invitaciones	Hacer participe de la actividad	N.A.	Invitación del acto protocolario	Manual de Consistencia Grafica
5	Invita a prensa o participantes a asistir al evento	Jefe de Departamento de Comunicación Externa	Vía electrónica y por teléfono se les notifica a la prensa para su asistencia al evento	Cuando se requiera	10017	N.A.	N.A.	Que cubran el evento	N.A.	Invitación del acto protocolario	N.A.

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Instructivo
6	Elabora programas del acto protocolario	Jefe de Departamento de Comunicación Externa y Profesional en Comunicación Externa	De acuerdo a las autoridades que asistirán se elabora la programación del acto	Previo al acto protocolario	10017 y 16011	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
7	Confirma asistencia de participantes	Profesional en Comunicación Externa	Vía telefónica y por correo electrónico se comunica con los invitados para confirmar asistencia a evento	Previo al acto protocolario	16011	1	N.A.	Cantidad de invitados	N.A.	N.A.	N.A.
8	Elabora brochure informativo o comunicado de prensa	Jefe de Departamento de Comunicación Externa	En base a una redacción periodística, siguiendo las normas de la Real Academia Española	Previo al acto protocolario	10017	N.A	N.A.	Mensaje comprensible	N.A.	Brochure	Manual de Consistencia Gráfica
9	Realiza logística del evento	Jefe de Departamento de Comunicación Externa y Profesional en Comunicación Externa	En base al evento a realizar se coordinan los recursos a utilizar (mobiliario, servicios sanitarios, promocionales), rotulación para llegar al lugar.	Previo al acto protocolario	10017 y 16011	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A
10	Gestiona la compra de materiales e insumos a necesitar para el acto	Profesional en Comunicación Externa	Realiza cotizaciones de materiales e insumos, verifica presupuesto y realiza la compra.	Cuando se requiera la compra de materiales e insumos	16011	2 y 3	Presupuesto	Gestionar la compra según las necesidades	Quetzales	N.A.	N.A.

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Instructivo
11	Supervisa los preparativos de la actividad	Gerente de Comunicación Corporativa y Jefe de Departamento de Comunicación Externa	Se supervisa verificando el lugar del montaje, sonido, material audiovisual, recepción de invitaciones, confirmaciones y asistencia de autoridades	Previo al acto protocolario	702 y 10017	N.A	N.A.	Asegurar el buen desarrollo del evento	N.A.	N.A.	Manual de Consistencia Gráfica
12	Inicia el acto protocolario desarrollando las actividades del programa	Jefe de Departamento de Comunicación Externa	Se da bienvenida a asistentes y se cumple con lo establecido en el programa	En cada acto protocolario	10017	4	N.A.	Desarrollo del evento	N.A.	N.A.	N.A.
13	Al finalizar el acto se evalúa el desarrollo de la actividad. **Fin del procedimiento**	Gerente de Comunicación Corporativa y Jefe de Departamento de Comunicación Externa	En reunión se discute y evalúa como se desarrolló el evento y se retroalimenta.	Al finalizar el acto protocolario	702 y 10017	N.A.	N.A.	Retroalimentación	N.A.	N.A.	N.A.

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

6.3. Contingencias:

(1) No.	(2) Contingencia	Tipo de Contingencia					(8) Solución a Posibles Contingencias
		(3) Documental	(4) Instrumentación	(5) Sistema	(6) Mecánico / Eléctrico	(7) Personal	
1	No se localice el invitado	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	X	Buscar otros medios para comunicarse con el invitado (personas cercanas, correos y teléfonos alternos)
2	Que no se cuente con presupuesto	N.A.	N.A.	X	N.A.	N.A.	Se solicita una transferencia presupuestaria
3	Que el proveedor no pueda cumplir con lo requerido	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	X	Se busca otra alternativa, ya sea con otro proveedor u otro material
4	No se pueda desarrollar el evento por ausencia de autoridad que presidirá el acto	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	X	Se cancela el evento y se reprograma

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

INDE INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRIFICACIÓN	**PROCEDIMIENTO** **Monitoreo de Campañas**	Código: 04-04-00-00-16-00-00-00-10-007 Fecha vigencia: 31 JUL 2014 Versión 1 | Página 1 de 6

COPIA NO CONTROLADA

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre: Lic. Fredy López	Nombre: Lic. Fredy López	Nombre: Licda. Mariana Tenas
Cargo: Jefe de Departamento de Comunicación Externa	Cargo: Jefe de Departamento de Comunicación Externa	Cargo: Gerente de Comunicación Corporativa.
Firma y Sello: GERENCIA COMUNICACIÓN CORPORATIVA JEFATURA COMUNICACIÓN EXTERNA INDE GUATEMALA, C. A.	Firma y Sello: GERENCIA COMUNICACIÓN CORPORATIVA JEFATURA COMUNICACIÓN EXTERNA INDE GUATEMALA, C. A.	Firma y Sello: INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRIFICACIÓN GERENTE COMUNICACIÓN CORPORATIVA GUATEMALA, C. A.
Fecha de Aprobación de Versión: 31 JUL 2014		

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Realizar la supervisión y monitoreo de las campañas generadas por el INDE a través de los distintos medios de comunicación contratados. Inicia con la contratación de la empresa de monitoreo y finaliza con la entrega del reporte a la Gerencia.

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- N.A.

3. REGISTROS APLICABLES

- N.A.

4. DEFINICIONES

4.1. Anuncio: Mensaje destinado a dar a conocer un producto, suceso o similar al público. Actualmente están relacionados con un propósito persuasivo y están encauzados a la promoción de artículos, productos o servicios.

4.2. Campaña: Es una serie de mensajes publicitarios que comparten una misma idea y tema los cuales se divulgan a través de diversos medios de comunicación de acuerdo a la estrategia de comunicación.

4.3. Líder de opinión: Es una persona que con su imagen ejerce una influencia sobre otros. Se le reconoce por contar con una amplia experiencia y conocimientos en un campo específico y regularmente se le pide información o consejo.

4.4. Imagen corporativa: Es el conjunto de representaciones mentales que surgen en el público objetivo al recibir cualquier mensaje por parte de cualquier institución o empresa.

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

4.5. Medios de comunicación: Hace referencia al instrumento o forma de contenido por el cual se realiza el proceso comunicacional y su propósito es comunicar, informar, transmitir, educar y formar opinión etc. Y transmiten mensajes por medio de material impreso, electrónico, televisivo o radial a varios receptores sin que el medio los conozca.

4.6. Monitoreo: Control de las noticias que se publican en todos los medios de comunicación a nivel nacional con el fin de identificar noticias propias de las; Institución.

4.7. Plan de medios: Tiene como fin la exposición cuantificable de medios de comunicación que serán utilizados en una campaña publicitaria, delimitando la frecuencia y el presupuesto por un delimitado período de tiempo.

4.8. Spots: Espacio publicitario medido por tiempo tanto en radio como en televisión.

5. NORMAS

5.1 Empresa de monitoreo debe enviar al Jefe de Departamento de Comunicación Externa, el reporte del monitoreo de las campañas emitidas por el INDE.

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

6.1. Diagrama de flujo

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

6.2. Matriz Plan:

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Instructivo
1	Contrata a una empresa con experiencia en monitoreo de publicidad	Gerente de Comunicación Corporativa / Jefe de Departamento de Comunicación Externa	Evalúan opciones disponibles para contratar a la mejor empresa que tenga experiencia en monitoreo de información	Anual	702 y 10017	N.A.	N.A.	Empresa de Monitoreo	N.A.	N.A.	N.A.
2	Entrega el plan de medios para la elaboración del monitoreo	Jefe de Departamento de Comunicación Externa	Hace entrega del plan de medios para la elaboración del monitoreo	Anual	10017	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
3	Evalúa si los spots publicados por el medio de comunicación corresponden al plan de medios.	Jefe de Departamento de Comunicación Externa	De acuerdo a reporte de empresa se evalúan los spots	Mensual	10017	N.A.	Anuncios, Spots de radio y televisión.	Verificar la publicación	N.A.	N.A.	N.A.
4	Elabora informe y reporte del monitoreo de la campaña	Jefe de Departamento de Comunicación Externa	Redacta informe que contenga el reporte de las publicaciones	Mensual	10017	N.A.	N.A.	Reporte	N.A.	N.A.	N.A.
5	Envía reporte a la Gerente de Comunicación Corporativa. **Fin del procedimiento**	Jefe de Departamento de Comunicación Externa	Entrega reporte a Gerente de Comunicación Corporativa de las publicaciones de las campañas	Mensual	10017	N.A.	N.A.	Reporte	N.A.	N.A.	N.A.

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

6.3. Contingencias:

N.A.

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

INDE INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRIFICACIÓN	**PROCEDIMIENTO** **Monitoreo de Noticias**	Código: 04-04-00-00-16-00-00-00-10-008 Fecha vigencia: 31 JUL 2014 Versión 1 | Página 1 de 7

COPIA NO CONTROLADA

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre: Lic. Fredy López	Nombre: Lic. Fredy López	Nombre: Licda. Mariana Tenas
Cargo: Jefe de Departamento de Comunicación Externa	Cargo: Jefe de Departamento de Comunicación Externa	Cargo: Gerente de Comunicación Corporativa.
Firma y Sello:	Firma y Sello:	Firma y Sello:

GERENCIA COMUNICACION CORPORATIVA JEFATURA COMUNICACIÓN EXTERNA INDE GUATEMALA, C. A.

GERENCIA COMUNICACION CORPORATIVA JEFATURA COMUNICACIÓN EXTERNA INDE GUATEMALA, C. A.

INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRIFICACIÓN GERENTE COMUNICACIÓN CORPORATIVA GUATEMALA, C. A.

Fecha de Aprobación de Versión: 31 JUL 2014

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Contar con un archivo impreso y digital de las diferentes noticias generadas en los diferentes medios de comunicación sobre el sector eléctrico, INDE, hidroeléctricas, energía renovable o temas de interés institucional.

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- N.A.

3. REGISTROS APLICABLES

- N.A.

4. DEFINICIONES

4.1. Análisis de contenido: Es un estudio del comportamiento de la información publicada en relación a la imagen de la Institución.

4.2. Medios de comunicación: Hace referencia a los medios tradicionales existentes radio, medios impresos (diarios, revistas, suplementos e insertos, semanarios, etc.), televisión e internet; que llegan a una gran a las personas y que no hacen distinción de ningún tipo de receptores.

4.3. Monitoreo: Control de las noticias que se publican en todos los medios de comunicación a nivel nacional con el fin de identificar noticias propias de las Institución.

4.4. Radio: Es un sistema que a través de una señal transmite ondas de sonido mediante la modulación de frecuencia y amplitud.

4.5. Televisión: Es un sistema para la transmisión y recepción de imágenes en movimiento y sonido a distancia que emplea un mecanismo de difusión.

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

5. NORMAS

5.1 Empresa de monitoreo debe enviar diariamente a los contactos asignados de la Institución, las noticias que publican los distintos medios de comunicación a nivel nacional.

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

6.1. Diagrama de flujo

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

6.2. Matriz Plan:

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Instructivo
1	Contrata a una empresa con experiencia en monitoreo de información periodística	Gerente de Comunicación Corporativa / Jefe de Departamento de Comunicación Externa	Evalúan opciones disponibles para contratar a la mejor empresa que tenga experiencia en monitoreo de información	Anual	702 y 10017	N.A.	N.A.	Empresa de Monitoreo	N.A.	N.A.	N.A.
2	Define criterios para la selección de las noticias a nivel nacional.	Gerente de Comunicación Corporativa / Jefe de Departamento de Comunicación Externa	Define criterios para la selección de las noticias a nivel nacional.	Anual	702 y 10017	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
3	Establece que noticias se han publicado en los distintos medios que tengan relación con el INDE	Profesional en Comunicación Externa	Revisa las noticias recibidas por la empresa de monitoreo	Diario	16011	N.A.	Noticia que mencione al INDE	Archivar y clasificar la noticia	N.A.	N.A.	N.A.
4	Evalúa la noticia publicada por el medio de comunicación	Jefe de Departamento de Comunicación Externa	De acuerdo a las noticias publicadas se realiza un análisis y presenta propuestas	Cuando se requiera	10017	N.A.	N.A.	Establecer necesidad de derecho de respuesta	N.A.	N.A.	N.A.
5	Archivan las noticias	Profesional en Comunicación Externa	Se clasifican y archivan las noticias que tengan relación con el INDE	Diario	16011	N.A.	N.A.	Noticias archivadas	N.A.	N.A.	N.A.

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Instructivo
6	Entregan informe con el consolidado de las noticias indicando el manejo o trato que se le dio a la noticia. **Fin del Procedimiento.**	Empresa	Entregan informe con el consolidado de las noticias indicando el manejo o trato que se le dio a la noticia	Mensualmente	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

6.3. Contingencias:

N.A.

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

Elaboró:	**Revisó:**	**Aprobó:**
Nombre: Lic. Fredy López	Nombre: Lic. Fredy López	Nombre: Lic. Mario Enrique Campos Trijilio
Cargo: Jefe de Departamento de Comunicación Externa	Cargo: Jefe de Departamento de Comunicación Externa	Cargo: Gerente de Comunicación Corporativa
Firma y Sello:	Firma y Sello:	Firma y Sello:

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Informar a la población en general sobre los diferentes temas de interés que realiza el INDE, en beneficio a los guatemaltecos. Inicia con la elaboración de la estrategia de comunicación y finaliza con la divulgación de la campaña.

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Correo electrónico.
- Marginado o Providencia de aprobación.
- Marginado o Punto Resolutivo de aprobación.

3. REGISTROS APLICABLES

- Plan de medios de publicidad

4. DEFINICIONES

4.1 Adjudicar: Contratación de espacio publicitario en medios de comunicación.

4.2 Campaña publicitaria: Espacios publicitarios contratados en diferentes medios de comunicación localizados en diversas regiones del país, para que transmitan uno o varios mensajes determinados de acuerdo a los objetivos que se pretendan alcanzar.

4.3 Spots: Espacio publicitario medido por tiempo tanto en radio como en televisión.

4.4 Espacio publicitario: Lugar que puede ser físico o de tiempo contratado en un medio de comunicación, prensa escrita, valla publicitaria, muppy, radio, circuito cerrado de radio, televisión, televisión señal abierta, UHF, televisión por cable, satelital y pantalla publicitaria.

4.5 Plan de medios: Tiene como fin la exposición cuantificable de medios de comunicación que serán utilizados en una campaña publicitaria, delimitando la frecuencia y el presupuesto por un delimitado período de tiempo.

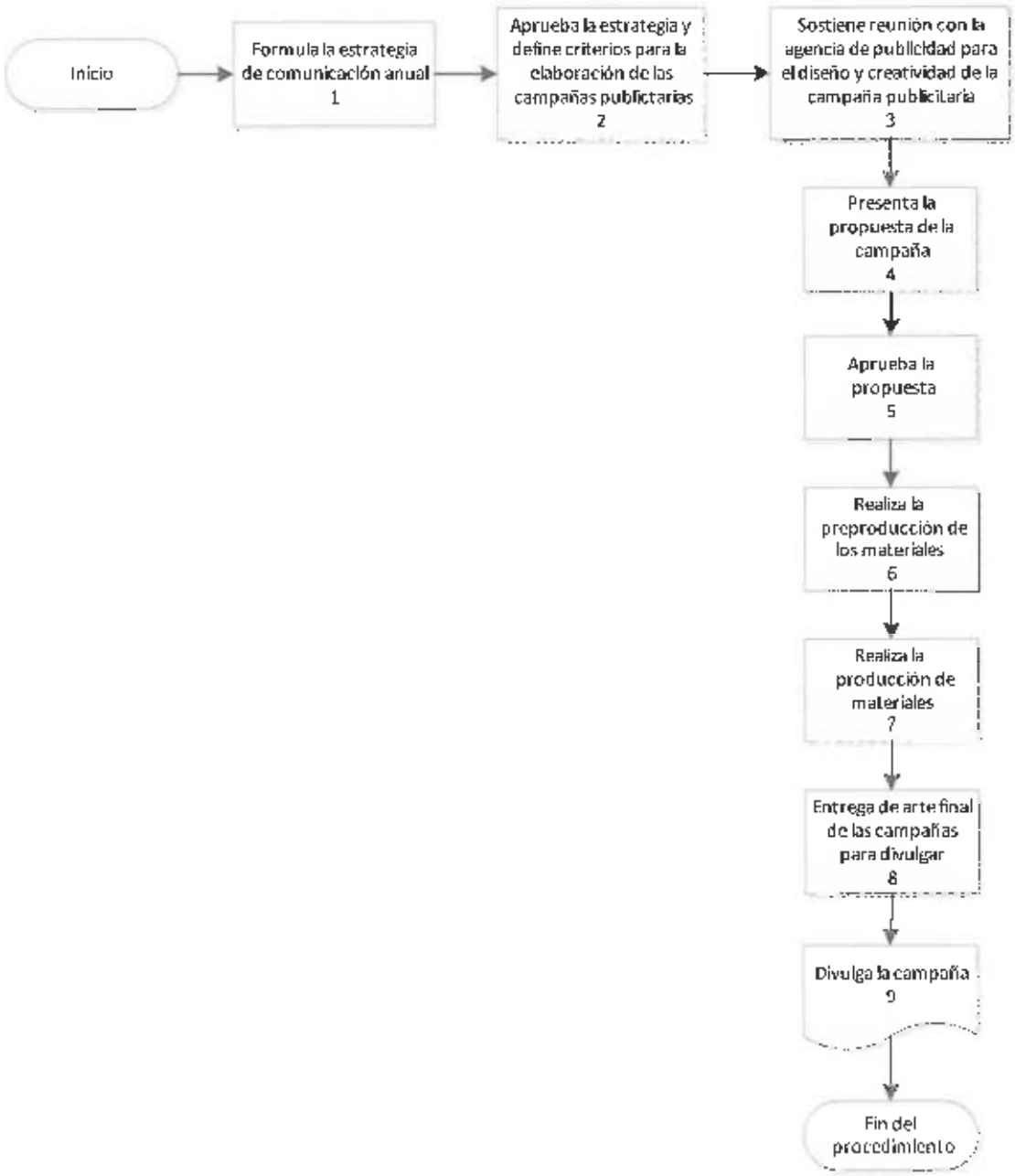
4.6 Medios de comunicación: Hace referencia a los medios tradicionales existentes radio, medios impresos (diarios, revistas, suplementos e insertos, semanarios, etc.), televisión e internet; que llegan a una gran a las personas y que no hacen distinción de ningún tipo de receptores.

5. NORMAS

5.1 N.A.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

6.1. Diagrama de flujo



6.2. Matriz Plan:

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
1	Formula la Estrategia de Comunicación Anual	Gerente de Comunicación Corporativa	De acuerdo a las necesidades y políticas de la administración se elaboran los mensajes a difundir formula la Estrategia de Comunicación Anual a ser sometida a consideración de Gerente General	Anual	N.A.	N.A.	N.A.	Visualizar el mensaje a dar conocer	N.A.	N.A.	N.A.
2	Aprueba la estrategia y define criterios para la elaboración de las campañas publicitarias	Gerente General	Selecciona el mensaje o los mensajes para difundirse.	Anual	N.A.	1	N.A.	Definir que campañas se publicaran	N.A.	Marginado o Providencia de aprobación	N.A.
3	Sostiene reunión con la agencia de publicidad para el diseño y creatividad de la campaña publicitaria	Gerente General / Gerente de Comunicación Corporativa	Se reúne con agencia de publicidad seleccionada y se le informa acerca del mensaje que el INDE quiere dar a conocer para que la agencia elabore en forma publicitaria	Anual	N.A.	N.A.	N.A.	Conocer publicitariamente el contenido de los mensajes elaborados en la estrategia	N.A.	N.A.	N.A.

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
4	Presenta la propuesta de la campaña	Agencia Publicitaria	Presenta el diseño de los spots publicitarios de acuerdo a la estrategia dictada	Anual	N.A.	N.A.	N.A.	Establecer el o los spots publicitarios que se difundirán	N.A.	N.A.	N.A.
5	Aprueba la propuesta	Consejo Directivo/ Gerente General	A través del diseño de los spots publicitarios Consejo Directivo y/o Gerencia General Aprueba material publicitario a divulgar.	Anual	N.A.	N.A.	N.A.	Aprobación de la propuesta	N.A.	Marginado o Punto Resolutivo de Aprobación	N.A.
6	Realiza la preproducción de los materiales	Gerente de Comunicación Corporativa y Jefe de Departamento de Comunicación Externa	Se diseñan el contexto donde se grabarán los spots publicitarios y personajes que actuarán en los spots publicitarios	Anual	N.A.	N.A.	N.A.	Marco general para la elaboración de los spots	N.A.	N.A.	N.A.
7	Realiza la producción de materiales	Agencia Publicitaria	De acuerdo a la estrategia y a la preproducción de materiales la agencia graba los spots publicitarios	Anual	N.A.	N.A.	N.A.	Materiales a publicar	N.A.	N.A.	N.A.
8	Entrega de arte final de las campañas para divulgar	Agencia Publicitaria	La agencia publicitaria entrega a Gerencia de Comunicación Corporativa los artes finales para su divulgación	Anual	N.A.	N.A.	N.A.	Materiales a publicar	N.A.	N.A.	N.A.

