

SECRETARÍA DE  
SEGURIDAD ALIMENTARIA  
Y NUTRICIONAL

PRESIDENCIA  
DE LA REPÚBLICA

**MANUAL DE NORMAS Y  
PROCEDIMIENTOS DE LA  
DIRECCION DE  
COMUNICACIÓN E  
INFORMACION**

JULIO 2009

GOBIERNO DE ÁLVARO COLOM  
GUATEMALA



## Presentación

De acuerdo a lo establecido en el Acuerdo Gubernativo 75-2006, Reglamento de la Ley del Sistema Nacional del Seguridad Alimentaria y Nutricional, que en su capítulo III, establece las funciones de cada una de las direcciones que la conforman, entre ellas la **Dirección de Comunicación e información**, a quien se le asigna la responsabilidad del manejo de la información, comunicación e imagen pública de la Secretaría de Seguridad Alimentaria y Nutricional. Asimismo se da cumplimiento a lo dictado por la Ley de SAN, capítulo IV, artículo 22, literales e, f, i.

### Actividad 1: Mantenimiento y actualización del portal Web de la SESAN

#### Descripción del Proceso:

- a. Obtener retroalimentación de cada una de las Direcciones de la Secretaría
- b. Revisar cuidadosamente la consistencia de la información que será publicada
- c. Convertir la información al formato PDF
- d. Cargar el documento al Servidor de la Página
- e. Al asegurarse de la disponibilidad del documento en la página Web, acceso del documento para los visitantes y usuarios del portal.
- f. Revisar semanalmente la funcionalidad y consistencia de la información disponible.

### Actividad 2: Diseño, dirección y ejecución de Estrategia de Comunicación

#### Descripción del Proceso:

- a. Realizar una evaluación previa del entorno en el que se desarrollará la Estrategia, los temas que se pretende socializar y aspectos importantes que se deben considerar para la implementación de la misma.
- b. Establecer las instancias involucradas en el desarrollo de la estrategia y la participación que cada una tendrá en su implementación
- c. Revisión del presupuesto disponible para la implementación de la estrategia y sus diferentes actividades
- d. Posterior a la elaboración del análisis de entorno, tomando como base el marco legal, las directrices institucionales (ley y política del Sistema Nacional

- de Seguridad Alimentaria y Nutricional) y el Plan de Gobierno, se inicia la formulación de la Estrategia de Comunicación.
- e. Se finaliza el documento y se traslada para revisión y visto bueno de las autoridades de la SESAN.
  - f. El documento es socializado con las Direcciones que desarrollan los temas sustantivos en la Institución para comentarios y recomendaciones.
  - g. Se reciben comentarios, recomendaciones y correcciones; si corresponde, se incluyen en el documento.
  - h. Posterior a la aprobación del documento, se inicia su implementación mediante el desarrollo de las actividades que ésta tiene contempladas.

### **Actividad 3: Crear mecanismos de información interna y externa sobre las diferentes actividades desarrolladas por la institución para el posicionamiento institucional**

#### **Descripción del Proceso:**

- a. Identificar eventos, acciones institucionales
- b. Definir fecha, lugar y hora en la que se realizará, nombre y cargo del responsable
- c. Obtener retroalimentación sobre el evento y/o acción ya sea a nivel central, o departamental o local
- d. Definir la naturaleza de la acción. Si es propia de la institución o es en coordinación con otras instituciones o agencias
- e. Establecer la modalidad de la acción informativa. Si será rueda de prensa o entrevista directa.
- f. En el caso de una rueda de prensa se desarrollarán los siguientes pasos:
  - Elaboración de convocatoria de medios
  - La convocatoria debe contener: el objetivo de la rueda de prensa, los puntos a tratar, el lugar, hora y fecha; así como toda la información que se considere relevante.
  - Convocar a medios de comunicación, tomando en consideración la ubicación de la actividad.
  - Explicar el motivo de la convocación y los puntos a tratar.
  - Inicio de la rueda de prensa y desarrollo de la agenda por parte del responsable
  - Sesión de preguntas y respuestas
  - Conclusión de la rueda de prensa

- En caso de que los medios soliciten algún tipo de información proporcionarla.
  - Monitoreo de los medios
- g. Desarrollo de boletines electrónicos informativos sobre las acciones de la institución
- h. Publicar el boletín en el portal de la institución y compartirlo por la vía electrónica con medios de comunicación, instituciones, ong's, organismos internacionales, etc.

