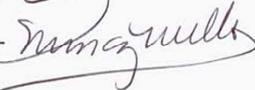


 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-022
	Versión	02
Comunicación Externa	Fecha de Emisión	02.02.07
	Página	1 de 10

**COMUNICACIÓN EXTERNA
PRO- 022**

	NOMBRE	PUESTO	FIRMA
ELABORADO	Licda. Rina Monroy	Coordinadora de Comunicación Relacional	1.- 
	Licda. Mayda Paiz	Coordinadora de Imagen Institucional	2.- 
	Lic. Erick Campos	Coordinador de Medios	3.- 
REVISADO	Lic. Sharon Van Pelt	Asesora del Despacho Superior	1.- 
	Licda. Marta de Donis	Directora de Comunicación Social	2.- 
	Inga. Martha Paz Trujillo	Coordinadora de la Unidad de Gestión de Calidad y Auditoría de Procesos	3.- 
APROBADO	Inga. María del Carmen Aceña	Despacho Superior	1.- 
	Licda. Miriam Castañeda	Vice-despacho Administrativo	2.- 

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-022
	Versión	02
Comunicación Externa	Fecha de Emisión	02.02.07
	Página	2 de 10

A. MODIFICACIONES SIN CAMBIO DE VERSIÓN

Fecha	Cláusula	Descripción de la modificación
31/05/2007	H. NARRATIVA I. INSTRUCTIVOS	Se elimina la generación del INT-022-002 Comunicación Relacional. Resumiéndose los pasos de este instructivo en está cláusula.
03/09/2007		Se realiza cambio en la imagen institucional
08/10/2007		Se modifican los nombres de Unidades y Direcciones según acuerdo Gubernativo No. 377-2007.
08/02/2008		Se realizó cambio en la imagen institucional

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-022
	Versión	02
Comunicación Externa	Fecha de Emisión	02.02.07
	Página	3 de 10

B. INTRODUCCIÓN

Este procedimiento define los lineamientos donde se establecen los medios y estrategias para asegurar una comunicación externa eficaz, en cuanto a las políticas y metas institucionales.

C. ALCANCE

Dirección de Comunicación Social (DICOMS)
Dependencias del Ministerio de Educación

D. DEFINICIONES

Estrategia de comunicación: serie de actividades comunicativas que se realizan para los públicos elegidos, con mensajes clave que expresen los intereses y objetivos de la institución, así como las necesidades e intereses del público meta.

Comité de Comunicación: instancia responsable de emitir el enfoque y dictar los lineamientos que regirán las comunicaciones del Ministerio de Educación, así como de aprobar y evaluar las estrategias de comunicación formuladas para divulgar la información ministerial.

También es responsable de establecer los temas prioritarios, tono, manera y forma de transmitirlos, con base en los factores coyunturales externos.

Canales para transmitir información

Medios gráficos: instrumentos que proporcionan información sobre las principales acciones del Ministerio de Educación. Pueden ser impresos o electrónicos.

Revista: es una publicación periódica que contiene actividades generales del Ministerio de Educación, o de alguna dependencia específica, según el grupo objetivo.

Boletín: instrumento que proporciona información resumida de interés. Puede ser impreso o electrónico. (Este material se distribuye exclusivamente a los medios de comunicación).

Desplegables: su presentación puede ser en unifolios, bifolios, trifolios y otros. Se utilizan para proporcionar información precisa sobre la institución.

Afiches: medios gráficos impresos en diferentes tamaños, que promocionan las actividades institucionales.

Banners: medios gráficos desplegables de vinil, que posicionan la imagen institucional.

Mantas: medios gráficos que pueden ser de tela o vinil, con mensajes clave.

Invitaciones: Tarjeta que se utiliza para participar de un evento del Ministerio de Educación.

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-022
	Versión	02
Comunicación Externa	Fecha de Emisión	02.02.07
	Página	4 de 10

Volantes: información variada de la institución, que se publica en formato media carta y se distribuye al público en general.

Diplomas: documentos que certifican la participación o logro de una persona en un evento de la institución.

Medios electrónicos

Portal educativo: sitio interactivo, formado por diferentes páginas que proporcionan información en la dirección de Internet del Ministerio de Educación.

Correo electrónico: canal que se utiliza periódicamente para trasladar información institucional a un grupo objetivo externo.

Presentaciones: información creativa y condensada que sirve de apoyo para dar a conocer mensajes institucionales. La presentación puede ser en formato flash o power point.