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
9	Divulga la campaña. **Fin del Procedimiento.**	Jefe de Departamento de Comunicación Externa	Envía a los distintos medios de comunicación el material para ser difundido.	Anual	N.A.	N.A.	N.A.	Divulgación de la campaña	N.A.	Correo electrónico	N.A.

6.3. Contingencias:

(1) No.	(2) Contingencia	Tipo de Contingencia						(9) Solución a Posibles Contingencias
		(3) Documental	(4) Instrumentación	(5) Sistema	(6) Mecánico / Eléctrico	(7) Personal	(8) Otros	
1	Estrategia Anual de Comunicación no es aprobada	X	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Gerente de Comunicación Corporativa replantea Plan Estratégico Anual de Comunicación según observaciones Gerente General.

7. Control de Cambios

Control de Cambios	
Versión	**Cambio Realizado**
2	- Se actualizó el pie de página de acuerdo al que se encuentra aprobado en la última versión del procedimiento de Administración y Control de Documentos y Registros. - Se actualizó el cajetín de firmas. - Se cambió el nombre de Instructivo por Documento de Referencia en el formato de la Matriz Plan en la columna No.12. - Se agregaron los Registros Aplicables: Marginado o Providencia de aprobación, Marginado o Punto Resolutivo de aprobación, Correo electrónico. Se ordenan alfabéticamente. - Se actualizó el Diagrama de Flujo. - Cambios en Matriz Plan: o Se sustituye Elabora por Formula en Actividad No. 1. o Se mejoró la redacción de la Actividad Específica en Actividad 1, 3 y 5. o Se agregó Registro Aplicable en Actividades 2 y 9. o En Actividad 5 se sustituye Gerente de Comunicación Corporativa por Consejo Directivo y se agrega Registro Aplicable. o Se eliminaron los códigos FTC de la Matriz Plan

	- Se agrega Cuadro de Contingencias y Contingencia No. 1.

	PROCEDIMIENTO **Campañas Focalizadas**	Código: 04-04-00-00-16-00-00-00-10-0010 Fecha vigencia: 01 JUN 2020 Versión 2 | Página 1 de 10

Elaboró:	**Revisó:**	**Aprobó:**
Nombre: Lic. Fredy López	Nombre: Lic. Fredy López	Nombre: Lic. Mario Enrique Campos Trijilio
Cargo: Jefe de Departamento de Comunicación Externa	Cargo: Jefe de Departamento de Comunicación Externa	Cargo: Gerente de Comunicación Corporativa
Firma y Sello:	Firma y Sello:	Firma y Sello:

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Informar sobre un tema específico al público objetivo. Inicia con la planificación de la campaña y finaliza con publicación y monitoreo de la misma.

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Reglamento de Compras, Contrataciones y Enajenaciones del INDE.

3. REGISTROS APLICABLES

- Correo electrónico.
- Marginado o Punto Resolutivo.
- Plan de Campaña.
- Reporte.

4. DEFINICIONES

4.1 Campaña focalizada: Espacios publicitarios contratados en algunos medios de comunicación localizados en una sola región del pais, para transmitir mensajes de acuerdo al objetivo que se pretende alcanzar.

4.2 Spots: Espacio publicitario medido por tiempo tanto en radio como en televisión.

4.3 Plan de medios: Tiene como fin la exposición cuantificable de medios de comunicación que serán utilizados en una campaña publicitaria, delimitando la frecuencia y el presupuesto por un delimitado período de tiempo.

4.4 Medios de comunicación: Hace referencia a los medios tradicionales existentes radio, medios impresos (diarios, revistas, suplementos e insertos, semanarios, etc.), televisión e internet; que llegan a una gran a las personas y que no hacen distinción de ningún tipo de receptores.

4.5 Radio: Es un sistema que a través de una señal transmite ondas de sonido mediante la modulación de frecuencia y amplitud.

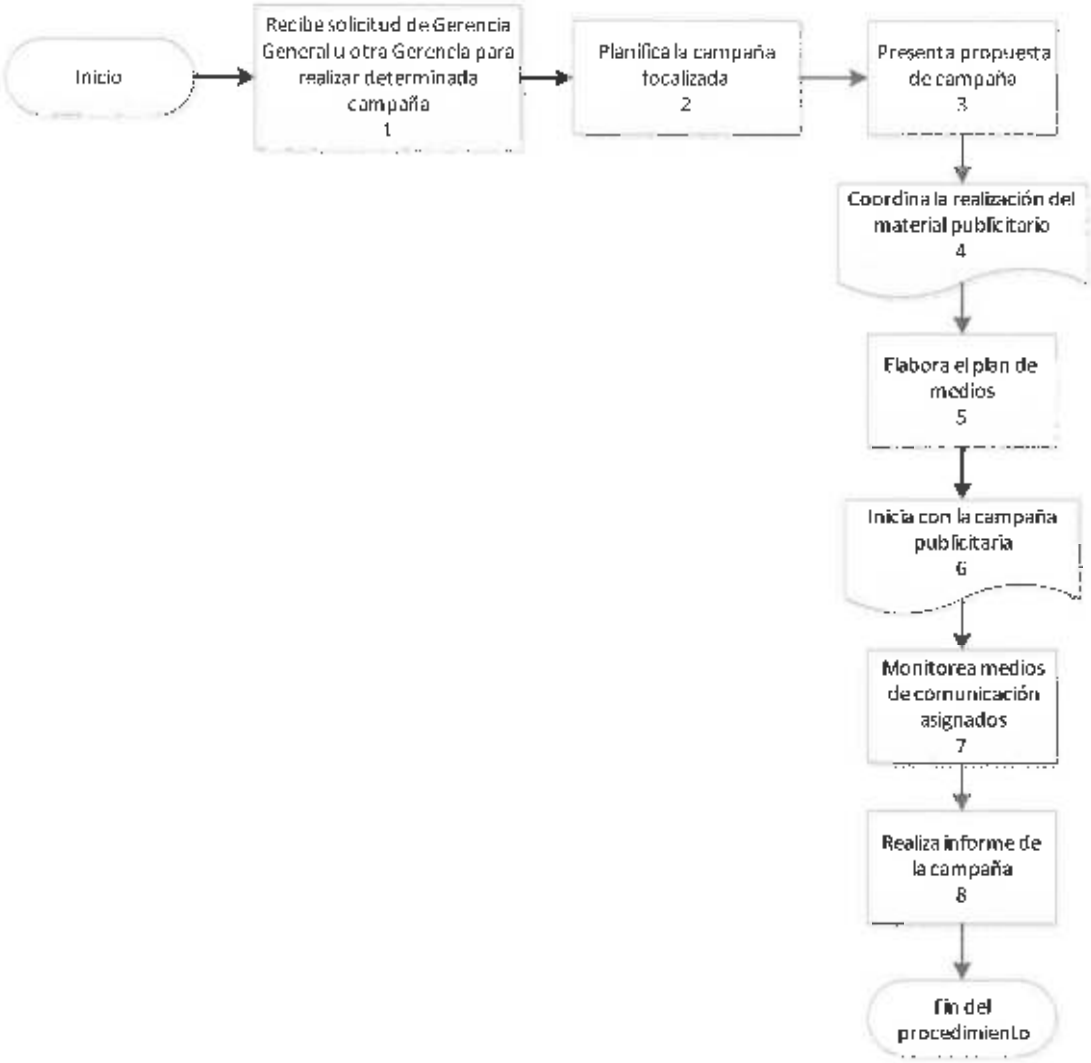
4.6 Televisión: Es un sistema para la transmisión y recepción de imágenes en movimiento y sonido a distancia que emplea un mecanismo de difusión.

5. NORMAS

5.1 N.A.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

6.1. Diagrama de flujo



6.2. Matriz Plan:

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
1	Recibe solicitud de Gerencia General u otra Gerencia para realizar determinada campaña	Gerente de Comunicación Corporativa	Recibe solicitud en forma escrita o verbal para realizar determinada campaña	Cuando se requiera	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
2	Planifica la campaña focalizada	Gerente de Comunicación Corporativa	De a la solicitud recibida, planifica la campaña para informar sobre un tema de interés.	Cuando se requiera	N.A.	N.A.	N.A.	Planificación de la campaña	N.A.	Plan de Campaña	N.A.
3	Presenta propuesta de campaña	Gerente de Comunicación Corporativa	Somete a consideración de Gerente General o del Consejo Directivo el plan de campaña focalizada. Si es aprobada continua en Actividad 4, de lo contrario regresa a Actividad 2.	Cuando se requiera	N.A.	N.A.	N.A.	Presentación de campaña	N.A.	Marginado o Punto Resolutivo	N.A.

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
4	Coordina la realización del material publicitario	Gerente de Comunicación Corporativa. Jefe de Departamento de Comunicación Externa	Con base a lo aprobado, coordina la realización del material publicitario con empresa externa	Previo a cada campaña	N.A.	N.A.	N.A.	Gestionar los materiales de la campaña	N.A.	Correo electrónico	N.A.
5	Elabora el plan de medios	Gerente de Comunicación Corporativa/ Jefe de Departamento de Comunicación Externa	Luego de seleccionados los medios de comunicación que se contratarán de acuerdo a la estrategia de comunicación, elabora el plan de medios, el cual debe ser presentado ante la autoridad correspondiente para su aprobación.	Cuando se requiera	N.A.	N.A.	N.A.	Definir horarios, spots, publicaciones y montos a contratar	N.A.	Marginado o Punto resolutivo de aprobación	N.A.
6	Inicia con la campaña publicitaria	Jefe de Departamento de Comunicación Externa	Envía Información a los medios de comunicación con la publicación o transmisión de la campaña	En cada campaña focalizada	N.A.	N.A.	N.A.	Publicación o transmisión de la campaña	N.A.	Correo electrónico	N.A.
7	Monitorea medios de comunicación asignados	Jefe de Departamento de Comunicación Externa	A través del monitoreo electrónico, enviado por la empresa externa que lo realiza se verifica la campaña focalizada	Cuando se realice la campaña focalizada	N.A.	1	Mensaje publicado de acuerdo a la campaña focalizada	Conocer si fue divulgada la campaña focalizada	Contenido del mensaje	N.A.	N.A.

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
8	Realiza Informe de la campaña. **Fin del procedimiento**	Jefe de Departamento de Comunicación Externa	Redacta informe que contenga el reporte de las campañas focalizadas y traslada a Gerencia General.	Al finalizar la campaña	N.A.	N.A.	N.A.	Reporte	N.A.	Reporte	N.A.

6.3. Contingencias:

(1) No.	(2) Contingencia	Tipo de Contingencia						(9) Solución a Posibles Contingencias
		(3) Documental	(4) Instrumentación	(5) Sistema	(6) Mecánico / Eléctrico	(7) Personal	(8) Otros	
1	Empresa Externa no envía el reporte de monitoreo	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	X	N.A.	Jefe de Departamento de Comunicación Externa solicita el reporte a la Empresa de Monitoreo

7. Control de Cambios.

Control de Cambios	
Versión	**Cambio Realizado**
2	- Se actualizó el pie de página de acuerdo al que se encuentra aprobado en la última versión del procedimiento de Administración y Control de Documentos y Registros. - Se actualizó el cajetín de firmas. - Se cambió el nombre de Instructivo por Documento de Referencia en el formato de la Matriz Plan en la columna No.12. - En la Matriz de Contingencias se agregó la columna No. 8 OTROS - Se agregaron los Registros Aplicables: Plan de Campaña, Marginado o Punto Resolutivo, Correo electrónico y Reporte. Se ordenan alfabéticamente. - Actualización del Diagrama de Flujo. - Cambios en Matriz Plan: o En actividad 1 se elimina el Producto o Servicio. o Se mejoró la redacción de la Actividad Específica en Actividad 2. o Se mejoró la redacción de la Actividad 3. o Se agregaron los Registros Aplicables en Actividades 4, 5, 6 y 8. o Se eliminaron los códigos FTC de la Matriz Plan

	- Se plantea nueva solución a Posibles Contingencias en Contingencia 1.

NOTA ACLARATORIA
Rectificación de Código

Proceso:	Comunicación Corporativa
Nombre del Procedimiento:	Campañas Focalizadas
Versión:	2
Código Obsoleto:	04-04-00-00-16-00-00-00-10-0010
Código Nuevo:	04-04-00-00-16-00-00-00-10-010

Aprobó:

Nombre: Lic. Walter Oswaldo Gómez Alvarez

Cargo: Jefe Departamento Gestión de la Mejora

Firma y Sello:

Fecha de Rectificación de Código:

17/02/2022

Elaboró:	**Revisó:**	**Aprobó:**
Nombre: Lic. Fredy Estuardo López Hernández	Nombre: Lic. Melvin Giovanni Sánchez	Nombre: Lic. Juan Carlos Tible Díaz
Cargo: Jefe de Departamento de Comunicación Externa	Cargo: Jefe de la Unidad Administrativa Financiera	Cargo: Gerente de Comunicación Corporativa.
Firma y Sello: JEFATURA COMUNICACIÓN EXTERNA INDE GUATEMALA, C. A.	Firma y Sello: GERENCIA COMUNICACIÓN CORPORATIVA JEFATURA ADMINISTRATIVA FINANCIERA INDE GUATEMALA, C. A.	Firma y Sello: INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRIFICACIÓN GERENTE COMUNICACIÓN CORPORATIVA GUATEMALA, C. A.

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Lograr presencia en redes sociales y posicionarnos como entidad social y ambientalmente responsable. Dar a conocer la contribución del INDE a la población guatemalteca por medio del PER, la tarifa social, generación, transmisión y comercialización de energía eléctrica limpia y demás proyectos institucionales. Inicia con la identificación del contenido y finaliza con la verificación de las publicaciones.

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Manual de Consistencia Gráfica.

3. REGISTROS APLICABLES

- Plan de trabajo anual.
- Correos electrónicos.
- Medición de impactos en redes.
- Estadísticas de números de impactos.
- Informes mensuales.

4. DEFINICIONES

4.1. PER: Plan de Electrificación Rural.

4.2. Publicación: Acción que consiste en dar a conocer determinada información utilizando cualquier medio de comunicación.

4.3. Redes Sociales: Medios de comunicación interactivos, difundiendo información por medio de la red. (facebook, twitter, web, entre otros).

4.4. Seguidores activos: Personas que comentan, comparten y participan en las publicaciones de las redes de la Institución.

4.5. Web Master: Persona encargada de administrar el contenido, publicaciones y movimientos de las redes sociales

4.6. Impactos: Número de usuarios a los cuales les llega la información o número de vistas a la publicación.

4.7. Estadística: Registro contable y comparativo que se lleva durante un periodo de tiempo.

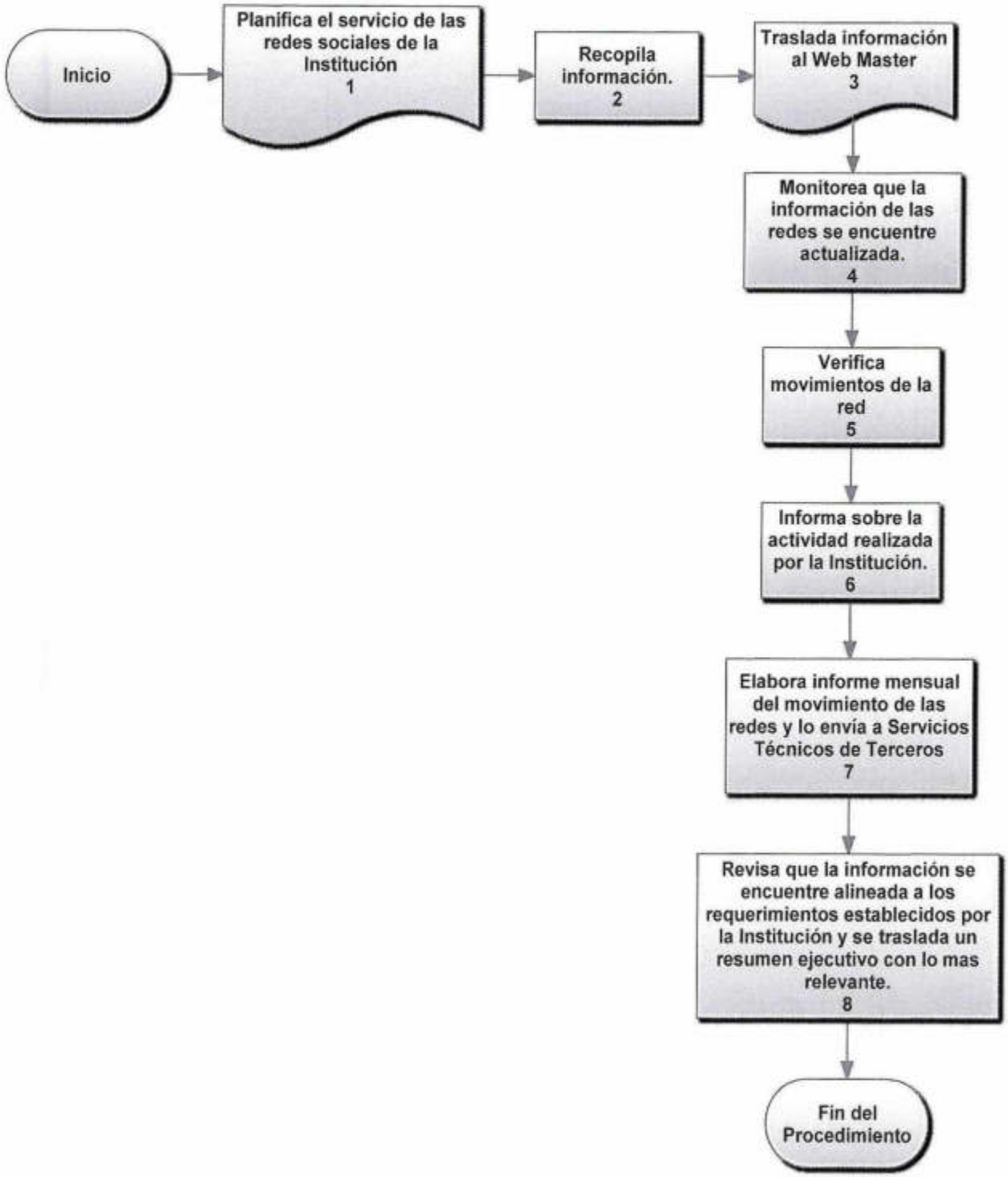
5. NORMAS

5.1 Las publicaciones deben realizarse el día de su ejecución.

5.2 Diariamente deben existir publicaciones en las redes sociales.

6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

6.1. Diagrama de flujo



6.2. Matriz Plan:

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
1	Planifica el servicio de las redes sociales de la Institución	Servicios Técnicos de Terceros	Anualmente se realiza una reunión para realizar la planificación de las publicaciones, movimientos, prioridades del servicio de las redes sociales de la Institución	Anual	N.A.	N.A.	N.A.	Plan de trabajo anual de las redes sociales	N.A.	Plan de trabajo anual	Manual de Consistencia Gráfica
2	Recopila información.	Servicios Técnicos de Terceros	El encargado de elaboración de contenidos recopila información que la Institución desea difundir por medio de las redes.	Diario	N.A.	N.A.	Mensajes a divulgar	Información a transmitir	Cantidad de mensajes	N.A.	N.A.
3	Traslada información al Web Master	Servicios Técnicos de Terceros	Elabora un cronograma para establecer las publicaciones por fecha	Diario	N.A.	1	N.A	Publicación	N.A.	Correos electrónicos	N.A.

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
4	Monitorea que la información de las redes se encuentre actualizada.	Servicios Técnicos de Terceros	Monitorea que la información de la Web se encuentre actualizada, esté correcta e información relacionada con el negocio de la Institución	Diario	N.A.	1	N.A	Asegurarse que los mensajes sean divulgados de acuerdo a la Planificación	N.A.	N.A.	N.A.
5	Verifica movimientos de la red.	Servicios Técnicos de Terceros	Ingresa a las redes y verifican cada publicación con la cantidad de likes y la cantidad de seguidores activos	Diario	N.A.	2	N.A	Mensajes efectivos y traslado de información	N.A.	N.A.	N.A.
6	Informa sobre la actividad realizada por la Institución.	Servicios Técnicos de Terceros	Vía correo electrónico o por teléfono se informa a la Web Master sobre la actividad realizada por la Institución	Cuando exista un evento	N.A.	1	N.A	Mantener actualiza la red	N.A.	N.A.	N.A.