#### **Actividad 4: Convocatoria y cobertura de eventos**

##### **Descripción del proceso:**

- a. Recibe solicitud de cobertura o convocatoria de medios e información general sobre la actividad a desarrollar.
- b. Elabora convocatoria de medios basado en el tipo de actividad y la localidad
- c. Elabora nota de prensa con agenda de actividades y los principales actores
- d. Se elabora un listado de medios de comunicación con teléfonos y correos electrónicos.
- e. Se envía junto con la convocatoria por correo electrónico o fax, la nota de prensa y la agenda respectiva.
- f. Se realizan llamadas telefónicas para confirmar la participación de cada uno de los medios.
- g. Se coordinan aspectos logísticos para no dificultar el acceso de medios y asegurar la cobertura
- h. Coordinar un espacio físico destinado a la ubicación de los medios
- i. Establecer el horario de la conferencia de prensa
- j. Proporcionar información adicional sobre la actividad desarrollada a todos los medios
- k. Realizar monitoreo de medios

#### **Actividad 5: Diseño y elaboración de productos de divulgación**

##### **Descripción del Proceso:**

- a. Se recibe la solicitud o se plantea la necesidad de elaborar un producto

- b. Preguntar sobre la disponibilidad presupuestaria para tomar la decisión sobre la cantidad y forma de presentación del producto
- c. Cotizar con tres empresas para la elaboración del material, ya sea impreso, audiovisual o radiofónico.
- d. Tomando en consideración el costo y la calidad del servicio, se escoge la empresa responsable de la elaboración e impresión del material
- e. Elaborar un bosquejo con el contenido propuesto y la forma de presentación del mismo. Es muy importante velar por la imagen gráfica del Gobierno.
- f. Posteriormente se presenta para autorización de bosquejo y contenido.
- g. Si se autoriza el bosquejo se entrega a empresa para diagramación y elaboración de artes.
- h. Caso contrario, se regresa a la DCI para realizar las modificaciones.
- i. Se replantea el bosquejo para autorización.
- j. Se reciben los artes finales y se presentan a las autoridades correspondientes.
- k. Las autoridades firman los artes finales de autorizados.
- l. Se envían los artes aprobados y firmados por la máxima autoridad de la Secretaría para su desarrollo.

### **Actividad 6: Proceso para el mantenimiento de la Sección “Ley de Acceso a la Información Pública” en cumplimiento al Decreto No. 57-2008.**

Después de la implementación del Módulo, se desarrollan actividades las siguientes actividades:

- a. Es importante tener a la vista la Ley de Acceso a la Información pública, pero principalmente basarse en el Artículo 10, relacionada con la Información Pública de Oficio, en la cual se establece que todos los sujetos obligados deberán mantener actualizada y disponible, en todo momento, de acuerdo con sus funciones y a disposición de cualquier interesado, como mínimo, la siguiente información, que podrá ser consultada de manera directa o a través de los portales electrónicos de cada sujeto:
  - 1. Estructura orgánica y funciones de cada una de las dependencias y departamentos, incluyendo su marco normativo;
  - 2. Dirección y teléfonos de la entidad y de todas las dependencias que la conforman;
  - 3. Directorio de empleados y servidores públicos, incluyendo números de teléfono y direcciones de correo electrónico oficiales no privados; quedan exentos de esta obligación los sujetos obligados cuando se ponga en riesgo el sistema nacional de seguridad, la investigación