DICOMS: Dirección de Comunicación Social

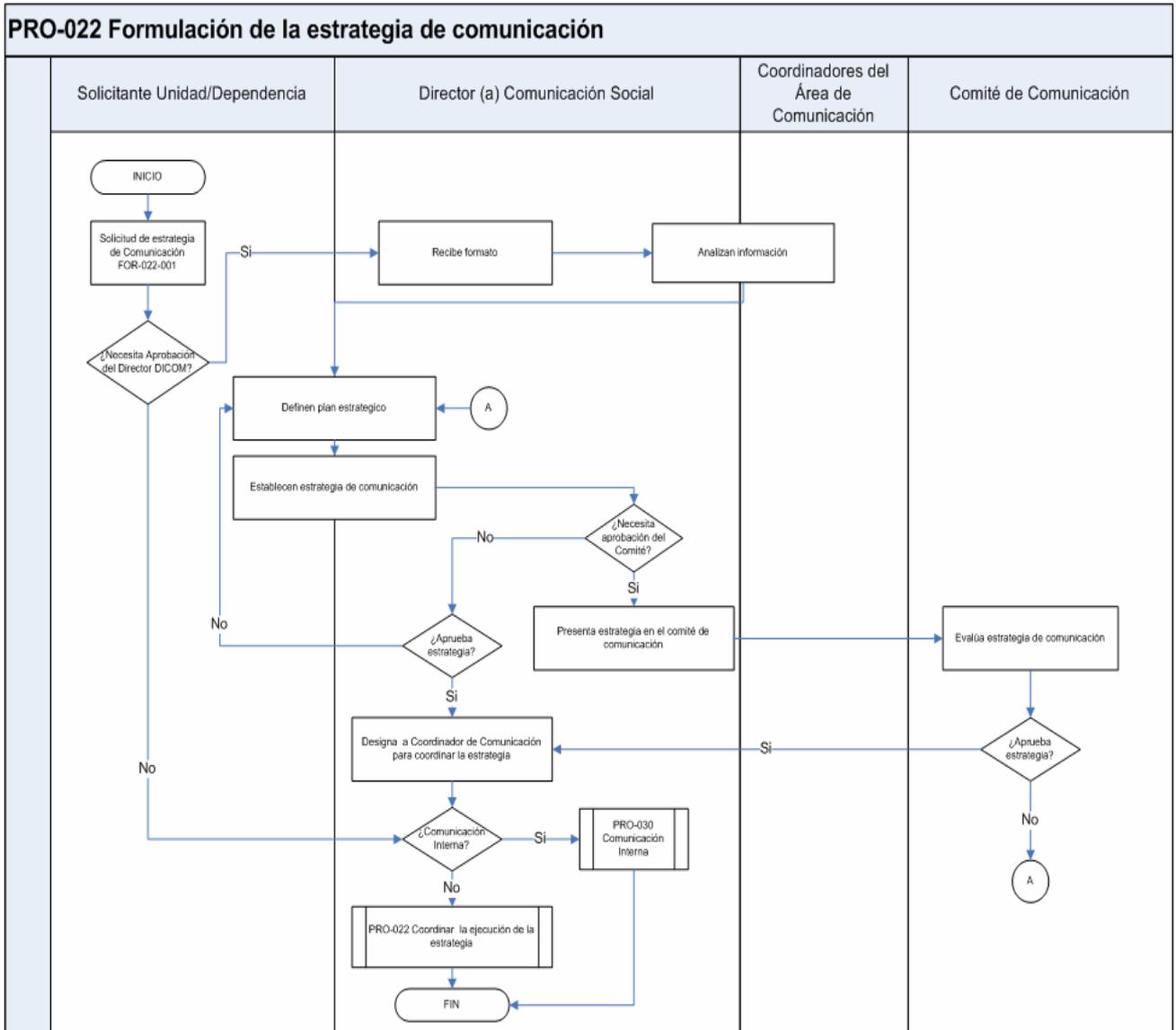
E. REFERENCIAS

PRO-015 Adquisiciones
 PRO-023 Servicios Generales
 PRO-030 Comunicación Interna
 PRO-036 Atención al Público

F. TABLA DE CONTENIDO

- A. Modificaciones sin cambio de versión
- B. Introducción
- C. Alcance
- D. Definiciones
- E. Referencias
- F. Tabla de contenido
- G. Diagramas
- H. Narrativa
- I. Instrucciones de trabajo
- J. Anexos

