

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN  
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA



**“PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA EN LA UNIDAD DE ACCESO A  
LA INFORMACIÓN DEL ORGANISMO LEGISLATIVO”**

Informe final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por

**PAOLA ANTONIETA HERRERA GONZÁLEZ**

**CARNÉ: 2001 18484**

Previo a optar al título de

**LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

Guatemala, octubre de 2017

## **Consejo Directivo:**

Director:

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García

Representantes Docentes:

M.A Gustavo Adolfo Morán Portillo

Lic. Mario Enrique Campos Trijilio

Representantes Estudiantiles:

Mario Roberto Barrientos Aldana

Anaité del Rosario Machuca Pérez

Representante de Egresados:

MA. Jhonny Michael González Batres

Secretaria:

M.Sc. Claudia Xiomara Molina Avalos

Coordinador de EPS Licenciatura:

Lic. Luis Arturo Pedroza Gaytán

Supervisores de EPS Licenciatura:

Licda. Sandra Nohemí Hernández y Hernández

Lic. Fernando Ismael Flores Barrios



*Unidad de Información Pública*  
*Congreso de la República*  
*Guatemala, C. A.*

Guatemala, 12 de septiembre de 2017.

Lic. Luis Pedroza

**Coordinador**

*Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura*

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Universidad de San Carlos de Guatemala

Estimado Licenciado Pedroza:

Por medio de la presente, hacemos constar que la estudiante epesista **“PAOLA ANTONIETA HERRERA GONZÁLEZ”** con número de carné: **“200118484”** de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad de San Carlos de Guatemala; como requisito y previo a obtener el título de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, realizó el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en esta institución específicamente en la **“UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN”** cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del **09 de junio** al **31 julio** del año en curso; tiempo durante el cual ejecutó el proyecto comunicacional: **“PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA EN LA UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN DEL ORGANISMO LEGISLATIVO”** entregando el material respectivo y debidamente recibido por: **“UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN DEL ORGANISMO LEGISLATIVO”**

En tal virtud manifestamos entera satisfacción respecto al trabajo de la epesista y para los usos y procesos siguientes en el EPS de Licenciatura, extendemos la presente **CONSTANCIA DE FINALIZACIÓN DE SU PROYECTO DE EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA** en nuestra institución.

*Atentamente,*

Licda. Lidia Sierra de Barrientos  
Encargada del Despacho  
Unidad de Acceso a la Información





# Universidad de San Carlos de Guatemala Escuela de Ciencias de la Comunicación



Guatemala 18 de octubre de 2017

Estudiante  
Paola Antonieta Herrera González  
200118484  
Escuela de Ciencias de la Comunicación

De mi consideración:

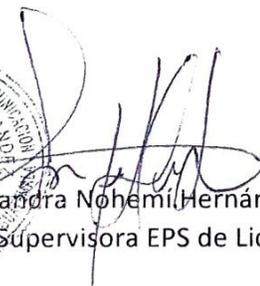
Me complace informarle que he revisado su informe final de EPS de Licenciatura con el título **PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA EN LA UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN DEL ORGANISMO LEGISLATIVO**. El citado trabajo cumple los requisitos de rigor del presente programa por lo cual, emito **DICTAMEN FAVORABLE** para los efectos subsiguientes.

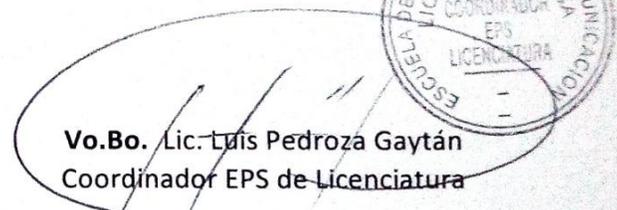
Se autoriza su aprobación en el acta de cierre respectiva y la distribución de su trabajo final de EPS de Licenciatura de forma digital en un archivo PDF en 7 CD'S que deberán ser distribuidos en cada una de las instancias siguientes:

- Biblioteca USAC
- Biblioteca ECC
- Secretaría ECC
- Institución o empresa
- Coordinación EPSL

Sin otro particular,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

  
Licda. Sandra Nohemi Hernández y Hernández  
Supervisora EPS de Licenciatura

  
Vo.Bo. Lic. Luis Pedroza Gaytán  
Coordinador EPS de Licenciatura



"Por una Universidad de Educación Superior Pública y de Calidad"  
OLIVERIO CASTAÑEDA DE LEÓN

Para efectos legales, únicamente la autora es responsable del contenido de este trabajo.

## DEDICATORIA

**A DIOS:** Gracias por su infinita misericordia y eterno amor que está presente en mi vida en todo momento. Bendito y alabado sea.

**A MI MADRE:** Marta González, una fuente inagotable de bendición en mi vida. Gracias por tu inmenso amor, tu lucha incansable para sacarnos adelante y tu apoyo incondicional, por formarme en principios y valores. Mi admiración y respeto para ti, mujer admirable.

**A MI PADRE:** José Guillermo Herrera, Q.E.P.D. Estoy segura que en donde se encuentra ha velado por mí, desde niña.

**A MIS HIJOS:** José Guillermo y Fátima Isabela, por ser el motor que mueve mi vida, los amo incondicionalmente. Sirva este logro como ejemplo para alcanzar sus metas.

**A MIS HERMANAS:** Lilian Marleny y Clara Luz, gracias por su amor, apoyo y consejo incondicional, por tantos momentos compartidos desde niñas, por protegerme. Son una bendición en mi vida.

**A MI ESPOSO:** Manuel Hernández, gracias por tu amor y apoyo, eres un ángel que Dios puso en mi camino para caminar de la mano, lado a lado. Te amo.

**A MIS SOBRINOS:** Saraí, Carlitos, Gaby, Alberto y Alejandro que sirva este triunfo como ejemplo, no importan las adversidades y el tiempo que tarde, los sueños se hacen realidad.

## AGRADECIMIENTOS

A la **UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**, mi alma mater, que abrió sus puertas para formarme profesionalmente.

A la **ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**, a los docentes que han compartido conmigo sus conocimientos.

A la **UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN DEL ORGANISMO LEGISLATIVO**, a todas aquellas personas que permitieron poner en práctica mis conocimientos, sirva mi trabajo de EPS como un aporte a la política de transparencia en este Alto Organismo.

Al M.sc. **SERGIO MORATAYA**, como director de la ECC, por abrir los espacios para la culminación de esta etapa profesional.

Al licenciado **LUIS PEDROZA**, Coordinador del EPS de Licenciatura, por su apoyo al proyecto desarrollado.

A la licenciada **SANDRA HERNÁNDEZ**, por su asesoría y acompañamiento en todo el proceso de EPS desarrollado.

A la licenciada **SANDRA DE CORZO**, por impulsarme a seguir adelante en este proceso.

Un agradecimiento especial:

A mis cuñados Gaby, Luis e Iván, por su cariño, en especial a **JUAN CARLOS BATRES** por su apoyo en muchas etapas de mi vida, eres un hermano para mí.

A mi suegra **LUSMINDA MAYÉN** por el cariño, apoyo y cuidados para mis hijos.

## INDICE

CONTENIDO	PÁGINA
RESUMEN .....	I
INTRODUCCIÓN.....	II
JUSTIFICACIÓN.....	III
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>1. DIAGNÓSTICO.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO.....</b>	<b>1</b>
1.1.1. Objetivo General.....	1
1.1.2. Objetivos Específicos.....	1
<b>1.2. LA INSTITUCIÓN.....</b>	<b>1</b>
1.2.1. Ubicación Geográfica.....	1
1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas.....	2
1.2.3. Antecedentes o Historia .....	2
1.2.4. Departamentos o dependencias.....	3
1.2.5. Misión.....	3
1.2.6. Visión.....	4
1.2.7. Objetivos Institucionales.....	4
1.2.8. Público Objetivo .....	4
1.2.9. Organigrama.....	5
<b>1.3. METODOLOGÍA.....</b>	<b>6</b>
1.3.1. Descripción del Método.....	6
1.3.2. Técnicas e instrumentos de recolección.....	7
1.3.3. Cronograma del Diagnóstico.....	9
<b>1.4. RECOPIACIÓN DE DATOS.....</b>	<b>10</b>
1.4.1. Ficha de entrevistas.....	10
1.4.2. Resultado de las entrevistas.....	11
1.4.3. Tabla comparativa puntos de encuentro.....	11
1.4.4. Gráficas e interpretaciones del resultado de las encuestas....	12

<b>1.5. RADRIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN .....</b>	<b>17</b>
1.5.1. Fortalezas .....	17
1.5.2. Oportunidades .....	17
1.5.3. Debilidades .....	17
1.5.4. Amenazas .....	17

## **CAPÍTULO II**

<b>2. PLAN DE COMUNICACIÓN.....</b>	<b>18</b>
<b>2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES.....</b>	<b>18</b>
<b>2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN.....</b>	<b>18</b>
2.2.1. Objetivos Generales.....	18
2.2.2 Objetivos Específicos.....	18
<b>2.3. PÚBLICO OBJETIVO.....</b>	<b>19</b>
<b>2.4. MENSAJE.....</b>	<b>20</b>
<b>2.5. ESTRATEGIA.....</b>	<b>20</b>
<b>2.6. ACCIONES DE COMUNICACIÓN.....</b>	<b>21</b>

## **CAPÍTULO III**

<b>3. INFORME DE EJECUCIÓN .....</b>	<b>24</b>
<b>3.1. PROYECTO DESARROLLADO.....</b>	<b>24</b>
3.1.1. Financiamiento.....	24
3.1.2. Presupuesto .....	24
3.1.3. Beneficiario.....	25
3.1.4. Recursos Humanos.....	26
3.1.5. Áreas Geográfica de acción.....	26
<b>3.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS.....</b>	<b>27</b>
<b>3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....</b>	<b>33</b>
<b>3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO.....</b>	<b>34</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>36</b>

<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>37</b>
<b>GLOSARIO.....</b>	<b>38</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>42</b>
<b>E-GRAFÍA.....</b>	<b>43</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>44</b>
<b>Transcripción completa de entrevista .....</b>	<b>44</b>
<b>Modelo de encuesta .....</b>	<b>47</b>
<b>Vaciado de la encuesta .....</b>	<b>48</b>
<b>Fotografías de acciones .....</b>	<b>50</b>
<b>Cartas de entrega.....</b>	<b>53</b>

## RESUMEN

Nombre de la Institución:	Unidad de Acceso a la Información del Organismo Legislativo
Nombre del Proyecto:	“Plan de Comunicación interna y externa en la Unidad de Acceso a la Información del Organismo Legislativo”
Objetivos del proyecto:	
General:	Implementar un plan de comunicación interna y externa en la Unidad de Acceso a la Información del Organismo Legislativo.
Específicos:	Fortalecer la comunicación interna y externa en la Unidad. Mejorar la comunicación interna en la Unidad de Acceso a la Información. Creación de material impreso con información de la Unidad. Establecer mecanismos para mejorar la atención para el usuario de la Unidad.
Sinopsis del proyecto:	Se realizó el diagnóstico a la Unidad, en el cual se detectaron debilidades en la comunicación interna y externa, por lo que se propuso y llevó a la práctica una serie de estrategias para fortalecer la comunicación con material impreso, capacitaciones y un plan para mejorar las relaciones humanas a lo interno de la oficina.

## INTRODUCCIÓN

Este documento contiene el diagnóstico y el plan de comunicación realizado a la Unidad de Acceso a la Información del Organismo Legislativo de la República de Guatemala, que, mediante la utilización de una metodología mixta identificó debilidades en la comunicación interna y externa, lo que permitió definir las estrategias para mejorar estas condiciones.

La elaboración del diagnóstico permitió conocer a profundidad los procedimientos utilizados por la Unidad para relacionarse interna y externamente. La estrategia está enfocada en la implementación de herramientas de comunicación para fortalecer la imagen de la Unidad y mejorar el ambiente laboral con el objetivo de tener mayor efectividad en la misma.

El plan contiene una serie de acciones dirigidas a los usuarios, a quienes se les proveyó de información relacionada a los procedimientos internos y legales, al personal de las diferentes dependencias del Congreso, involucrado en el proceso de respuesta a las solicitudes, nombrados por la Junta Directiva de este Alto Organismo como enlaces, se les dotó de una guía práctica para el efectivo cumplimiento de la Ley.

Las estrategias enfocadas al personal ubicado en la Unidad tienen como objetivo brindar una adecuada atención a los usuarios y mejorar la comunicación interna que permitan generar cambios, necesarios para hacer más eficiente el trabajo de esta dependencia.

## JUSTIFICACIÓN

La Unidad de Acceso a la Información de Organismo Legislativo debe cumplir a cabalidad con su función como garante de la transparencia en el Congreso de la República, esto demanda de una adecuada coordinación y mantener canales de comunicación efectivos con todos los involucrados en los procedimientos que desarrolla.