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
7	Elabora informe mensual del movimiento de las redes y lo envía a Servicios Técnicos de Terceros	Empresa externa	Elabora el informe en base a información estadística de movimientos de la página y lo envía a Servicios Técnicos de Terceros	Mensual	N.A.	N.A.	N.A	Informe mensual de movimiento de redes sociales	N.A.	N.A.	N.A.
8	Revisa que la información se encuentre alineada a los requerimientos establecidos por la Institución y se traslada un resumen ejecutivo con lo más relevante. **Fin del Procedimiento.**	Jefe de Departamento de Comunicación Externa	Consolida y adapta a formato institucional el informe elaborado por la Empresa Externa y se envía a Gerente de Comunicación Corporativa y a Jefe de Unidad Administrativa Financiera.	Mensual	10018	N.A.	N.A	Informe ejecutivo de movimiento de redes sociales	N.A.	N.A.	N.A.

6.3. Contingencias:

(1) No.	(2) Contingencia	Tipo de Contingencia						(9) Solución a Posibles Contingencias
		(3) Documental	(4) Instrumentación	(5) Sistema	(6) Mecánico / Eléctrico	(7) Personal	(8) Otros	
1	Fallas en la red.	N.A.	N.A.	X	N.A.	N.A.	N.A.	Se buscan otros métodos alternos para el envío / revisión de la información (via telefónica o redes externas)
2	No se cuenta con la información necesaria	X	N.A.	N.A.	N.A.	X	N.A.	Solicitar la información al área encargada

7. **Control de Cambios:**

Control de Cambios	
Versión	**Cambio Realizado**
2	– Se modificaron los números de Código y de Versión del Procedimiento. – En el cajetín de firmas se actualizó: Nombre y Cargo de la persona que "Elaboró", título de la persona que "Revisó" y Nombre de la persona que "Aprobó". – En la Definición 4.3. Redes Sociales, se quitó la palabra "etc" y se sustituyó por "entre otros". – En la Actividad No. 8 de la Matriz Plan, se modificó el responsable.

INFORMACIÓN PÚBLICA

INDE
INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRIFICACIÓN

INDE INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRIFICACIÓN	**PROCEDIMIENTO** **Recepción y trámite de solicitudes para acceso a la Información Pública**	Código: 04-04-00-00-00-00-00-00-10-001 Fecha vigencia: 31 JUL 2014 Versión 1 | Página 1 de 7

COPIA NO CONTROLADA

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre: Licda. Carolina Medina Juárez	Nombre: Licda. Carolina Medina Juárez	Nombre: Licda. Mariana Tenas
Cargo: Jefe de Unidad de Información Pública	Cargo: Jefe de Unidad de Información Pública	Cargo: Gerente de Comunicación Corporativa.
Firma y Sello:	Firma y Sello:	Firma y Sello:
Fecha de Aprobación de Versión: 31 JUL 2014		

GERENCIA COMUNICACIÓN CORPORATIVA JEFATURA UNIDAD DE INFORMACIÓN PÚBLICA INDE GUATEMALA, C.A.

GERENCIA COMUNICACIÓN CORPORATIVA JEFATURA UNIDAD DE INFORMACIÓN PÚBLICA INDE GUATEMALA, C.A.

INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRIFICACIÓN GERENTE COMUNICACIÓN CORPORATIVA GUATEMALA, C.A.

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Promover, garantizar y facilitar a la población guatemalteca, el acceso a la información pública para ser una entidad líder en el tema de transparencia.

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Ley de Acceso a la Información Pública
- Ley de Amparo, Exhibición Personal y de Constitucionalidad

3. REGISTROS APLICABLES

- Solicitud de Información
- Oficio

4. DEFINICIONES

4.1. Amparo: Es una garantía que otorga el ordenamiento jurídico cuando se produce una vulneración de los derechos.

4.2. Cédula de notificación: Documento por medio del cual se le hace del conocimiento del solicitante la resolución emitida por la Unidad de Información Pública.

4.3. Deliberar: Examinar atentamente el pro y el contra de una decisión.

4.4. Enlaces: Gerentes de cada dependencia nombrados a través de un acuerdo de la Gerencia General, para agilizar el trámite de las solicitudes de información pública y garantizar el tiempo establecido para la entrega de la misma.

4.5. Recurso de revisión: Es un instrumento con el que cuentan las personas para impugnar, si estiman antijurídica, infundada o inmotivada la resolución de un organismo que niegue o limite el acceso a la información pública.

4.6. Resolución: Decisión o fallo emitido por la Unidad de Información Pública en cuanto a una solicitud.

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

5. NORMAS

5.1 Las solicitudes vía electrónica y personal deben realizarse a través del formato de Solicitud de Información.

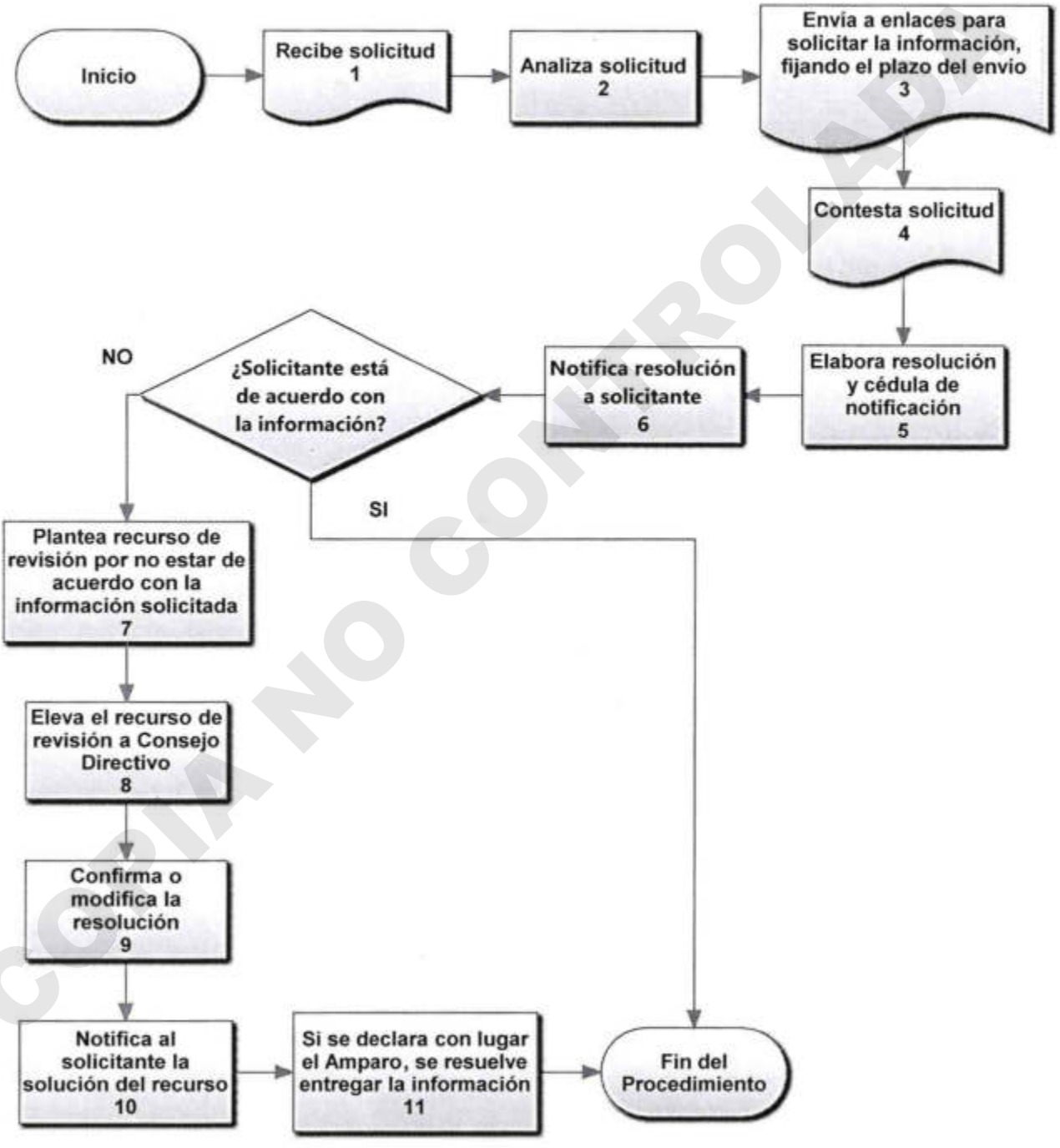
5.2 Se debe dar cumplimiento a la emisión y notificación de la resolución en el plazo establecido en la Ley de Acceso a la Información Pública.

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

6.1. Diagrama de flujo



COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

6.2. Matriz Plan:

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Instructivo
1	Recibe solicitud	Jefe de Unidad de Información Pública	Verbal, escrita, correo electrónico o telefónicamente recibe la solicitud	Cuándo se reciba una solicitud		N.A.	N.A.	Solicitud	N.A.	Solicitud de información	N.A.
2	Analiza solicitud	Jefe de Unidad de Información Pública	Se revisa que la información solicitada sea clara y precisa	Cuándo se reciba una solicitud		1 y 2	N.A.	Darle trámite o no a las solicitudes	N.A.	N.A.	N.A.
3	Envia a enlaces para solicitar la información, fijando el plazo del envio	Jefe de Unidad de Información Pública	Se elabora una carta mediante la cual se solicita la información y se fija un plazo para el envio de la misma.	Cuándo se reciba una solicitud		N.A.	N.A.	Requerir la información a los enlaces	N.A.	Oficio	N.A.
4	Contesta solicitud	Enlace	Informa por medio de un oficio, si se entrega la información, si la misma tiene algún costo, envia la información.	Cuándo se reciba una solicitud		N.A.	N.A.	Contestación de la solicitud	N.A.	Oficio	N.A.
5	Elabora resolución y cédula de notificación	Jefe de Unidad de Información Pública	De acuerdo a la información enviada por los enlaces.	Cuándo se reciba una solicitud		N.A.	N.A.	Resolución y cédula de notificación	N.A.	N.A.	Ley de Acceso a la Información Pública
6	Notifica resolución a solicitante. **Fin del Procedimiento si está de acuerdo con la información**	Jefe de Unidad de Información Pública	Personal y vía electrónica Entrega de información / Entrega parcial de información / Negativa de la entrega de información / Inexistencia de la información requerida. Si está de acuerdo con la información se finaliza el procedimiento.	Cuándo se emite la resolución		N.A.	N.A.	Entrega de información / Entrega parcial de información / Negativa de la entrega de información / Inexistencia de la información requerida	N.A.	N.A.	Ley de Acceso a la Información Pública

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Instructivo
7	**No está de acuerdo con la información.** Plantea recurso de revisión por no estar de acuerdo con la información solicitada	Solicitante	Por escrito, vía electrónica dentro de los 15 días siguientes de notificada la resolución.	Cuando no se está de acuerdo con la resolución emitida.		3	Plazo	N.A.	Días	N.A.	Ley de Acceso a la Información Pública
8	Eleva el recurso de revisión a Consejo Directivo	Jefe de Unidad de Información Pública, Gerente de Comunicación Corporativa	Mediante oficio y se incluye el expediente completo.	Cuando interponen recurso de revisión		N.A.	Plazo	Que se conozca el recurso interpuesto	Días	N.A.	Ley de Acceso a la Información Pública
9	Confirma o modifica la resolución	Consejo Directivo	Elabora presentación al consejo directivo de los argumentos del recurso de revisión interpuesto y expone el caso concreto y los miembros del consejo deliberan el caso.	Cuando interponen recurso de revisión		4	Plazo	Resolución del Consejo Directivo	Días	N.A.	Ley de Acceso a la Información Pública
10	Notifica al solicitante la solución del recurso	Jefe de Unidad de Información Pública	Elabora cédula de notificación.	Cuando interponen recurso de revisión		N.A.	N.A.	Entrega de resolución al solicitante	N.A.	N.A.	Ley de Acceso a la Información Pública
11	Si se declara con lugar el Amparo, se resuelve entregar la información. **Fin del Procedimiento.**	Juez	En base a la resolución emitida por el Juez Contralor, se procede a entregar la información.	Cuando declaran con lugar el amparo		N.A.	N.A.	Entregar la información	N.A.	N.A.	Ley de Amparo

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

6.3. Contingencias:

(1) No.	(2) Contingencia	Tipo de Contingencia					(8) Solución a Posibles Contingencias
		(3) Documental	(4) Instrumentación	(5) Sistema	(6) Mecánico / Eléctrico	(7) Personal	
1	Información solicitada no sea clara y precisa	X	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Se requiere que el solicitante aclare su petición y se le fija un plazo.
2	Información solicitada no sea competencia del INDE.	X	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Emisión de resolución y se rechaza la solicitud.
3	Que lo interpongan después del plazo establecido.	X	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Notificación de no dar trámite al recurso de revisión.
4	Suspensión de la sesión del Consejo Directivo.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	X	Fijar nueva fecha de sesión de Consejo Directivo más próxima.

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

INDE INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRIFICACIÓN	**NOTA ACLARATORIA** **Rectificación de Código**

Proceso:	Gestión Comunicación Corporativa
Nombre del Procedimiento:	Recepción y trámite de solicitudes para acceso a la Información Pública
Versión:	1
Código Obsoleto:	04-04-00-00-00-00-00-00-10-001
Código Nuevo:	04-04-00-00-00-00-14-00-10-001

Aprobó:

Nombre: Licda. Bertha Marina Ortiz Alvarez

Cargo: Jefe de Departamento Técnico de la Calidad

Firma y Sello:

GERENCIA DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL – DEPARTAMENTO TÉCNICO DE LA CALIDAD – INDE – GUATEMALA, C. A.

Fecha de Aprobación de Código:

13/11/2014

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, Reservados todos los Derechos © 2014.
"Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet"

INDE INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRIFICACIÓN	**PROCEDIMIENTO** **Actualización del portal de la Ley de Acceso a la Información Pública**	Código: 04-04-00-00-00-00-00-10-002 Fecha vigencia: 31 JUL 2014 Versión 1 | Página 1 de 7

COPIA NO CONTROLADA

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre: Licda. Carolina Medina Juárez	Nombre: Licda. Carolina Medina Juárez	Nombre: Licda. Mariana Tenas
Cargo: Jefe de Unidad de Información Pública	Cargo: Jefe de Unidad de Información Pública	Cargo: Gerente de Comunicación Corporativa.
Firma y Sello: GERENCIA COMUNICACIÓN CORPORATIVA JEFATURA UNIDAD DE INFORMACIÓN PÚBLICA INDE GUATEMALA, C. A.	Firma y Sello: GERENCIA COMUNICACIÓN CORPORATIVA JEFATURA UNIDAD DE INFORMACIÓN PÚBLICA INDE GUATEMALA, C. A.	Firma y Sello: INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRIFICACIÓN GERENTE COMUNICACIÓN CORPORATIVA GUATEMALA, C. A.
Fecha de Aprobación de Versión: 31 JUL 2014		

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Garantizar la actualización constante de la información en el portal electrónico dentro del plazo de ley (30 días). Inicia con la verificación del portal y finaliza con la actualización de la información enviada por los enlaces.

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Ley de Acceso a la Información Pública

3. REGISTROS APLICABLES

- Oficio

4. DEFINICIONES

4.1. Enlaces: Gerentes de cada dependencia nombrados a través de un acuerdo de la Gerencia General, para agilizar el trámite de las solicitudes de información pública y garantizar el tiempo establecido la entrega de la misma.

4.2. Información Pública: Es la información en poder de los sujetos obligados contenida en los expedientes, reportes, estudios, actas, resoluciones, oficios, correspondencia, acuerdos, directivas, directrices, circulares, contratos, convenios, instructivos, notas, memorandos, estadísticas o bien, cualquier otro registro que documente el ejercicio de las facultades o la actividad de los sujetos obligados y sus servidores públicos, sin importar su fuente o fecha de elaboración. Los documentos podrán estar en cualquier medio sea escrito, impreso, sonoro, visual, electrónico, informático u holográfico y que no sea confidencial ni estar clasificado como temporalmente reservado.

4.3. Programa Joomla: Programa de diseño y modificación del Portal de Acceso a la Información Pública.

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

4.4. Portal: Sitio web diseñado para que la población tenga acceso a consultar la información pública de la Institución como lo establece la Ley de Acceso a la Información Pública.

4.5. PDH: Procuraduría de Derechos Humanos.

5. NORMAS

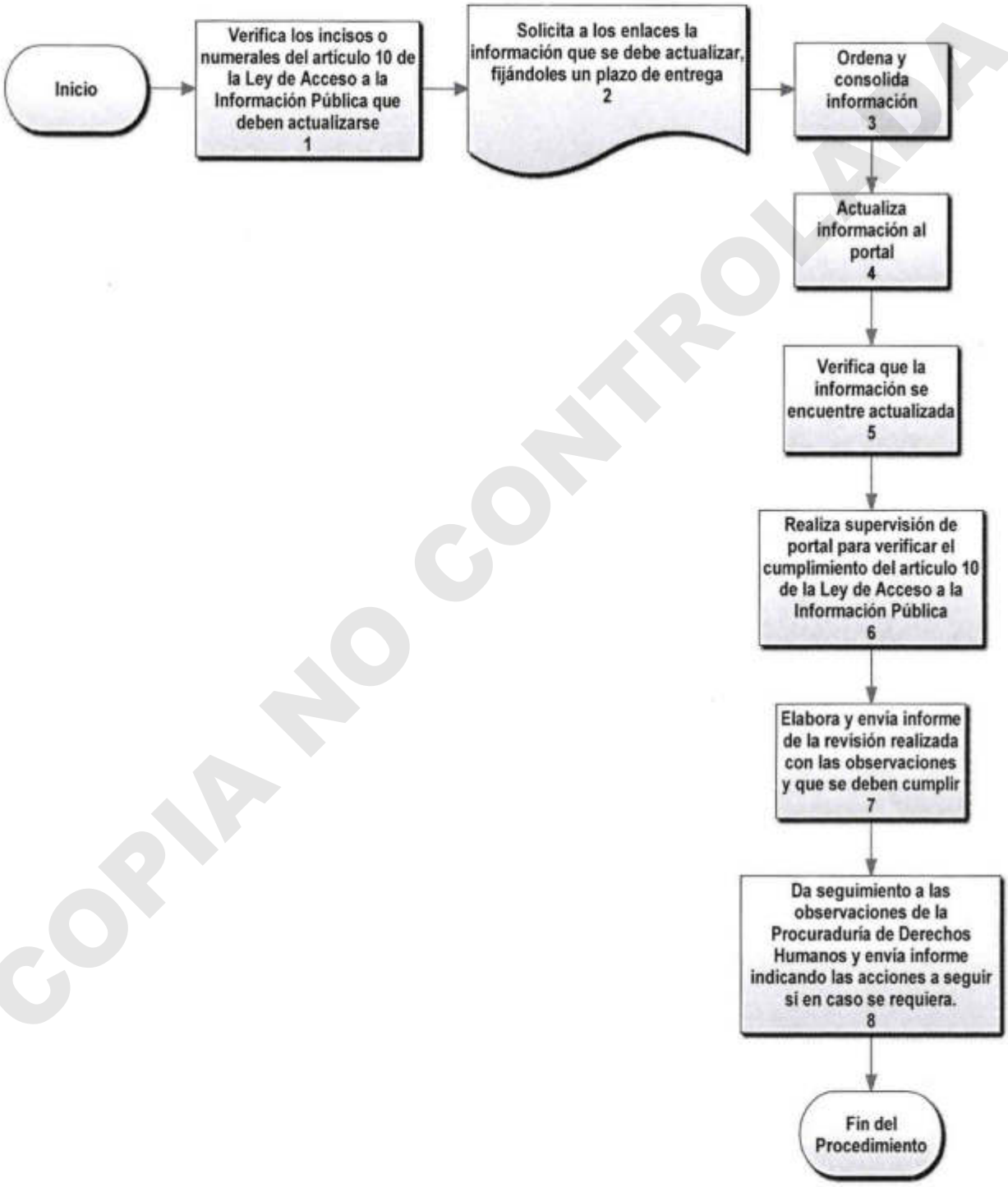
5.1 A más tardar 15 días después de recibir informe de la Procuraduría de Derechos Humanos, se debe enviar las acciones que se van a tomar para actualizar el Portal de Acceso a la Información Pública.