G. DIAGRAMAS



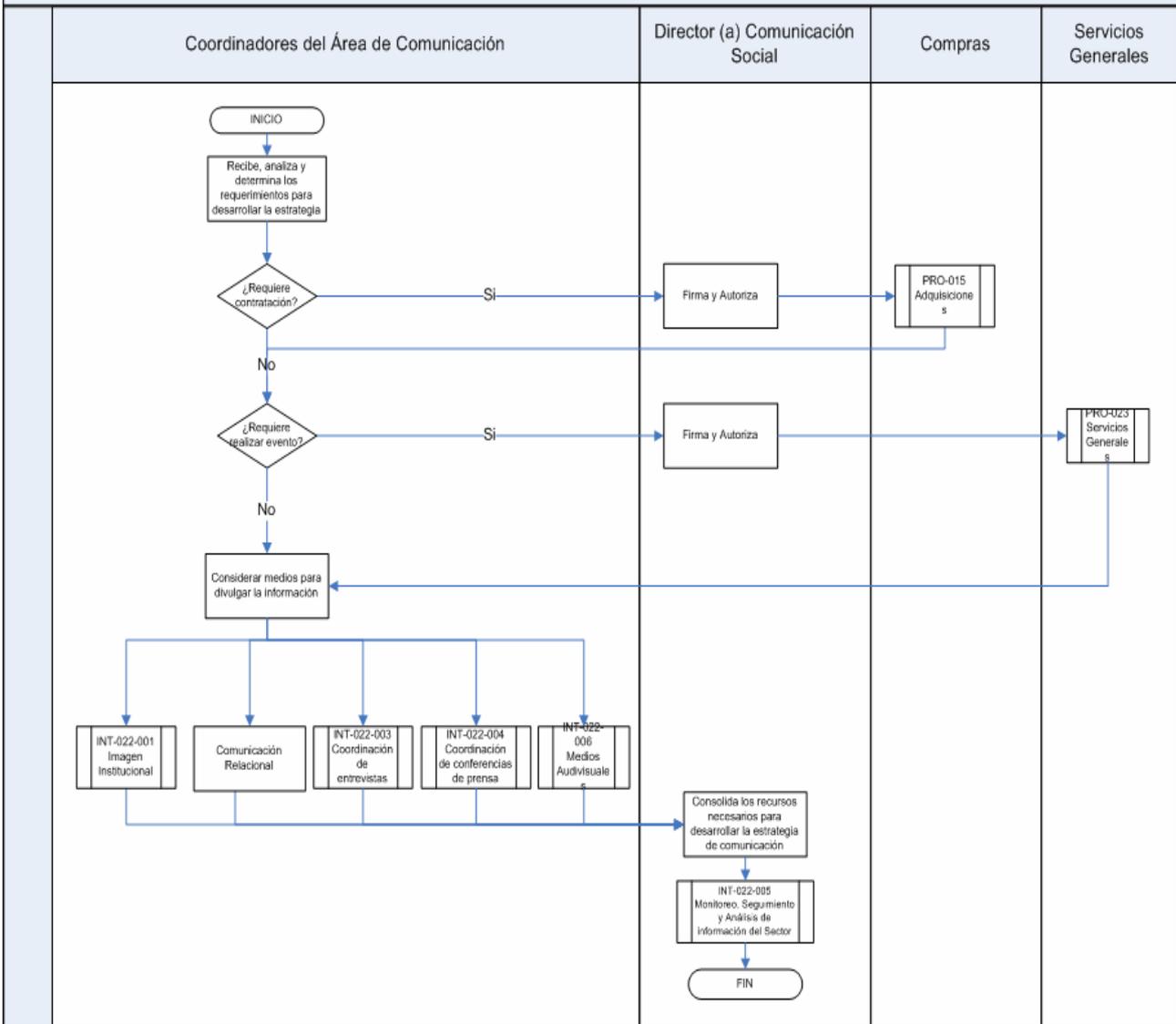


MINISTERIO DE EDUCACIÓN
GUATEMALA

Comunicación Externa

Código	PRO-022
Versión	02
Fecha de Emisión	02.02.07
Página	6 de 10

PRO-022 Coordinar la ejecución de la estrategia de comunicación



 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-022
	Versión	02
Comunicación Externa	Fecha de Emisión	02.02.07
	Página	7 de 10

H. NARRATIVA

El Ministerio de Educación utiliza diferentes estrategias de comunicación para informar al público, en general, acerca de las actividades, programas, proyectos y servicios prestados.