En este contexto, la creación de estrategias de comunicación es sumamente importante en ésta la Unidad, con el fin de fortalecer los procesos para poder relacionarse interna y externamente, ya que es la única oficina administrativa dentro del Organismo Legislativo que tiene contacto con el público y con la mayoría de dependencias del Congreso al mismo tiempo.

A partir de la implementación del plan, la Unidad cuenta con herramientas de comunicación para atender puntualmente cada una de sus necesidades. En materia de información, se elaboró un trifoliar para ser distribuido a los enlaces y los usuarios, se capacitó al personal en atención al público y se realizó una reunión para mejorar el clima laboral.

Estas acciones se realizaron debido a que, mediante el diagnóstico realizado, se determinó que ninguno de los aspectos descritos anteriormente estaban cubiertos a pesar de la importancia de la Unidad dentro del Parlamento.

La implementación del plan constituye un capital semilla para dotar a la Unidad de Acceso a la Información de las herramientas para mejorar la comunicación interna y externa a la cual debe dársele la importancia que requiere.

## **CAPÍTULO I**

### **1. DIAGNÓSTICO DE COMUNICACIÓN**

Diagnóstico de comunicación a la Unidad de Acceso a la Información del Organismo Legislativo

#### **1.1. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO**

##### **1.1.1. *Objetivo General***

Elaborar un diagnóstico de comunicación interna y externa en la Unidad de Acceso a la Información del Organismo Legislativo de Guatemala.

##### **1.1.2. *Objetivos Específicos***

- Establecer los problemas comunicacionales en la Unidad de Acceso a la Información, del Organismo Legislativo.
- Identificar los procesos de comunicación de la Unidad.
- Conocer los medios utilizados para dar a conocer la Unidad

#### **1.2. LA INSTITUCIÓN**

Unidad de Acceso a la Información del Organismo Legislativo.

##### **1.2.1. Ubicación Geográfica**

La oficina se encuentra ubicada en: 6a. avenida "A" 10-52 de la zona 01, de la ciudad de Guatemala. Tiene un horario de 8:30 a 16:30 horas para atención al público.

### **1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas**

Actualmente están vigentes los compromisos adquiridos entre el Congreso de la República, Gobierno Abierto y Parlamento Abierto, en los que participan diferentes organizaciones no gubernamentales y establecen un intercambio de beneficios en materia de transparencia.

### **1.2.3. Antecedentes**

La Unidad de Acceso a la Información del Organismo Legislativo, fue creada para dar cumplimiento al artículo 19, Capítulo Cuarto, de la Ley de Acceso a la Información Pública aprobada por el mismo Organismo Legislativo el 23 de septiembre de 2008, que determina que todas las dependencias públicas y que manejan fondos públicos deben contar con una oficina de este tipo.

El Organismo Legislativo instaló la Unidad por medio del acuerdo 17-2009, de la Junta Directiva, su primera coordinadora fue la licenciada Marisol González, quien puso en marcha una oficina nueva en su especie en Guatemala, fue ubicada en cercanías el Palacio Legislativo en la 8ª. avenida y 10 calle de la zona 1, fue trasladada debido a la remodelación del edificio y por cuestiones de seguridad.

La segunda persona encargada de dirigir la unidad fue la licencia Dolores Zeledón, sustituida por la licenciada Karina Paz. Actualmente está como encargada del despacho la licenciada Lilian Sierra de Barrientos.

Durante varios meses del 2017 la Unidad estuvo a cargo directamente del director General interino, sin que se lograra concretar la contratación de la persona para desempeñar el cargo como coordinadora.

Durante mucho tiempo el Congreso de la República fue considerado una de las instituciones menos transparentes puesto que no se publicaban los datos sobre su personal, y las solicitudes no superaban las 200 en el año, para 2016, la información de salarios del personal se hicieron públicos y se inició una política de puertas abiertas que aún persiste.

La apertura de esos datos generó un incremento en las solicitudes que ingresaban a la Unidad que llegaron a las 750 en 2016, con lo que quedó evidenciado el interés de la población por conocer más información que la del personal.

Esta Unidad es evaluada anualmente por Procuraduría de Derechos Humanos, hasta el 2015 el Congreso de la República había recibido una calificación muy baja en referencia al cumplimiento de la Ley, 36.27%, pero en 2016 el punteo se elevó a un 98.40% y para este año está en un 98.78%.

#### **1.2.4. Departamentos y dependencias**

La Unidad de Acceso a la Información, no tiene dependencias, pero está a cargo de coordinar la edición de página web del Congreso en el apartado de Transparencia, los enlaces responsables de gestionar la información y capacitaciones en temas de acceso a la información.

#### **1.2.5. Misión**

Ser una herramienta institucional que, bajo la dependencia de la Dirección General, es responsable de verificar las acciones necesarias para que toda persona interesada, sin discriminación alguna, ejercite el derecho de acceso a la información pública, sirviendo de enlace con las unidades administrativas y legislativas que tienen la responsabilidad de facilitarla.

### **1.2.6. Visión**

Fortalecer y consolidar la cultura de transparencia y rendición de cuentas en la actividad administrativa y legislativa del Congreso de la República de Guatemala.

### **1.2.7. Objetivos Institucionales**

Garantizar a toda persona interesada, sin discriminación alguna, el derecho a solicitar y tener acceso a la información pública en posesión de las autoridades;

Garantizar a toda persona individual el derecho de conocer y proteger los datos personales de lo que de ella conste en archivos estatales, así como de las actualizaciones de los mismos;

Garantizar la transparencia de la administración pública y de los sujetos obligados y el derecho de toda persona a tener acceso libre a la información pública;

Establecer como obligatorio el principio de máxima publicidad y transparencia en la administración pública y para los sujetos obligados en la presente ley;

Establecer, a manera de excepción y de manera limitativa, los supuestos en que se restrinja el acceso a la información pública;

Favorecer por el Estado la rendición de cuentas a los gobernados, de manera que puedan auditar el desempeño de la administración pública;

Garantizar que toda persona tenga acceso a los actos de la administración pública.

### **1.2.8. Público Objetivo**

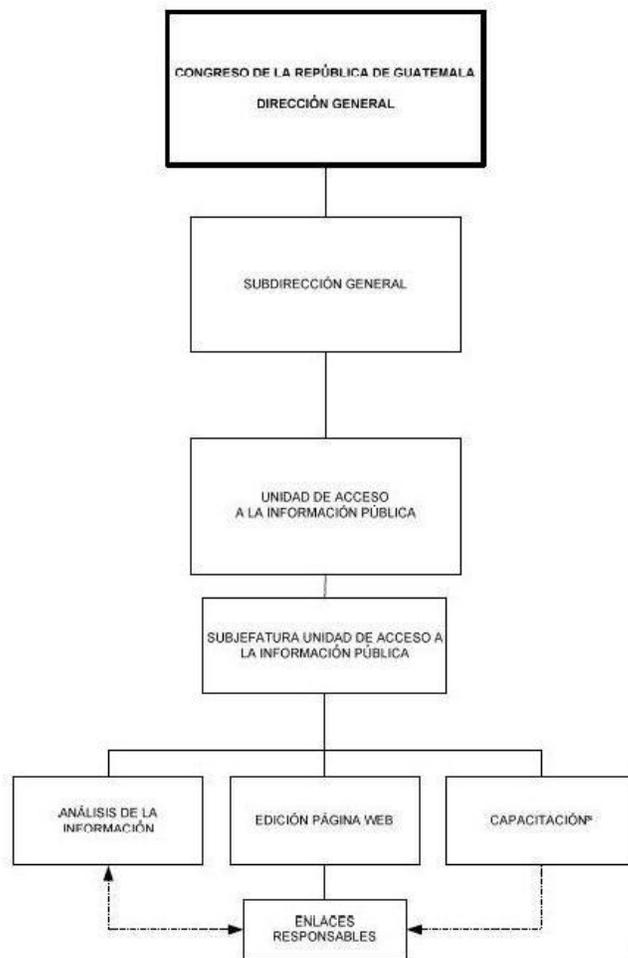
Toda persona interesada en solicitar información sobre el Congreso de la República, las solicitudes pueden realizarse personalmente en la Unidad, a través de la Página del Congreso de la República o bien por los correos institucionales [unidadaccesolibre@congreso.gob.gt](mailto:unidadaccesolibre@congreso.gob.gt) y por teléfono.

## 1.2.9. Organigrama de la Institución

CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA Y ORGANISMO LEGISLATIVO



### ORGANIGRAMA UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN



Manual de Organización del Congreso de la República y Organismo Legislativo, basado en el Decreto 57-2008.

### **1.3. METODOLOGÍA**

Para el presente trabajo se utilizó una metodología mixta, inductiva –deductiva o “Integral”, como la denomina Piloña, (2008), debido que es necesario establecer de manera cuantitativa y cualitativa cómo funciona la comunicación en la Unidad de Acceso a la Información Pública.

“Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta.” (Hernández Sampieri. 2014. Pág. 580).

“Este tipo de investigación reúne las ventajas de ambos enfoques ya que, toma en cuenta los aspectos cuantitativos y cualitativos del fenómeno. Es, por supuesto, el enfoque más completo ya que permite observar una realidad desde varias dimensiones”. (Piloña. 2008. Pág. 16).

#### **1.3.1. Descripción del método**

“El modelo de investigación mixta de *triangulación concurrente* se utiliza cuando el investigador pretende confirmar o corroborar resultados y efectuar validación cruzada entre datos cuantitativos y cualitativos, así como aprovechar las ventajas de cada método y minimizar sus debilidades” (Hernández Sampieri. (2014) Pág. 557).

Se utilizó el método deductivo para mostrar la necesidad de medir y estimar las dimensiones de las deficiencias en la comunicación que existen en la Unidad de Acceso a la Información Pública del Congreso de la República. Así también, se hace uso del método inductivo para explorar el proceso de comunicación para determinar las cualidades y condiciones en que se produce.

### **1.3.2. Técnicas e instrumentos de recolección**

“En la investigación disponemos de múltiples tipos de instrumentos para medir las variables de interés y en algunos casos llegan a combinarse varias técnicas de recolección de los datos” (Hernández Sampieri (2014) Pág. 217).

Se optó por utilizar las siguientes técnicas de investigación para alcanzar los objetivos planteados:

#### ***Observación***

Esta técnica “permite fijar los sentidos sobre un determinado aspecto, total o parcial, de la realidad del fenómeno que se estudia y registrar mental, gráfica y descriptivamente éste, para su análisis posterior” (Piloña Ortiz, 2008, pág. 75).

En la elaboración del presente diagnóstico se utilizó la técnica de observación directa, a través de la cual se logró establecer algunas dificultades en el proceso comunicacional y el clima laboral de la Unidad de Acceso a la Información Pública.

#### ***Encuestas***

“En el enfoque cuantitativo las muestras probabilísticas son esenciales en diseños de investigación por encuestas, en los que se pretende generalizar los resultados a una población”. (Hernández Sampieri, 2014, pág. 191).

Este tipo de herramienta es indispensable para alcanzar el objetivo, se encuestó a nueve personas que integran la Unidad de Acceso a la Información Pública del Congreso de la República, después del análisis comparativo de las respuesta se pudo determinar que existe la necesidad de mejorar aspectos fundamentales de la comunicación interna y externa.

## **Entrevistas**

“La entrevista se utiliza por el investigador cualitativo para recolectar datos, pues a través de las preguntas y respuestas se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema”, Hernández Sampieri (2014, pág. 403).