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

6.1. Diagrama de flujo



COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

6.2. Matriz Plan:

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Instructivo
1	Verifica los incisos o numerales del artículo 10 de la Ley de Acceso a la Información Pública que deben actualizarse	Jefe de Unidad de Información Pública	A través de la página www.inde.gob.gt Portal Ley de Acceso a la Información Pública	Mensualmente		1	N.A.	Actualización del portal	N.A.	N.A.	Ley de Acceso a la Información Pública
2	Solicita a los enlaces la información que se debe actualizar, fijándoles un plazo de entrega	Jefe de Unidad de Información Pública	Por medio de oficio solicita a los enlaces la información que se debe actualizar, fijándoles un plazo de entrega	Cuando se necesite información		2	N.A.	Información	N.A.	Oficio	N.A.
3	Ordena y consolida información	Jefe de Unidad de Información Pública	Se ordena la información de acuerdo a los incisos a actualizar	Cuando se recibe la información		N.A.	N.A.	Ordenar información	N.A.	N.A.	N.A.
4	Actualiza información al portal	Jefe de Unidad de Información Pública y Encargado de Logística	Ingresa al programa Joomla y se actualiza la información necesaria	Cuando se recibe la información		1	N.A.	Portal actualizado	N.A.	N.A.	Ley de Acceso a la Información Pública
5	Verifica que la información se encuentre actualizada	Jefe de Unidad de Información Pública	Revisa que toda la información se encuentre actualizada en el portal.	Cuando se actualiza el portal		1	N.A.	Verificar la actualización de la información	N.A.	N.A.	N.A.
6	Realiza supervisión de portal para verificar el cumplimiento del artículo 10 de la Ley de Acceso a la Información Pública	Procuraduría de Derechos Humanos	Los personeros de la PDH se presentan a la Unidad de Información Pública haciendo una entrevista de evaluación a través de un cuestionario y revisan que el portal esté actualizado.	Anualmente		N.A.	N.A.	Evaluación de cumplimiento actualización del portal	N.A.	N.A.	Ley de Acceso a la Información Pública
7	Elabora y envía informe de la revisión realizada con las observaciones y que se deben cumplir	Procuraduría de Derechos Humanos	A través de un informe notifican el cumplimiento, total o parcial de la información establecida en el artículo 10 de la Ley y del Portal de Acceso a la Información Pública.	Anualmente		N.A.	N.A.	Informe	N.A.	N.A.	Ley de Acceso a la Información Pública

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Instructivo
8	Da seguimiento a las observaciones de la Procuraduría de Derechos Humanos y envía informe indicando las acciones a seguir si en caso se requiera. **Fin del Procedimiento**	Jefe de Unidad de Información Pública	Si hay incumplimiento o cumplimiento parcial se solicita la información a los enlaces por medio de un oficio para actualizar el portal de acceso a la información pública.	Anualmente		N.A.	N.A.	Cumplir con las observaciones de la PDH	N.A.	N.A.	Ley de Acceso a la Información Pública

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

6.3. Contingencias:

(1) No.	(2) Contingencia	Tipo de Contingencia					(8) Solución a Posibles Contingencias
		(3) Documental	(4) Instrumentación	(5) Sistema	(6) Mecánico / Eléctrico	(7) Personal	
1	Fallas en red	N.A.	N.A.	X	N.A.	N.A.	Esperar a que se restaure la red.
2	Enlaces no envíen información.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	X	Solicitar la información nuevamente

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

INDE INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRIFICACIÓN	**NOTA ACLARATORIA** **Rectificación de Código**

Proceso:	Gestión Comunicación Corporativa
Nombre del Procedimiento:	Actualización del portal de la Ley de Acceso a la Información Pública
Versión:	1
Código Obsoleto:	04-04-00-00-00-00-00-00-10-002
Código Nuevo:	04-04-00-00-00-00-14-00-10-002

Aprobó:

Nombre: Licda. Bertha Marina Ortiz Alvarez

Cargo: Jefe de Departamento Técnico de la Calidad

Firma y Sello:

GERENCIA DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL - DEPARTAMENTO TÉCNICO DE LA CALIDAD - GUATEMALA, C. A. INDE

Fecha de Aprobación de Código:

13/11/2014

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, Reservados todos los Derechos © 2014.
"Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet"

INDE INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRIFICACIÓN	**PROCEDIMIENTO Elaboración y publicación del informe sobre el funcionamiento del archivo del INDE**	Código: 04-04-00-00-00-00-00-00-10-003 Fecha vigencia: 31 JUL 2014	
		Versión 1	Página 1 de 6

COPIA NO CONTROLADA

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre: Licda. Carolina Medina Juárez	Nombre: Licda. Carolina Medina Juárez	Nombre: Licda. Mariana Tenas
Cargo: Jefe de Unidad de Información Pública	Cargo: Jefe de Unidad de Información Pública	Cargo: Gerente de Comunicación Corporativa.
Firma y Sello:	Firma y Sello:	Firma y Sello:
Fecha de Aprobación de Versión:	31 JUL 2014	

GERENCIA COMUNICACIÓN CORPORATIVA JEFATURA UNIDAD DE INFORMACIÓN PÚBLICA INDE GUATEMALA, C. A.

GERENCIA COMUNICACIÓN CORPORATIVA JEFATURA UNIDAD DE INFORMACIÓN PÚBLICA INDE GUATEMALA, C. A.

INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRIFICACIÓN GERENTE COMUNICACIÓN CORPORATIVA GUATEMALA, C. A.

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Informar a la población guatemalteca sobre el funcionamiento y finalidad del archivo, sus sistemas de registro y categorías de información, los procedimientos y facilidades de acceso al archivo del INDE.

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Ley de Acceso a la Información Pública

3. REGISTROS APLICABLES

- N.A.

4. DEFINICIONES

4.1. Archivo: Es un lugar físico donde se resguarda la documentación del funcionamiento y manejo de la Institución para el control histórico para su consulta.

5. NORMAS

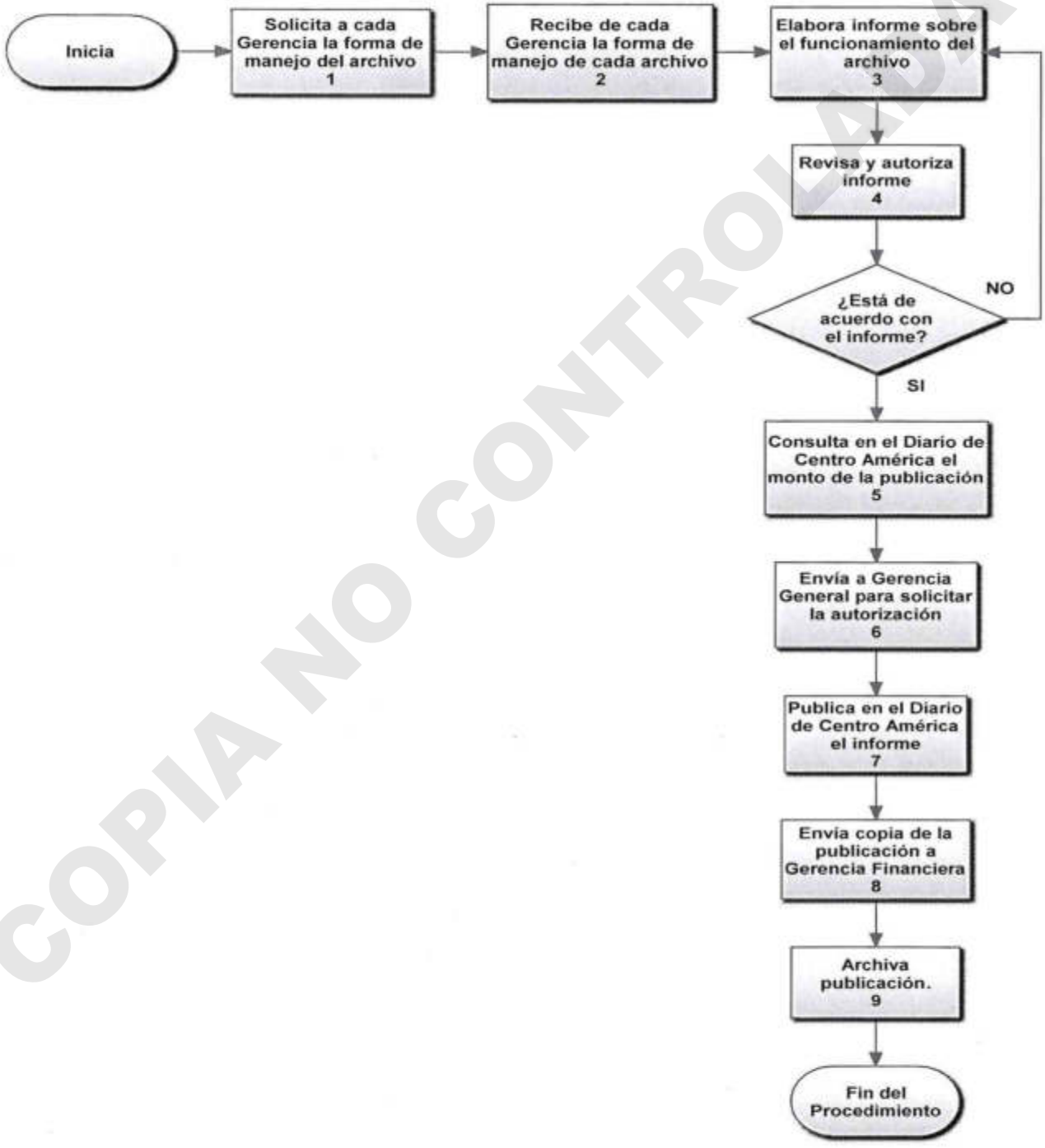
5.1 La publicación sobre el funcionamiento del archivo debe realizarse anualmente.

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

6.1. Diagrama de flujo



COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

6.2. Matriz Plan:

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Instructivo
1	Solicita a cada Gerencia la forma de manejo del archivo	Jefe de Unidad de Información Pública	Por medio de un oficio se solicita a cada Gerencia la forma de manejo del archivo	Anualmente		N.A.	N.A.	Solicitud	N.A.	N.A.	N.A.
2	Recibe de cada Gerencia la forma de manejo de cada archivo	Jefe de Unidad de Información Pública	Por medio de un oficio se recibe de cada Gerencia la forma de manejo de cada archivo	Anualmente		N.A.	N.A.	Información sobre el manejo del archivo de cada Gerencia	N.A.	N.A.	N.A.
3	Elabora informe sobre el funcionamiento del archivo	Jefe de Unidad de Información Pública	Se da cumplimiento a lo establecido en el Artículo 10 numeral 26 Ley de Acceso a la Información Pública para elaborar el informe	Anualmente		N.A.	N.A.	Informe	N.A.	N.A.	Ley de Acceso a la Información Publica
4	Revisa y autoriza informe	Gerente de Comunicación Corporativa	Lee informe y si está de acuerdo autoriza. Si no está de acuerdo le indica los cambios a la Jefe de Unidad de Información Pública y regresa al paso anterior.	Anualmente		N.A.	N.A.	Autorización de Informe para publicación	N.A.	N.A.	N.A.
5	Consulta en el Diario de Centro América el monto de la publicación	Jefe de Unidad de Información Pública	Se presenta al Diario de Centroamérica con el informe original y 2 copias y en formato digital para su publicación	Anualmente		N.A.	N.A.	El costo de la publicación	N.A.	N.A.	Ley de Acceso a la Información Publica
6	Envía a Gerencia General para solicitar la autorización	Jefe de Unidad de Información Pública	En forma física se envía el informe a Gerencia General para autorización de publicación	Anualmente		N.A.	N.A.	Autorización de Gerencia General	N.A.	N.A.	N.A.

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Instructivo
7	Publica en el Diario de Centro América el informe	Jefe de Unidad de Información Pública	Se presenta al Diario de Centroamérica con el informe original y 2 copias y en formato digital para su publicación	Anualmente		N.A.	N.A.	Publicación	N.A.	N.A.	Ley de Acceso a la Información Pública.
8	Envía copia de la publicación a Gerencia Financiera	Jefe de Unidad de Información Pública	A través de un oficio envía copia de la publicación	Anualmente		N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
9	Archiva publicación. **Fin del Procedimiento**	Jefe de Unidad de Información Pública	En leitz se guardan todas la publicaciones.	Anualmente		N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

6.3. Contingencias:

N.A.

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

INDE INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRIFICACIÓN	**NOTA ACLARATORIA** **Rectificación de Código**

Proceso:	Gestión Comunicación Corporativa
Nombre del Procedimiento:	Elaboración y publicación del informe sobre el funcionamiento del archivo del INDE
Versión:	1
Código Obsoleto:	04-04-00-00-00-00-00-00-10-003
Código Nuevo:	04-04-00-00-00-00-14-00-10-003

Aprobó:

Nombre: Licda. Bertha Marina Ortiz Alvarez

Cargo: Jefe de Departamento Técnico de la Calidad

Firma y Sello:

GERENCIA DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL - DEPARTAMENTO TÉCNICO DE LA CALIDAD - GUATEMALA, C.A. - INDE

Fecha de Aprobación de Código:

13/11/2014

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, Reservados todos los Derechos © 2014.
"Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet"

INDE INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRIFICACIÓN	**PROCEDIMIENTO Elaboración del informe previo y anual de solicitudes de la Unidad de Información Pública para envío a PDH**	Código: 04-04-00-00-00-00-00-00-10-004 Fecha vigencia: 31 JUL 2014	
		Versión 1	Página 1 de 6

COPIA NO CONTROLADA

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre: Licda. Carolina Medina Juárez	Nombre: Licda. Carolina Medina Juárez	Nombre: Licda. Mariana Tenas
Cargo: Jefe de Unidad de Información Pública	Cargo: Jefe de Unidad de Información Pública	Cargo: Gerente de Comunicación Corporativa.
Firma y Sello:	Firma y Sello:	Firma y Sello:
Fecha de Aprobación de Versión:	31 JUL 2014	

GERENCIA COMUNICACIÓN CORPORATIVA JEFATURA UNIDAD DE INFORMACIÓN PÚBLICA INDE GUATEMALA, C. A.

GERENCIA COMUNICACIÓN CORPORATIVA JEFATURA UNIDAD DE INFORMACIÓN PÚBLICA INDE GUATEMALA, C. A.

INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRIFICACIÓN GERENTE COMUNICACIÓN CORPORATIVA GUATEMALA, C. A.

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Cumplir con el envío del informe previo y anual durante los meses de noviembre y diciembre a la Procuraduría de Derechos Humanos de las solicitudes presentadas a la Unidad de Información Pública del INDE. Inicia con la recepción de solicitudes de información y finaliza con el envío del informe previo y anual de forma física y electrónica a la Procuraduría de Derechos Humanos.

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Ley de Acceso a la Información Pública

3. REGISTROS APLICABLES

- Control de solicitudes.

4. DEFINICIONES

4.1. PDH: Procuraduría de Derechos Humanos.

4.2. SECAI: Secretaría Ejecutiva de la Comisión de Acceso a la Información Pública.

5. NORMAS

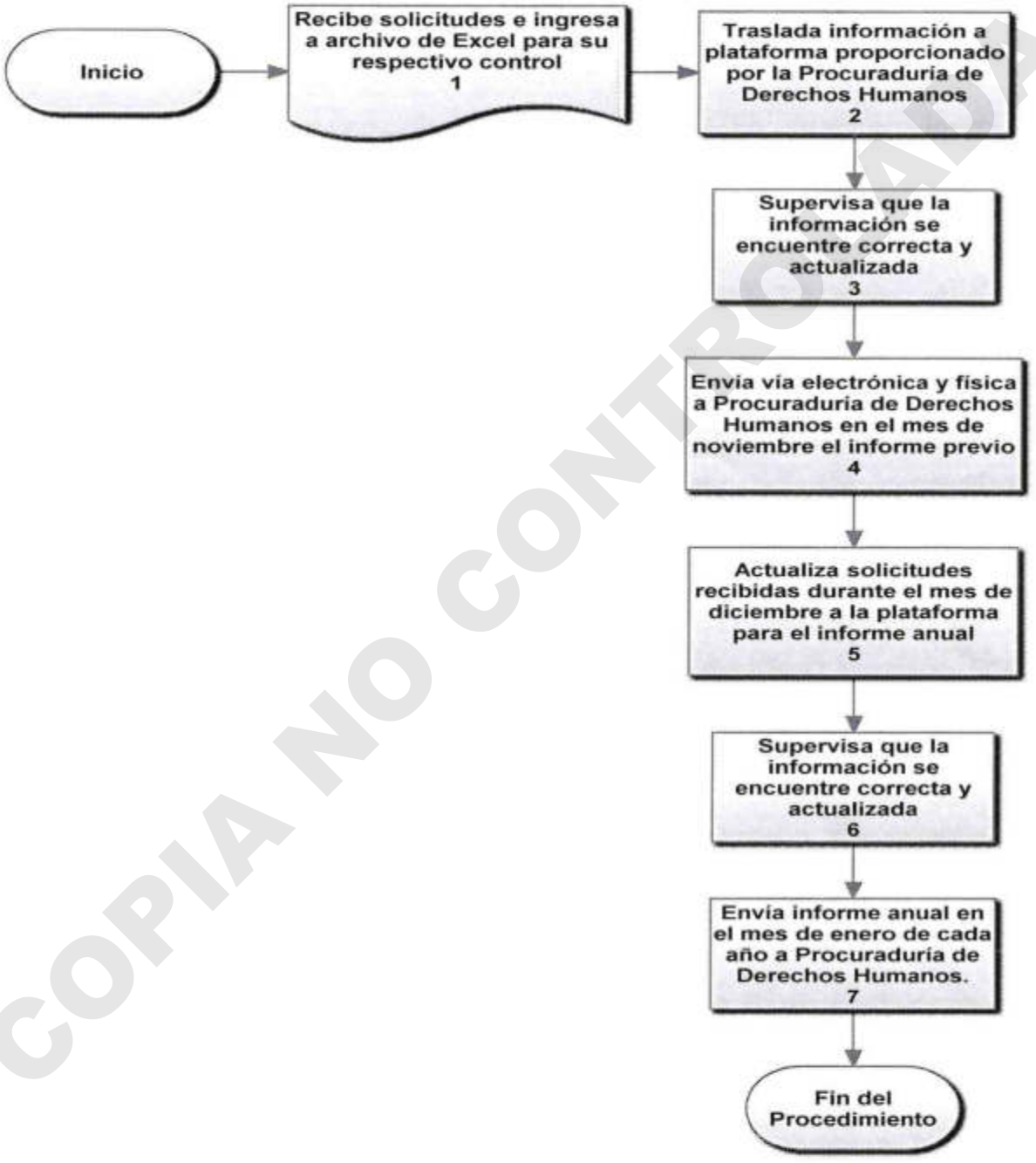
5.1 Se debe cumplir con el envío del informe previo y anual a la Procuraduría de Derechos Humanos durante los meses de noviembre y enero de cada año, vía electrónica y físicamente.

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

6.1. Diagrama de flujo



COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

6.2. Matriz Plan:

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Instructivo
1	Recibe solicitudes e ingresa a archivo de Excel para su respectivo control	Jefe de Unidad de Información Pública	Recibe solicitudes vía electrónica, personalmente, vía telefónica y las ingresa a archivo para su control	Cuando se reciban solicitudes		N.A.	N.A.	Registro de solicitudes	N.A.	Control de solicitudes	N.A.
2	Traslada información a plataforma proporcionado por la Procuraduría de Derechos Humanos	Jefe de Unidad de Información Pública	Se verifica que el control de registro de solicitudes esté acorde a las solicitudes físicas y se traslada la información a la plataforma enviada por la PDH	Cuando la PDH envía formato de plataforma		1 y 2	N.A.	Información en plataforma PDH	N.A.	N.A.	N.A.
3	Supervisa que la información se encuentre correcta y actualizada	Jefe de Unidad de Información Pública	Se revisa que la información ingresada a la plataforma coincida con las solicitudes	Cuando se termine de ingresar la información		N.A.	N.A.	Verificar la información	N.A.	N.A.	N.A.
4	Envía vía electrónica y física a Procuraduría de Derechos Humanos en el mes de noviembre el informe previo	Jefe de Unidad de Información Pública	Se imprime el informe para presentarlo ante la PDH físicamente y vía electrónica se envía el informe por medio de la plataforma	En noviembre de cada año		2	N.A.	Dar cumplimiento a lo establecido en la LAIP	N.A.	N.A.	Ley de Acceso a la Información Pública
5	Actualiza solicitudes recibidas durante el mes de diciembre a la plataforma para el informe anual	Jefe de Unidad de Información Pública	Recibe solicitudes vía electrónica, personalmente, vía telefónica y las ingresa a plataforma	Cuando se reciban solicitudes		N.A.	N.A.	Actualizar la plataforma de la PDH	N.A.	N.A.	N.A.
6	Supervisa que la información se encuentre correcta y actualizada	Jefe de Unidad de Información Pública	Revisar que la información ingresada a la plataforma coincida con las solicitudes	Cuando se termine de ingresar la información		N.A.	N.A.	Verificar la información	N.A.	N.A.	N.A.