Cada actividad de comunicación se realiza con base en una planificación de estrategias.

Comunicación Externa

Su objetivo es mantener una comunicación efectiva, entre la comunidad educativa, la opinión pública y el Ministerio de Educación, con el propósito de brindar información exacta y oportuna para generar una buena imagen institucional que contrarreste percepciones negativas.

El proceso de comunicación se divide en dos etapas: formulación de la estrategia de comunicación y coordinación de la ejecución de la estrategia.

H.1. FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN

Esta etapa tiene como fin apoyar a las dependencias del Ministerio de Educación para la formulación de estrategias de comunicación relacionadas con los temas prioritarios, definidos en el Comité de Comunicación.

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

H.1.1 Analizar solicitud de las dependencias y de las variables que afectan la necesidad de comunicación: el Director(a) de Comunicación Social junto con los Coordinadores de área de Comunicación Social analizan las solicitudes presentadas, mediante el formato FOR-022-001 por las distintas áreas del Ministerio de Educación, para establecer las características de la estrategia, con base en el mensaje que se quiere transmitir y los medios que se utilizarán.

H.1.2 Definir tema estratégico, objetivo, público estratégico, acciones comunicativas y productos: el Director de Comunicación Social junto con los Coordinadores de Área de la Dirección de Comunicación Social, establecen el plan de acción estratégico que se ejecutará, el cual se presentará al Comité de Comunicación para conocimiento y lineamientos a seguir.

De igual forma, para las solicitudes que generan las áreas del Ministerio de Educación, el Director de Comunicación Social, junto con el delegado de la dependencia solicitante, establecen la estrategia de comunicación.

En la estrategia se debe identificar la dependencia solicitante, el nombre de la campaña, el nombre del tema estratégico, los cuales se han definido previamente en el plan de acción estratégico. De igual forma, se debe definir el objetivo que responda al qué y para qué del tema estratégico; público estratégico donde se establece a quién va dirigido el tema, para lo cual se requiere conocer las expectativas y necesidades del mismo; acción comunicativa donde se determina cómo se va a desarrollar el objetivo; productos, donde se debe definir el resultado de la acción comunicativa.

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-022
	Versión	02
Comunicación Externa	Fecha de Emisión	02.02.07
	Página	8 de 10

H.1.3 Presentan la estrategia en el Comité de Comunicación: el Director de Comunicación Social y los Coordinadores de área presentan la propuesta de estrategias de comunicación al Comité de Comunicación, para su análisis y evaluación. En caso de que la estrategia no necesite ser trasladada a dicho Comité, el Director de Comunicación Social será el responsable de aprobarla.

H.1.4 Evaluar estrategia de comunicación: el Comité de Comunicación evalúa el enfoque de la estrategia de comunicación (objetivo, población, medio de comunicación, cronograma, vigencia, elementos de apoyo, etcétera), las necesidades de contratación requeridas para apoyar la estrategia de comunicación, los beneficios esperados con la estrategia de comunicación, apoyo de otros procesos, dependencias y entes externos.

H.1.5 ¿Aprueba estrategia de comunicación?: El Comité de Comunicación, luego de evaluar la estrategia acuerda si es aprobada o no. En caso afirmativo, el proceso sigue en la actividad del inciso H.1.6; de lo contrario, regresa a la actividad inciso H.1.2.

H.1.6 Designar a Coordinador de Comunicación la gestión de la estrategia: el Director de Comunicación Social, de acuerdo con la acción comunicativa establecida en la estrategia de comunicación, designa al Coordinador de Comunicación correspondiente para que dirija la gestión y realice el seguimiento de la estrategia, aprobada por el Comité de Comunicación, lo cual genera la etapa coordinar la ejecución de estrategias. Así finaliza la etapa.

En caso de que la estrategia requiera actividades de comunicación interna, da origen al PRO-030 Comunicación Interna. Luego, finaliza el proceso.

Algunas veces, las solicitudes ingresarán directamente con los Coordinadores respectivos de la Dirección de Comunicación.

