


	Manual de Normas y Procedimientos	ME-DS-CS-MNP-01
		Versión 01
		Página 1 de 18

COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y VISIBILIDAD INSTITUCIONAL

Aprobado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Sra. Adriana Gabriela García Pacheco	Ministra de Economía	17 FEB. 2026	 Gabriela García Ministra de Economía




Elaborado y revisado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Lic. Carlos Antonio Morales Maza	Viceministro Administrativo y Financiero	06 FEB. 2026	 Carlos Antonio Morales Maza Viceministro Administrativo y Financiero Ministerio de Economía

Verificación metodológica	Cargo	Fecha	Firma y sello
Mgr. Evelyn Karina Chacón Santos	Directora de Desarrollo Institucional	03 FEB. 2026	 Mgr. Evelyn Karina Chacón Santos Directora de Desarrollo Institucional Ministerio de Economía




Vigente a partir de:

18 FEB. 2026

 <p>MINISTERIO DE ECONOMÍA GUATEMALA</p>	Manual de Normas y Procedimientos	ME-DS-CS-MNP-01
		Versión 01
		Página 2 de 18

ÍNDICE

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. DEFINICIONES.....	3
4. SIGLAS Y ACRÓNIMOS	4
5. BASE LEGAL	4
6. NORMAS.....	4
7. RESPONSABILIDADES.....	6
8. PROCEDIMIENTOS.....	7
9. FLUJOGRAMAS.....	11
10. ANEXOS	17

	Manual de Normas y Procedimientos	ME-DS-CS-MNP-01
		Versión 01
		Página 3 de 18

1. OBJETIVO


Establecer el procedimiento a seguir para la planificación, organización y cobertura de los eventos que realice Comunicación Social, en atención a las solicitudes presentadas por las distintas dependencias del Ministerio de Economía.

2. ALCANCE

Este manual aplica a todos los órganos y dependencias del Ministerio de Economía, de conformidad con lo establecido en el Reglamento Orgánico Interno (ROI), contenido en el Acuerdo Gubernativo número 211-2019, así como en el Acuerdo Ministerial 762-2019, mediante el cual se establece la Estructura Orgánica Interna Complementaria a la definida en el ROI del Ministerio de Economía.

3. DEFINICIONES

- 3.1. **Anuncio:** Soporte auditivo o audiovisual de corta duración, destinado a transmitir un mensaje específico, generalmente centrado en una idea o un hecho concreto, con fines informativos o publicitarios.
- 3.2. **Ceremonial:** Conjunto de formalidades y normas que regulan la organización y desarrollo de actos o ceremonias públicas o privadas, estableciendo pautas de comportamiento y trato conforme a las costumbres, la legislación vigente y el sentido común.
- 3.3. **Comunicado de Prensa:** Documento escrito dirigido a los medios de comunicación, cuyo propósito es informar sobre hechos, actividades o disposiciones de interés periodístico.
- 3.4. **Conferencia de Prensa:** Actividad informativa planificada por una persona, organismo o entidad, a la cual se convoca a los medios de comunicación con el fin de proporcionar información oficial sobre un tema o acontecimiento específico.
- 3.5. **Evento:** Actividad previamente planificada que congrega a un número de personas en un tiempo y lugar definidos, con el objeto de desarrollar y compartir acciones vinculadas a un propósito común.
- 3.6. **Guion:** Documento escrito que detalla el desarrollo de un acto o evento, incluyendo los diálogos, intervenciones, descripciones técnicas del escenario y las indicaciones sobre el comportamiento de los participantes en los distintos momentos del programa.
- 3.7. **Medios de Comunicación:** Canales o instrumentos tecnológicos mediante los cuales se difunden mensajes y se establece un proceso comunicativo; pueden ser escritos, televisivos, radiales y digitales.
- 3.8. **Protocolo:** Conjunto de normas y disposiciones establecidas por la ley, reglamento o costumbre, que regulan la organización y el desarrollo de ceremonias y actos oficiales o solemnes.

	Manual de Normas y Procedimientos	ME-DS-CS-MNP-01
		Versión 01
		Página 4 de 18

3.9. Público Objetivo: Grupo específico de personas que comparten características comunes y al cual se dirigen los servicios, mensajes o acciones institucionales, definido con base en criterios demográficos, sociales o socioeconómicos.

3.10. Redes sociales: Plataformas digitales que permiten la interacción entre personas, contenidos e instituciones a través de Internet, facilitando la difusión de mensajes, imágenes, videos y anuncios dirigidos a audiencias específicas.