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Instructivo
7	Envía informe anual en el mes de enero de cada año a Procuraduría de Derechos Humanos. **Fin del Procedimiento**	Jefe de Unidad de Información Pública	Se imprime el informe para presentarlo ante la PDH físicamente y vía electrónica se envía el informe por medio de la plataforma	En enero de cada año		N.A.	N.A.	Dar cumplimiento a lo establecido en la LAIP	N.A.	N.A.	Ley de Acceso a la Información Pública

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

6.3. Contingencias:

(1) No.	(2) Contingencia	Tipo de Contingencia					(8) Solución a Posibles Contingencias
		(3) Documental	(4) Instrumentación	(5) Sistema	(6) Mecánico / Eléctrico	(7) Personal	
1	Que la PDH no envíe la plataforma	N.A.	N.A.	X	N.A.	N.A.	Comunicarse vía telefónica a SECAI para requerir la plataforma.
2	Fallas en el sistema	N.A.	N.A.	X	N.A.	N.A.	Informar a informática para que restauren el sistema.

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

INDE INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRIFICACIÓN	**NOTA ACLARATORIA** **Rectificación de Código**

Proceso:	Gestión Comunicación Corporativa
Nombre del Procedimiento:	Elaboración del informe previo y anual de solicitudes de la Unidad de Información Pública para envío a PDH
Versión:	1
Código Obsoleto:	04-04-00-00-00-00-00-00-10-004
Código Nuevo:	04-04-00-00-00-00-14-00-10-004

Aprobó:

Nombre: Licda. Bertha Marina Ortiz Alvarez

Cargo: Jefe de Departamento Técnico de la Calidad

Firma y Sello:

GERENCIA DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL - DEPARTAMENTO TÉCNICO DE LA CALIDAD - GUATEMALA, C.A. - INDE

Fecha de Aprobación de Código:

13/11/2014

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, Reservados todos los Derechos © 2014.
"Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet"

INDE INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRIFICACIÓN	**PROCEDIMIENTO Elaboración y autorización de nombramiento de enlaces de la Unidad de Información Pública**	Código: 04-04-00-00-00-00-00-10-005 Fecha vigencia: 31 JUL 2014	
		Versión 1	Página 1 de 5

COPIA NO CONTROLADA

Elaboró:	**Revisó:**	**Aprobó:**
Nombre: Licda. Carolina Medina Juárez	Nombre: Licda. Carolina Medina Juárez	Nombre: Licda. Mariana Tenas
Cargo: Jefe de Unidad de Información Pública	Cargo: Jefe de Unidad de Información Pública	Cargo: Gerente de Comunicación Corporativa.
Firma y Sello:	Firma y Sello:	Firma y Sello:

GERENCIA COMUNICACIÓN CORPORATIVA JEFATURA UNIDAD DE INFORMACIÓN PÚBLICA INDE GUATEMALA, C. A.

GERENCIA COMUNICACIÓN CORPORATIVA JEFATURA UNIDAD DE INFORMACIÓN PÚBLICA INDE GUATEMALA, C. A.

INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRIFICACIÓN GERENTE COMUNICACIÓN CORPORATIVA GUATEMALA, C. A.

Fecha de Aprobación de Versión: 31 JUL 2014

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Agilizar la entrega de información a la Unidad de Información Pública por parte de las Gerencias a través de los enlaces nombrados. Inicia con la solicitud de nuevos enlaces a la Gerencia General y finaliza con el Acuerdo de Gerencia General.

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Ley de Acceso a la Información Pública

3. REGISTROS APLICABLES

- N/A.

4. DEFINICIONES

4.1. Enlaces: Gerentes de cada dependencia nombrados a través de un acuerdo de la Gerencia General, para agilizar el trámite de las solicitudes de información pública y garantizar el tiempo establecido para la entrega de la misma.

4.2. Acuerdo: Es una decisión o resolución de la Institución

5. NORMAS

5.1 N/A

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

6.1. Diagrama de flujo

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

6.2. Matriz Plan:

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Instructivo
1	Elabora nombramiento del enlace	Jefe de Unidad de Información Pública	En base a la necesidad de la creación de una Gerencia nueva, elabora nombramiento del enlace	Cuando se crea una nueva Gerencia.	100103	N.A.	N.A.	Nombramiento	N.A.	N.A.	N.A.
2	Envía a Gerente de Comunicación Corporativa para revisión y aprobación del acuerdo	Jefe de Unidad de Información Pública	Por medio de un oficio se envía a Gerente General para revisión y aprobación del acuerdo	Cuando se crea una nueva Gerencia	100103	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
3	Revisa y envía a Gerente General	Gerente de Comunicación Corporativa	Revisa y da visto bueno y envía a Gerente General	Cuando se crea una nueva Gerencia	702	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
4	Emite acuerdo del nombramiento de enlace	Gerente General	Por medio de un acuerdo nombra a los nuevos enlaces.	Cuando aprueba el acuerdo	7010	N.A.	N.A.	Aprobación	N.A.	N.A.	N.A.
5	Notifica a todas las Gerencias el acuerdo. **Fin del Procedimiento.**	Gerente de Comunicación Corporativa	Se les traslada el acuerdo donde se les notifica a todas las Gerencias.	Cuando es aprobado el acuerdo	702	N.A.	N.A.	Hacer oficial el nombramiento de enlaces	N.A.	N.A.	Ley de Acceso a la Información Pública.

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

6.3. Contingencias:

N.A.

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

INDE INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRIFICACIÓN	**NOTA ACLARATORIA** **Rectificación de Código**

Proceso:	Gestión Comunicación Corporativa
Nombre del Procedimiento:	Elaboración y autorización de nombramiento de enlaces de la Unidad de Información Pública
Versión:	1
Código Obsoleto:	04-04-00-00-00-00-00-00-10-005
Código Nuevo:	04-04-00-00-00-00-14-00-10-005

Aprobó:

Nombre: Licda. Bertha Marina Ortiz Alvarez

Cargo: Jefe de Departamento Técnico de la Calidad

Firma y Sello:

Fecha de Aprobación de Código:

13/11/2014

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, Reservados todos los Derechos © 2014.
"Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet"

INTERNA

INDE
INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRIFICACIÓN

Elaboró:	**Revisó:**	**Aprobó:**
Nombre: Licda. Nora Eugenia Dominguez Barco	Nombre: Licda. Nora Eugenia Dominguez Barco	Nombre: Lic. Mario Enrique Campos Trijilio
Cargo: Jefe de Departamento de Comunicación Interna	Cargo: Jefe de Departamento de Comunicación Interna	Cargo: Gerente de Comunicación Corporativa
Firma y Sello:	Firma y Sello:	Firma y Sello:

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Transmitir información relevante de la administración hacia los trabajadores, además de generar presencia y remembranza en los trabajadores estimulando la parte emocional, creando identificación con la Institución. Inicia con la identificación de la necesidad de realizar el evento y finaliza con la ejecución de la actividad.

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Manual de Consistencia Gráfica.
- Normativo para la Compra o Contratación Directa.
- Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo.
- Programa del Evento.
- Reglamento de Compras, Contrataciones y Enajenaciones del INDE.

3. REGISTROS APLICABLES

- Fotografías, videos y publicaciones.
- Programa del Evento.
- Marginado o Providencia de aprobación.
- Correo electrónico.
- Cotizaciones.

4. DEFINICIONES

4.1 Evento: Actividad enfocada en alcanzar un objetivo por medio de prácticas interactivas con los públicos objetivos.

4.2 Presentes: Material promocional elaborado con la finalidad de promocionar la imagen e identificación de la Institución.

5. NORMAS

5.1 Todo costo debe ser autorizado por la Gerencia de Comunicación Corporativa.

5.2 Deben realizarse cotizaciones con diversos proveedores.

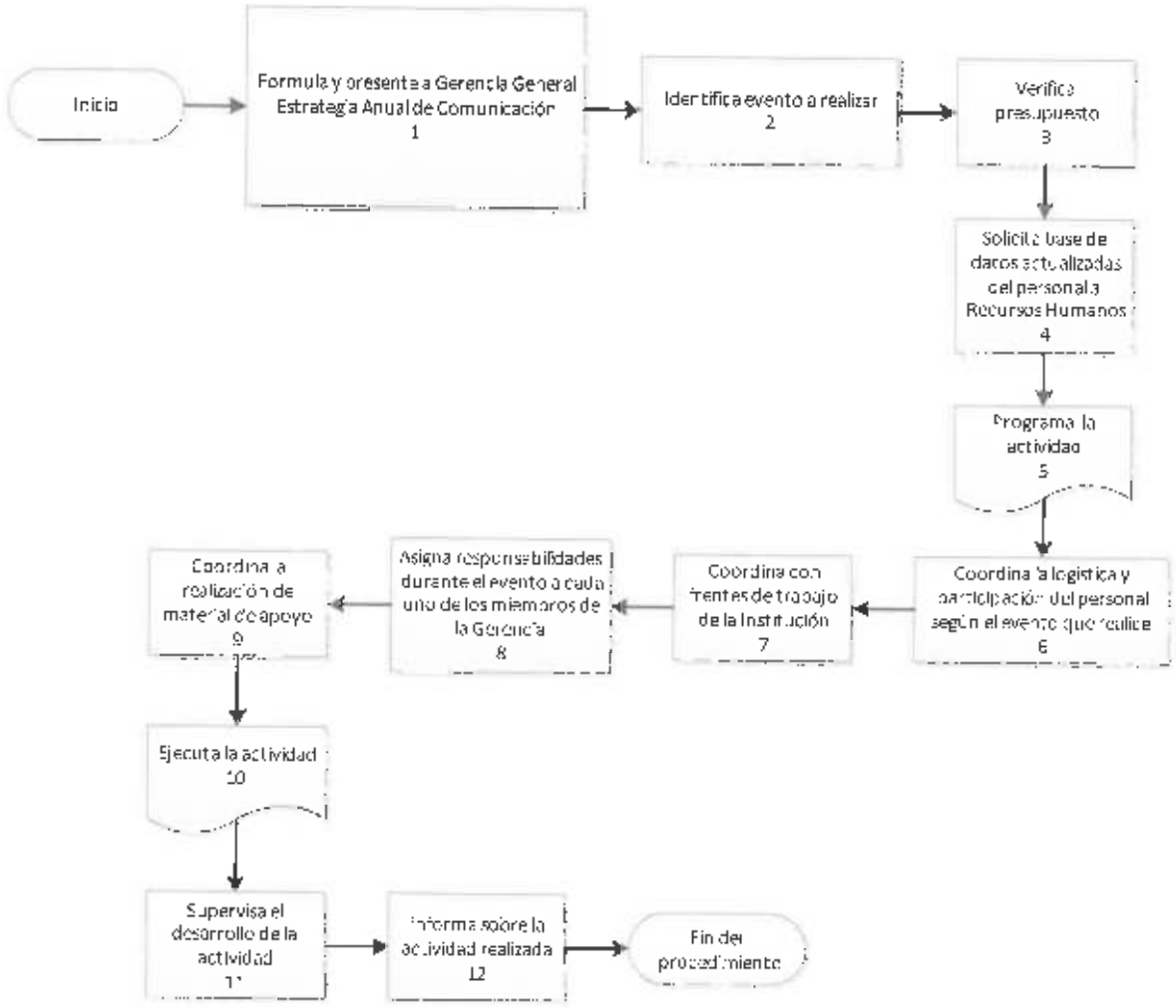
5.3 Debe solicitarse la base de datos a Recursos Humanos.

5.4 Toda actividad debe ser informada con antelación a los Gerentes, con al menos una semana de anticipación.

5.5 Debe informarse al personal de la Gerencia de Comunicación Corporativa sobre la actividad.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

6.1. Diagrama de flujo



6.2. Matriz Plan:

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
1	Formula y presenta a Gerencia General Estrategia Anual de Comunicación	Gerente de Comunicación Corporativa	Formula y presenta para aprobación de Gerencia General la Estrategia Anual de Comunicación	Anual	N.A.	1	N.A.	Presentación de Estrategia Anual de Comunicación	N.A.	Marginado o providencia de aprobación	N.A.
2	Identifica evento a realizar	Jefe de Departamento de Comunicación Interna	De acuerdo a Estrategia Anual de Comunicación, identifica el evento a realizar, actualiza cotizaciones y presenta monto total del evento a Gerente de Comunicación Corporativa para aprobación.	Previo a cada evento	N.A.	2,3	N.A.	Aprobación	N.A.	Cotizaciones, Marginado o Providencia de aprobación	Reglamento de Compras, Contrataciones y Enajenaciones del INDE / Normativo para la Compra o Contratación Directa
3	Verifica presupuesto	Jefe de Departamento de Comunicación Interna /	Solicita firma en cotización al Jefe Administrativo Financiero para confirmar la disponibilidad presupuestaria para la realización del evento.	Previo cada evento	N.A.	4	N.A.	Disponibilidad presupuestaria	N.A.	Correo electrónico	N.A.

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
4	Solicita base de datos actualizadas del personal a Recursos Humanos	Jefe de Departamento de Comunicación Interna /	Solicita por medio de correo electrónico a la División de Recursos Humanos los listados respectivos para la organización del evento, para contar con información detallada del personal de acuerdo a la actividad que se realizará	Previo cada evento	N.A.	5	Cantidad de personas	Listados de Personal	Unidad	Correo electrónico	N.A.
5	Programa la actividad	Jefe de Departamento de Comunicación Interna	Verifica las fechas, horarios y lugares en donde se realizarán los eventos (cuando el caso lo requiera). Coordina con los proveedores seleccionados.	Previo cada evento	N.A.	N.A.		Programación del evento	N.A.	Programa del evento	Reglamento de Compras, Contrataciones y Enajenaciones del INDE. Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo, Manual de Consistencia Gráfica
6	Coordina la logística y participación del personal según el evento que realice	Jefe de Departamento de Comunicación Interna /	Realiza la coordinación de logística correspondiente de actividades a realizar, y participación del personal según el evento que se esté celebrando	Anual	N.A.	N.A.	N.A.	Coordinación del evento	N.A.	N.A.	N.A.

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
7	Coordina con frentes de trabajo de la Institución	Jefe de Departamento de Comunicación Interna	Envia correos a los Jefes de los frentes de trabajo, para informar de las actividades, y logistica del evento ya sea para para qué proporcionen el permiso y transporte necesario para la participación de los trabajadores, o entrega de material de acuerdo a la conmemoración.	Previo cada evento	N.A.	6	N.A.	Participación de los frentes de trabajo	N.A.	Correo electrónico	N.A.
8	Asigna responsabilidades durante el evento a cada uno de los miembros de la Gerencia	Jefe de Departamento de Comunicación Interna	Envía correo al personal de la Gerencia de Comunicación Corporativa, solicitando apoyo en las actividades.	Previo cada evento	N.A.	N.A.	N.A.	Responsables de cada actividad	N.A.	Correo electrónico	N.A.
9	Coordina la realización de material de apoyo	Jefe de Departamento de Comunicación Interna	Coordina la realización de afiches, fondos de pantalla, tarjetas, invitaciones, etc.	Previo cada evento	N.A.	N.A.	N.A.	Material de apoyo	N.A.	N.A.	Manual de Consistencia Gráfica
10	Ejecuta la actividad	Jefe de Departamento de Comunicación Interna	Realiza actividad junto a: Gerentes, trabajadores de la Institución u otro público.	En cada evento	N.A.	7	Cumplimiento del evento	Evento realizado	N.A.	Fotografias, videos, publicaciones.	Programa del evento.

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
11	Supervisa el desarrollo de la actividad	Gerente de Comunicación Corporativa	Realiza la supervisión durante la ejecución de la actividad y realiza retroalimentación al equipo al finalizar.	Al finalizar cada evento	N.A.	8	N.A.	Mejora del proceso	N.A.	N.A.	N.A.
12	Informa sobre la actividad realizada. **Fin del Procedimiento**	Jefe de Departamento de Comunicación Interna	Redacta un artículo con la información del evento y lo traslada a los trabajadores, según el medio que corresponda. **Fin del Procedimiento**	Al finalizar cada evento	N.A.	N.A.	N.A.	Publicación	N.A.	N.A.	Manual de Consistencia Gráfica

6.3. Contingencias:

(1) No.	(2) Contingencia	Tipo de Contingencia						(9) Solución a Posibles Contingencias
		(3) Documental	(4) Instrumentación	(5) Sistema	(6) Mecánico / Eléctrico	(7) Personal	(8) Otros	
1	Estrategia Anual de Comunicación no es aprobada	X	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Gerente de Comunicación Corporativa replantea Plan Estratégico Anual de Comunicación según observaciones Gerente General.
2	Gerente de Comunicación Corporativa no aprueba monto de evento	X	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Jefe de Departamento de Comunicación Interna replantea las actividades según observaciones del Gerente de Comunicación Corporativa
3	Instrucción de la Administración para suspender o modificación de evento	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A	X	Si suspende, reprogramar o planificar la nueva ejecución
4	No existe suficiente disponibilidad presupuestaria	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	X	Se analiza replantear la actividad o solicitar transferencia presupuestaria.
5	Base de datos desactualizadas	X	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Se solicitan los listados directamente a los frentes de trabajo o unidades.
6	Ausencia de Jefe de frente de trabajo	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	X	N.A.	Dirigir la comunicación a la siguiente linea de mando.
7	Atraso en el inicio del evento por razones de fuerza mayor	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	X	Informar al público sobre el atraso y/o buscar alternativas para la ejecución del evento.
8	Ausencia de Gerente de Comunicación Corporativa	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	X	N.A.	Supervisión por parte de Gerente interino

7. Control de Cambios.

Control de Cambios	
Versión	**Cambio Realizado**
2	- Se actualizó el pie de página de acuerdo al que se encuentra aprobado en la última versión del procedimiento de Administración y Control de Documentos y Registros. - Se actualizó el cajetín de firmas. - Se cambió el nombre de Instructivo por Documento de Referencia en el formato de la Matriz Plan en la columna No.12. - En la Matriz de Contingencias se agregó la columna No. 8 OTROS - En Objetivo y Alcance se sustituye recordación por remembranza. - Se eliminaron los códigos FTC de la Matriz Plan - Cambio en Documentos de Referencia: o Se eliminó Plan aprobado por la Administración, y se agregaron los Documentos: Normativo para la Compra o Contratación Directa y Programa del evento. Se ordenan alfabéticamente. - Cambio en Registros Aplicables: o Se eliminaron los Registros: Cotización aprobada por el Gerente de Comunicación Corporativa, Plan de Comunicación Interna,

	Propuesta para coordinación del evento, y se agregaron los Registros: Programa del evento, Marginado o Providencia de aprobación, Correo Electrónico y Cotizaciones. - Actualización del Diagrama de Flujo y Matriz Plan. - Se modifican las Contingencias y se plantean nuevas soluciones a Posibles Contingencias y se agrega Contingencia No. 7 y 8.

Elaboró	**Revisó**	**Aprobó**
Nombre: Licda. Nora Eugenia Domínguez Barco	Nombre: Licda. Nora Eugenia Domínguez Barco	Nombre: Lic. Mario Enrique Campos Trijilio
Cargo: Jefe de Departamento de Comunicación Interna	Cargo: Jefe de Departamento de Comunicación Interna	Cargo: Gerente de Comunicación Corporativa
Firma y Sello:	Firma y Sello:	Firma y Sello:

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Informar sobre los avances administrativos y temas relevantes dentro de la Institución a los trabajadores. El proceso inicia con la intensión de trasladar información y finaliza con la divulgación de ésta.

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Manual de Consistencia Gráfica

3. REGISTROS APLICABLES

- Archivos electrónicos
- Oficios
- Cartas
- Correos

4. DEFINICIONES

4.1. Flash informativo: Correo electrónico enviado hacia toda la Institución con información breve sobre la actividad.

4.2. Videos corporativos: material audiovisual enfocado a la transmisión de información de los proyectos y actividades institucionales.

4.3. Revista: Material impreso en el cual se recopila la información de relevancia para darla a conocer a los distintos públicos.

4.4. Carteleras: Herramienta colocada estratégicamente en el mayor tránsito de personas para la colocación de información de interés.

5. NORMAS

5.1. El área o Gerencia debe informar al personal de la Gerencia de Comunicación Corporativa sobre la actividad para el traslado de la información.

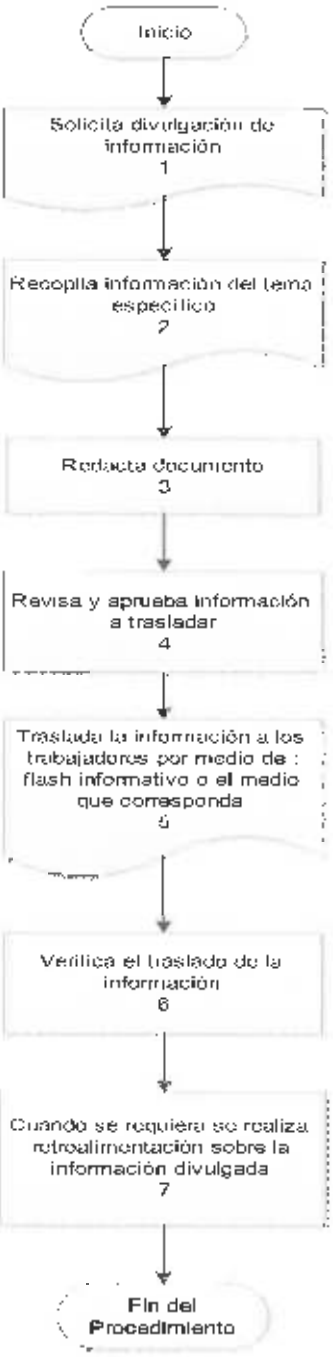
5.2. Toda comunicación relacionada con la Administración debe ser aprobada por la Gerencia de Comunicación Corporativa.