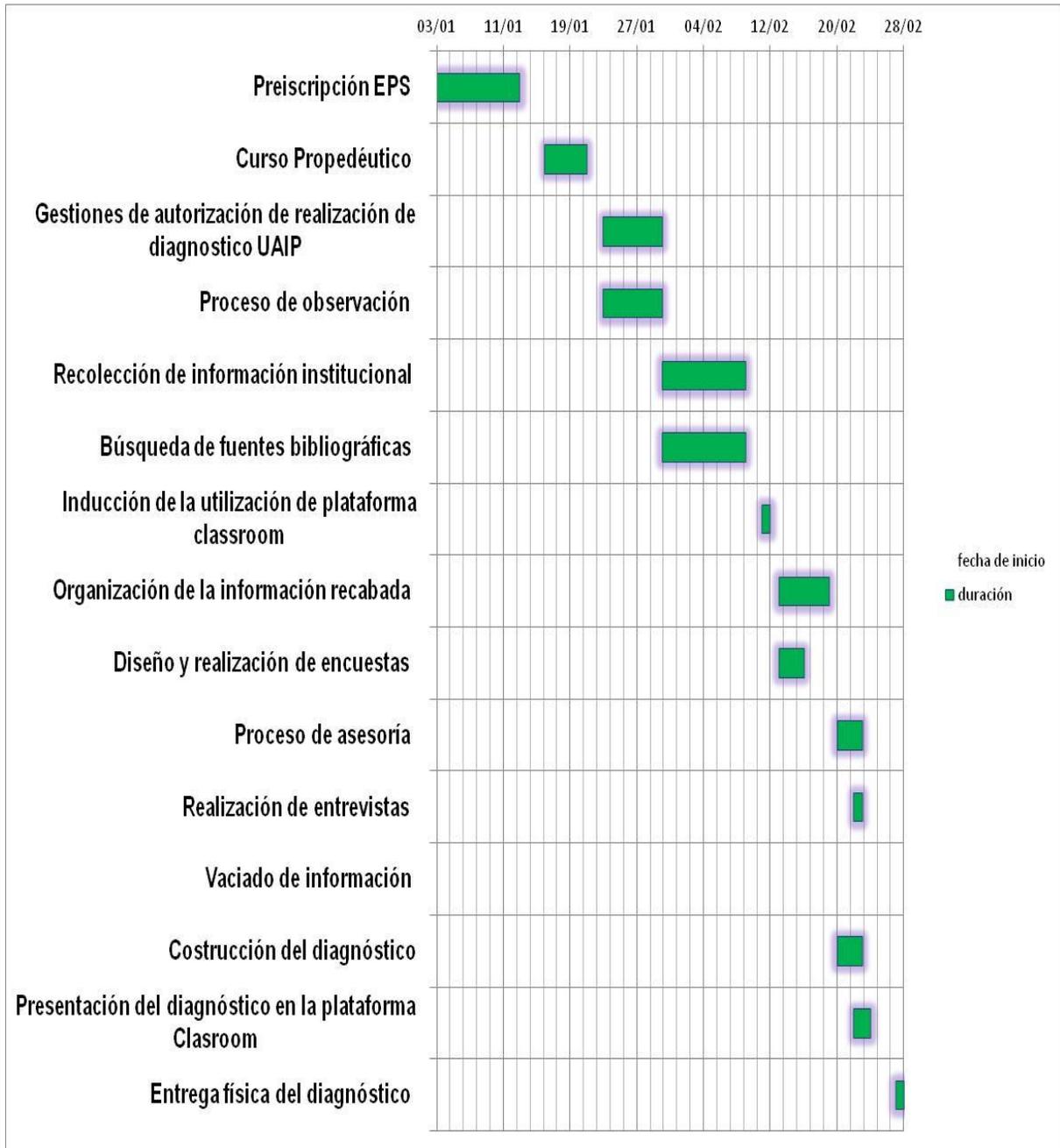
Se realizaron entrevistas estructuradas a tres personas, quienes tienen que ver con el proceso de comunicación de la Unidad, para tener una vista más amplia del desarrollo del mismo.

En primera instancia, se realizó una entrevista a la Coordinadora de la Unidad de Acceso a la Información, Licenciada Karina Paz, quien conoce todos los procesos que se realizan para cumplir a cabalidad con la Ley en la materia, evidenciando deficiencias con algunos actores involucrados en el proceso comunicacional.

Se entrevistó a la encargada de Base de Datos de la Dirección de Recursos Humanos del Congreso de la República, Licenciada Claudia García, quien funge como enlace entre esta dirección y la Unidad, encargada de trasladar la información relacionada con el personal, para la respuesta de las solicitudes.

Por último, se envió una entrevista por correo electrónico a la periodista Saira Ramos, quien ha hecho uso de su derecho de libre acceso a la información y ha realizado varias solicitudes de información a la Unidad. Ambas entrevistas se realizaron con el propósito de conocer cómo es visibilizada la dependencia por personas vinculadas al proceso de comunicación, pero que no forman parte propiamente de la misma.

### 1.3.3. Cronograma del Diagnóstico



Fuente: <https://exceltotal.com/diagrama-de-gantt-en-excel/>

## 1.4. RECOPIACIÓN DE DATOS

“De manera simultánea se recolectan y analizan datos cuantitativos y cualitativos sobre el problema de investigación aproximadamente en el mismo tiempo. Durante la interpretación y la discusión se terminan de explicar las dos clases de resultados, y generalmente se efectúan comparaciones de las bases de datos” (Hernández Sampieri. (2014) Pág. 557).

Los datos recopilados fueron analizados y corroborados, y se presentan de la siguiente manera:

### 1.4.1. Ficha de entrevistas

Tipo de entrevista	Estructurada
Objetivo	Establecer si existe deficiencia en la comunicación
<ol style="list-style-type: none"><li>1. ¿Cuál es su responsabilidad en el proceso del trámite de las solicitudes que hacen a la Unidad de Acceso a la Información Pública?</li><li>2. ¿Existe algún proceso de comunicación establecido que facilite la recolección de la información solicitada por los usuarios?</li><li>3. ¿Cuál es el principal obstáculo de comunicación que enfrenta en la realización del trabajo?</li><li>4. La Unidad ha tenido un incremento evidente de solicitudes de información, comparado con años anteriores. ¿A qué se debe ese incremento?</li><li>5. ¿Qué necesidades comunicacionales tiene actualmente la Unidad?</li><li>6. ¿Considera usted que es importante tener una buena comunicación con los usuarios?</li><li>7. ¿De qué forma mejoraría usted la comunicación que intervienen en el proceso de gestión de solicitudes?</li></ol>	

### 1.4.2. Resultados de entrevistas

La coordinadora de la Unidad de Acceso a la información manifestó en la entrevista que a pesar de que existe una estrategia administrativa con enlaces para la gestión de las solicitudes de información, no se cumple a cabalidad con los plazos debido a que las direcciones se toman mucho tiempo para entregar los datos.

Mientras tanto la encargada del archivo de personal de la Dirección de Recursos Humanos, Licenciada Claudia García, enlace de la Unidad, manifiesta que conoce a cabalidad los procesos y responsabilidades que tiene en el proceso de solicitudes, que se han realizado capacitaciones y que la comunicación es fluida con la dependencia.

La periodista, Saira Ramos, usuaria de la unidad asegura que conoce el procedimiento que establece la Ley de Acceso a la Información Pública, pero considera necesario que exista mayor información de parte de la Unidad para saber cómo se tramita su solicitud, puesto que no han quedado del todo conformes con la información

### 1.4.3. Tabla comparativa, puntos de encuentros y disensos entre entrevistados

<i>Pregunta</i>	<i>Puntos de encuentros</i>	<i>Puntos de disenso</i>
¿De qué forma conoció usted la Unidad de Acceso del congreso del a República de Guatemala?	✓	
¿Conoce todos los procesos y plazos que se realizan con la solicitud de información?		✓
¿Cuál es el principal obstáculo que enfrentan en la recolección de la información?	✓	

#### 1.4.4. Gráficas e interpretación del resultado de las encuestas

Gráfica 1

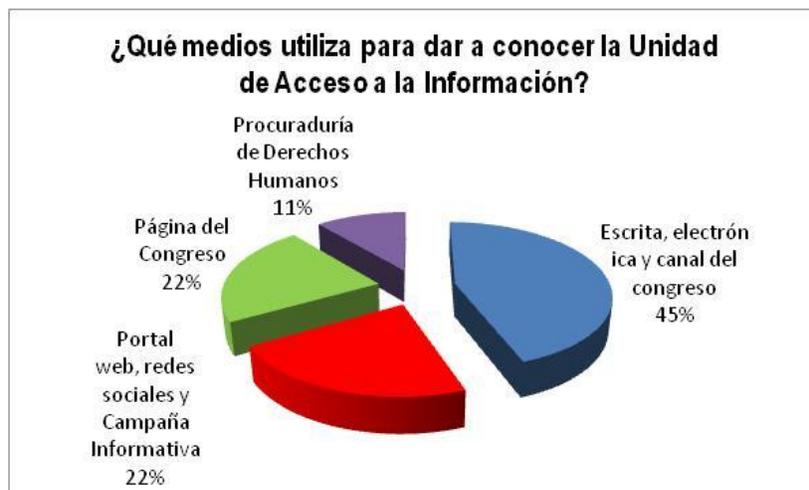


Fuente: Paola Herrera

Interpretación:

La gráfica muestra que el 89% del personal de la Unidad de Acceso a la Información Pública conoce el plan de comunicación y el 11% dice desconocer que exista uno.

Gráfica 2

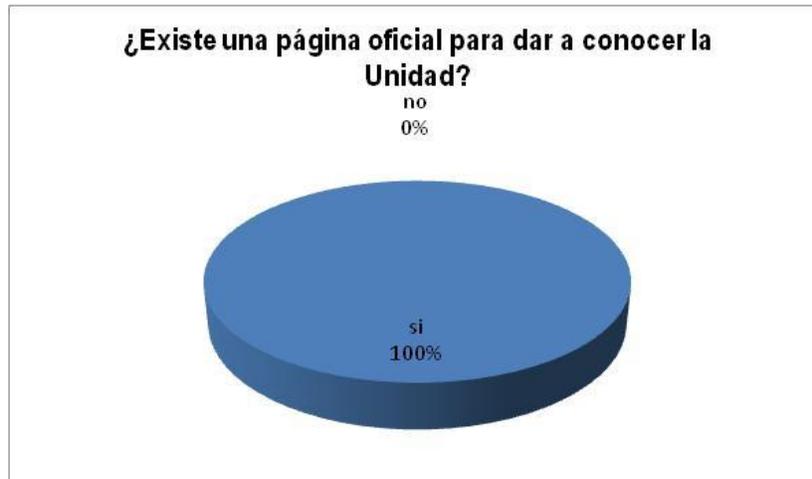


Fuente: Paola Herrera

Interpretación:

En la gráfica se evidencia una diversidad de las formas en que se da a conocer la Unidad.

Gráfica 3

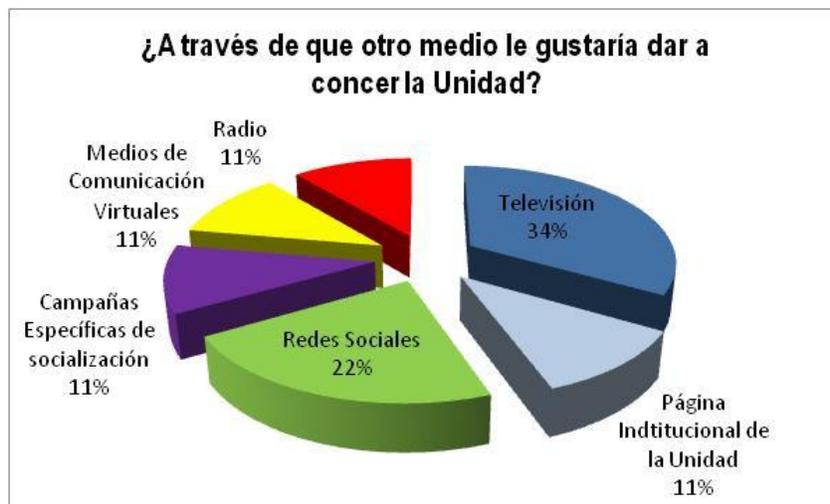


Fuente: Paola Herrera,

Interpretación:

En la gráfica se muestra que el 100% del personal conoce que hay una página web para dar a conocer a la Unidad.

Gráfica 4



Fuente: Paola Herrera

Interpretación

Al 34% de los empleados de la Unidad le gustaría dar a conocer la Unidad por medio de Televisión, 22% por medio de Redes Sociales. A través de radio, medios de comunicación virtuales, página institucional de la Unidad y campañas específicas de socialización el 11% cada uno.

Gráfica 5

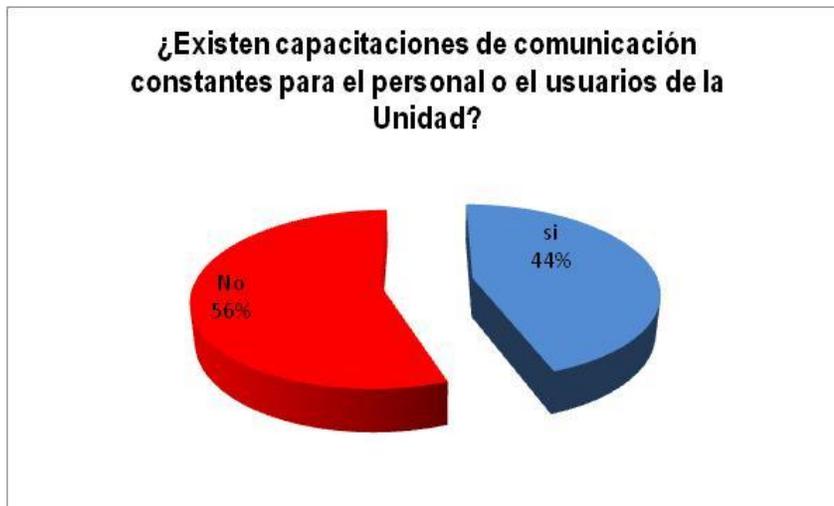


Fuente: Paola Herrera

Interpretación:

De acuerdo con el 67% del personal encuestado existe un instructivo para que el usuario conozca el procedimiento de las solicitudes, mientras que el 33% dice que no hay un documento como tal.