3.11. Sistema de Tickets: Herramienta tecnológica destinada al registro, organización, seguimiento y archivo de solicitudes de soporte y sus respectivas respuestas, garantizando orden, trazabilidad y una atención oportuna y eficiente a los usuarios.

4. SIGLAS Y ACRÓNIMOS

4.1. Mineco: Ministerio de Economía.

4.2. SCSPR: Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia.


5. BASE LEGAL

Base legal y documentos relacionados	
Número o código del documento	Descripción del documento
Decreto No. 104-97 del Congreso de la República de Guatemala.	Ley Normativa de la Bandera Nacional y del Escudo de Armas.
Decreto No. 86-73 del Congreso de la República de Guatemala.	Ley del Ceremonial Diplomático de la República de Guatemala.
Acuerdo Gubernativo número 211-2019 del Vicepresidente de la República en Funciones de Presidente, del 24 de octubre de 2019.	Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Economía.
Acuerdo Ministerial número 762-2019 del Ministerio de Economía, del 19 de noviembre de 2019.	Estructura Orgánica Interna Complementaria a la estructura establecida en el Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Economía.


6. NORMAS

6.1. Todos los requerimientos formulados por las dependencias del Ministerio de Economía y dirigidos a Comunicación Social, en las áreas de Comunicación Interna, Diseño Gráfico, Material Audiovisual y Multimedia, Prensa y Protocolo y Coordinación de Eventos, deben presentarse con una antelación mínima de siete (7) días hábiles, a través del Sistema de Tickets de Comunicación social.

6.2. Para la elaboración o revisión de textos institucionales (discursos, comunicados, mensajes oficiales u otros), la dependencia solicitante deberá ingresar la solicitud a través del Sistema de Tickets de Comunicación Social, en el área de prensa, adjuntando una propuesta preliminar, así como los insumos, referencias, informes u otros documentos que respalden técnica y conceptualmente el contenido a redactar o revisar.

	Manual de Normas y Procedimientos	ME-DS-CS-MNP-01
		Versión 01
		Página 5 de 18

- 6.3. En el caso de los comunicados de prensa, Comunicación Social será responsable de revisar los insumos, referencias, informes y demás documentación proporcionada por las dependencias solicitantes, adecuando el contenido a los lineamientos y especificaciones comunicacionales vigentes, para su posterior gestión de aprobación por parte de la autoridad competente.
- 6.4. Comunicación Social tendrá a su cargo la convocatoria, coordinación y atención de los medios de comunicación, con el fin de garantizar una adecuada cobertura y difusión de los eventos y comunicados institucionales. Asimismo, será responsable de realizar el monitoreo de noticias relacionadas con el tema del evento y su respectiva cobertura mediática.
- 6.5. Todo material gráfico, audiovisual o multimedia producido deberá cumplir estrictamente con los lineamientos establecidos por la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia de la República, así como con el Manual de Imagen Institucional del Ministerio de Economía y demás disposiciones aplicables.
- 6.6. Las dependencias del Ministerio de Economía que soliciten la realización de eventos deberán coordinar una reunión previa con Comunicación Social, a fin de asegurar una adecuada planificación y logística del evento. Asimismo, deberán proporcionar oportunamente la información necesaria para la elaboración de los materiales de apoyo, considerando un plazo mínimo de quince (15) días de preparación previa al evento. Las dependencias deberán observar las disposiciones legales en materia de ceremonial y protocolo, y las gestiones ante la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia de la República se realizarán a través de Comunicación Social, quien brindará el acompañamiento y seguimiento correspondiente.
- 6.7. Las dependencias del Ministerio de Economía solicitantes serán responsables de asumir los costos derivados de la organización de sus eventos, incluyendo, entre otros, el alquiler de equipo técnico (audio, video, pantallas y tarimas), refrigerios o alimentación para los asistentes, decoración, materiales promocionales y demás gastos asociados.
- 6.8. Todos los requerimientos dirigidos a Comunicación Social serán objeto de una evaluación previa, con el propósito de determinar su viabilidad técnica, operativa y de disponibilidad de recursos, respetando el orden de ingreso y la antelación con que hayan sido presentadas las solicitudes.
- 6.9. Los funcionarios, servidores públicos y personal que interviene en el numeral "8. PROCEDIMIENTOS" del presente manual de normas y procedimientos, son corresponsables del contenido y cumplimiento de este según corresponda.
- 6.10. Situaciones no previstas en el presente manual de normas y procedimientos serán resueltas por el responsable de Comunicación Social con las consultas a su Jefe (a) inmediato (a) Superior, y en caso de fuerza mayor serán resueltos por el Ministro (a) de Economía.