5.3. La comunicación electrónica debe ser enviada únicamente a través del usuario comunicación.

5.4. El área o Gerencia debe hacer entrega de los archivos digitales necesarios para la difusión de la información, en caso que la Gerencia de Comunicación Corporativa no cuente con ellos.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

6.1. Diagrama de Flujo:



6.2. Matriz Plan:

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
1	Solicita divulgación de información	Gerente General, Consejo Directivo, Gerente de Comunicación Corporativa u otra Gerencia	Se realiza un requerimiento verbal o escrito de acuerdo a las necesidades del interesado	Cuando sea necesario	N.A.	N.A.	N.A.	Comunicación	N.A.	Correo electrónico, Oficio, cartas	N.A.
2	Recopila información del tema específico	Jefe de Departamento de Comunicación Interna / Servicios Técnicos de Terceros	Se recopila la información relevante del evento, lugar, participantes vía correo, personal y telefónicamente	Antes de realizar la actividad.	N.A.	N.A.	N.A.	Solicitud	N.A.	Correos, oficios.	N.A.
3	Redacta documento	Jefe de Departamento de Comunicación Interna / Servicios Técnicos de Terceros	De acuerdo a las normas de redacción se redacta el documento	Antes, durante y después de realizar la actividad.	N.A.	N.A.	N.A.	Documento elaborado	N.A.	N.A.	N.A.

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
4	Revisa y aprueba información a trasladar	Gerente de Comunicación Corporativa / Jefe de Comunicación Interna	Revisa y aprueba información a trasladar	Cuando se requiera	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
5	Traslada la información a los trabajadores por medio de: flash informativo o el medio que corresponda	Jefe de Departamento de Comunicación Interna/ Servicios Técnicos de Terceros	Redacta la información, elige las fotografías o videos y traslada la información en los diferentes canales internos (boletín, flash informativo, artículo en la revista, correo, carteleras o por medio de los jefes).	Después de la actividad	N.A.	N.A.	N.A.	Informar al personal de la actividad	N.A.	Correos, archivo digital del comunicado.	Manual de Consistencia Gráfica
6	Verifica el traslado de la información	Gerente de Comunicación Corporativa / Jefe de Departamento de Comunicación Interna/ Servicios Técnicos de Terceros	Verifica el traslado de la información en puntos de divulgación.	Después de enviada la comunicación	N.A.	N.A.	N.A.	Información trasladada	N.A.	N.A.	N.A.

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
7	Cuando se requiera se realiza retroalimentación sobre la información divulgada. **Fin del Procedimiento.**	Gerente de Comunicación Corporativa / Jefe de Departamento de Comunicación Interna	Se retroalimenta sobre las mejoras que necesite la herramienta de comunicación.	Cuando se considere necesario.	N.A.	N.A.	N.A.	Mejorar la comunicación para la siguiente actividad.	N.A.	N.A.	N.A.

6.3. Contingencias:

(1) No.	(2) Contingencia	Tipo de Contingencia						(9) Solución a Posibles Contingencias
		(3) Documental	(4) Instrumentación	(5) Sistema	(6) Mecánico / Eléctrico	(7) Personal	(8) Otros	
1	El departamento no cuenta con personal disponible	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	X	N.A.	Se solicita el apoyo a otro departamento de la Gerencia de Comunicación Corporativa.

7. Control de Cambios:

Control de Cambios	
Versión	**Cambio Realizado**
2	• Se eliminó Definición 4.2. • Se agregó "Corporativa" a la Norma 5.1. y 5.2. • Se modificó el Diagrama de Flujo • Se eliminaron los Códigos FTC de la Matriz Plan • Se modificó actividad 5 y 7 de la Matriz Plan

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Licda. Nora Eugenia Domínguez Barco	Nombre: Licda. Nora Eugenia Domínguez Barco	Nombre: Lic. Mario Enrique Campos Trijilio
Cargo: Jefe de Departamento de Comunicación Interna	Cargo: Jefe de Departamento de Comunicación Interna	Cargo: Gerente de Comunicación Corporativa
Firma y Sello:	Firma y Sello:	Firma y Sello:

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Posicionar la imagen de la Institución o difundir mensajes de campañas específicas por medio de materiales promocionales, tanto a los trabajadores, como para otros públicos de interés. Aplicable al Departamento de Comunicación Interna, inicia con la detección de la necesidad del producto y finaliza con la entrega del material promocional.

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Manual de Consistencia Gráfica.
- Reglamento de Compras, Contrataciones y Enajenaciones del INDE.

3. REGISTROS APLICABLES

- Cotizaciones
- Archivos electrónicos
- Inventario de promocionales
- Cuadro comparativo de proveedores
- Requerimientos

4. DEFINICIONES

4.1. Material promocional: Producto elaborado para promocionar o posicionar imagen y mensajes institucionales.

4.2. Montaje: Muestra electrónica realizada con las especificaciones de la forma en que será elaborado el producto final.

5. NORMAS

5.1. Toda compra debe ser aprobada por la Gerencia de Comunicación Corporativa.

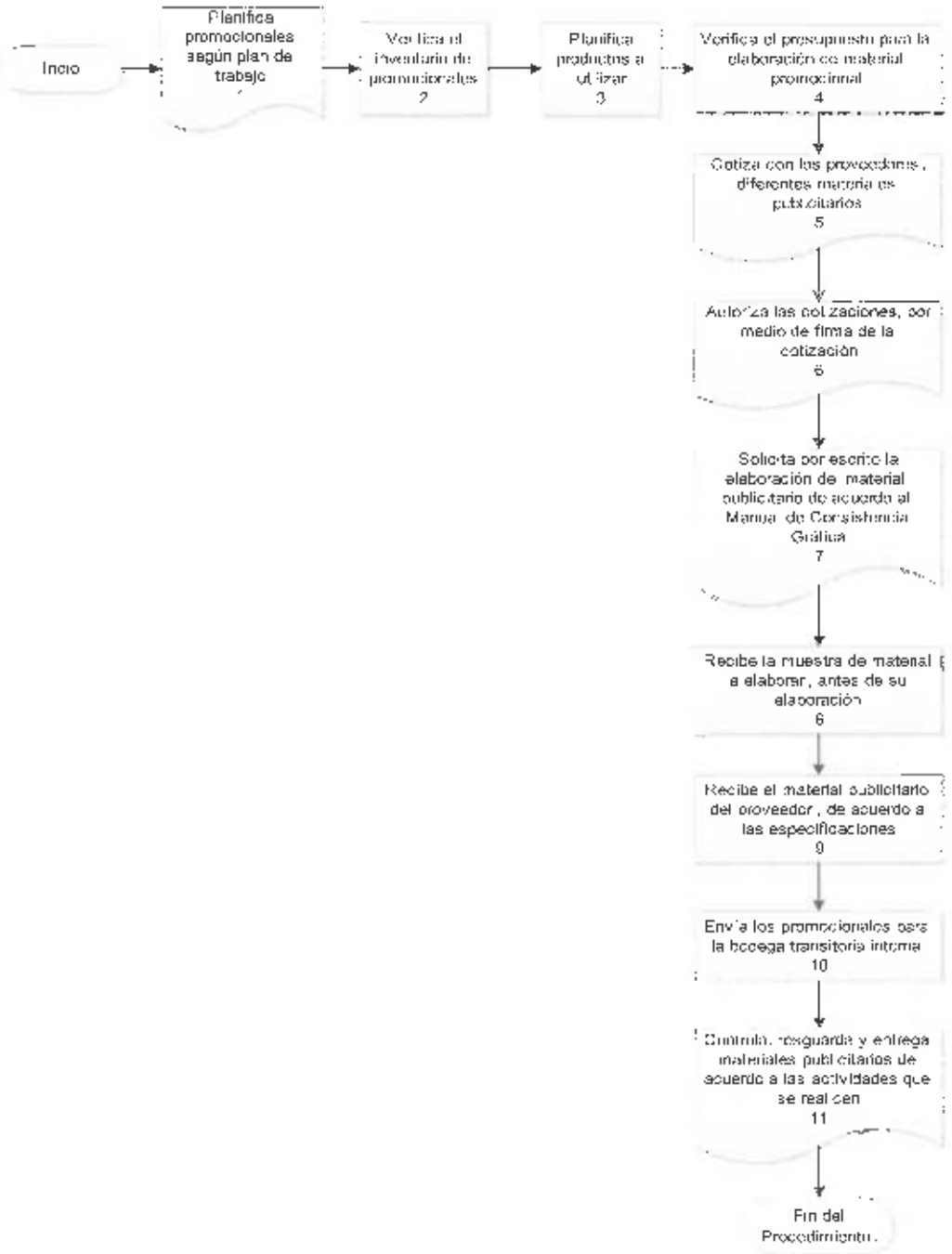
5.2. Toda compra debe ser autorizada de forma escrita o electrónica por parte de la Jefatura de Departamento de Comunicación Interna.

5.3. Se debe cumplir con el Manual de Consistencia Gráfica.

5.4. Se debe cumplir con el Reglamento de Compras, Contrataciones y Enajenaciones del INDE.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

6.1. Diagrama de Flujo:



6.2. Matriz Plan:

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
1	Planifica promocionales según plan de trabajo	Jefe de Departamento de Comunicación Interna	Se realiza la planificación con base a requerimientos de las diferentes Unidades del INDE	Cuando se requiera	N.A.	N.A.	N.A.	Planificación	N.A.	Requerimientos	N.A.
2	Verifica el inventario de promocionales	Servicios Técnicos de Terceros	Se hace la solicitud de información sobre existencias de materiales a Jefe de Unidad Administrativa Financiera	Según plan de trabajo	N.A.	N.A.	Inventario	Existencia de producto	Unidades	N.A.	N.A.
3	Planifica productos a utilizar	Jefe de Departamento de Comunicación Interna / Servicios Técnicos de Terceros	Según las actividades planificadas se buscan materiales que se adapten a las necesidades establecidas.	Según plan de trabajo	N.A.	1	N.A.	Propuesta de materiales a elaborar	N.A.	N.A.	N.A.

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
4	Verifica el presupuesto para la elaboración de material promocional	Jefe de Departamento de Comunicación Interna/ Servicios Técnicos de Terceros	Se hace el requerimiento de información al Jefe de Unidad Administrativa Financiera para la compra de materiales.	Según plan de trabajo	N.A.	N.A.	Presupuesto	Disponibilidad financiera	Quetzales	N.A.	Reglamento de Compras. Contrataciones y Enajenaciones del INDE
5	Cotiza con los proveedores, diferentes materiales publicitarios	Servicios Técnicos de Terceros	Según los materiales propuestos, se realizan las cotizaciones con varios proveedores. mínimo deben realizarse dos cotizaciones, a excepción de existir un único proveedor.	Según plan de trabajo	N.A.	2	N.A.	Cotizaciones	N.A.	Cuadro comparativo de proveedores	Reglamento de Compras. Contrataciones y Enajenaciones del INDE
6	Autoriza las cotizaciones, por medio de firma de la cotización	Gerente de Comunicación Corporativa	Se trasladan las cotizaciones a la Gerente de Comunicación Corporativa para aprobación de producto y monto.	Cuando se requiera realizar una compra.	N.A.	3	N.A.	Autorización de compra	N.A.	Cotización firmada.	Reglamento de Compras. Contrataciones y Enajenaciones del INDE

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
7	Solicita por escrito la elaboración del material publicitario de acuerdo al Manual de Consistencia Gráfica	Jefe de Departamento de Comunicación Interna / Servicios Técnicos de Terceros	Se hace el requerimiento al proveedor del producto cotizado.	Cuando se requiera realizar una compra.	N.A.	N.A.	N.A.	Solicitud del material	N.A.	Registro electrónico de aprobación.	Manual de Consistencia Gráfica y Reglamento de Compras, Contrataciones y Enajenaciones del INDE.
8	Recibe la muestra de material a elaborar, antes de su elaboración	Gerente de Comunicación Corporativa / Jefe de Departamento de Comunicación Interna	El proveedor elabora una muestra del material antes de elaborarlo, se informa al proveedor de la aprobación o no de la muestra y elaboración de nueva propuesta.	Cada vez que elabore material	N.A.	4	Cumplimiento de especificaciones según material requerido y Manual de Consistencia Gráfica.	Muestra física o montaje.	N.A.	N.A.	Manual de Consistencia Gráfica
9	Recibe el material publicitario del proveedor. de acuerdo a las especificaciones	Servicios Técnicos de Terceros	Se recibe el producto, verificando la cantidad y especificaciones del producto.	Cada vez que elabore material	N.A.	5	Cantidad de material según lo solicitado.	Producto	Unidades	N.A.	N.A.

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
10	Envía los promocionales para la bodega transitoria interna	Jefe de Departamento de Comunicación Interna	Se traslada al Jefe de Unidad Administrativa Financiera el material elaborado para su resguardo y administración.	Cada vez que se recibe material.	N.A.	6	N.A.	Almacenaje	N.A.	N.A.	N.A.
11	Controla, resguarda y entrega materiales publicitarios de acuerdo a las actividades que se realicen. **Fin del Procedimiento.**	Jefe de Unidad Administrativa Financiera	Resguarda el material y entrega según requerimientos de las distintas áreas, descontando del inventario lo entregado.	En cada entrega de material	N.A.	N.A.	Existencia de materiales	Almacenaje	Unidades	Inventario de producto	N.A.

6.3. Contingencias:

(1) No.	(2) Contingencia	Tipo de Contingencia						(9) Solución a Posibles Contingencias
		(3) Documental	(4) Instrumentación	(5) Sistema	(6) Mecánico / Eléctrico	(7) Personal	(8) Otros	
1	Se presenta una actividad no programada	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Se realiza la elaboración de materiales a acuerdo a las necesidades de la actividad.
2	Existe un único proveedor	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	X	N.A.	Se realiza la compra de acuerdo a la necesidad del producto.
3	No se aprueba la propuesta presentada	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Se realiza una nueva propuesta.
4	La muestra presentada no cumple con los estándares requeridos	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Se solicitan correcciones a la muestra elaborada, hasta que se esté conforme con el material.
5	Producto defectuoso	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Se procede a solicitar cambio del producto al proveedor.

(1) No.	(2) Contingencia	Tipo de Contingencia						(9) Solución a Posibles Contingencias
		(3) Documental	(4) Instrumentación	(5) Sistema	(6) Mecánico / Eléctrico	(7) Personal	(8) Otros	
6	No se cuenta con espacio físico para almacenamiento	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Se procede a solicitar espacio en otras áreas que cumplan el correcto resguardo del producto.

7. Control de Cambios:

Control de Cambios	
Versión	**Cambio Realizado**
2	• Se cambió el nombre al Procedimiento por Material Promocional para actividades de Comunicación Interna • Se agregó actividad 1 de Matriz Plan • Se reenumeran actividades de Matriz Plan • Se agregó en Objetivo y Alcance " Aplicable al Departamento de Comunicación Interna" • Se eliminaron los códigos FTC de la Matriz Plan

INDE INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRIFICACIÓN	**PROCEDIMIENTO** **Apoyo a las demás áreas de la Institución**	Código: 04-04-00-00-17-00-00-00-10-004 Fecha vigencia: 31 JUL 2014 Versión 1 | Página 1 de 6

COPIA NO CONTROLADA

Elaboró:	**Revisó:**	**Aprobó:**
Nombre: Licda. Gabriela Guerrero	Nombre: Licda. Gabriela Guerrero	Nombre: Licda. Mariana Tenas
Cargo: Jefe de Departamento de Comunicación Interna	Cargo: Jefe de Departamento de Comunicación Interna	Cargo: Gerente de Comunicación Corporativa.
Firma y Sello:	Firma y Sello:	Firma y Sello:
Fecha de Aprobación de Versión: 31 JUL 2014		

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Brindar asesoría estratégica en comunicación y acompañamiento a cada una de las Gerencias en temas relevantes para la Institución. Inicia con la solicitud o detección de apoyo para el área y finaliza al concluir la actividad o campaña.

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Manual de Consistencia Gráfica.

3. REGISTROS APLICABLES

- Cotizaciones
- Fotografías
- Solicitudes por escrito
- Minutas de reuniones

4. DEFINICIONES

4.1. Evento: Actividad realizada con la finalidad de trasladar algún mensaje de manera participativa.

4.2. Sistematización: Registro de la actividad realizada, papelería, materiales, entre otros.

5. NORMAS

5.1 Se debe informar a la Gerencia de Comunicación Corporativa sobre cualquier apoyo requerido.

5.2 Se establecerá una comunicación constante con el área solicitante.

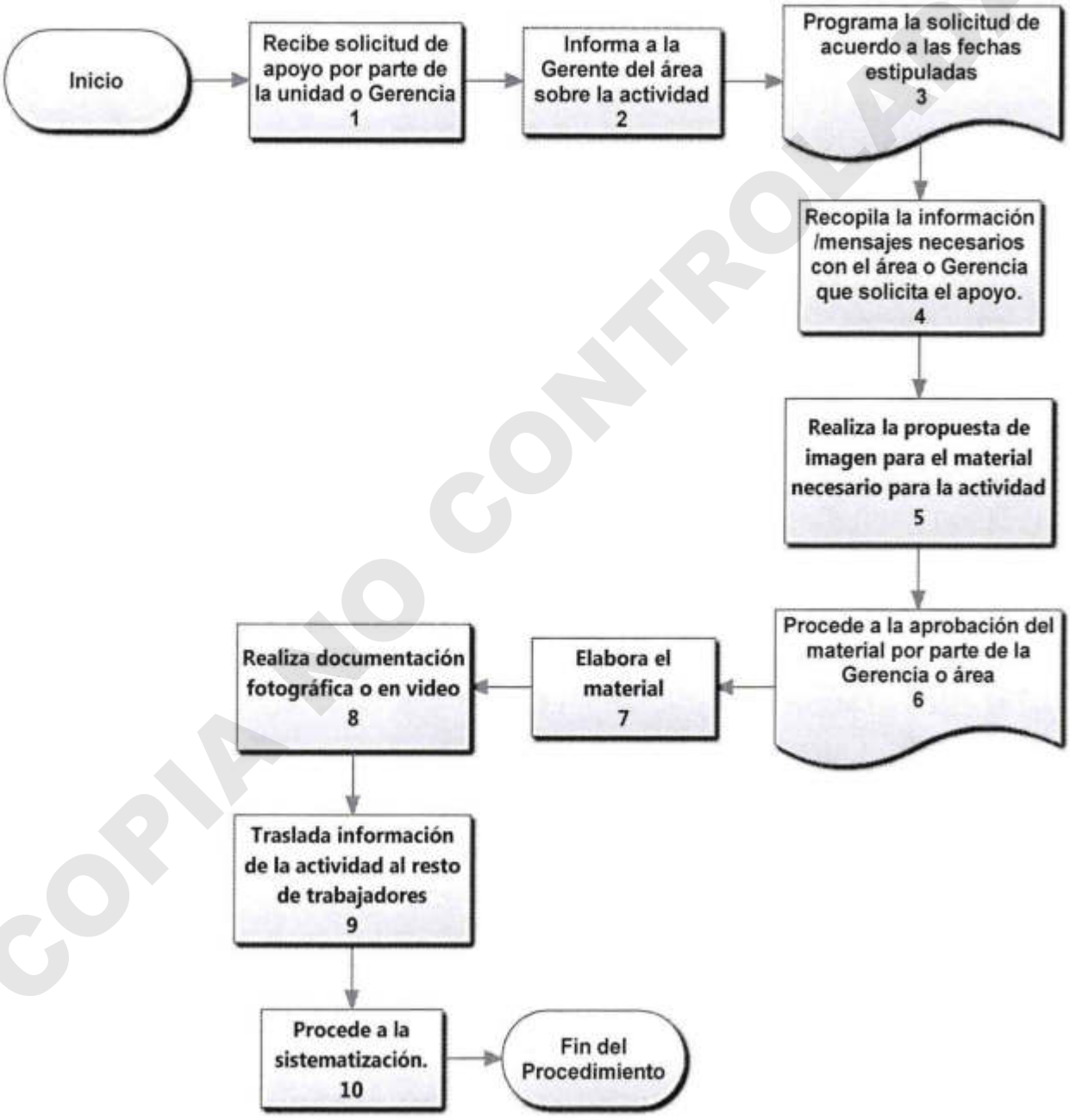
5.3 La Gerencia de Comunicación Corporativa informará a la Gerencia General sobre las actividades a realizar.