Gráfica 6

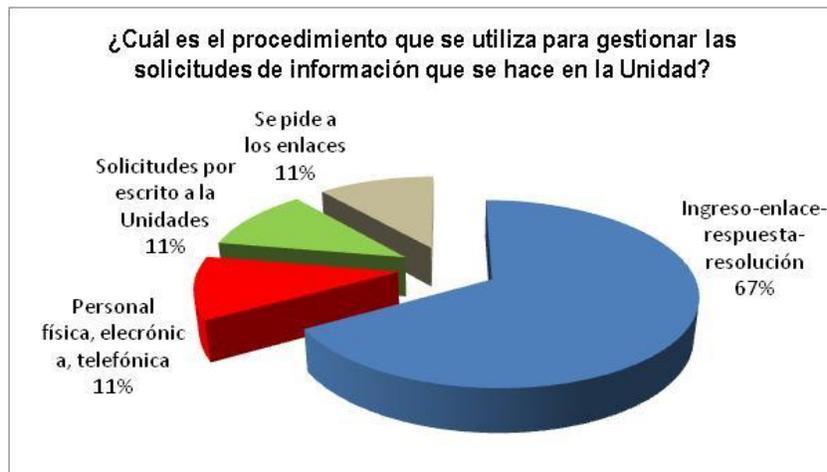


Fuente: Paola Herrera

Interpretación:

El 56% de los encuestados dicen que no existen capacitaciones de comunicación para el personal de la Unidad, mientras el 44% manifiesta que si las hay.

Gráfica 7



Fuente: Paola Herrera

Interpretación:

Tras el análisis respectivo se determinó que la totalidad del personal conoce el procedimiento en que se gestionan las solicitudes hechas por el usuario de la Unidad.

Gráfica 8

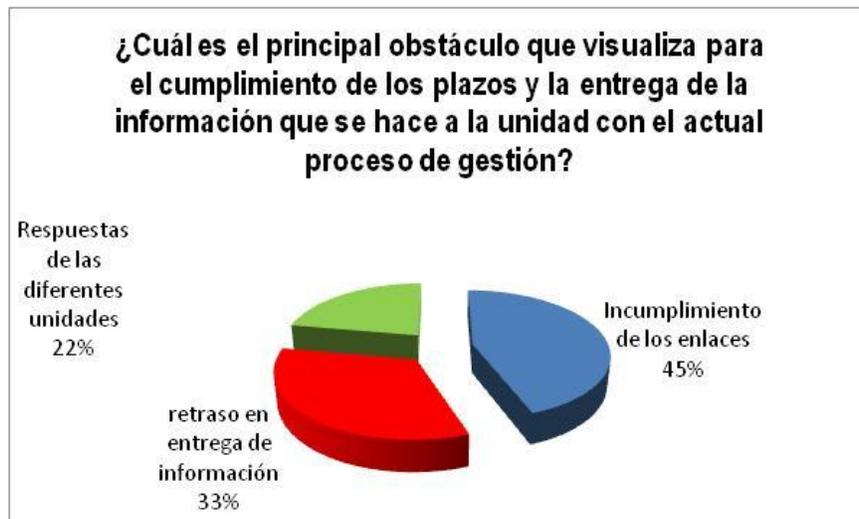


Fuente: Paola Herrera

Interpretación:

La totalidad del personal considera que el proceso para gestionar las solicitudes que ingresan a la Unidad es efectivo.

Gráficas 9

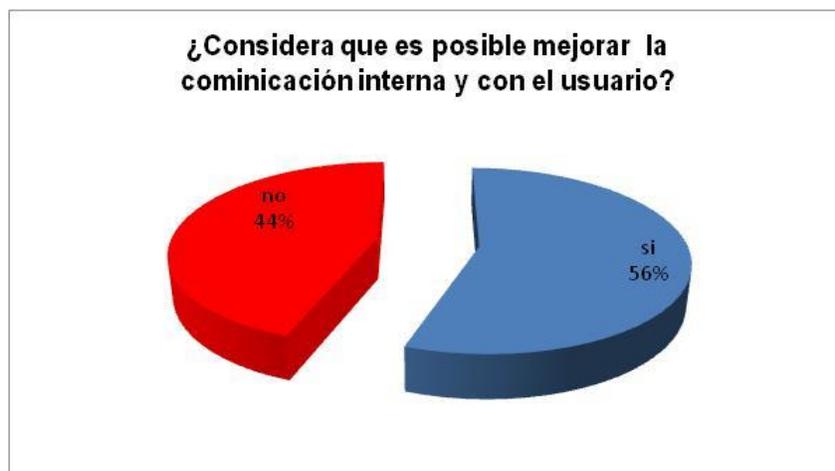


Fuente: Paola Herrera

#### Interpretación

Cerca de la mitad del personal considera que el incumplimiento de los enlaces es el principal obstáculo, para el cumplimiento de los plazos de ley y entrega de información, el 33 por ciento dice que por el retraso en la entrega de la información y el 22% es por la respuesta de las diferentes unidades.

Gráfica 10



Fuente: Paola Herrera

#### Interpretación:

El 56% del personal indica que es posible mejorar la comunicación interna y con el usuario y el 44% considera que no se puede mejorar.

## **1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN**

### **1.5.1. Fortalezas**

Conocimiento del personal sobre proceso comunicacional para la gestión de las solicitudes

Instalaciones, mobiliario y equipo adecuado a las necesidades.

### **1.5.2. Oportunidades**

El interés de la población por conocer y fiscalizar el que hacer del congreso.

Se cuenta con una página del Congreso de la República, para dar a conocer la Unidad.

### **1.5.3. Debilidades**

Falta de capacitaciones de comunicación para el personal.

Ausencia de reuniones para evaluar la comunicación interna de la Unidad.

Inexistencia de un instructivo con información sobre la unidad

### **1.5.4. Amenazas**

Ubicación de la Oficina que dificulta la publicidad de la misma.

Falta de herramientas tecnológicas de comunicación entre dependencias.

Incumplimiento de los enlaces para entregar la información solicitada por el usuario.

Fuente: <http://www.matrizfoda.com/dafo/que-es-la-matriz-foda/ejemplos-de-matriz-foda/>

## **CAPÍTULO II**

### **2. PLAN DE COMUNICACIÓN**

Plan de comunicación interna y externa para la Unidad de Acceso a la Información del Organismo Legislativo.

#### **2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES**

La Unidad tiene un Manual de Procesos y Procedimientos de la UAI, creado en junio 2011, que establece el funcionamiento y los procesos, de uso interno.

Anterior a la presente estrategia no existía un plan de comunicación. Durante 2016 y 2017 se realizó una serie de capacitaciones para enlaces, sin embargo el personal asignado a la unidad no había recibido capacitaciones relacionadas con el tema de tratamiento al usuario.

#### **2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN**

##### **2.2.1. Objetivo general**

Implementar un plan de comunicación interna y externa en la Unidad de Acceso a la Información del Organismo Legislativo

##### **2.2.2. Objetivos específicos**

- Fortalecer la comunicación interna y externa en la Unidad.
- Mejorar la comunicación interna en la Unidad de Acceso a la Información.
- Crear material impreso con información de la Unidad.
- Establecer mecanismos para mejorar la atención para el usuario de la Unidad.

## 2.3. PÚBLICO OBJETIVO

El público objetivo interno se refiere a integrantes y enlaces de la Unidad de Acceso a la Información.

Variable	Segmentos típicos de mercado
<b>Geográfica</b>	
Región	central
Ciudad o municipio	Guatemala, Guatemala
Densidad	Urbana
Clima	Templado
<b>Demográfica</b>	
Edad	35-55 años
Género	Masculino y femenino
Ingreso	Q10 mil a Q 25 mil
Educación	Superior
Ocupación	Profesionales y empleados gubernamentales
Ciclo de Vida	Madres con hijos entre los 2 y 25 años. Hombre soltero y sin hijos
Estado Civil	casadas, soltero y divorciada
<b>Psicográfica</b>	
Personalidad	trabajadora, apasionada, despreocupada, divertida, solidaria y cooperativa
Clase social	Media alta
Estilo de vida	acomodada por los ingresos que perciben

El público objetivo externo se refiere a los usuarios de la Unidad.

Variable	Segmentos típicos de mercado
<b>Geográfica</b>	
Región	central
Ciudad o municipio	De cualquier parte del mundo
Densidad	Urbana y rural
Clima	Templado
<b>Demográfica</b>	
Edad	No hay límite de edad
Género	Masculino y femenino
Ingreso	Cualquier cantidad
Educación	Básica, Media Básica, Media Superior, Superior
Ocupación	Desempleados, amas de casa, estudiantes, profesionales y empleados
Ciclo de Vida	Madres, padres, jóvenes, adultos, solteros, casados con hijos de diferentes edades.
Estado Civil	casadas, soltero y divorciados
<b>Psicográfica</b>	
Personalidad	Nervioso, sentimental, colérico, apasionado, flemático, amorfo, apasionado, trabajador, despreocupada, divertida, solidaria y cooperativa
Clase social	Baja, media y alta
Estilo de vida	Puede ser personas que tengan muchas carencia o ser acomodada por los ingresos que perciben

## 2.4. MENSAJE

- ✓ **La información es un derecho...pero también una responsabilidad de todos**

Este mensaje es de creación propia, la Unidad no cuenta con un slogan institucional. Se propone utilizarlo en el presente plan de comunicación, debido que la Ley de Acceso a la Información Pública establece derechos, obligaciones y sanciones para quienes hacen uso del acceso a la información.

La Unidad de Acceso a la Información Pública funciona como un canal entre el usuario y los diferentes los departamentos donde se guarda la información (enlaces), por eso es importante que instruya de manera sencilla, clara y precisa sobre este derecho y las responsabilidades que conlleva ser propietario de la información.

## 2.5. ESTRATEGIAS

- Fortalecimiento de la comunicación interna y externa de la Unidad.
- Organizar actividades periódicas para mejorar el ambiente laboral.
- Elaboración de material informativo en la Unidad de Acceso a la Información del Organismo Legislativo.
- Reforzar la atención que brinda el personal de la Unidad a los Usuarios

## 2.6. ACCIONES DE COMUNICACIÓN

Acción 1	
A qué estrategia responde la acción	Elaboración de material informativo
Problema	Falta de información sobre la Unidad para el usuario y los enlaces
Producto	Tifoliar
Objetivo comunicacional	Crear material impreso con información de la Unidad.
Tipo de mensaje	Informativo
Público objetivo	Externo e interno
Medio de difusión	Impreso

**Boceto de portada del trifoliar:** Identificación de la unidad de Acceso a la Información, fotografía del edificio central del Organismo Legislativo. Se acordó que se imprimieran sin ningún tipo de logotipo.

**Medio de difusión:** Personalmente en la Unidad de Acceso a la Información y durante las capacitaciones sobre acceso a la información. También se utilizarán porta tifoliales para ubicarlo a la vista en la Unidad.

### **Especificaciones de impresión:**

Medidas: tamaño carta, 21.59 x 27.94 cm.

Material: Papel couche 80

Tiraje: 1000 ejemplares

Full color



Acción 2	
A qué estrategia responde la acción	Organizar actividades periódicas para mejorar el ambiente laboral.
Problema	Deficiencia en la comunicación interna de la Unidad.
Producto	Reunión de trabajo
Objetivo comunicacional	Mejorar la comunicación interna en la Unidad de Acceso a la Información Pública.
Tipo de mensaje	Motivacional
Público objetivo	Interno
Medio de difusión	Convocatorias internas

Acción 3	
A qué estrategia responde la acción	Establecer mecanismos para mejorar la atención para el usuario de la Unidad.
Problema	Ausencia de capacitaciones
Producto	Capacitación de comunicación y atención al usuario
Objetivo comunicacional	Reforzar la atención que brinda el personal de la Unidad a los Usuarios
Tipo de mensaje	Educativo
Público objetivo	Interno
Medio de difusión	Convocatorias internas

Programa de actividades		
Actividad	Objetivo	Incentivo
Capacitación atención al usuario	Fortalecer la comunicación externa	Constancia de participación firmada por la encargada de la Unidad de Acceso y el capacitador empresarial
Reuniones mensuales de evaluación y creación de estrategias para el mejorar la atención.	Mejorar el clima laboral en la Unidad de Acceso a la Información Pública	Desayunos

Capacitación	
Hora	09:00
Lugar	Oficina de Acceso a la Información Pública
Expositor	Capacitador empresarial Jorge Martínez de la empresa Talento, Consultoría y Producto, sobre servicio al cliente
Tema	Atención y Servicio al Cliente

## CAPITULO III

### 3. INFORME DE EJECUCIÓN

#### 3.1 PROYECTO DESARROLLADO

Plan de comunicación interna y externa en la Unidad de Acceso a la Información del Organismo Legislativo.