	Manual de Normas y Procedimientos	ME-DS-CS-MNP-01
		Versión 01
		Página 6 de 18

7. RESPONSABILIDADES

7.1. Ministro (a) de Economía es responsable de:

7.1.1. Aprobar, firmar y sellar el manual de normas y procedimientos.

7.2. Viceministro(a) Administrativo (a) y Financiero (a) es responsable de:

7.2.1. Revisar, firmar y sellar el manual, garantizando que su contenido responde al proceso que norma y documenta el mismo.

7.2.2. Delegar y supervisar la actualización oportuna del manual, en coordinación con la Dirección de Desarrollo Institucional.

7.2.3. Dar cumplimiento a la correcta aplicación del manual.

7.2.4. Otras responsabilidades que correspondan, establecidas en el numeral "8. PROCEDIMIENTOS" del presente manual.


7.3. Personal, Servidor Público o Funcionario designado por la dependencia propietaria para actualizar el manual de normas y procedimientos, es responsable de:

7.3.1. Actualizar oportunamente el manual con instrucciones del responsable de Comunicación Social o de su Jefe (a) inmediato (a) Superior, en coordinación con la Dirección de Desarrollo Institucional.

7.3.2. Garantizar que el contenido del manual responde al proceso que norma y documenta.

7.3.3. Cumplir en lo que corresponda con el contenido del presente manual.

7.3.4. Otras responsabilidades que correspondan, establecidas en el numeral "8. PROCEDIMIENTOS" del presente manual.

 MINISTERIO DE ECONOMÍA <small>GUATEMALA</small>	Manual de Normas y Procedimientos	ME-DS-CS-MNP-01
		Versión 01
		Página 7 de 18


8. PROCEDIMIENTOS

8.1. Comunicación Interna

Responsable	No.	Actividades	Tiempo
Personal de Comunicación Social	1	Recibe, a través del Sistema de Tickets, los requerimientos de apoyo para la elaboración y publicación de contenidos dirigidos al personal, y ejecuta las acciones necesarias para dar trámite oportuno y adecuado a la solicitud presentada. (Ver Norma 6.1)	3 días
	2	Traslada a la Autoridad Superior solicitante el proyecto elaborado, conforme a las especificaciones técnicas establecidas, para su revisión y validación correspondiente.	1 día
	3	Recibe y verifica que el proyecto esté debidamente aprobado por parte de la Autoridad Superior de la Dependencia correspondiente.	1 día
	3.1	Desaprobado , realiza las correcciones. Regresa al paso 2.	
	3.2	Aprobado , publica los materiales elaborados con el contenido generado, de acuerdo con el requerimiento recibido y los lineamientos institucionales aplicables.	
	4	Publica el contenido y archiva digitalmente el expediente. -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----	


8.2. Diseño Gráfico

Responsable	No.	Actividades	Tiempo
Personal de Comunicación Social	1	Recibe, a través del Sistema de Tickets, el requerimiento de apoyo para la creación de materiales gráficos, destinados a la promoción y divulgación del trabajo del Ministerio de Economía. (Ver Normas 6.1 y 6.5)	1 día
	2	Diseña los productos gráficos con base al requerimiento y sus especificaciones.	7 días
	3	Traslada a la Autoridad Superior solicitante el proyecto requerido conforme a las especificaciones técnicas para su revisión y aprobación.	1 día
	4	Recibe de la Autoridad Superior solicitante el proyecto y verifica si fue aprobado.	2 días
	4.1	Desaprobado , realiza las correcciones y devuelve a la Autoridad Superior de la dependencia. Regresa al paso 3	
	4.2	Aprobado , utilizan el material gráfico requerido y archiva digitalmente el expediente. -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----	

 MINISTERIO DE ECONOMÍA <small>GUATEMALA</small>	Manual de Normas y Procedimientos	ME-DS-CS-MNP-01
		Versión 01
		Página 8 de 18