- criminal e inteligencia del Estado;
4. Número y nombre de funcionarios, servidores públicos, empleados y asesores que laboran en el sujeto obligado y todas sus dependencias, incluyendo salarios que corresponden a cada cargo, honorarios, dietas, bonos, viáticos o cualquier otra remuneración económica que perciban por cualquier concepto. Quedan exentos de esta obligación los sujetos obligados cuando se ponga en riesgo el sistema nacional de seguridad, la investigación criminal e inteligencia del Estado;
  5. La misión y objetivos de la institución, su plan operativo anual y los resultados obtenidos en el cumplimiento de los mismos;
  6. Manuales de procedimientos, tanto administrativos como operativos;
  7. La información sobre el presupuesto de ingresos y egresos asignado para cada ejercicio fiscal; los programas cuya elaboración y/o ejecución se encuentren a su cargo y todas las modificaciones que se realicen al mismo, incluyendo transferencias internas y externas;
  8. Los informes mensuales de ejecución presupuestaria de todos los renglones y de todas las unidades, tanto operativas como administrativas de la entidad;
  9. La información detallada sobre los depósitos constituidos con fondos públicos provenientes de ingresos ordinarios, extraordinarios, impuestos, fondos privativos, empréstitos y donaciones;
  10. La información relacionada con los procesos de cotización y licitación para la adquisición de bienes que son utilizados para los programas de educación, salud, seguridad, desarrollo rural y todos aquellos que tienen dentro de sus características la entrega de dichos bienes a beneficiarios directos o indirectos, indicando las cantidades, precios unitarios, los montos, los renglones presupuestarios correspondientes, las características de los proveedores, los detalles de los procesos de adjudicación y el contenido de los contratos;
  11. La información sobre contrataciones de todos los bienes y servicios que son utilizados por los sujetos obligados, identificando los montos, precios unitarios, costos, los renglones presupuestarios correspondientes, las características de los proveedores, los detalles de los procesos de adjudicación y el contenido de los contratos;
  12. Listado de viajes nacionales e internacionales autorizados por los sujetos obligados y que son financiados con fondos públicos, ya sea para funcionarios públicos o para cualquier otra persona, incluyendo objetivos de los viajes, personal autorizado a viajar, destino y costos, tanto de boletos aéreos como de viáticos;
  13. La información relacionada al inventario de bienes muebles e inmuebles con que cuenta cada uno de los sujetos obligados por la presente ley para el cumplimiento de sus atribuciones;
  14. Información sobre los contratos de mantenimiento de equipo, vehículos,

- inmuebles, plantas e instalaciones de todos los sujetos obligados, incluyendo monto y plazo del contrato e información del proveedor;
15. Los montos asignados, los criterios de acceso y los padrones de beneficiarios de los programas de subsidios, becas o transferencias otorgados con fondos públicos;
  16. La información relacionada a los contratos, licencias o concesiones para el usufructo o explotación de bienes del Estado;
  17. Los listados de las empresas precalificadas para la ejecución de obras públicas, de venta de bienes y de prestación de servicios de cualquier naturaleza, incluyendo la información relacionada a la razón social, capital autorizado y la información que corresponda al renglón para el que fueron precalificadas;
  18. El listado de las obras en ejecución o ejecutadas total o parcialmente con fondos públicos, o con recursos provenientes de préstamos otorgados a cualquiera de las entidades del Estado, indicando la ubicación exacta, el costo total de la obra, la fuente de financiamiento, el tiempo de ejecución, beneficiarios, empresa o entidad ejecutora, nombre del funcionario responsable de la obra, contenido y especificaciones del contrato correspondiente;
  19. Los contratos de arrendamiento de inmuebles, equipo, maquinaria o cualquier otro bien o servicio, especificando las características de los mismos, motivos del arrendamiento, datos generales del arrendatario, monto y plazo de los contratos;
  20. Información sobre todas las contrataciones que se realicen a través de los procesos de cotización y licitación y sus contratos respectivos, identificando el número de operación correspondiente a los sistemas electrónicos de registro de contrataciones de bienes o servicios, fecha de adjudicación, nombre del proveedor, monto adjudicado, plazo del contrato y fecha de aprobación del contrato respectivo;
  21. Destino total del ejercicio de los recursos de los fideicomisos constituidos con fondos públicos, incluyendo la información relacionada a las cotizaciones o licitaciones realizadas para la ejecución de dichos recursos y gastos administrativos y operativos del fideicomiso;
  22. El listado de las compras directas realizadas por las dependencias de los sujetos obligados;
  23. Los informes finales de las auditorías gubernamentales o privadas practicadas a los sujetos obligados, conforme a los períodos de revisión correspondientes;
  24. En caso de las entidades públicas o privadas de carácter internacional, que manejen o administren fondos públicos deberán hacer pública la información obligatoria contenida en los numerales anteriores, relacionada únicamente a las compras y contrataciones que realicen con dichos fondos;