##### 3.1.1 Financiamiento

El 97.45% del presupuesto fue asumido por la epesista y el 2.55% por la Unidad.

##### 3.1.2. Presupuesto

Presupuesto				
Cantidad	Detalle	Costo unitario	Costo total	Financiamiento
1	Asesoría comunicacional	Q15,000.00	Q15,000.00	Epesista
1000	Diseño e impresión de trifoliales	Q1.50	Q1,500.00	Epesista
1	Capacitador en atención al público	Q300.00	Q300.00	Epesista
8	Desayunos	Q22.00	Q176.00	Epesista
	Energía eléctrica	Q200.00	Q200.00	Unidad de Acceso a la información
	internet	Q199.00	Q199.00	Unidad de Acceso a la información
500	Hojas de papel bond	Q0.09	Q45.00	Unidad de Acceso a la información
Proyecto total			Q17,420.00	

### 3.1.3 Beneficiarios

Beneficiario	Beneficio
<p data-bbox="170 361 495 394">Beneficiarios primarios</p> <p data-bbox="170 415 768 556">Las personas interesadas en conocer información pública del Congreso de la República, usuarios.</p>	<p data-bbox="790 361 1448 613">El beneficio principal está dirigido a este grupo ya que el trifoliar que se elaboró les permitirá conocer de mejor forma la Ley de Acceso a la Información para hacer valer el derecho que tienen.</p> <p data-bbox="790 688 1448 940">Además que por medio de la capacitación realizada se determinó poner en práctica un protocolo de atención, el manejo de crisis y mejorar la comunicación directa con el usuario.</p>
<p data-bbox="170 970 544 1003">Beneficiarios Secundarios</p> <p data-bbox="170 1081 768 1165">Personal de la Unidad de Acceso a la Información.</p> <p data-bbox="170 1243 768 1438">Enlaces designados por el Congreso de la República en las diferentes unidades para responder las solicitudes de información</p>	<p data-bbox="790 970 1448 1117">El beneficio secundario se dirige a : Personal de la Unidad: mejora la comunicación interna y con el usuario.</p> <p data-bbox="790 1192 1448 1339">Enlaces: El trifoliar constituye una guía para que los enlaces respondan de mejor manera los requerimientos de información.</p> <p data-bbox="790 1415 1448 1667">El Congreso de la República, los trifoliales constituyen uno aspectos que evalúa la Procuraduría de los Derechos Humanos cada año para calificar el cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública.</p>

### 3.1.4. Recursos Humanos

Personal	Cargo	Actividad
M.A. Manuel Alfonso Castellanos Alonzo	Director General, Congreso de la República	Autorización de práctica como encargado de la unidad en ausencia de un encargado durante el mes de junio.
Señora Bessie Vandenberg	Supervisora de Práctica, según oficio número 1598-2017/MACA/medr, de Dirección General, Congreso de la República	Apoyo en la implementación de acciones comunicacionales para la Unidad de Acceso a la Información Pública
Licda. Lilian Sierra de Barrientos	Encargada de despacho de la Unidad de Acceso a la Información	Desde su nombramiento, el 22 de junio, acompañó la implementación de las acciones que fueron apoyadas por su visto bueno.

### 3.1.5. Área Geográfica de Acción

Unidad de Acceso a la Información, Congreso de la República de Guatemala, 6 avenida "A" 10-52, zona 1, ciudad de Guatemala.

## 3.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS

### Estrategia

Implementar material informativo de la Unidad de Acceso a la Información del Organismo Legislativo.

### Objetivo Comunicacional

Reforzar la información a nivel interno y externo sobre la Unidad de Acceso a la Información.

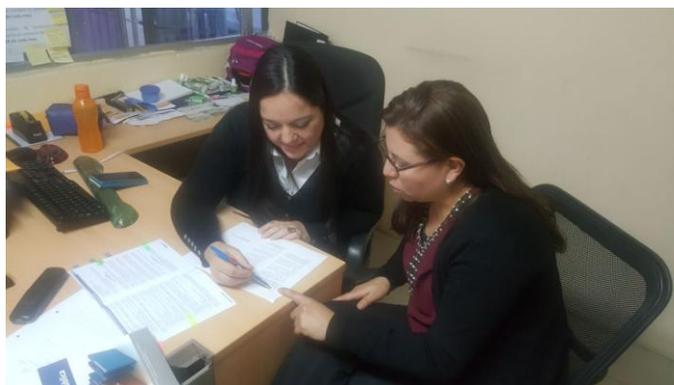
### Descripción

Se elaboró un trifoliar con información práctica para el conocimiento y efectivo cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública.

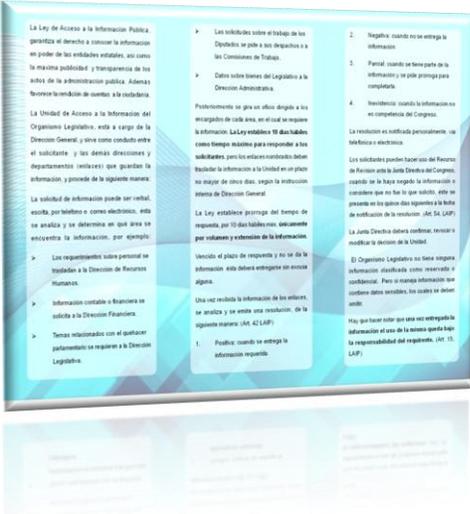
### Acciones desarrolladas

- a. Autorización del texto para el diseño e impresión de los trifoliales
- b. Elaboración de trifoliales
- c. Entrega de los trifoliales

### Imágenes



Reunión sostenida con la señora Bessie Vandember, encargada de supervisión, para revisar la información del material impreso del proyecto a cargo de la epesista Paola Herrera, junio 2017.



Trifoliar elaborado por la epesista Paola Herrera, el texto fue sometido a aprobación respectiva de la encargada de supervisar las prácticas y se acordó su diseño sin ningún tipo de logo, junio 2017.



Sra. Bessie Vandenberg recibiendo el trifoliar elaborado por la epesista Paola Herrera, 17 de julio de 2017.



Los trifoliales fueron colocados en el ingreso de la Unidad de Acceso a la Información, proyecto a cargo de la epesista Paola Herrera, julio 2017.

**Estrategia:**

Mejorar el clima laboral

**Objetivo Comunicacional:**

Mejorar la comunicación interna en la Unidad de Acceso a la Información.

**Descripción:**

Se realizó una reunión en la que participó todo el personal de la Unidad de Acceso a la Información para evaluar el trabajo desempeñado, analizar los obstáculos, plantearse estrategias para el efectivo cumplimiento de plazos y de entrega de la información, la cual concluyó con un desayuno como incentivo.

**Acciones desarrolladas**

- a. Programación de la reunión según la agenda de la encargada del despacho de la Unidad.
- b. Realización de la reunión.

**Imágenes**

Epesista Paola Herrera explicando la estrategia comunicacional de reuniones periódicas entre el personal de la Unidas, 02 de agosto 2017.



El personal de la Unidad de Acceso en reunión, evaluando el trabajo realizado y analizando estrategias para mejorar la efectividad, acción desarrollada en el marco del proyecto a cargo de la epesista Paola Herrera, julio 2017.



El equipo de la Unida de Acceso comparte un desayuno como incentivo del trabajo realizado después de la reunión, actividad realizada como parte del proyecto a cargo de la epesista Paola Herrera, julio 2017.

**Estrategia:**

Capacitación sobre atención al público para fortalecer la comunicación con el usuario.

**Objetivo comunicacional:**

Fortalecer la comunicación externa

**Descripción:**

Se realizó una capacitación para el personal de la Unidad de Acceso a la Información, sobre atención al público, por el experto empresarial, Jorge Martínez.

**Acciones desarrolladas:**

- a. Se contactó al capacitador empresarial.
- b. Realización de la capacitación sobre atención al público.

**Imágenes:**

El capacitador empresarial Jorge Martínez en su exposición sobre atención al público al personal de la Unidad de Acceso a la Información, en el marco del proyecto de la epesista Paola Herrera, 17 de julio 2017.

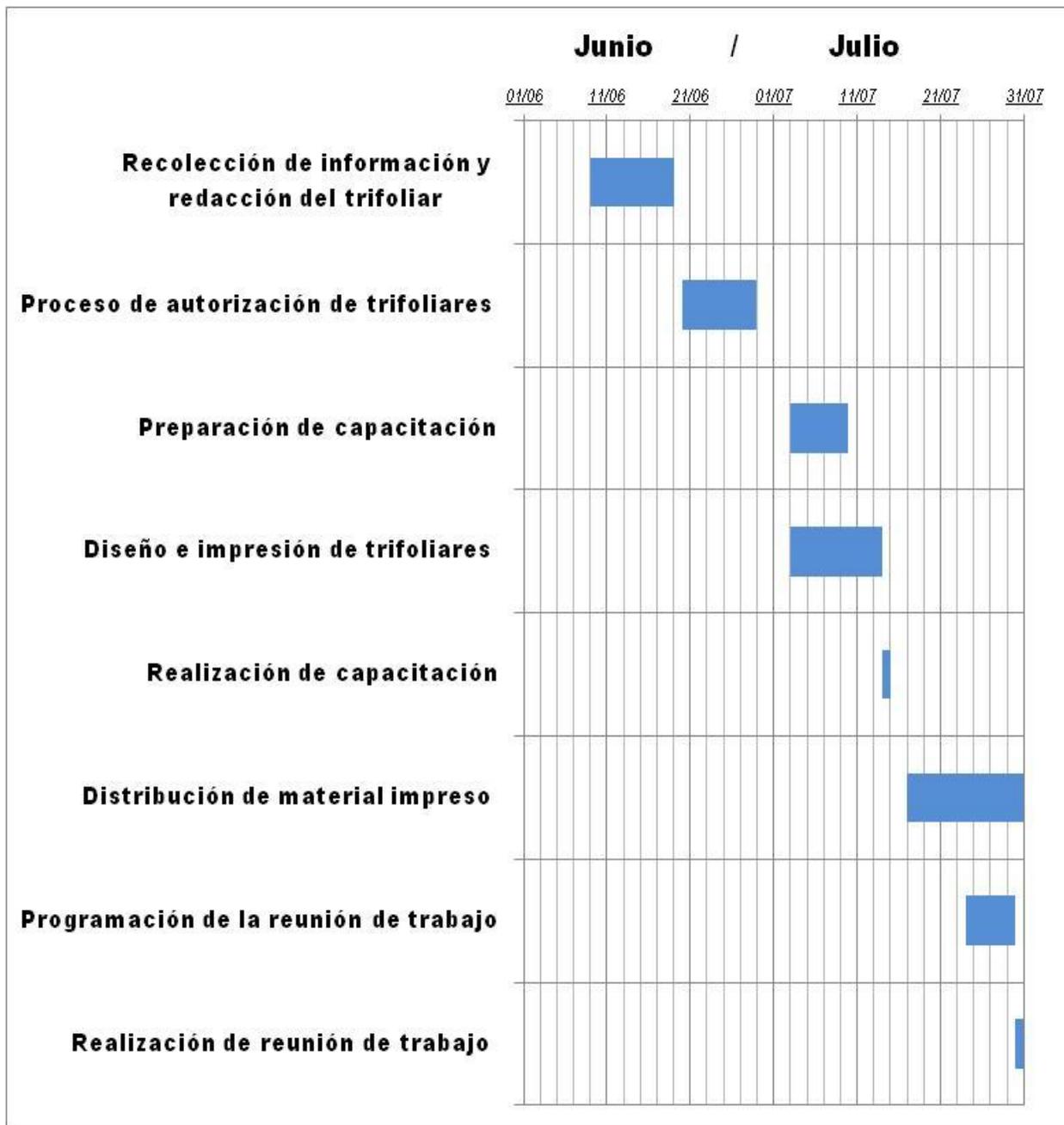


Personal de la Unidad de Acceso toma nota sobre los aspectos relevantes de la capacitación, que se pondrán en práctica para mejorar la atención para los usuarios, proyecto a cargo de la epesista Paola Herrera, julio 2017.



Licenciada Lilia Sierra de Barrientos, encargada del despacho de la Unidad de Acceso a la Información Pública, agradece al capacitador Jorge Martínez por los conocimientos compartido mediante la capacitación, parte del proyecto de la epesista Paola Herrera, julio 2017.

### 3.3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES



Elaborado por Paola Herrera, el 22 de agosto de 2017.