8.3. Prensa

Responsable	No.	Actividades	Tiempo
Personal de Comunicación Social	1	Recibe, a través del Sistema de Tickets, el requerimiento de apoyo para realizar actividades relacionadas con la prensa y revisa los insumos de referencia recibidos. (Ver Normas 6.1 y 6.2)	1 día
	2	Realiza las acciones de apoyo en materia de prensa y elaboran los materiales correspondientes, conforme a la solicitud recibida y a los lineamientos institucionales vigentes, por parte de Comunicación Social.	3 días
	3	Traslada a la Autoridad Superior solicitante los materiales elaborados conforme a las especificaciones técnicas establecidas, para su revisión y validación correspondiente.	1 día
	4	Recibe de la Autoridad Superior solicitante la respuesta y verifica si fueron aprobados los materiales.	1 día
	4.1	Desaprobado , realiza las correcciones y devuelve a la Autoridad Superior de la dependencia. Regresa al paso 3	
	4.2	Aprobado , se utilizan los materiales elaborados, se publica y se archiva digitalmente el expediente. -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----	

 MINISTERIO DE ECONOMÍA <small>GUATEMALA</small>	Manual de Normas y Procedimientos	ME-DS-CS-MNP-01
		Versión 01
		Página 9 de 18

8.4. Organización de Eventos

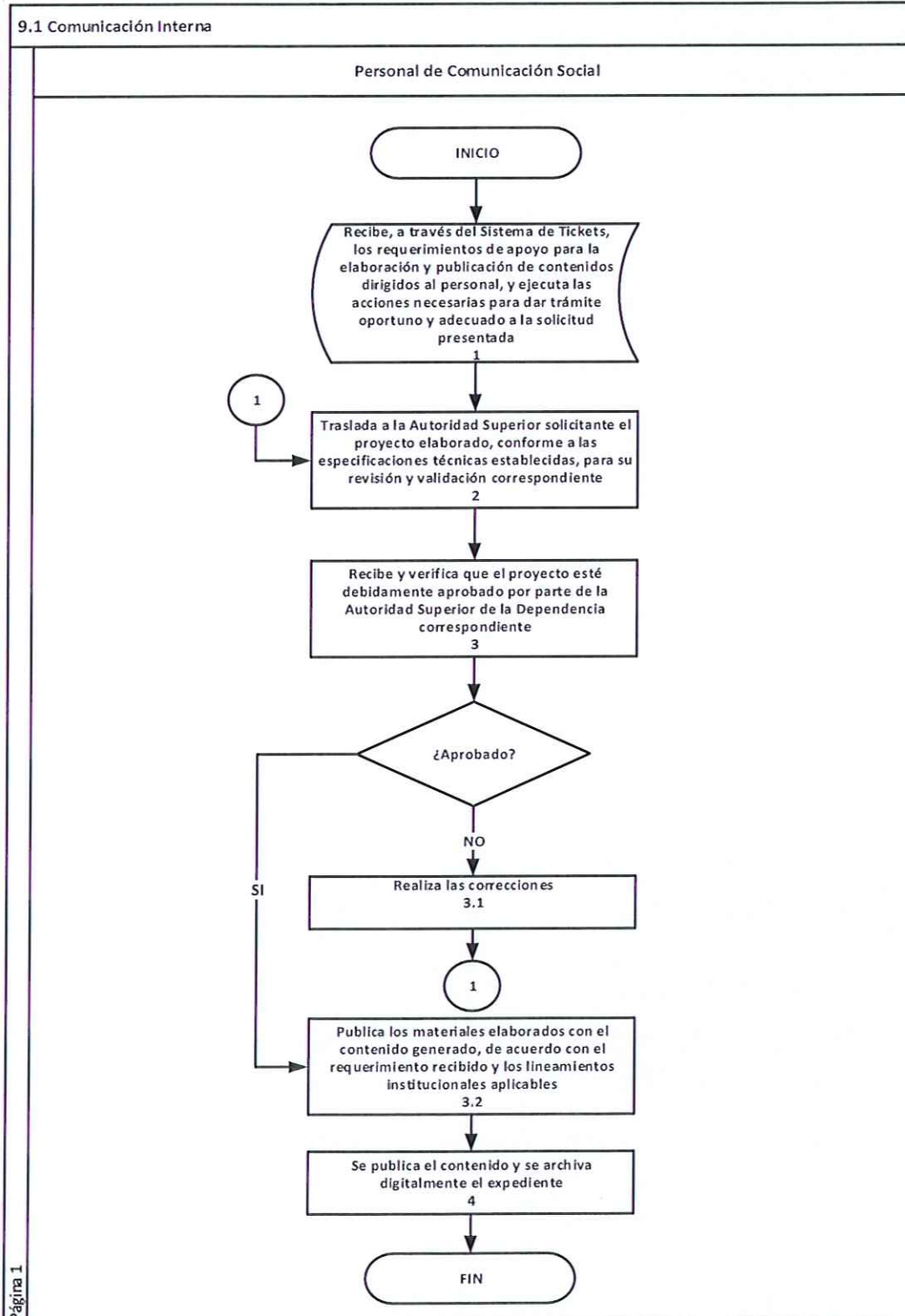
Responsable	No.	Actividades	Tiempo
Personal de Comunicación Social	1	Recibe, a través del Sistema de Tickets, el requerimiento de apoyo para realizar las acciones de coordinación en la organización del evento a cargo de la dependencia del Ministerio de Economía y/o préstamos de insumos de protocolo. (Ver Norma 6.1)	5 días
	2	Elabora la propuesta de coordinación y acciones con base en la reunión previa de coordinación y/o check list; y/o llena formato para préstamo de insumos de protocolo.	
	3	Traslada a la Autoridad Superior la minuta o el proyecto del evento conforme lo requerido e inicia la implementación de acciones; y/o solicita completar el Formato de préstamo de insumos de protocolo. (Ver Anexo 10.2)	
	4	Recibe de la Autoridad Superior solicitante la minuta o el proyecto del evento y revisa si fue aprobado.	
	4.1	Desaprobado , realiza las correcciones y devuelve a la Autoridad Superior de la dependencia.	
	4.2	Aprobado , traslada al Personal de Comunicación Social para proceder con la implementación de acciones.	
	5	Da seguimiento a las acciones programadas y brinda apoyo en la organización del evento, conforme a lo establecido y a los lineamientos institucionales aplicables. Se archiva digitalmente la agenda del evento.	5 días
	6	Revisa y recibe los insumos de protocolo entregados en préstamo, asegurando que se encuentren en óptimas condiciones, después de finalizado el evento.	
	7	Archiva digitalmente el formato de préstamo indicando que se recibió a conformidad.	
		-----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----	