25. En caso de las entidades no gubernamentales o de carácter privado que manejen o administren fondos públicos deben hacer pública la información obligatoria contenida en los numerales anteriores, relacionada únicamente a las compras y contrataciones que realicen con dichos fondos;
  26. Los responsables de los archivos de cada uno de los sujetos obligados deberán publicar, por lo menos una vez al año, y a través del Diario de Centro América, un informe sobre: el funcionamiento y finalidad del archivo, sus sistemas de registro y categorías de información, los procedimientos y facilidades de acceso al archivo;
  27. El índice de la información debidamente clasificada de acuerdo a esta ley;
  28. Las entidades e instituciones del Estado deberán mantener informe actualizado sobre los datos relacionados con la pertenencia sociolingüística de los usuarios de sus servicios, a efecto de adecuar la prestación de los mismos;
  29. Cualquier otra información que sea de utilidad o relevancia para cumplir con los fines y objetivos de la presente ley.
- b. Para el cumplimiento de lo establecido en la ley se deberá tener una coordinación directa con los responsables de la información que en este artículo se requiere.
  - c. Verificar que la información contenga específicamente lo que la ley exige.
  - d. Mantener un check list de la información que debe ser actualizada mensualmente y coordinar con las Direcciones correspondientes su cumplimiento.
  - e. Sobre las solicitudes de información por parte de los usuarios, es importante tener en cuenta lo que dicta la Ley en sus artículos 41, 42, 43, 44 y 45.

Se debe tomar en consideración que la Dirección deberá llevar un record de todas las solicitudes que ingresan para poder cumplir con lo que dicta el Capítulo Tercero, en cuanto a las atribuciones del Sujeto Obligado, específicamente lo que establece el Artículo 48, "Informe de los sujetos obligados": "Los sujetos obligados deberán presentar al Procurador de los Derechos Humanos, un informe por escrito correspondiente al año anterior, a más tardar antes de que finalice el último día hábil del mes de enero siguiente. El informe deberá contener:

1. El número de solicitudes formuladas al sujeto obligado de que se trate y el tipo de información requerida;
2. El resultado de cada una de las solicitudes de información;
3. Sus tiempos de respuesta;
4. La cantidad de solicitudes pendientes;
5. La cantidad de solicitudes con ampliación de plazos;

6. El número de solicitudes desechadas;
7. La cantidad de solicitudes no satisfechas por ser información reservada o confidencial; y
8. El número de impugnaciones.

El Procurador de los Derechos Humanos podrá solicitar, en los casos de los numerales 4, 5, 6 y 7, los motivos y el fundamento que originaron esa resolución. Lo anterior con fundamento en lo previsto por el artículo 14, literal i) de la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos, Decreto Número 54-86 del Congreso de la República.