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

6.1. Diagrama de flujo



COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

6.2. Matriz Plan:

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Instructivo
1	Recibe solicitud de apoyo por parte de la unidad o Gerencia	Gerente de Comunicación Corporativa / Jefe de Departamento de Comunicación Interna	La solicitud puede ser realizada por medio escrito, correo o verbal. Se programa.	Cuando se requiera	702 y 10018	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
2	Informa a la Gerente del área sobre la actividad	Jefe de Departamento de Comunicación Interna	Se proporciona la información recibida por el área o Gerencia.	Al recibir la solicitud	10018	1	N.A.	Autorización del apoyo	N.A.	N.A.	N.A.
3	Programa la solicitud de acuerdo a las fechas estipuladas	Jefe de Departamento de Comunicación Interna / Solicitante	Según el requerimiento y las fechas adecuadas se programa la ejecución de la actividad.	Cuando se requiera	10018	2	N.A.	Cronograma de actividades	N.A.	Correos electrónicos	N.A.
4	Recopila la información / mensajes necesarios con el área o Gerencia que solicita el apoyo.	Gerente de Comunicación Corporativa / Jefe de Comunicación Interna	Por medio de reunión o por medio de solicitud escrita se recopilan los objetivos y fin de la actividad, así como detalles de relevancia para ejecución.	Cuando se requiera	702 y 10018	N.A.	N.A.	Mensajes a transmitir	N.A.	N.A.	N.A.
5	Realiza la propuesta de imagen para el material necesario para la actividad	Servicios Técnicos de Terceros	Crea una imagen para el evento, siguiendo las especificaciones del Manual de Consistencia Gráfica y elabora con base a la información recibida los materiales requeridos.	Cuando se requiera	N.A.	3	N.A.	Propuesta de material	N.A.	Registro Electrónico (artes realizadas)	Manual de Consistencia Gráfica
6	Procede a la aprobación del material por parte de la Gerencia o área	Gerente de Comunicación Corporativa / Jefe de Comunicación Interna	Se traslada la propuesta de material para la aprobación del área o Gerencia para su elaboración.	Cuando se requiera	702 y 10018	4	N.A.	Aprobación de material	N.A.	Documentos físicos y electrónicos.	N.A.

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Instructivo
7	Elabora el material	Jefe de Departamento de Comunicación Interna / Área solicitante	Se elabora material por la Gerencia de Comunicación Corporativa.	Cuando se requiera	10018	N.A.	N.A.	Material Elaborado	N.A.	Documentos físicos y/o electrónicos.	Manual de Consistencia Gráfica
8	Realiza documentación fotográfica o en video	Servicios Técnicos de Terceros	Según sea el caso, se procede a documentar el evento con fotografías o videos.	Cuando se requiera	N.A.	5	N.A.	Fotografías, videos, etc. cuando aplique	N.A.	N.A.	N.A.
9	Traslada información de la actividad al resto de trabajadores	Servicios Técnicos de Terceros	Cuando aplique se redacta una nota, con su respectiva fotografía, enviándola a través de las distintas herramientas de comunicación existentes.	Cuando aplique	N.A.	6	N.A.	Informar a los trabajadores sobre la actividad	N.A.	Registros electrónicos, revista, flash, newsletter, entre otros.	Manual de Consistencia Gráfica
10	Procede a la sistematización. **Fin del Procedimiento.**	Servicios Técnicos de Terceros	Se procede al archivo de documentación de la actividad	Al finalizar cada evento	N.A.	N.A.	N.A.	Documentación de la actividad	N.A.	Material elaborado, cartas, entre otros.	N.A.

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

6.3. Contingencias:

(1) No.	(2) Contingencia	Tipo de Contingencia					(8) Solución a Posibles Contingencias
		(3) Documental	(4) Instrumentación	(5) Sistema	(6) Mecánico / Eléctrico	(7) Personal	
1	Ausencia de Gerente	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	X	Se solicita autorización al Gerente en funciones
2	Reprogramación de la actividad, por prioridad de otras actividades institucionales.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Se reprograma la actividad y/o se ejecuta posterior a la actividad prioritaria.
3	Ausencia de puesto de Servicio Técnico de Terceros (diseñador)	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	X	Se asigna a otro Técnico de Terceros la labor o en caso contrario se contratan los servicios de terceros.
4	Ausencia de Gerente o encargado de área	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	X	El área o Gerencia designa a un responsable para la aprobación del material.
5	No se permita el registro del evento por estrategia del área.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	No se cubre la actividad con registros audiovisuales.
6	No se permite el traslado de información por Estrategia del área o gerencia	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Se procede al archivo del registo audiovisual, sí aplica.

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

INDE INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRIFICACIÓN	**PROCEDIMIENTO** **Difusión de Campañas Internas**	Código: 04-04-00-00-17-00-00-00-10-006 Fecha vigencia: 31 JUL 2014 Versión 1 | Página 1 de 7

COPIA NO CONTROLADA

Elaboró:	**Revisó:**	**Aprobó:**
Nombre: Licda. Gabriela Guerrero	Nombre: Licda. Gabriela Guerrero	Nombre: Licda. Mariana Tenas
Cargo: Jefe de Departamento de Comunicación Interna	Cargo: Jefe de Departamento de Comunicación Interna	Cargo: Gerente de Comunicación Corporativa.
Firma y Sello: GERENCIA COMUNICACIÓN CORPORATIVA JEFATURA COMUNICACIÓN INTERNA INDE GUATEMALA, C. A.	Firma y Sello: GERENCIA COMUNICACIÓN CORPORATIVA JEFATURA COMUNICACIÓN INTERNA INDE GUATEMALA, C. A.	Firma y Sello: INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRIFICACIÓN GERENTE COMUNICACIÓN CORPORATIVA GUATEMALA, C. A.
Fecha de Aprobación de Versión: 31 JUL 2014		

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Brindar el despliegue informativo necesario hacia los trabajadores de la Institución, dando a conocer los mensajes o acciones implementadas o a ejecutar por parte de la Administración, realizando para ello una planificación e imagen propia para cada una. Inicia con la planificación y coordinación de las campañas a realizar y finaliza con la ejecución de las mismas.

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Manual de Consistencia Gráfica

3. REGISTROS APLICABLES

- Plan de comunicación
- Fotografías y videos
- Correos electrónicos
- Material impreso

4. DEFINICIONES

4.1. Campaña: Acciones realizadas para posicionar, informar o identificar a los trabajadores con alguna acción, utilizando diversos canales y recursos.

4.2. Canales de comunicación: Distintas formas o medios para dar a conocer actividades o transmisión de mensajes dentro de la institución.

4.3. Muppy: Estructura instalada estratégicamente en una zona urbana, mediante la cual se coloca un anuncio publicitario para ser visualizado por el público de interés de la institución.

5. NORMAS

5.1 Las actividades deben ser aprobadas por Gerencia General.

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

5.2 Las actividades deben ser aprobadas por Gerencia de Comunicación Corporativa.

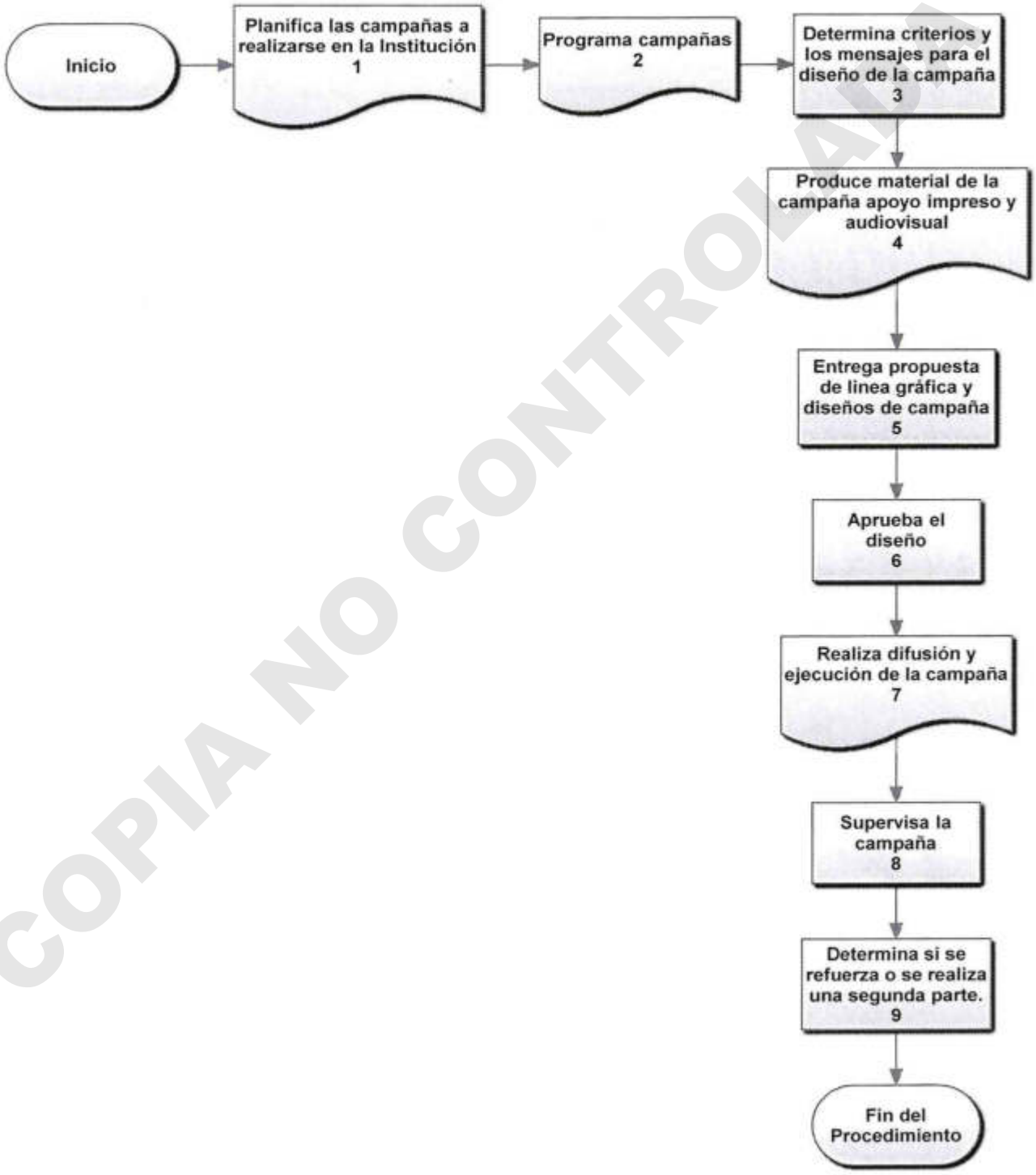
5.3 Se debe informar sobre las actividades a las demás Gerencias.

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

6.1. Diagrama de flujo



COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

6.2. Matriz Plan:

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Instructivo
1	Planifica las campañas a realizarse en la Institución	Gerente de Comunicación Corporativa / Jefe de Departamento de Comunicación Interna	Por medio de la planificación anual se definen las actividades y campañas que se realizarán durante el año. (semana de la innovación, feria de la salud, etc.) siendo éstas aprobadas por Gerencia General	Anual	702 y 10018	N.A.	N.A.	Planificación de actividades	N.A.	Plan de Comunicación	N.A.
2	Programa campañas	Gerente de Comunicación Corporativa / Jefe de Departamento de Comunicación Interna	Para cada campaña se establecen los mensajes y la finalidad que llevará cada una y las actividades que se realizarán y los canales a utilizar.	Mensual	702 y 10018	1	N.A.	Programación	N.A.	Plan de Comunicación	N.A.
3	Determina criterios y los mensajes para el diseño de la campaña	Gerente de Comunicación Corporativa / Jefe de Departamento de Comunicación Interna	Determina criterios y los mensajes para el diseño de la campaña	Cada vez que se necesite	702 y 10018	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
4	Produce material de la campaña apoyo impreso y audiovisual	Empresa externa o diseñador local	Se determina el material a utilizar para la promoción e información de la campaña a realizar.	Cada vez que se necesite	N.A.	N.A.	N.A.	Materiales de apoyo	N.A.	Correos electrónicos, videos, material impresos	Manual de Consistencia Gráfica

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Instructivo
5	Entrega propuesta de línea gráfica y diseños de campaña	Empresa externa o diseñador local	Empresa externa o diseñador local entrega propuesta de línea gráfica y diseños de campaña	Cada vez que se necesite	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
6	Aprueba el diseño	Gerente de Comunicación Corporativa / Jefe de Departamento de Comunicación Interna	Revisa el diseño y lo aprueba	Cada vez que se necesite	702 y 10018	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
7	Realiza difusión y ejecución de la campaña	Jefe de Departamento de Comunicación Interna / Servicios Técnico de Terceros	Se utilizan los canales definidos y se ejecutan las actividades programadas.	Cada vez que se requiera	10018	1	N.A.	Difusión de la campaña	N.A.	Correos electrónicos, videos, fotos, pantallas	Manual de Consistencia Gráfica
8	Supervisa la campaña	Gerente de Comunicación Corporativa	Verifica las publicaciones y ejecución de actividades programadas	Cada vez que se ejecute una campaña	702	2	N.A.	Supervisión	N.A.	N.A.	N.A.
9	Determina si se refuerza o se realiza una segunda parte. **Fin del Procedimiento.**	Gerente de Comunicación Corporativa / Jefe de Departamento de Comunicación Interna	Según la supervisión realizada se determina la finalización, refuerzo o continuidad de la campaña.	Cada vez que se ejecute una campaña	702 y 10018	N.A.	N.A.	Identificar nuevas necesidades	N.A.	N.A.	N.A.

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

6.3. Contingencias:

(1) No.	(2) Contingencia	Tipo de Contingencia					(8) Solución a Posibles Contingencias
		(3) Documental	(4) Instrumentación	(5) Sistema	(6) Mecánico / Eléctrico	(7) Personal	
1	Campaña no planificada	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Se determina la prioridad de las campañas y se reprograma la otra.
2	Ausencia de Gerente de Comunicación Corporativa	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	X	Se realiza la supervisión por parte del Gerente interino

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

INDE
INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRIFICACIÓN

COPIA NO CONTROLADA

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre: Lic. Tito Fernando Quiñonez de Paz Cargo: Jefe de Gestión de Programas de Responsabilidad Social Corporativa. Firma y Sello: GERENCIA COMUNICACIÓN CORPORATIVA JEFATURA RSC/PROYECTOS INDE GUATEMALA, C. A.	Nombre: Lic. Melvin Giovanni Sánchez Cargo: Jefe de Unidad Administrativa Financiera. Firma y Sello: GERENCIA COMUNICACIÓN CORPORATIVA JEFATURA ADMINISTRATIVA FINANCIERA INDE GUATEMALA, C. A.	Nombre: Lic. Juan Carlos Tible Díaz Cargo: Gerente de Comunicación Corporativa. Firma y Sello: INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRIFICACIÓN GERENTE COMUNICACIÓN CORPORATIVA GUATEMALA, C. A.

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Dar a conocer a la población guatemalteca el funcionamiento y los beneficios de la generación de energía limpia visitando alguna de las hidroeléctricas de la Institución que forman parte del programa de la Ruta de la Energía. Inicia con la recepción de la solicitud de las personas que deseen conocer las plantas hidroeléctricas y termina con la finalización del recorrido.

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- N/A.

3. REGISTROS APLICABLES

- Plan de Trabajo RSC.
- Plan de Trabajo GCC.
- Hoja de Registro de Solicitudes Ruta de la Energía.
- Correo de notificación.
- Correo con datos de coordinación de visita.
- Agenda de recorrido.
- Fotografías
- Hoja de Registro de Visitas realizadas.

4. DEFINICIONES

4.1. Energía limpia: Es la energía que se produce utilizando recursos naturales renovables, tales como agua, viento, vapor y sol.

4.2. Ruta de la Energía: Es el programa con el cual se da a conocer el funcionamiento y los beneficios sociales, económicos y ambientales que brindan las hidroeléctricas.

4.3. Souvenir: Es el material promocional que se le entrega a los visitantes del programa de la Ruta de la Energía.

COPIA NO CONTROLADA

4.4. Hidroeléctrica: Es una instalación que permite aprovechar la energía potencial contenida en el agua de los ríos de una cuenca, para convertirla en energía eléctrica mediante el uso de turbinas hidráulicas acopladas a generadores eléctricos.

5. NORMAS

5.1 Las solicitudes de visitas pueden ser recibidas mediante correo electrónico o una carta la cual debe estar firmada y sellada por parte de los interesados.

5.2 Aprobada la solicitud, se le envía al interesado la información necesaria para la coordinación de la visita.

5.3 Debe existir un responsable de grupo de la Institución solicitante y que se tenga los datos para contactarlo.

5.4 Todos los visitantes que realicen la visita deben cumplir con la vestimenta requerida por el INDE para su seguridad.

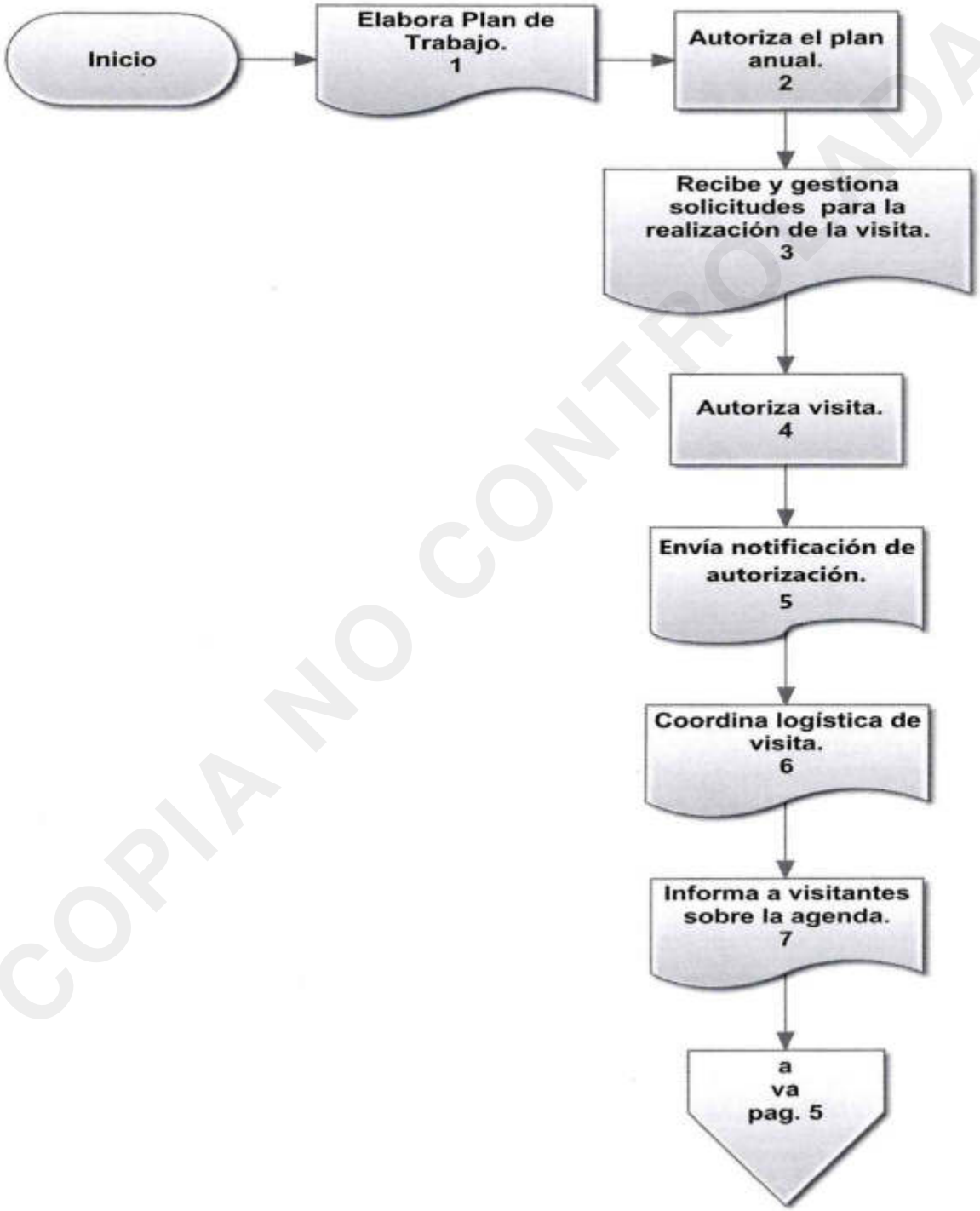
5.5 Cuando el Gerente de Comunicación Corporativa considere necesario, se dará acompañamiento, se documentará fotográficamente y se entregarán souvenir a los visitantes por parte de personal de la Gerencia de Comunicación Corporativa.