 MINISTERIO DE ECONOMÍA <small>GUATEMALA</small>	Manual de Normas y Procedimientos	ME-DS-CS-MNP-01
		Versión 01
		Página 10 de 18

8.5. Materiales audiovisuales y/o multimedia

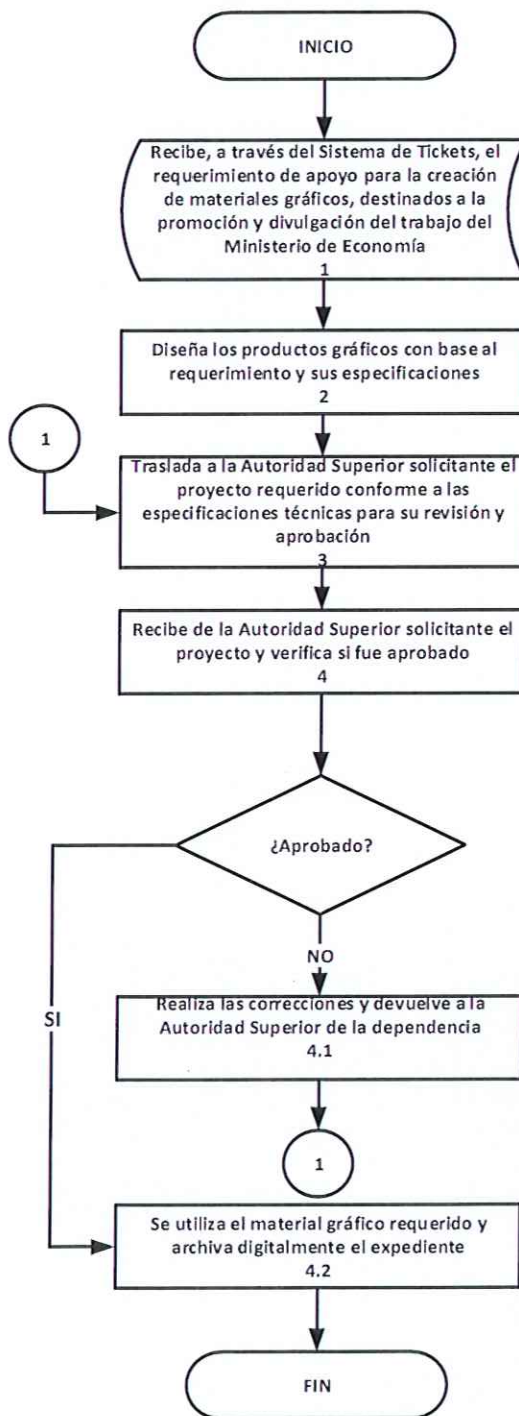
Responsable	No.	Actividad	Tiempo
Personal de Comunicación Social	1	Recibe, a través del Sistema de Tickets, el requerimiento de apoyo para la elaboración de productos audiovisuales de multimedia y revisa las referencias e insumos enviados.	1 días
	2	Realizan la producción y edición del material audiovisual.	3 días
	3	Remite a la Autoridad Superior, el material audiovisual final para su revisión y aprobación.	1 día
	4	Recibe de la Autoridad Superior solicitante el material audiovisual y verifica si fue aprobado.	1 día
	4.1	Desaprobado , realiza las correcciones y devuelve a la Autoridad Superior de la dependencia.	1 día
	4.2	Aprobado , traslada a Comunicación Social para su divulgación en distintas plataformas.	1 día
	5	Recibe la aprobación y distribuye los materiales audiovisuales en las diferentes plataformas.	1 día
	6	Se archiva una copia digital del material producido. ----- FIN DEL PROCEDIMIENTO -----	