H.2. COORDINAR LA EJECUCIÓN DE ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

H.2.1 Recibir, analizar y determinar los requerimientos para desarrollar la estrategia: el Coordinador del área correspondiente de la Dirección de Comunicación Social recibe por parte del Director del mismo las estrategias que se desarrollarán, para analizar los requerimientos y su ejecución, a través de la etapa Formular estrategias de comunicación,

H.2.2 ¿Se requiere contratación para desarrollar la estrategia?: Si para desarrollar la estrategia de comunicación se requiere contratación, se genera el proceso PRO-015 Adquisiciones, mediante el cual se definen los insumos requeridos para llevar a cabo la selección y contratación de los proveedores que suministrarán los recursos indispensables para la estrategia de comunicación. En caso de que no se requiera la contratación, el proceso continúa en la actividad H.2.4 con el fin de desarrollar acciones de comunicación. Pasa al numeral H.2.3 cuando se requiera un evento.

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-022
	Versión	02
Comunicación Externa	Fecha de Emisión	02.02.07
	Página	9 de 10

H.2.3 ¿Involucra la estrategia el desarrollo de un evento?: el Coordinador de Comunicación correspondiente debe analizar si la estrategia involucra el desarrollo de un evento, en caso afirmativo se origina el *PRO-023 Servicios Generales*, mediante el cual se definen y coordinan los recursos necesarios para asegurar que los eventos programados se desarrollen oportunamente y cumplan con las especificaciones suministradas por las dependencias.

H.2.4 Considerar si la estrategia de comunicación requiere divulgar información a través de medios de comunicación del Ministerio de Educación, medios masivos, relacional o campañas masivas de divulgación. El Coordinador de Comunicación correspondiente debe discernir si el desarrollo de la estrategia involucra medios de comunicación escrita, lanzamiento de campañas de divulgación para dar a conocer las metas institucionales y posicionamiento de imagen; o si se trata solamente de contratar pauta focalizada para un proyecto o pauta exclusiva en un medio determinado.

De ser así, se genera el *INT-022-001 Imagen Institucional*. En la cual se define, clasifica, prepara, redacta y divulga en los medios electrónicos o impresos, información institucional y sectorial para distribuir entre los públicos objetivos. El proceso sigue en la actividad H.2.5.

Cuando la estrategia implique establecer contacto directo y personal con la comunidad educativa, se solicitará por parte del Comité de Comunicación o de la Director(a) de Comunicación Social al Coordinador(a) de Comunicación Relacional, envíe el material informativo directamente al grupo objetivo o por medio del Director Departamental de Educación, utilizando diversos canales (correo electrónico, reuniones, capacitaciones, correo personal). En el caso que se requiera enviar por medio del correo personal, se solicitará el apoyo a la Unidad de Atención al Ciudadano, se inicia el *PRO-036 Atención al Público*. El proceso sigue en la actividad H.2.5.

En el caso de que se requiera divulgar la información en entrevistas, se genera el *INT-022-003 Coordinación de Entrevistas*; si es en conferencias de prensa se origina el *INT-022-004 Coordinar Conferencias de Prensa*; mediante el cual, se coordina, prepara y documenta la información a divulgar en medios masivos de comunicación.

Si la estrategia requiere cobertura, préstamo o reproducción audiovisual, se genera el *INT-022-006 Medios Audiovisuales*.

H.2.5 Consolidar los recursos necesarios para desarrollar la estrategia de comunicación: el Director de Comunicación Social debe procurar que se disponga de los recursos adecuados que se requieren para ejecutar la estrategia de comunicación, para garantizar que la información divulgada en los diferentes medios que administra la Dirección, se adecuen a los lineamientos de las dependencias del Ministerio de Educación, conforme el cumplimiento de sus objetivos institucionales. De igual forma, que el desarrollo de las estrategias de comunicación sean acordes a las directrices dadas por los Coordinadores de las áreas de Comunicación Social, para el manejo y fortalecimiento de la imagen institucional ante la opinión pública y los medios de comunicación nacional e internacional. El proceso se

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-022
	Versión	02
Comunicación Externa	Fecha de Emisión	02.02.07
	Página	10 de 10

monitorea de acuerdo con el instructivo (ver *INT-022-005 Monitoreo, seguimiento y análisis de información del sector*). En esta etapa finaliza el proceso.

I. INSTRUCTIVOS

- INT-022-001 Imagen Institucional
- INT-022-003 Coordinación de Entrevistas
- INT-022-004 Coordinación de Conferencias de Prensa
- INT-022-005 Monitoreo, Seguimiento y Análisis de Información del Sector
- INT-022-006 Medios Audiovisuales

J. ANEXOS

- Anexo 1:** Matriz de Entradas y Salidas
- Anexo 2:** Matriz de Registros
- Anexo 3:** Matriz de Documentación Interna y Externa
- Anexo 4:** FOR-022-001 Solicitud de Estrategia de Comunicación