5.6 Cada visita debe ser guiada por una persona designada por el responsable de la Planta que corresponda quien dará las explicaciones técnicas, funcionamiento y beneficios de la hidroeléctrica.

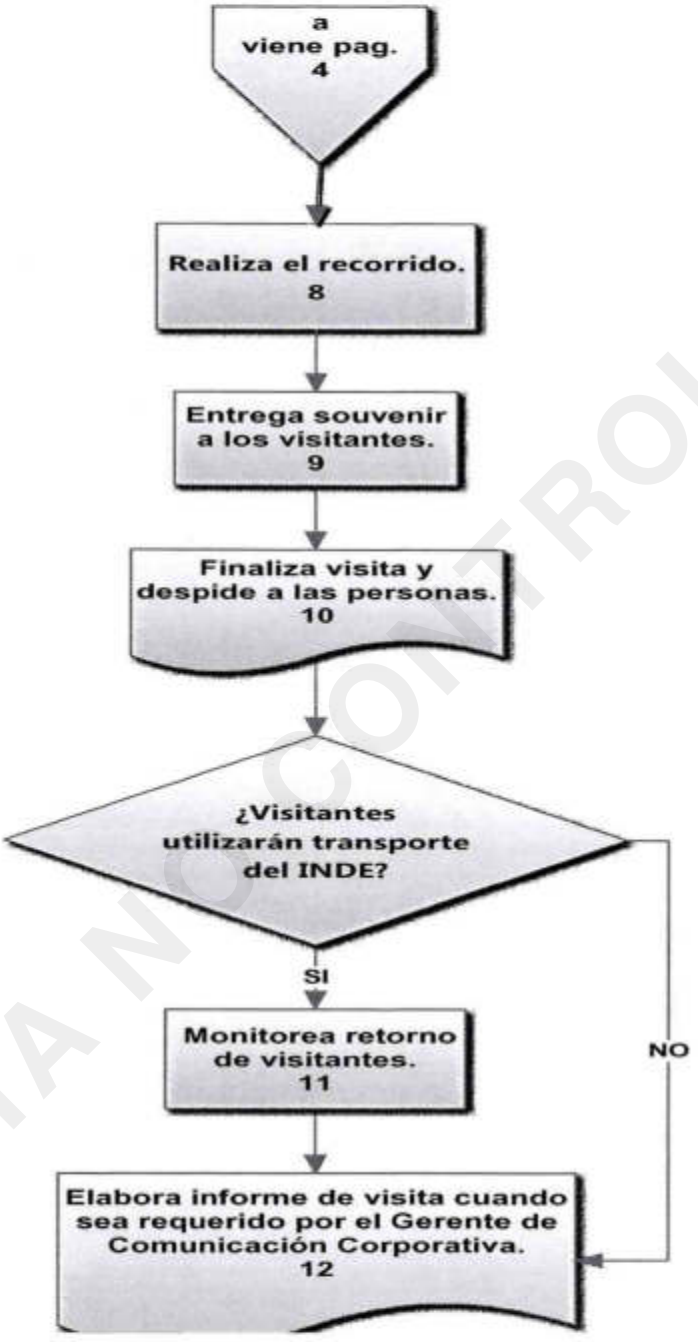
COPIA NO CONTROLADA

6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

6.1. Diagrama de flujo



COPIA NO CONTROLADA



COPIA NO CONTROLADA

6.2. Matriz Plan:

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
1	Elabora Plan de Trabajo.	Jefe de Gestión de Programas de Responsabilidad Social Corporativa	Se elabora un plan de trabajo del Departamento proyectando la cantidad de visitas.	Anual	10067	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Plan de Trabajo RSC	N.A.
2	Autoriza el plan anual.	Gerente de Comunicación Corporativa	A través de una reunión con el Jefe de Área se valida el plan.	Anual	702	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Plan de Trabajo GCC	N.A.
3	Recibe y gestiona solicitudes para la realización de la visita.	Jefe de Gestión de Programas de Responsabilidad Social Corporativa	Se recibe solicitud por correo electrónico o por medio de una carta firmada y sellada, en donde el solicitante expone su interés en participar en las visitas guiadas de la Ruta de la Energía.	Cuando se recibe la solicitud	10067	1	N.A.	N.A.	N.A.	Hoja de Registro de Solicitudes Ruta de la Energía	N.A.

COPIA NO CONTROLADA

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
4	Autoriza visita.	Gerente de Comunicación Corporativa / Jefe de Gestión de Programas de Responsabilidad Social Corporativa	El Gerente de Comunicación Corporativa o el Jefe de Gestión de Programas de Responsabilidad Social Corporativa decide si autoriza o no la visita.	Cuando se recibe una solicitud	702 y 10067	N.A.	N.A.	Aprobación de la visita	N.A.	N.A.	N.A.
5	Envía notificación de autorización.	Jefe de Gestión de Programas de Responsabilidad Social Corporativa	Notifica por correo electrónico la autorización de la visita.	Cuando se aprueba la visita	10067	2	N.A.	N.A.	N.A.	Correo de notificación	N.A.
6	Coordina logística de visita.	Jefe de Gestión de Programas de Responsabilidad Social Corporativa	Coordina recursos, horarios, transporte cuando aplique y permisos con el Jefe de Planta para realizar la visita.	Previo a cada visita	10067	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Correo con datos de coordinación de visita	N.A.

COPIA NO CONTROLADA

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
7	Informa a visitantes sobre la agenda.	Jefe de Gestión de Programas de Responsabilidad Social Corporativa	Vía electrónica o por teléfono, envían o avisa agenda con horarios, fecha, punto de reunión, tiempo recorrido, horario de clausura.	Cuando se programe la visita	10067	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Agenda de recorrido	N.A.
8	Realiza el recorrido.	Visitantes y Guía designado por responsable de Planta / Jefe de Gestión de Programas de Responsabilidad Social Corporativa	Con base en el programa se realiza el recorrido, visitando los puntos establecidos y dándoles la información y explicación necesaria por medio de videos y de manera verbal.	En cada visita	10067	3	N.A.	Dar a conocer el funcionamiento y los beneficios de la generación de energía limpia	N.A.	Fotografías cuando aplique	N.A.
9	Entrega souvenir a los visitantes.	Jefe de Gestión de Programas de Responsabilidad Social Corporativa y/o Servicios Técnicos de Terceros	Al finalizar la visita, en el último punto se les hace entrega del souvenir.	Cuando se considere necesario y exista disponibilidad	10067	N.A.	N.A.	Recuerdo de la visita	N.A.	N.A.	N.A.

COPIA NO CONTROLADA

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
10	Finaliza visita y despide a las personas.	Guía designado por responsable de Planta / Jefe de Gestión de Programas de Responsabilidad Social Corporativa	Se expresan palabras de despedida y agradecimientos y se ponen a las órdenes para otra visita.	En cada visita	10067	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
11	Monitorea retorno de visitantes.	Jefe de Gestión de Programas de Responsabilidad Social Corporativa y/o Servicios Técnicos de Terceros	Se monitorea vía telefónica el traslado de los visitantes cuando utilicen el transporte del INDE.	Cuando utilicen el transporte del INDE	10067	N.A.	N.A.	Asegurarse que los visitantes retornen sin novedad	N.A.	N.A.	N.A.
12	Elabora informe de visita cuando sea requerido por el Gerente de Comunicación Corporativa. **Fin del Procedimiento.**	Jefe de Gestión de Programas de Responsabilidad Social Corporativa	Elabora informe de la visita realizada.	Cuando sea requerido	10067	N.A.	N.A.	Informe de visita realizada	N.A.	Informe de visita	N.A.

COPIA NO CONTROLADA

6.3. Contingencias:

(1) No.	(2) Contingencia	Tipo de Contingencia						(9) Solución a Posibles Contingencias
		(3) Documental	(4) Instrumentación	(5) Sistema	(6) Mecánico / Eléctrico	(7) Personal	(8) Otros	
1	Carta sin firma y/o sello.	X	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Se avisa al interesado de la visita que la carta debe estar firmada y sellada por la Institución para su gestión.
2	No existe disponibilidad en la fecha solicitada	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	X	Se coordina con el interesado nueva fecha.
3	Bloqueos en carretera / manifestaciones / accidentes de tránsito / factores sociales y ambientales.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	X	Se buscan rutas alternas o se reprograma la actividad.

COPIA NO CONTROLADA

7. Control de Cambios:

Control de Cambios	
Versión	**Cambio Realizado**
2	- Se modificó el Objetivo y Alcance del Procedimiento. - Se mejoraron todas las Normas del Procedimiento. - Incluir los cambios de la matriz plan y de contingencias. - En la actividad No. 1 de la Matriz Plan se cambió plan anual por plan de trabajo. - Se modificaron las actividades No. 3 y 5, de la Matriz Plan. - Se cambió la palabra tour por recorrido. - Se eliminó de la Matriz Plan la actividad de evaluar la satisfacción del cliente a través de encuestas. - Se modificó la frecuencia de la elaboración de informes de visitas a cuando sea requerido. - Se eliminaron las siguientes contingencias porque no aplicaban: - Que no haya personal en la oficina, - Pérdida en el sistema de comunicación telefónica y electrónico, - Ausencia de Gerente de Comunicación Corporativa, - Pérdida de información.

COPIA NO CONTROLADA

INDE INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRIFICACIÓN	**PROCEDIMIENTO Divulgación de Entrega de Plantas Forestales y Otras Especies producidas en Viveros del INDE**	Código: 04-04-00-00-37-00-00-00-10-006 Fecha vigencia: 04 OCT 2018 Versión 2 / Página 1 de 8

COPIA NO CONTROLADA

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre: Lic. Tito Fernando Quiñonez de Paz	Nombre: Lic. Melvin Giovanni Sánchez	Nombre: Lic. Juan Carlos Tible Díaz
Cargo: Jefe de Gestión de Programas de Responsabilidad Social Corporativa	Cargo: Jefe de Unidad Administrativa Financiera	Cargo: Gerente de Comunicación Corporativa.
Firma y Sello: GERENCIA COMUNICACIÓN CORPORATIVA JEFATURA RSC/PROYECTOS INDE GUATEMALA, C. A.	Firma y Sello: GERENCIA COMUNICACIÓN CORPORATIVA JEFATURA ADMINISTRATIVA FINANCIERA INDE GUATEMALA, C. A.	Firma y Sello: INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRIFICACIÓN GERENTE COMUNICACIÓN CORPORATIVA GUATEMALA, C. A.

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Dar a conocer las acciones que realiza el INDE para la conservación de los recursos hidráulicos y de ambiente del país que se relacionan con las centrales de generación eléctrica y otros proyectos de interés institucional, a través del acto de entrega de plantas a personas individuales o jurídicas, públicas o privadas interesadas en reforestar, promoviendo la difusión de la entrega de plantas forestales y otras especies producidas en viveros del INDE a fin de fortalecer la imagen institucional. Inicia con la planificación del programa de divulgación y finaliza con el acto de entrega de las plantas y elaboración de informe.

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- N.A.

3. REGISTROS APLICABLES

- Plan de trabajo RSC.
- Fotografías y/o videos.
- Videos, audios y material impreso.

4. DEFINICIONES

4.1. Acto protocolario: Actos públicos regidos por reglas protocolarias y de etiqueta realizados con el fin de inaugurar, presentar o lanzar alguna actividad, proyecto u obra, organizados por la institución unilateralmente o en conjunto con otras entidades.

4.2. Difusión: Divulgación de actividades del quehacer de la institución, por los distintos medios de comunicación, masivos o internos.

4.3. POA: Plan Operativo Anual.

COPIA NO CONTROLADA

4.4. Reforestación: Repoblar un terreno con plantas forestales.

5. NORMAS

5.1 Es indispensable contar con el Plan Operativo Anual del Departamento de Gestión Ambiental de la Empresa de Generación de Energía Eléctrica.

5.2 Es necesario conocer las fechas de entrega de las plantas por parte del Departamento de Gestión Ambiental de la Empresa de Generación de Energía Eléctrica.

COPIA NO CONTROLADA

6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

6.1. Diagrama de flujo

COPIA NO CONTROLADA

6.2. Matriz Plan:

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
1	Elabora el Plan de Divulgación de entrega de plantas forestales.	Jefe de Gestión de Programas de Responsabilidad Social Corporativa	Con base en el POA se elabora el Plan de Divulgación de entrega de plantas forestales.	Anual	10067	N.A.	N.A.	Plan de divulgación de entrega de plantas forestales	N.A.	Plan de Trabajo RSC	N.A.
2	Coordina y gestiona logística de la actividad.	Jefe de Gestión de Programas de Responsabilidad Social Corporativa	De acuerdo con la fecha programada por parte de la autoridad respectiva se define el lugar, horario, áreas de ceremonia, requerimientos, recursos, invitaciones, entre otros, cuando aplique.	En cada acto de entrega	10067	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
3	Realiza actividad.	Jefe de Gestión de Programas de Responsabilidad Social Corporativa	A través de un acto protocolario, con participación de autoridades de la Institución, Gobierno u otras entidades, se desarrolla un programa de acto de entrega.	En cada acto de entrega	10067	N.A.	N.A.	Entrega oficial de plantas forestales	N.A.	Fotografías y/o videos	N.A.

COPIA NO CONTROLADA

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
4	Divulga la actividad.	Jefe de Departamento de Comunicación Externa	Se invita a los medios de comunicación para que asistan a la actividad, en donde se les entrega material informativo sobre la entrega de plantas forestales para su difusión.	En cada acto de entrega	10017	1	N.A.	Difusión de las acciones que realiza el INDE en beneficio al medio ambiente.	N.A.	Videos, audios y material impreso en medios de comunicación de la actividad realizada.	N.A.
5	Elabora informe de la actividad. **Fin del Procedimiento.**	Jefe de Gestión de Programas de Responsabilidad Social Corporativa	En relación a la actividad se elabora informe y se presenta a Gerencia de Comunicación Corporativa, cuando sea requerido.	En cada acto de entrega	10067	N.A.	N.A.	Informe	N.A.	N.A.	N.A.

COPIA NO CONTROLADA

6.3. Contingencias:

(1) No.	(2) Contingencia	Tipo de Contingencia						(9) Solución a Posibles Contingencias
		(3) Documental	(4) Instrumentación	(5) Sistema	(6) Mecánico / Eléctrico	(7) Personal	(8) Otros	
1	Que no asistan al evento, los medios de comunicación.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	X	N.A.	Se les enviará la información (comunicado y fotografías del evento) a los medios de comunicación.

COPIA NO CONTROLADA

7. **Control de Cambios:**

Control de Cambios	
Versión	**Cambio Realizado**
2	- Se cambió el nombre del procedimiento de Divulgación de Programas de Reforestación por Divulgación de Entrega de Plantas Forestales y Otras Especies producidas en Viveros del INDE. - Se modificó el objetivo y alcance del procedimiento. - Se agregó la segunda norma al procedimiento. - En las definiciones se modificaron las siguientes: Acto Protocolario y Reforestación. - Se eliminó de la Matriz Plan, en la actividad No. 3, el indicador: Ejecución de la actividad de entrega. - Se cambió al responsable de elabora el informe de las actividades.

COPIA NO CONTROLADA

INDE INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRIFICACIÓN	**PROCEDIMIENTO** **Proyectos de RSC en Amatitlán**	Código: 04-04-00-00-37-00-00-00-10-007 Fecha vigencia: 31 JUL 2014 Versión 1 | Página 1 de 7

COPIA NO CONTROLADA

Elaboró:	**Revisó:**	**Aprobó:**
Nombre: Pablo Méndez Cargo: Servicios Técnicos de Terceros de Gerencia de Comunicación Corporativa Firma y Sello:	Nombre: Lic. Melvin Giovanni Sánchez Cargo: Jefe de Unidad Administrativa Financiera Firma y Sello:	Nombre: Licda. Mariana Tenas Cargo: Gerente de Comunicación Corporativa. Firma y Sello:
Fecha de Aprobación de Versión: 31 JUL 2014		

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Posicionar al INDE como una institución socialmente responsable, apoyando las campañas de sensibilización, mediante la participación en actividades que se realizan en el municipio de Amatitlán, en donde también se ejecutan acciones de mitigación en la cuenca del río Michatoya, dragando y cuidando el cauce del río. Inicia con el plan de RSC de Amatitlán y finaliza con la entrega de un informe en cada actividad.

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- N.A.

3. REGISTROS APLICABLES

- Fotografías y/o videos.

4. DEFINICIONES

4.1. Canales de Comunicación externa: Diferentes medios en que se puede divulgar información de interés.

4.2. Dagrado: Es la operación de limpieza de los sedimentos en cursos de agua, lagos, bahías, accesos a puertos para aumentar la profundidad de un canal navegable o de un río con el fin de aumentar la capacidad de transporte de agua, evitando así las inundaciones aguas arriba.

4.3. Expo: Es un evento cuya finalidad es promocionar marcas de productos o servicios, relacionado con temáticas específicas.

4.4. Medios de comunicación masivos: Hace referencia a los medios tradicionales existentes radio, medios impresos (diarios, revistas, suplementos e insertos, semanarios, etc.), televisión e internet; que llegan

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

a una gran cantidad de personas al mismo tiempo y que no hacen distinción de ningún tipo de receptores.

4.5. Mupyy: Estructura instalada estratégicamente en una zona urbana, mediante la cual se coloca un anuncio publicitario para ser visualizado por el público de interés de la Institución.

4.6. POA: Plan Operativo Anual.

4.7. RSC: Responsabilidad social corporativa.

4.8. Stand: Estructura instalada en áreas de eventos, que sirve para colocar información de interés institucional, que pueda ser visible para cierto público objetivo.

5. NORMAS

5.1 Para la participación en actividades del Municipio de Amatitlán, se debe preparar un perfil de proyecto y éste debe ser autorizado por el Gerente de Comunicación Corporativa.

5.2 En las actividades con presencia institucional con stand, se debe proveer de souvenirs para los participantes, velando por el posicionamiento de la marca.

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

6.1. Diagrama de flujo

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

6.2. Matriz Plan:

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Instructivo
1	Elabora el plan de los proyectos a realizar en Amatitlán	Jefe de Gestión de Programas de Responsabilidad Social Corporativa	En base al POA de EGEE se elabora el plan de los proyectos a realizar en Amatitlán	Anual	10067	N.A.	N.A.	Plan de Proyectos	N.A.	N.A.	N.A.
2	Coordina y gestiona logística de las actividades en base al plan	Jefe de Gestión de Programas de Responsabilidad Social Corporativa	Define fechas de participación lugar, horarios, actividades protocolarias, requerimientos, recursos, invitaciones, entre otros.	Cuando se requiera	10067	N.A.	N.A.	Coordinación de actividades	N.A.	N.A.	N.A.
3	Realiza la actividad (Divulgación de dragado del río Michatoya / participación en actividades culturales)	Jefe de Gestión de Programas de Responsabilidad Social Corporativa y Servicios Técnicos de Terceros	La divulgación del dragado del río Michatoya se realiza a través de una conferencia de prensa y la participación en actividades culturales por medio de eventos (stands, expo).	Cuando se requiera	10067	N.A.	N.A.	Desarrollo de actividades	N.A.	Fotografías, videos	N.A.
4	Divulga la actividad	Jefe de Gestión de Programas de Responsabilidad Social Corporativa y Servicios Técnicos de Terceros	A través de los canales de comunicación interna (Mupyy, kioskos informativos, carteleras, flash informativos, boletas de pago, videos en elevadores, fondos de pantalla, revista interna, anuncios en baños del edificio, intranet, página de internet y canales de comunicación externa, medios de comunicación masivos y redes sociales.	Cuando se requiera	10067	1	N.A.	Divulgación de la actividad	N.A.	N.A.	N.A.

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Instructivo
5	Elabora informe de cada actividad realizada. **Fin del Procedimiento.**	Jefe de Gestión de Programas de Responsabilidad Social Corporativa y Servicios Técnicos de Terceros	Luego de cada actividad realizada en el municipio de Amatitlán, se elabora un informe, respecto al alcance de la participación institucional, la cantidad de personas beneficiadas y otros datos importantes propios de cada evento.	Después de cada actividad realizada	10067	N.A.	N.A.	Informe de actividad	N.A.	N.A.	N.A.

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.

6.3. Contingencias:

No.	Contingencia	Tipo de Contingencia					Solución a Posibles Contingencias
		Documental	Instrumentación	Sistema	Mecánico/Eléctrico	Personal	
1	Que el Jefe no autorice la divulgación de la actividad	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	X	No se realiza la divulgación

COPIA NO CONTROLADA

Instituto Nacional de Electrificación, todos los Derechos Reservados © 2014.
Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet.