



# PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN PARA LA GESTIÓN DE CRISIS

---

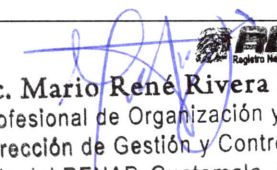
## COMUNICACIÓN SOCIAL

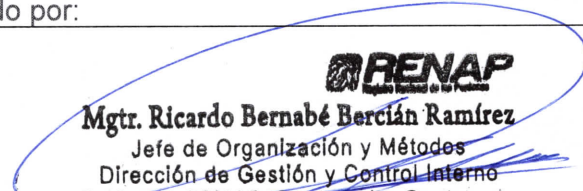
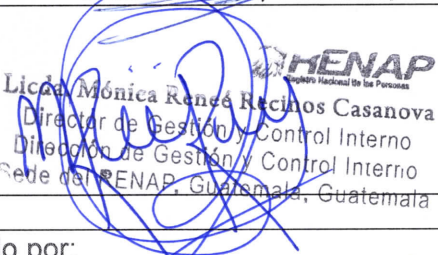


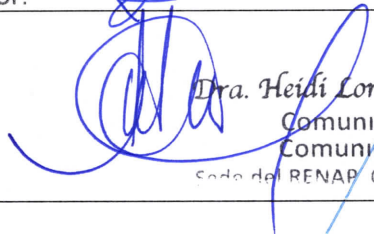
DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS  
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CONTROL INTERNO

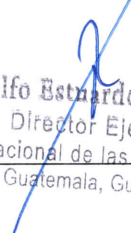
|                  |                |
|------------------|----------------|
| FECHA DE EMISIÓN | Agosto 2026    |
| CÓDIGO           | PRO-CS-02-2026 |
| VERSIÓN          | 03             |

COMUNICACIÓN SOCIAL  
PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN PARA LA GESTIÓN DE CRISIS  
VERSIÓN 03: PRO-CS-02-2026

| Elaborado por:                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Lic. Mario René Rivera Bautista<br>Profesional de Organización y Métodos | <br><br><b>Lic. Mario René Rivera Bautista</b><br>Profesional de Organización y Métodos<br>Dirección de Gestión y Control Interno<br>Sede del RENAP, Guatemala, Guatemala |

| Revisado por:                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mgtr. Ricardo Bernabé Bercián Ramírez<br>Jefe de Organización y Métodos       | <br><br><b>Mgtr. Ricardo Bernabé Bercián Ramírez</b><br>Jefe de Organización y Métodos<br>Dirección de Gestión y Control Interno<br>Sede del RENAP, Guatemala, Guatemala        |
| Licda. Mónica Reneé Recinos Casanova<br>Director de Gestión y Control Interno | <br><br><b>Licda. Mónica Reneé Recinos Casanova</b><br>Director de Gestión y Control Interno<br>Dirección de Gestión y Control Interno<br>Sede del RENAP, Guatemala, Guatemala |

| Validado por:                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dra. Heidi Lorena Melgar Reyna<br>Comunicador Social | <br><br><b>Dra. Heidi Lorena Melgar Reyna</b><br>Comunicador Social<br>Comunicación Social<br>Sede del RENAP, Guatemala, Guatemala |

| Aprobado por:                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dr. Rodolfo Estuardo Arriaga Herrera<br>Director Ejecutivo | <br><br><b>Dr. Rodolfo Estuardo Arriaga Herrera</b><br>Director Ejecutivo<br>Registro Nacional de las Personas - RENAP.<br>Guatemala, Guatemala |

**REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS -RENAP-****GUATEMALA, C.A.****ACUERDO DE DIRECCIÓN EJECUTIVA NÚMERO DE-501-2026****EL DIRECTOR EJECUTIVO DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS  
-RENAP-****CONSIDERANDO:**

Que de conformidad con el artículo 134 de la Constitución Política de la República de Guatemala, las entidades autónomas actúan por delegación del Estado, y tienen como una de las obligaciones el coordinar su política, con la política general del Estado y, en su caso, con la especial del Ramo a que correspondan; y de conformidad con lo regulado en los artículos 1 y 8 del Decreto número 90-2005 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Registro Nacional de las Personas, se crea el Registro Nacional de las Personas, como una entidad autónoma, de derecho público, con personalidad jurídica, patrimonio propio y plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones; son órganos del Registro: a) Directorio; b) Director Ejecutivo; c) Consejo Consultivo; d) Oficinas Ejecutoras; e) Direcciones Administrativas.