9. FLUJOGRAMAS



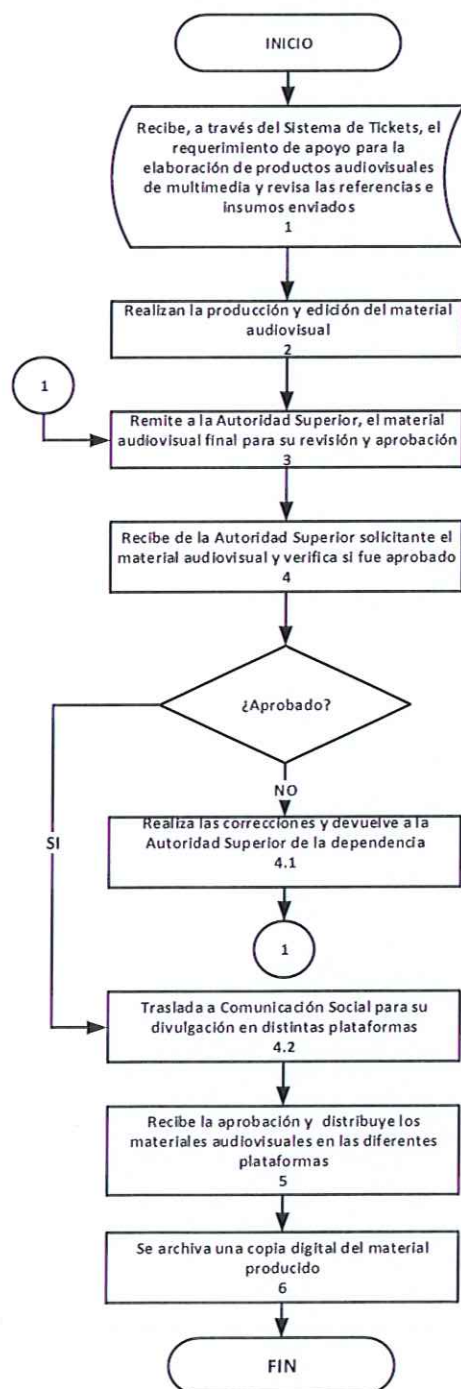
9.2 Diseño Gráfico

Personal de Comunicación Social



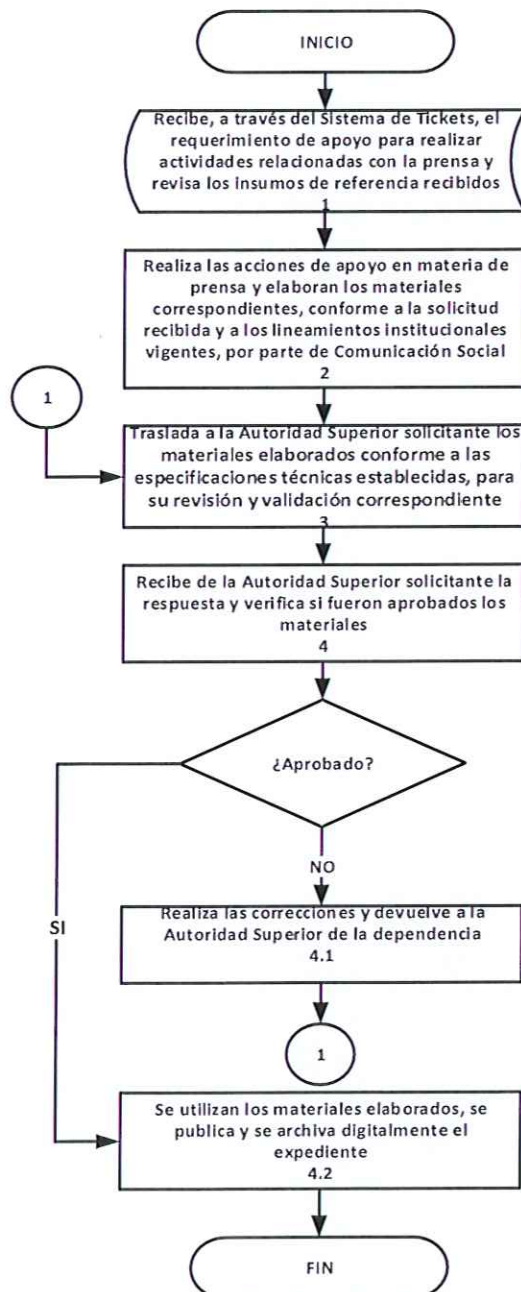
9.5 Materiales Audiovisuales y/o Multimedia

Personal de Comunicación Social



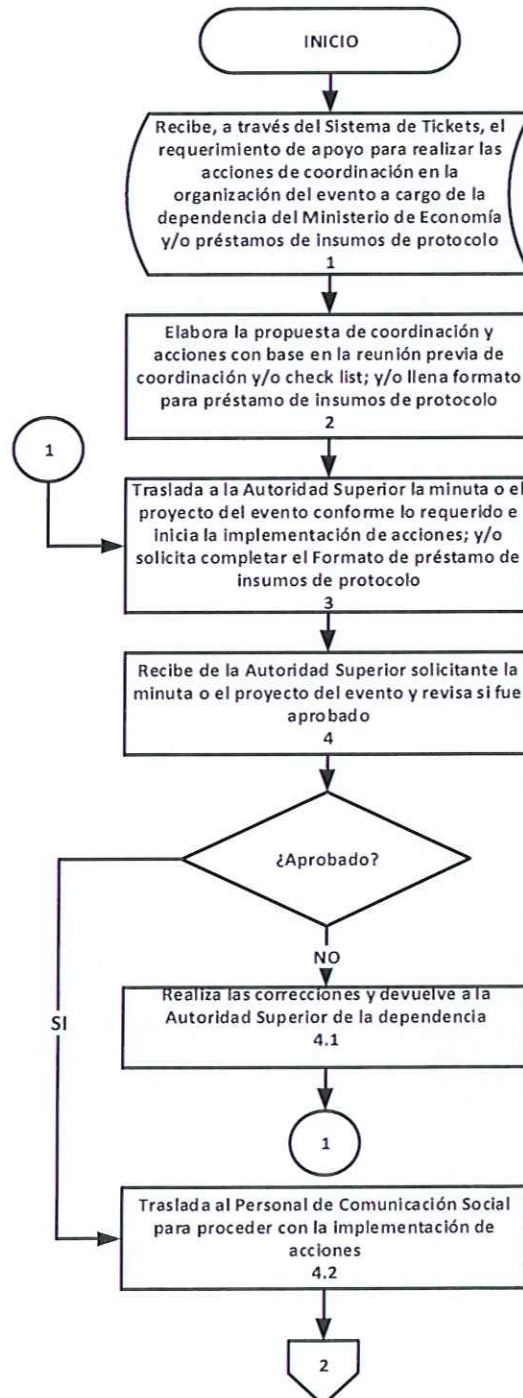
9.3 Prensa

Personal de Comunicación Social



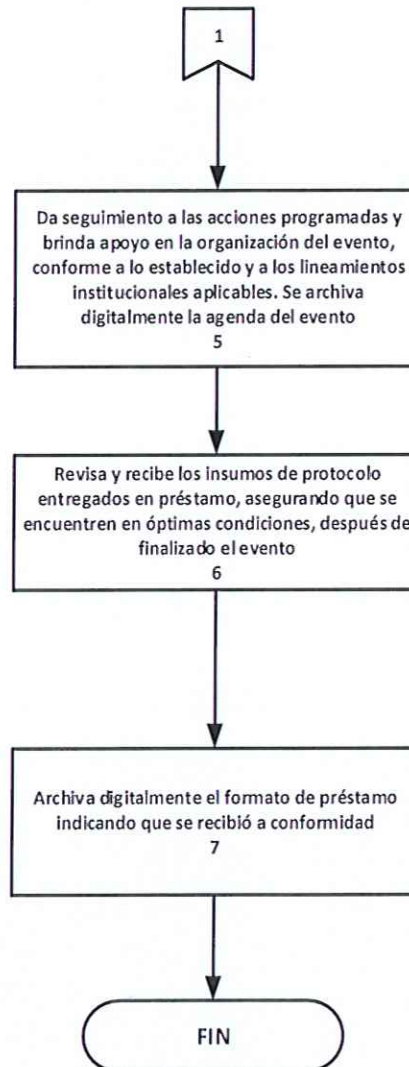
9.4 Organización de Eventos


Personal de Comunicación Social



9.4 Organización de Eventos

Personal de Comunicación Social



 <p>MINISTERIO DE ECONOMÍA GUATEMALA</p>	Manual de Normas y Procedimientos	ME-DS-CS-MNP-01
		Versión 01
		Página 17 de 18

10. ANEXOS

10.1. Guía para el uso del Sistema de Tickets

A. Guía para el uso del Sistema de Tickets Registro e ingreso al sistema.

- Ingresar al sitio de "Solicitud de Apoyo Comunicación Social" a través del link:
<https://comunicacion.mineco.gob.gt/index.php>.
- Seleccionar la opción de "Iniciar Sesión".
- Utilizar como usuario el correo institucional sin el dominio @mineco.gob.gt.
- En caso de no estar registrado, seleccionar **Crear una cuenta**.
- Completar los campos requeridos para el registro.
- Utilizar el correo institucional y la contraseña de Mineco para finalizar el registro.

B. Creación de un nuevo Ticket

- Iniciar sesión en el sistema.
- Seleccionar la opción de **Abrir nuevo Ticket**.
- Elegir el **tema de ayuda** correspondiente a la solicitud.
- Completar todos los campos requeridos dentro del formulario del tema seleccionado.
- Enviar el *ticket*.

C. Confirmación del ticket


- El sistema mostrará un **mensaje de confirmación** con el número de *ticket* asignado.
- El usuario recibirá además un **correo electrónico de confirmación** con el número de *ticket*, el cual servirá para dar seguimiento a la solicitud.

D. Consulta del estado de un Ticket (sin iniciar sesión)

- Seleccionar la opción **Ver estado de un ticket**.
- Ingresar el **correo electrónico y el número de ticket**.
- El sistema enviará un **enlace al correo electrónico** registrado.
- Hacer clic en el enlace recibido para consultar el estado de un *ticket*.
- Desde esta vista se podrá:
 - a) Ver el estado actual del *ticket*.
 - b) Enviar y recibir mensajes de actualización relacionados con la solicitud.

E. Consulta del estado de Tickets (con sesión iniciada)

- Iniciar sesión en el sistema.
- Acceder a la sección de **Tickets**.
- Visualizar el listado de **tickets abiertos y cerrados**.
- Seleccionar el *ticket* de interés para revisar su estado, historial y comunicaciones asociadas.

	Manual de Normas y Procedimientos	ME-DS-CS-MNP-01
		Versión 01
		Página 18 de 18

10.2. Formato del Memorándum de Préstamo de Insumos de Protocolo

MEMORÁNDUM PRÉSTAMOS DE INSUMOS DE PROTOCOLO

Fecha:
Asunto:
Destinatario:
Evento:

Por medio de la presente, se deja constancia de que se realizó el préstamo de los siguientes insumos:

☐ XXXXXXXX
☐ XXXXXXXX

Dichos insumos han sido entregados en calidad de préstamo y deberán ser devueltos en buen estado. En caso de deterioro o pérdida, el responsable se compromete a reponerlos. Los mismos serán entregados el xx de xxxx.

Entregado por:
Puesto:
Firma:

Recibido por:
Puesto:
Firma:

CONSTANCIA DE DEVOLUCIÓN

Los insumos anteriormente detallados son entregados por:

Y se reciben a entera satisfacción por:

Fecha:
Firma:

NOTA IMPORTANTE

- **Montaje del evento:** antes de contratar al proveedor de servicios, es necesario comunicarse con el contacto del equipo de comunicación social para las recomendaciones, detalles y especificaciones técnicas respectivas.
- **El órgano de Comunicación Social no dispone de presupuesto,** por lo que, los gastos como alquiler de equipo, coffee break, decoración y u otros, los cubre la **unidad, dirección o el viceministerio solicitante del evento.**
- La convocatoria de los invitados o participantes al evento **NO es responsabilidad del Órgano de Comunicación Social del Ministerio de Economía.**