**CONSIDERANDO:**

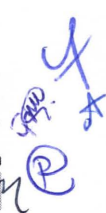
Que de conformidad con los artículos 19, 20 literales a) y m) del Decreto número 90-2005 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Registro Nacional de las Personas, el Director Ejecutivo es el superior jerárquico administrativo, quien ejerce la representación legal y es el encargado de dirigir y velar por el funcionamiento normal e idóneo de la entidad; son funciones del Director Ejecutivo, cumplir y velar porque se cumplan los objetivos de la Institución, así como las leyes y reglamentos; y todas aquellas que sean necesarias para que la Institución alcance plenamente sus objetivos.

**CONSIDERANDO:**

Que conforme lo establecido en los artículos 21 y 88 del Acuerdo de Directorio número 22-2023 del Registro Nacional de las Personas, Reglamento de Organización y Funciones del Registro Nacional de las Personas, Comunicación Social, es la dependencia responsable de fortalecer y consolidar la imagen institucional ante la población por medio de la difusión de información relevante de programas, proyectos implementados, logros y avances del RENAP, manteniendo una relación permanente, transparente y respetuosa, utilizando medios de comunicación convencionales y electrónicos e implementando estrategias y políticas de comunicación para generar un posicionamiento interno y externo. Asimismo, el Director Ejecutivo aprobará los Manuales de Normas y Procedimientos y cualquier otro documento técnico administrativo de las dependencias del Registro Nacional de las Personas.

**CONSIDERANDO:**

Que la Dirección de Gestión y Control Interno del Registro Nacional de las Personas, solicitó la aprobación del documento denominado **"PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN PARA LA GESTIÓN DE CRISIS"** versión 03, de Comunicación Social, el cual tiene como objetivo proveer un documento técnico administrativo que regule y oriente la comunicación ante situaciones que



puedan afectar la continuidad de los servicios o la imagen de la institución mediante la implementación de acciones comunicacionales oportunas, coordinadas y alineadas con los procesos establecidos.

**POR TANTO:**

Con base en lo considerado, normas legales citadas y lo que para el efecto establecen los artículos 134 literal a), 153 y 154 de la Constitución Política de la República de Guatemala; 1, 8, 19, 20 literales a) y m) del Decreto número 90-2005 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Registro Nacional de las Personas; 21 y 88 del Acuerdo de Directorio número 22-2023, Reglamento de Organización y Funciones del Registro Nacional de las Personas.

**ACUERDA:**

**Artículo 1. APROBAR** bajo la estricta responsabilidad de Comunicación Social, el contenido del documento denominado **“PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN PARA LA GESTIÓN DE CRISIS”** versión 03, de Comunicación Social del Registro Nacional de las Personas -RENAP-.

**Artículo 2.** Se derogan todas las disposiciones anteriores que regulen la materia o que se opongan al Protocolo que se aprueba en el artículo precedente.

**Artículo 3.** Se instruye a las Direcciones involucradas, para que una vez se encuentre notificado el presente Acuerdo, se realicen las diligencias necesarias a efecto de hacer posible la ejecución del mismo.

**Artículo 4.** Notifíquese a todas las Oficinas Ejecutoras, Direcciones Administrativas y Dependencias de Apoyo del Director Ejecutivo del Registro Nacional de las Personas, por medio de la Secretaría General de la Institución.

**Artículo 5.** El presente Acuerdo entra en vigencia inmediatamente.

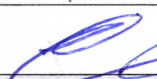
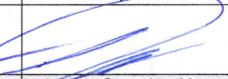
Dado en la ciudad de Guatemala, el dieciocho de agosto de dos mil veintiséis.



  
**DOCTOR RODOLFO ESTUARDO ARRIAGA HERRERA**  
**DIRECTOR EJECUTIVO**

## Contenido

|     |                                                                   |    |
|-----|-------------------------------------------------------------------|----|
| 1.  | Objetivo.....                                                     | 6  |
| 2.  | Campo de aplicación .....                                         | 6  |
| 3.  | Base legal .....                                                  | 6  |
| 4.  | Monitoreo y seguimiento.....                                      | 6  |
| 5.  | Integración del Gabinete de Crisis .....                          | 7  |
| 6.  | Gestión de riesgos.....                                           | 7  |
| 7.  | Presentación detallada de la situación al Gabinete de Crisis..... | 8  |
| 8.  | Protocolo de comunicación para la gestión de crisis .....         | 9  |
| 9.  | Acciones de comunicación en situación de contingencia.....        | 10 |
| 10. | Casos no previstos .....                                          | 11 |
|     | Control de cambios .....                                          | 12 |

| Elaborado por:                                                                      | Revisado por:                                                                       | Revisado por:                                                                       | Validado por:                                                                        | Aprobado por:                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  |  |  |
| Departamento de Organización y Métodos                                              | Jefe de Organización y Métodos                                                      | Director de Gestión y Control Interno                                               | Comunicador Social                                                                   | Director Ejecutivo                                                                    |

## 1. Objetivo

Proveer un documento técnico administrativo que regule y oriente la comunicación ante situaciones que puedan afectar la continuidad de los servicios o la imagen de la institución, mediante la implementación de acciones comunicacionales oportunas, coordinadas y alineadas con los procesos establecidos.

## 2. Campo de aplicación

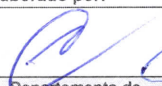
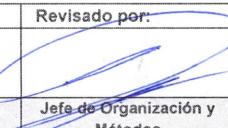
El presente Protocolo será de observancia y aplicación obligatoria para todas las dependencias del Registro Nacional de las Personas que participen en el ciclo de información institucional ante la crisis (generación, autorización y difusión).

## 3. Base legal

- Constitución Política de la República de Guatemala.
- Decreto número 90-2005 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Registro Nacional de las Personas.
- Acuerdo de Directorio número 63-2021 del Registro Nacional de las Personas, Código de Ética y Probidad del Registro Nacional de las Personas -RENAP-.
- Acuerdo de Directorio número 56-2022 del Registro Nacional de las Personas, Reglamento Interior de Trabajo del Registro Nacional de las Personas -RENAP-.
- Acuerdo de Directorio número 22-2023 del Registro Nacional de las Personas, Reglamento de Organización y Funciones del Registro Nacional de las Personas.

## 4. Monitoreo y seguimiento

Para garantizar la vigencia y efectividad de este Protocolo, el Comunicador Social y el Registrador Central de las Personas deberán de mantener un control adecuado de los procesos, con el fin de solicitar oportunamente la actualización para incorporar los ajustes y modificaciones que se consideren pertinentes.

|                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                      |                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Elaborado por:                                                                      | Revisado por:                                                                       | Revisado por:                                                                       | Validado por:                                                                        | Aprobado por:                                                                         |
|  |  |  |  |  |
| Departamento de Organización y Métodos                                              | Jefe de Organización y Métodos                                                      | Director de Gestión y Control Interno                                               | Comunicador Social                                                                   | Director Ejecutivo                                                                    |

## 5. Integración del Gabinete de Crisis

5.1. El Gabinete de Crisis<sup>1</sup> estará integrado por:

- a) Director Ejecutivo o su representante, quien lo presidirá.
- b) Director y/o subdirectores de la dependencia que presentó la crisis.
- c) Registrador Central de las Personas y/o subdirectores.
- d) Comunicador Social.

Podrán participar directores de otras dependencias, cuando así lo considere el Director Ejecutivo, de acuerdo con la naturaleza de la crisis.

5.2. El Gabinete de Crisis tendrá las responsabilidades siguientes:

- a) Identificar, analizar y categorizar la situación de crisis.
- b) Centralizar, validar y priorizar la información disponible para la toma de decisiones.
- c) Dirigir y coordinar las acciones institucionales para la atención y mitigación de la crisis.
- d) Definir la estrategia de comunicación institucional y establecer los lineamientos de vocería y los mensajes clave para difundir.

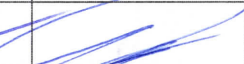
## 6. Gestión de riesgos

6.1. La gestión de riesgos es el proceso que permite identificar, analizar y categorizar las situaciones que puedan afectar la continuidad de los servicios o la imagen institucional, permitiendo establecer acciones de respuesta orientadas a garantizar la continuidad de las funciones críticas de la institución. Este proceso implica contar con un análisis de riesgos y definir las medidas específicas para enfrentar o superar una situación de crisis, para ello, es indispensable disponer de planes de contingencia<sup>2</sup> o de continuidad de operaciones que incorporen componentes de comunicación.

6.2. Los planes de contingencia y de continuidad de operaciones tendrán por objeto restablecer las funciones de la institución, evitando la interrupción de los servicios que se brindan a los usuarios, así como mitigar los riesgos asociados a la desinformación y al detrimento de la imagen institucional.

<sup>1</sup> Gabinete de Crisis: es un equipo multidisciplinario, organizado, responsable de planificar, coordinar y ejecutar las estrategias de comunicación durante una situación de crisis, facilitando la toma de decisiones comunicacionales entre las distintas dependencias involucradas y la relación con los medios de comunicación, autoridades, grupos de interés y la ciudadanía.

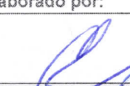
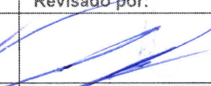
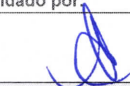
<sup>2</sup> Plan de contingencia: forma de organizarse para actuar frente a un evento posible.

| Elaborado por:                                                                      | Revisado por:                                                                       | Revisado por:                                                                       | Validado por:                                                                        | Aprobado por:                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  |  |  |
| Departamento de Organización y Métodos                                              | Jefe de Organización y Métodos                                                      | Director de Gestión y Control Interno                                               | Comunicador Social                                                                   | Director Ejecutivo                                                                    |

- 6.3. Las dependencias responsables de funciones críticas en la prestación de los servicios a los usuarios del RENAP tienen que disponer de un plan de contingencia o de continuidad de operaciones, en los cuales se debe incluir la coordinación con Comunicación Social.
- 6.4. Los planes de contingencia y de continuidad de operaciones deberán ser activados por los responsables que hayan sido definidos; asimismo, la toma de decisiones se efectuará de conformidad con los escalamientos establecidos.

## 7. Presentación detallada de la situación al Gabinete de Crisis

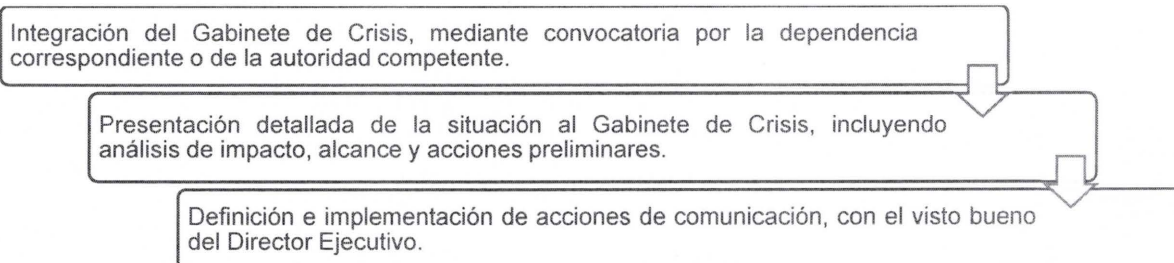
- 7.1 Las dependencias responsables de atender o mitigar la situación de crisis, de conformidad con las funciones delegadas en el Reglamento de Organización y Funciones del Registro Nacional de las Personas, deberán presentar al Gabinete de Crisis un diagnóstico integral de la situación, que incluya como mínimo lo siguiente:
- a) **Descripción de la situación:** relación cronológica de los hechos y los actores involucrados.
  - b) **Acciones adoptadas:** medidas implementadas para mitigar el impacto de la contingencia.
  - c) **Alcance:** delimitación del área, servicio o población afectada.
  - d) **Tipo de contingencia:** identificación de la contingencia, sea esta, operativa, tecnológica, reputacional, de seguridad u otra.
  - e) **Riesgos asociados:** identificación de posibles impactos adicionales, incluyendo riesgos reputacionales y de desinformación.
- 7.2 Las decisiones que se adopten en el Gabinete de Crisis deberán atender el siguiente orden de prioridades:
- a) Proteger la integridad y seguridad de la información institucional, especialmente la contenida en las bases de datos del Registro Nacional de las Personas.
  - b) Garantizar la continuidad o el restablecimiento oportuno de las funciones críticas, evitando la interrupción de los servicios que la institución brinda a los usuarios de las Oficinas del RENAP y a las instituciones que requieren consultas de datos.
  - c) Asegurar una comunicación institucional oportuna, veraz y coherente, que permita informar adecuadamente a los usuarios y preservar la confianza en la institución.
  - d) Mantener la producción o al menos reanudar la continuidad de las operaciones relacionadas con la emisión del Documento Personal de Identificación -DPI-.

| Elaborado por:                                                                      | Revisado por:                                                                       | Revisado por:                                                                       | Validado por:                                                                        | Aprobado por:                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  |  |  |
| Departamento de Organización y Métodos                                              | Jefe de Organización y Métodos                                                      | Director de Gestión y Control Interno                                               | Comunicador Social                                                                   | Director Ejecutivo                                                                    |

- 7.3 Las reuniones del Gabinete de Crisis podrán realizarse de manera presencial o virtual, según la naturaleza y urgencia de la situación. En el caso de las reuniones presenciales, el lugar será determinado por el Director Ejecutivo o su representante, o en su defecto, por la autoridad competente de la dependencia que activó el plan.
- 7.4 El Gabinete de Crisis podrá adoptar medidas complementarias a los planes de contingencia y de continuidad de operaciones, en función del análisis de la situación, el impacto institucional y los riesgos asociados.

## 8. Protocolo de comunicación para la gestión de crisis

- 8.1 La gestión de la comunicación consiste en actuar mediante mecanismos de comunicación que permitan informar de manera adecuada y oportuna, facilitando la transmisión de información entre los actores involucrados; asimismo, demanda la implementación de procesos institucionales que aseguren una información clara hacia el público.
- 8.2 Ante cualquier evento que afecte la operatividad o la percepción pública de la institución sin un tiempo estimado de recuperación, las dependencias activarán de inmediato este protocolo bajo el siguiente procedimiento:

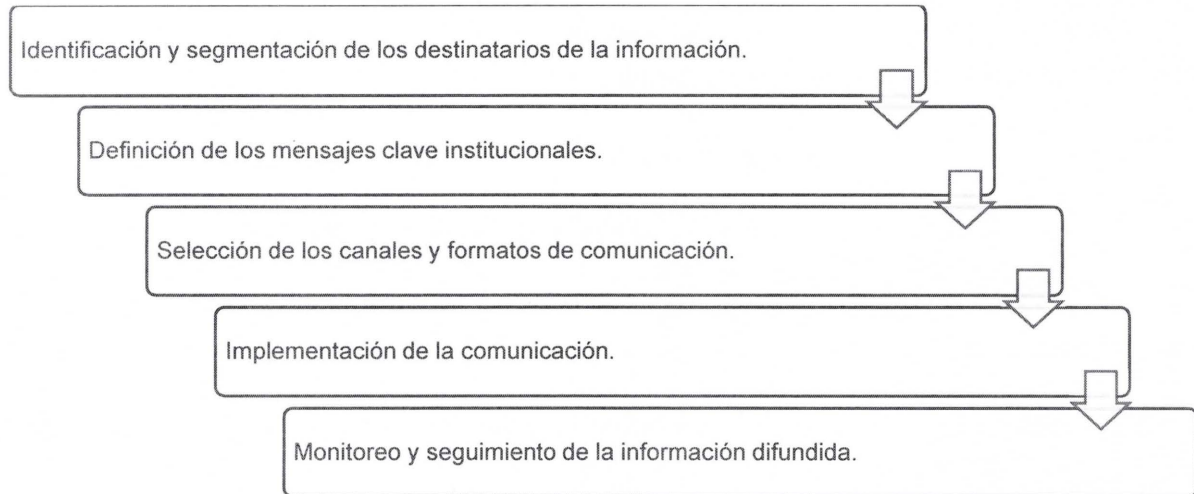


- 8.3 Las situaciones de riesgo o crisis deben ser atendidas por la(s) dependencia(s) involucrada(s) y coordinar con Comunicación Social la activación del presente Protocolo, a efecto de garantizar una comunicación institucional oportuna, alineada a los procesos establecidos en el “Manual de Normas y Procedimientos de Comunicación Social” vigente.

| Elaborado por:                         | Revisado por:                  | Revisado por:                         | Validado por:      | Aprobado por:      |
|----------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------|--------------------|--------------------|
|                                        |                                |                                       |                    |                    |
| Departamento de Organización y Métodos | Jefe de Organización y Métodos | Director de Gestión y Control Interno | Comunicador Social | Director Ejecutivo |

## 9. Acciones de comunicación en situación de contingencia

- 9.1. La estrategia de comunicación se definirá a partir del análisis de riesgos, el impacto de la contingencia y las acciones institucionales implementadas para su atención, desarrollándose conforme a las siguientes fases:



- 9.2. Las acciones de comunicación, internas o externas, serán definidas por el Gabinete de Crisis en coordinación con Comunicación Social, determinando sus destinatarios, objetivos y alcance. Dichas acciones deberán efectuarse apegadas a los principios institucionales regulados en el Código de Ética y Probidad del Registro Nacional de las Personas -RENAP-, particularmente los de confidencialidad y responsabilidad.
- 9.3. Las acciones de comunicación interna estarán dirigidas a las trabajadoras y los trabajadores del RENAP, con el propósito de informar por la vía más expedita sobre la situación, las medidas adoptadas y las disposiciones que deben observar en el desempeño de sus funciones.
- 9.4. Las acciones de comunicación externa estarán dirigidas a los usuarios, medios de comunicación, instituciones relacionadas y a la población en general. Se realizarán a través de los canales oficiales institucionales o los medios más expeditos (incluyendo medios digitales, redes sociales y el traslado de la información a los periodistas), garantizando la coherencia, claridad y veracidad de la misma.
- 9.5. El Gabinete de Crisis, en coordinación con Comunicación Social, será responsable del seguimiento a las acciones implementadas, así como de la evaluación de la efectividad de la comunicación.

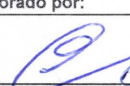
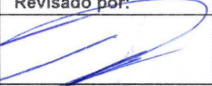
| Elaborado por:                         | Revisado por:                  | Revisado por:                         | Validado por:      | Aprobado por:      |
|----------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------|--------------------|--------------------|
|                                        |                                |                                       |                    |                    |
| Departamento de Organización y Métodos | Jefe de Organización y Métodos | Director de Gestión y Control Interno | Comunicador Social | Director Ejecutivo |

9.6. Según la naturaleza de la contingencia y el análisis de riesgos, los formatos de comunicación interna o externa, podrán incluir:

- a) **Comunicado institucional o comunicado de prensa:** instrumento oficial para informar sobre la situación, acciones adoptadas y estimaciones de restablecimiento de los servicios.
- b) **Publicaciones en redes sociales institucionales:** mensajes inmediatos para informar, actualizar o aclarar información a la ciudadanía.
- c) **Boletín informativo:** contenido explicativo sobre la situación y medidas implementadas.
- d) **Conferencias de prensa:** cuando la magnitud de la contingencia lo requiera.
- e) Otros formatos institucionales de comunicación que se consideren pertinentes, conforme a los lineamientos del “*Manual de Normas y Procedimientos de Comunicación Social*” vigente.

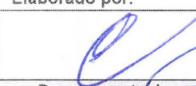
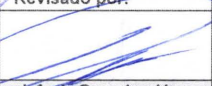
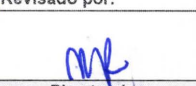
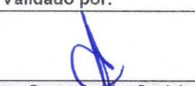
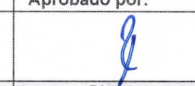
## 10. Casos no previstos

Los casos no previstos serán evaluados y resueltos por las autoridades competentes, en coordinación con Comunicación Social, según la naturaleza de la contingencia.

|                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                      |                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Elaborado por:                                                                      | Revisado por:                                                                       | Revisado por:                                                                       | Validado por:                                                                        | Aprobado por:                                                                         |
|  |  |  |  |  |
| Departamento de Organización y Métodos                                              | Jefe de Organización y Métodos                                                      | Director de Gestión y Control Interno                                               | Comunicador Social                                                                   | Director Ejecutivo                                                                    |

## Control de cambios

| Versión | Fecha | No. de páginas | Unidades involucradas                                                                               | Descripción                                                                                                                        |
|---------|-------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 03      | 2026  | 12             | Comunicación Social/<br>Registro Central de las Personas                                            | Protocolo de comunicación para la gestión de crisis.                                                                               |
| 02      | 2022  | 8              | Comunicación Social/<br>Dirección de Informática y Estadística/<br>Registro Central de las Personas | Protocolo de comunicación para la gestión de contingencias aprobado mediante el Acuerdo de Dirección Ejecutiva número DE-747-2022. |
| 01      | 2021  | 7              | Comunicación Social/<br>Dirección de Informática y Estadística/<br>Registro Central de las Personas | Protocolo de comunicación para la gestión de contingencias aprobado mediante el Acuerdo de Dirección Ejecutiva número DE-237-2021. |

| Elaborado por:                                                                      | Revisado por:                                                                       | Revisado por:                                                                       | Validado por:                                                                        | Aprobado por:                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  |  |  |
| Departamento de Organización y Métodos                                              | Jefe de Organización y Métodos                                                      | Director de Gestión y Control Interno                                               | Comunicador Social                                                                   | Director Ejecutivo                                                                    |