### 3.4 CONTROL Y SEGUIMIENTO

Estrategia	Indicadores cuantitativos	Indicadores cualitativos
<p>Trifoliar informativo en la Unidad de Acceso a la Información del Organismo Legislativo.</p> <p>Objetivo: Reforzar la información a nivel interno y externo</p>	<p>Veinte usuarios han recibido el trifoliar informativo.</p> <p>Dos delegados de la PDH recibieron un ejemplar para incluirlo en su informe de evaluación anual.</p> <p>Diecinueve enlaces recibirán los trifoliales por medio de capacitaciones</p>	<p>“El trifoliar nos servirá como una guía práctica para los enlaces y así mejorar el cumplimiento de la ley”</p> <p>“Este trifoliar fue entregado a la PDH para la evaluación anual 2017, lo cual hace que la unidad reciba una mejor calificación”</p>
<p>Capacitación sobre atención al público</p> <p>Objetivo: Fortalecer la comunicación externa</p>	<p>Seis empleados de la Unidad de Acceso a la Información recibieron la capacitación sobre atención al Público</p>	<p>“Ahora conocemos la importancia que tiene prestar una buena atención a los usuarios, debemos implementar un protocolo”</p>
<p>Mejorar el clima laboral</p> <p>Objetivo: Mejorar la comunicación interna en la Unidad de Acceso a la Información Pública.</p>	<p>Los 8 empleados de la Unidad de Acceso estuvieron presentes en la reunión y manifestaron sus puntos de vista.</p>	<p>“Este tipo de reuniones ayudan para mejorar la comunicación, evaluar el trabajo y buscar soluciones a los problemas que dificultan el mismo”.</p>

## Listado de Acciones

ACTIVIDAD	REALIZADA	NO REALIZADA	DESCRIPCIÓN
Elaboración de trifoliales	✓		El material fue elaborado de acuerdo a lo estipulado aunque trámites burocráticos de autorización provocaron el retraso en su entrega a los usuarios y enlace.
Capacitación al personal de la Unidad sobre atención al público	✓		Se contactó a un capacitador empresarial experto en el tema de atención al público para que impartiera una charla al personal con el fin de establecer una mejor atención al usuario, de la cual quedó pendiente la implementación de un protocolo de atención.
Reunión de trabajo con un incentivo	✓		Se realizó una reunión en la Unidad en la cual el personal analizó el efectivo cumplimiento del trabajo, la cual finalizó con un desayuno como incentivo para el personal.

## CONCLUSIONES

El objetivo del presente plan de comunicación interna y externa era implementar una estrategia de comunicación en la Unidad de Acceso a la Información que coadyuve en su labor, como ente de transparencia en el Organismo Legislativo, esta oficina atiende una gran cantidad de personas y mantiene una estrecha relación con las diferentes dependencias de este Alto Organismo.

El punto de partida fue la realización del diagnóstico, que evidenció la ausencia total de herramientas comunicacionales para el conocimiento y efectivo cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información y de atención al público, a pesar que mediante la observación realizada se logró establecer que en el 2016 se incrementó en un 300% la cantidad de solicitudes en relación con años anteriores.

Se concluyó que era fundamental contar con un instrumento impreso que guiara al usuario al hacer sus requerimientos, pero también a los enlaces encargados de responder de manera legalmente establecida, por lo que se implementó un trifoliar informativo para su distribución de forma interna y externa.

Como cualquier institución que presta un servicio, sea este lucrativo o no, el público es importante, anteriormente el simple hecho de resolver su solicitud se consideraba una buena atención, este concepto dista mucho de lo que se refiere a una atención de calidad, así que se capacitó al personal para que se creen los protocolos para que los usuarios se sientan cómodos al de hacer uso de la Unidad de Acceso a la Información.

La estrategia implementada es un aporte para la política de transparencia que impulsa el Congreso de la República y depende de las autoridades dar continuidad a las acciones implementadas para mejorar la comunicación interna y externa en la Unidad.

## RECOMENDACIONES

Al concluir la implementación del plan de comunicación interna y externa para la Unidad de Acceso a la Información Pública del Congreso de la República, se presentan las siguientes recomendaciones:

- Mantener una información fluida sobre la Unidad con el usuario y los enlaces.
- Continuar con la distribución de los trifoliales al personal asignado a los 158 diputados para que conozcan la responsabilidad sobre el acceso a la información.
- Fortalecer la imagen Institucional de la Unidad con mayor publicidad en carteleras.
- Realizar capacitaciones constantes para el personal sobre la atención al usuario con capacidades diferentes.
- Implementar el protocolo de atención al público.
- Realizar actividades de convivencia periódicamente para continuar con la mejora en el clima laboral.
- Mantener una dinámica de reuniones generales de trabajo mensualmente, para generar propuesta para mejorar la comunicación en la Unidad.
- Hacer las gestiones necesarias para que se autorice que los trifoliales puedan ser ofrecidos a todos los visitantes del Organismo Legislativo en sus diferentes edificios, en los puestos de Atención Ciudadana y no solo a los usuarios de la Unidad

## GLOSARIO

Acceso	Acción de llegar o acercarse.
Acción	Resultado de hacer.
Atención	Acción de atender.
Comunicación	Trato, correspondencia entre dos o más personas. Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor
Congreso	Asamblea legislativa formada por representantes del pueblo elegidos por sufragio universal.
Cumplimiento	Acción y efecto de cumplir o cumplirse.
Diagnóstico	Acción y efecto de diagnosticar. Determinación de la naturaleza de una enfermedad mediante la observación de sus síntomas.
Diseño	Concepción original de un objeto u obra destinados a la producción en serie
Educativo	Perteneciente o relativo a la educación. Que educa o sirve para educar.
Enlace	Persona que establece o mantiene relación entre otras, especialmente dentro de alguna organización.

Establecer	Dejar demostrado y firme un principio, una teoría, una idea, etc.
Estrategia	En un proceso regulable, conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento.
Externa	Dicho de una cosa: Que obra o se manifiesta al exterior, en comparación o contraposición con lo interno.
Financiamiento	Acción y efecto de financiar.
Impreso	Objeto postal impreso, que se expide en condiciones especiales de franqueo y distribución.
Información	Comunicación o adquisición de conocimientos que permiten ampliar o precisar los que se poseen sobre una materia determinada
Interna	De interior: Que está en la parte de adentro.
Legalmente	Desde el punto de vista legal
Legislativo	Dicho especialmente de un organismo: Que legisla.
Ley	Precepto dictado por la autoridad competente, en que se manda o prohíbe algo en consonancia con la justicia y para el bien de los gobernados.

Material	Conjunto de máquinas, herramientas u objetos de cualquier clase, necesario para el desempeño de un servicio o el ejercicio de una profesión.
Mejorar	Adelantar, acrecentar algo, haciéndolo pasar a un estado mejor.
Motivacional	Perteneciente o relativo a la motivación.
Organismo	Conjunto de oficinas, dependencias o empleos que forman un cuerpo o institución.
Periódicas	Que se repite con frecuencia a intervalos determinados.
Plan	Modelo sistemático de una actuación pública o privada, que se elabora anticipadamente para dirigirla y encauzarla
Política	Orientaciones o directrices que rigen la actuación de una persona o entidad en un asunto o campo determinado.
Presupuesto	Cantidad de dinero calculado para hacer frente a los gastos generales de la vida cotidiana, de un viaje, etc.
Reunión	Acción y efecto de reunir. Conjunto de personas reunidas.
Solicitud	Dicho especialmente de un organismo: Que legisla.

Trabajo	Acción y efecto de trabajar.
Transparencia	Cualidad de transparente.
Usuario	Dicho especialmente de un organismo: Que legisla.

## BIBLIOGRAFÍA

Piloña Ortiz, Gabriel Alfredo. (2008). Guía Práctica Sobre Métodos y Técnicas de Investigación Documental y de Campo. Séptima edición. Guatemala: GP Editores,

Hernández Sampieri, Roberto. (2014). Metodología de la Investigación. 6ta. Edición. México: MacGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.

Ley de Acceso a la Información Pública, (2008, 23 septiembre) Guatemala, Congreso de la República

Manual de funciones (2016) Guatemala, Congreso de la República y Organismo Legislativo

Pérez, Rafael Alberto. (2008). Estrategias de Comunicación. 4ta. Edición. Colombia: Editorial Ariel.

Fernández C. y Galguera L. (2008). La Comunicación Humana en el Mundo Contemporáneo. México: MacGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.

Núñez, Antonio. (2011). La Estrategia del Pingüino. México: Conecta.

## **E-GRAFÍAS**

Congreso de la República. (2017). Misión y Visión del Unidad de Acceso a la Información Pública. Extraído el 16 de febrero 2017 en:

<http://old.congreso.gob.gt/gt/VisionMisionALI.asp>,

Matriz Foda. (2017). FODA. Extraído el 23 de febrero de 2017 en:

<http://www.matrizfoda.com/dafo/>

Normas APA 2016. Extraído el 23 de agosto de 2017 en:

<http://normasapa.net/normas-apa-2016/>

Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (2017). Extraído el 24 de agosto de 2017 en:

<http://dle.rae.es/?w=diccionario>

## **ANEXOS**

Transcripción completa de las entrevistas

### ***Entrevista número 1***

La Coordinadora de la Unidad de Acceso a la Información Pública del Congreso de la República, Licenciada Karina Paz, entrevistada el 22 de febrero, a las 10 de la mañana, asegura que su función en la esta dependencia, objeto del presente diagnóstico, es coordinar el proceso en general, específicamente sobre a dónde debe dirigirse las solicitudes, chequear que la información recibida de los enlaces sea la correcta y resolver.

Además, indicó que hay una estrategia con los enlaces administrativos que facilita la recolección de la información. Pero a pesar de ello las direcciones, en general, se toman mucho tiempo para contestar la información lo cual constituye un obstáculo en la realización del trabajo.

La Unidad tuvo un incremento evidente de solicitudes, comparado con años anteriores, esto, según la funcionaria se debe a la política de puertas abiertas y de transparencia impulsada por la Junta Directiva.

Manifiesta que las principales necesidades que tiene la Unidad es que las secretarías y asesores de los diputados, comisiones de trabajo y bloques podría haber una mejor comunicación. Y considera fundamental la buena comunicación con los usuarios.

Finalmente indicó que para mejorar la comunicación en la Unidad es necesaria la realización de capacitaciones constantes sobre la Ley de Acceso a la Información y la obligación a cumplirla, para que a la hora de comunicación, principalmente de la Unidad con las demás direcciones sea más eficiente, las personas estarán más conscientes de las responsabilidades.

## ***Entrevista Número 2***

La Periodista Saira Ramos, usuaria de la Unidad, entrevistada por medio de correo electrónico afirmó que conoció esta dependencia porque necesitaba saber información de un diputado que me fue negada en la oficina asignada al parlamentario. Además que conoce los procesos y plazos que establece la Ley para la gestión de las solicitudes realizadas.

La información que ella requiere a la Unidad es para la elaboración de noticias para ser publicada en un medio de comunicación y para la confirmación de la información que se rumora en el Legislativo sobre Viáticos, seguridad, Vehículos, cajas Chicas y fondos rotativos. También información del personal del Congreso.

De las solicitudes que ha realizado ha quedado satisfecha en la mayoría de veces y le gustaría tener mayor información sobre el procedimiento que se realiza en la Unidad, principalmente para saber cómo es que se pide datos que están relacionados con la Junta Directiva.

La atención que se brinda en la Unidad la considera excelente y que para mejorar la comunicación sugiere hacer los formularios de solicitud menos tediosos.

## ***Entrevista número 3***

La encargada de la base de datos de la Dirección de Recursos Humanos del Congreso de la República, licenciada Claudia García, enlace entre esta dirección y Unidad, manifestó que conoce la Unidad cuando se formó la misma luego de que la Ley de Acceso a la Información Pública fuera aprobada y entrara en vigencia.

Asegura que conoce todos los procesos y que su responsabilidad en el proceso de solicitudes de información es generar las listas que por Ley deben de estar en la

página de Información Pública y las demás solicitudes que correspondan al área de Base de Datos es que no se cuenta con un sistema operativo que contenga toda la información que se solicita.

La comunicación es fluida ente la Unidad de Acceso y su persona y ha sido capacitada en la Ley de Acceso a la Información Pública, responsabilidades de los funcionarios, transparencia, entre otros temas de los cuales nos han capacitado.



## Modelo de encuesta

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN  
Proyecto de EPS Licenciatura en Ciencias de la Comunicación



Encuesta para diagnóstico de comunicación en la Unidad de Acceso a la Información Pública del Congreso de la República de Guatemala

1.- ¿Existe un plan de comunicación interna en la Unidad?

SI  N   
O

2.- ¿Qué medios utiliza para dar a conocer la Unidad de Acceso a la Información?

---

3.- ¿Existe una página oficial para dar a conocer la Unidad?

SI  N   
O

4.- ¿A través de que otro medio le gustaría dar a conocer la Unidad?

---

5.- ¿Existe algún instructivo para que el público conozca el procedimiento de las solicitudes y los plazos para la entrega de la información requerida?

SI  N   
O

6.- ¿Existen capacitaciones de comunicación constantes para el personal o el usuario de la Unidad?

SI  N   
O

7.- ¿Cuál es el procedimiento que se utiliza para gestionar las solicitudes de información que se hacen en la Unidad?

---

8.- ¿Considera que el proceso de comunicación que se ejecuta actualmente para gestionar las solicitudes de información es efectivo?

SI  N   
O

9.- ¿Cuál es el principal obstáculo que visualiza para cumplimiento de los plazos y la entrega de la información que se hace a la Unidad, con el actual proceso de gestión?

---

10.- ¿Según su opinión considera que es posible mejorar la comunicación interna y con el usuario?

SI  N   
O

## Vaciado de encuestas

1. ¿Existe un plan de comunicación interna en la Unidad?		
Si	No	Total
8	1	9

2. ¿Qué medios utiliza para dar a conocer la Unidad de Acceso a la Información?				
Escrita, electrónica y canal del Congreso	Portal web, redes sociales y campañas informativas	Página del Congreso	Procuraduría de Derechos Humanos	Total
4	2	2	1	9

3. ¿Existe una página oficial para dar a conocer la Unidad?		
Si	No	Total
9	0	9

4. ¿A través de qué otro medio le gustaría dar a conocer la Unidad?						
Televisión	Página Institucional	Redes Sociales	Campañas	Medios de comunicación	Radio	Total
3	1	2	1	1	1	9

5. ¿Existen algún instructivo para que el público conozca el procedimiento de las solicitudes y los plazos para la entrega de la información requerida?		
Si	No	Total
6	3	9

**6. ¿Existen capacitaciones de comunicación constantes para el personal o el usuario de la Unidad?**

Si	No	Total
4	5	9

**7. ¿Cuál es el procedimiento que se utiliza para gestionar las solicitudes de información que se hacen en la Unidad?**

Ingreso-enlace- respuesta - resolución	Personal física, electrónica, telefónica	Solicitudes por escrito a la Unidades	Se pide a los enlaces	Total
6	1	1	1	9

**8. ¿Considera que el proceso de comunicación que se ejecuta actualmente para gestionar las solicitudes de información es efectivo?**

Si	No	Total
9	0	9

**9. ¿Cuál es el principal obstáculo que visualiza para el cumplimiento de los plazos y la entrega de la información que se hace a la Unidad, con el actual proceso de gestión?**

Incumplimiento de los enlaces	Retraso en entrega de información	Respuestas de las diferentes unidades	Total
4	3	2	9

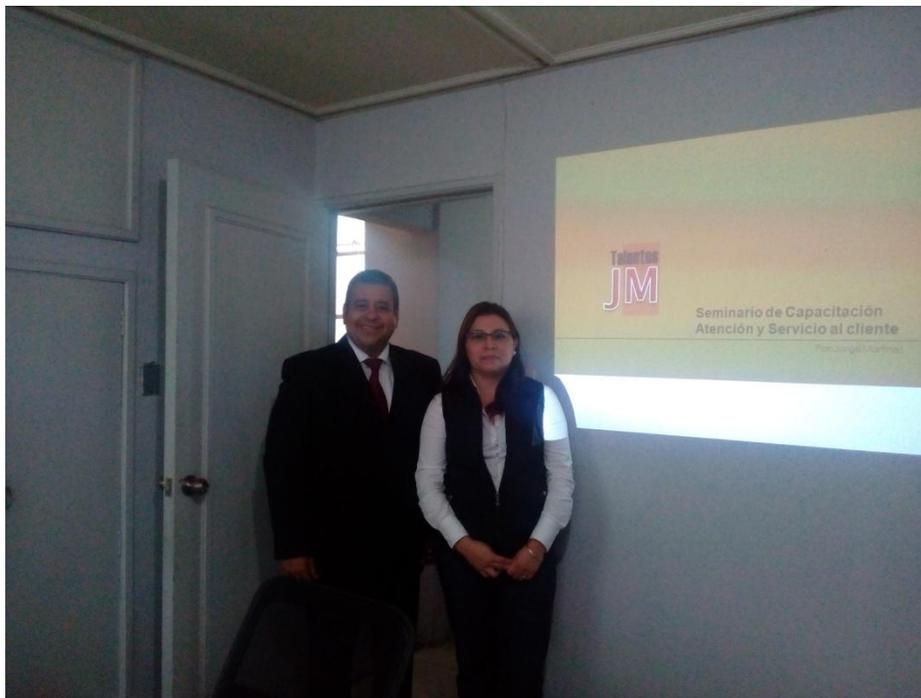
**10. ¿ Según su opinión, considera que es posible mejorar la comunicación interna y con el usuario?**

Si	No	Total
5	4	9

## Fotografías de las acciones desempeñadas



Capacitaciones en las cuales se distribuyeron los trifoliales elaborados en el marco del proyecto a cargo de la epesista Paola Herrera.



Capacitador Empresarial Jorge Martínez junto a la epesista Paola Herrera antes de dar inicio con la capacitación.



Capacitador instruye a personal de la Unidad sobre la importancia que tiene la atención al público, en el marco del proyecto de la epesista Paola Herrera.



La capacitación sobre atención al público generó nuevos conocimientos para el personal de la Unidad, proyecto de la epesista Paola Herrera.



Personal de la Unidad de Acceso a la Información reunido para realizar la evaluación del trabajo realizado.

## Cartas de entrega de material

Guatemala, 21 de junio de 2017.

Señora  
Bessie Vandenberg  
Unidad de Acceso a la Información  
Congreso de la República

Estimada señora, tomando como base el oficio No. 1598-2017/MACA/medr de la Dirección General del Congreso de la República, en el cual se le designa como supervisora de la práctica supervisada de EPS de mi persona, en la Unidad de Acceso a la Información Pública, someto a su aprobación la información que se considera pertinente para la publicación de un trifoliar informativo.

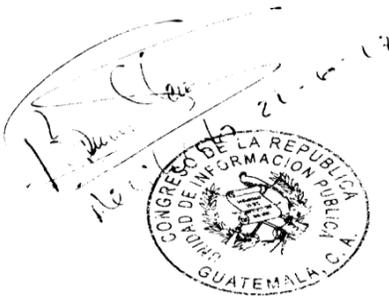
Dicho material constituye una de las acciones en la estrategia de comunicación que se establece en el plan ha desarrollar durante la práctica supervisada, el cual será diseñado e impresos a full color y distribuido a los usuarios, enlaces y colocados en lugares estratégicos para tener una mayor publicidad de la Unidad. Los mismos no significan ningún gasto para el Organismo Legislativo ya que el costo será asumido por mi persona.

Adicionalmente adjunto un cuadro en el que se identifican otras acciones que se contempla en el plan de comunicación para ejecutarse en el mes de julio, para que se determine la hora y fecha de su realización.

Quedo a la espera de su aprobación.

Atte.

  
Paola Antonieta Herrera González





*Unidad de Información Pública*  
*Congreso de la República*  
*Guatemala, C. A.*

29 de junio de 2017.

Señora  
**Paola Herrera**  
**Periodista**  
Guatemala, Ciudad

Estimada señora Herrera:

Atentamente me dirijo a usted para hacer de su conocimiento que, tomando como base el oficio de la Dirección General del Congreso de la República número 1598-2017/MACA/medr de fecha 09 de junio de 2017, donde se me designa como supervisora de la Práctica del EPS, de su persona, se autoriza la realización de los trifoliales informativos de la Ley de Acceso a la Información Pública, con los cambios en el texto pactados y efectuados.

Por lo antes expuesto, estos pueden realizarse con las especificaciones descritas en la solicitud de autorización.

Este material será de utilidad para esta Unidad como una Guía Práctica para usuarios y enlaces, lo cual contribuirá a la política de transparencia que se mantiene en el Organismo Legislativo.

Sin otro particular, atentamente

Bessie Vandenberg  
**Asistente**

**Unidad de Acceso a la Información**  
**Congreso de la República**



VoBo.   
**Lillian Sierra de Barrientos**  
**Encargada de Despacho**  
**Unidad de Acceso a la Información Pública**  
**Congreso de la República**

Guatemala, 17 de julio de 2017.

Señora  
Bessie Vandenberg  
Unidad Acceso a la Información

Atentamente me dirijo a usted para hacer entrega de 1 mil trifoliales de información que se trabajaron en el marco del desarrollo del Ejercicio Profesional Supervisado de la Licenciatura de Ciencias de la Comunicación de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala y como una contribución al Organismo Legislativo en la política de transparencia y ante la falta de un documento de este tipo.

Dicho material, que de acuerdo a lo que establece el Plan de Comunicación ejecutado y a lo conversado personalmente, constituye una **guía práctica** para el conocimiento y efectivo cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública, que con su respectiva autorización será distribuido a los enlaces, usuarios y en capacitaciones impartidas por la Unidad de Acceso a la Información de este alto Organismo.

Esta entrega se hace con base en el oficio número 1598-2017/MACA/medr, de fecha 09 de junio de 2017, de la Dirección General del Congreso de la República, donde se autoriza mi Práctica de EPS y se le designa como supervisora de la misma. Es de resaltar que este trifoliar no significa gasto alguno para el Organismo Legislativo, ya que se establece como una contribución propia del epesista.

Sin otro particular, atentamente.

Paola Herrera  
Epesista Licenciatura en Ciencias de la Comunicación  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Recibido  
17/7/17  
14:15  
J. J. J.



Guatemala, 17 de julio de 2017.

Licenciada  
Lilian Sierra de Barrientos  
Encargada del Despacho  
Unidad de Acceso a la Información Pública  
Congreso de la República

Atentamente me dirijo a usted para hacer de su conocimiento la entrega de 1 mil trifolios informativos para la Unidad que usted dirige, los cuales que se elaboraron en el marco del desarrollo del Ejercicio Profesional Supervisado de la Licenciatura de Ciencias de la Comunicación de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala y como una contribución al Organismo Legislativo en la política de transparencia.

Dicho material, tiene como finalidad coadyuvar a mejorar la comunicación entre la Unidad, los usuarios y los enlaces, además que se convierte en una guía práctica para el conocimiento y efectivo cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública, por la información que contiene y que, con la autorización respectiva de la Dirección General, podrán ser distribuidos.

Es de resaltar que este trifoliar, el primero de su tipo en la Unidad, no significó gasto alguno para el Congreso de la República, ya que como es de su conocimiento esto es parte de la Práctica de EPS autorizada por la Dirección General de este Alto Organismo y se establece como una contribución propia del epesista.

Sin otro particular, atentamente.

Paola Herrera

Epesista Licenciatura en Ciencias de la Comunicación  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Recibido  
Lilian Sierra de Barrientos  
17/7/2017



Guatemala, 17 de julio de 2017.

Licenciada  
Lilian Sierra de Barrientos  
Encargada del Despacho  
Unidad de Acceso a la Información Pública  
Congreso de la República

Atentamente me dirijo a usted para hacer de su conocimiento la entrega de 1 mil trifolios informativos para la Unidad que usted dirige, los cuales que se elaboraron en el marco del desarrollo del Ejercicio Profesional Supervisado de la Licenciatura de Ciencias de la Comunicación de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala y como una contribución al Organismo Legislativo en la política de transparencia.

Dicho material, tiene como finalidad coadyuvar a mejorar la comunicación entre la Unidad, los usuarios y los enlaces, además que se convierte en una guía práctica para el conocimiento y efectivo cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública, por la información que contiene y que, con la autorización respectiva de la Dirección General, podrán ser distribuidos.

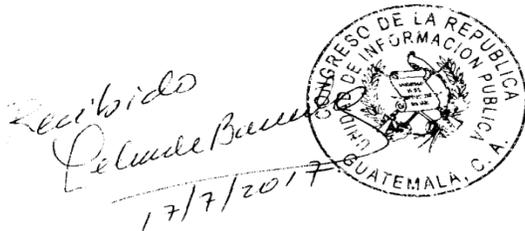
Es de resaltar que este trifoliar, el primero de su tipo en la Unidad, no significó gasto alguno para el Congreso de la República, ya que como es de su conocimiento esto es parte de la Práctica de EPS autorizada por la Dirección General de este Alto Organismo y se establece como una contribución propia del epesista.

Sin otro particular, atentamente.



Paola Herjera

Epesista Licenciatura en Ciencias de la Comunicación  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Universidad de San Carlos de Guatemala





*Unidad de Información Pública  
Congreso de la República  
Guatemala, C. A.*

17 de julio de 2017.  
UIP/951-2017/LRSV/ph

M.A.  
Manuel Alfonso Castellanos  
Encargado del Despacho  
Dirección General  
Congreso de la República de Guatemala

Atentamente me dirijo a usted para hacer entrega de un ejemplar del trifoliar informativo trabajado en el marco del desarrollo del Ejercicio Práctico Supervisado de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala y como una contribución al Organismo Legislativo en la política de transparencia.

Dicho material constituye una guía práctica para el conocimiento y efectivo cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública, por lo que solicitamos la autorización para su distribución a los enlaces y usuarios de la Unidad de Acceso a la Información de este alto Organismo.

Es de recalcar que este trifoliar no significa gasto alguno para el Congreso de la República, ya que como es de su conocimiento esto es parte de la Práctica de EPS autorizada por Dirección General y se establece como una contribución propia del epesista.

Sin otro particular, atentamente.

Paola Herrera  
Epesista Licenciatura en Ciencias de la Comunicación  
Escuela de Ciencias de la Comunicación

VoBo.   
Licenciada  
Lilian Sierra de Barrientos  
Encargada de Despacho  
Unidad de Acceso a la Información Pública



Guatemala, 10 de julio de 2017.

Señora Bessie Vandenberg  
Unidad de Acceso a la Información Pública  
Congreso de la República

Atentamente me dirijo a usted para hacer de su conocimiento que la capacitación de comunicación y atención al público, que se programó en el plan de comunicación del Ejercicio Profesional Supervisado de la Licenciatura de Ciencias de la Comunicación, se realizará el viernes 14 de julio a las 9:00 horas en las instalaciones de la Unidad de Acceso a la Información.

Dicha formación será impartida por el capacitador empresarial, Jorge Martínez. La cual se impartirá con el objetivo de fortalecer la comunicación con el usuario de la Unidad.

Sin otro particular,

Atentamente.

Recibido  
10/17/17  


  
Paola Herrera  
Carné 200118484

Recibi:  
Beatriz V.  
14/07/2017



UNIDAD DE INFORMACIÓN PÚBLICA DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA

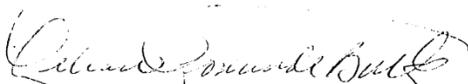
Guatemala, 14 de Julio de 2017.

Señora  
Beatriz Valerio  
Presente

Estimada señora Valerio

La Unidad de Información Pública del Congreso de la República, con el apoyo del Capacitador Empresarial, Jorge Martínez, en el marco del desarrollo de la práctica del Ejercicio Profesional Supervisado de la estudiante Paola Herrera, por medio de la presente extiende la presente CONSTANCIA de participación en la capacitación en "Atención al Público" realizada en la ciudad de Guatemala.

Esta capacitación también se basa en el artículo 51 de la Ley de Acceso a la Información –LAIP- que pretende el fortalecimiento de una cultura de transparencia y acceso a la información pública, que brinde las herramientas necesarias al personal en mejorar el servicio que se presenta a los diferentes usuarios de la Unidad de Acceso a la Información Pública del Congreso de la República, fortaleciendo al personal en su calidad de funcionarios públicos.

  
MSc. Lilian Sierra de Barrientos  
Encargada de Despacho  
Unidad de Acceso a la Información Pública  
Congreso de la República



  
Lic. Lic. Jorge Martínez  
Talentos, Consultoría y Producto



## UNIDAD DE INFORMACIÓN PÚBLICA DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA

Guatemala, 14 de Julio de 2017.

Señora  
Patricia Pozuelos  
Presente

Estimada señora Pozuelos

La Unidad de Información Pública del Congreso de la República, con el apoyo del Capacitador Empresarial, Jorge Martínez, en el marco del desarrollo de la práctica del Ejercicio Profesional Supervisado de la estudiante Paola Herrera, por medio de la presente extiende la presente CONSTANCIA de participación en la capacitación en "Atención al Público" realizada en la ciudad de Guatemala.

Esta capacitación también se basa en el artículo 51 de la Ley de Acceso a la Información -LAIP- que pretende el fortalecimiento de una cultura de transparencia y acceso a la información pública, que brinde las herramientas necesarias al personal en mejorar el servicio que se presenta a los diferentes usuarios de la Unidad de Acceso a la Información Pública del Congreso de la República, fortaleciendo al personal en su calidad de funcionarios públicos.

MSc. Lilian Sierra de Barrientos  
Encargada de Despacho  
Unidad de Acceso a la Información Pública  
Congreso de la República



Lic. Lic. Jorge Martínez  
Talentos, Consultoría y Producto

Recibi: Hsuehasth Se  
✓ 14/07/2017



UNIDAD DE INFORMACIÓN PÚBLICA DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA

Guatemala, 14 de Julio de 2017.

Señora  
Paola Herrera  
Presente

Estimada señora Herrera

La Unidad de Información Pública del Congreso de la República, con el apoyo del Capacitador Empresarial, Jorge Martínez, en el marco del desarrollo de la práctica del Ejercicio Profesional Supervisado de la estudiante Paola Herrera, por medio de la presente extiende la presente CONSTANCIA de participación en la capacitación en "Atención al Público" realizada en la ciudad de Guatemala.

Esta capacitación también se basa en el artículo 51 de la Ley de Acceso a la Información –LAIP- que pretende el fortalecimiento de una cultura de transparencia y acceso a la información pública, que brinde las herramientas necesarias al personal en mejorar el servicio que se presenta a los diferentes usuarios de la Unidad de Acceso a la Información Pública del Congreso de la República, fortaleciendo al personal en su calidad de funcionarios públicos.

MSc. Lilian Sierra de Barrientos  
Encargada de Despacho  
Unidad de Acceso a la Información Pública  
Congreso de la República



Lic. Lic. Jorge Martínez  
Talentos, Consultoría y Producto



UNIDAD DE INFORMACIÓN PÚBLICA DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA

Guatemala, 14 de Julio de 2017.

Señora  
Kenia Reyes  
Presente

Estimada señora Reyes

La Unidad de Información Pública del Congreso de la República, con el apoyo del Capacitador Empresarial, Jorge Martínez, en el marco del desarrollo de la práctica del Ejercicio Profesional Supervisado de la estudiante Paola Herrera, por medio de la presente extiende la presente CONSTANCIA de participación en la capacitación en "Atención al Público" realizada en la ciudad de Guatemala.

Esta capacitación también se basa en el artículo 51 de la Ley de Acceso a la Información -LAIP- que pretende el fortalecimiento de una cultura de transparencia y acceso a la información pública, que brinde las herramientas necesarias al personal en mejorar el servicio que se presenta a los diferentes usuarios de la Unidad de Acceso a la Información Pública del Congreso de la República, fortaleciendo al personal en su calidad de funcionarios públicos.

MSc. Lilian Sierra de Barrientos  
Encargada de Despacho  
Unidad de Acceso a la Información Pública  
Congreso de la República



Lic. Lic. Jorge Martínez  
Talentos, Consultoría y Producto

14/07/17



UNIDAD DE INFORMACIÓN PÚBLICA DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA

Guatemala, 14 de Julio de 2017.

Señora  
Bessie Vandemberg  
Presente

Estimada señora Vandemberg

La Unidad de Información Pública del Congreso de la República, con el apoyo del Capacitador Empresarial, Jorge Martínez, en el marco del desarrollo de la práctica del Ejercicio Profesional Supervisado de la estudiante Paola Herrera, por medio de la presente extiende la presente CONSTANCIA de participación en la capacitación en "Atención al Público" realizada en la ciudad de Guatemala.

Esta capacitación también se basa en el artículo 51 de la Ley de Acceso a la Información –LAIP- que pretende el fortalecimiento de una cultura de transparencia y acceso a la información pública, que brinde las herramientas necesarias al personal en mejorar el servicio que se presenta a los diferentes usuarios de la Unidad de Acceso a la Información Pública del Congreso de la República, fortaleciendo al personal en su calidad de funcionarios públicos.

MSc. Lilian Sierra de Barrientos  
Encargada de Despacho  
Unidad de Acceso a la Información Pública  
Congreso de la República



Lic. Lic. Jorge Martínez  
Talentos, Consultoría y Producto

Recibí  
14/7/17.  
BSS

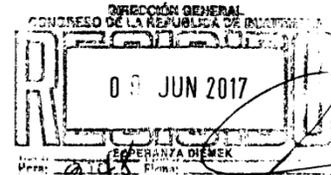


**Universidad de San Carlos de Guatemala**  
**Escuela de Ciencias de la Comunicación**



Guatemala 8 de Junio de 2017

M.A. Manuel Alfonso Castellanos Alonzo  
 Encargado del Despacho  
 Dirección General  
 Congreso de la Republica



Estimado M.A Castellanos

Con relación al oficio 006-2017-PRAC-CDRRHH/AEGA/mrvs con fecha 8 de Marzo en donde ustedes autorizan la realización de la práctica de la estudiante Paola Antonieta Herrera González quien se identifica con No. De Carne universitario 200118484, DPI 2513052520101. La Escuela de Ciencias de la Comunicación respalda que la estudiante realice su práctica profesional en la institución y área que labora la cual tiene una duración de trescientas horas de práctica supervisada, esta observación se realiza para que no se presente ningún inconveniente en el desarrollo de la misma.

Manifestando nuestro agradecimiento por el apoyo brindado a la estudiante.

Atentamente

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

*[Handwritten signature]*  
 Lic. Luis Pedroza  
 Coordinador de EPS Licenciatura

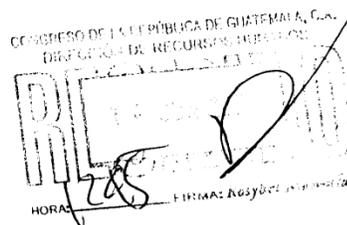



“Por una Universidad de Educación Superior Pública y de Calidad”  
 OLIVERIO CASTAÑEDA DE LEÓN

Edificio M2, Ciudad Universitaria, zona 12 • Teléfono: (502) 2418-8920. Telefax: (502) 2418-9810  
 www.comunicacion.usac.edu.gt



**Dirección General  
Congreso de la República  
Guatemala, C.A.**



**Oficio No. 1576-2017/MACA/medr  
Guatemala, 09 de junio de 2017.**

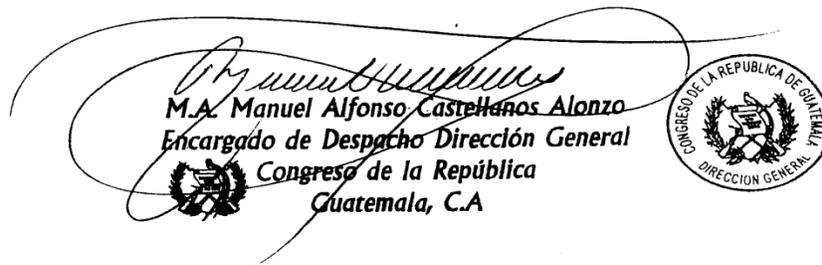
**Licenciado  
Alvaro Enrique González Aceituno  
Encargado de Despacho de la  
Dirección de Recursos Humanos  
Congreso de la República**

**Licenciado González Aceituno:**

*Atentamente me dirijo a usted, para remitir oficio de fecha 09 de junio del año en curso, enviado por el Licenciado Luis Pedroza, Coordinador EPS Licenciatura de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad San Carlos de Guatemala, en la que autoriza a la estudiante Paola Antonieta Herrera González realizar su práctica profesional en este Alto Organismo, por trescientas horas.*

*Lo anterior para su conocimiento y efectos consiguientes.*

*Sin otro particular, me suscribo de usted, con las muestras de mi consideración y mi estima.*

  
**M.A. Manuel Alfonso Castellanos Alonzo  
Encargado de Despacho Dirección General  
Congreso de la República  
Guatemala, C.A**



c.c. archivo

0209.00



**Dirección General  
Congreso de la República  
Guatemala, C.A.**

**Oficio No. 1598-2017/MACA/medr  
Guatemala, 09 de junio de 2017.**

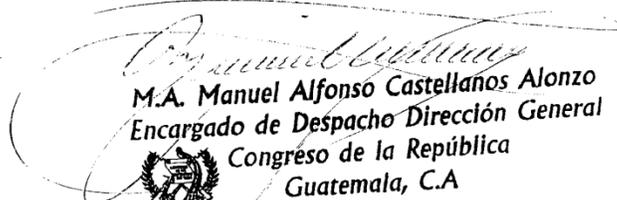


**Señora  
Bessie Vandenberg  
Unidad de Acceso a la Información  
Congreso de la República**

*Atentamente me dirijo a usted, para hacer de su conocimiento que a partir del 9 de junio del año en curso, se autoriza la práctica supervisada de Paola Antonieta Herrera González, en la Unidad de Acceso a la Información Pública de este Alto Organismo, por trescientas horas.*

*Por lo anterior se le informo que se le designa a usted para que efectúe la supervisión de la práctica de la estudiante Herrera González, conforme a los lineamientos que la Universidad específica o requiere.*

*Sin otro particular, me suscribo de usted, con las muestras de mi consideración y mi estima.*

  
**M.A. Manuel Alfonso Castellanos Alonzo  
Encargado de Despacho Dirección General  
Congreso de la República  
Guatemala, C.A**



c.c. archivo

Organismo Legislativo  
Dirección de Recursos Humanos.  
Guatemala, C. A.



Guatemala, 08 de marzo del 2017  
Of.006-2017-PRAC-DRRHH/AEGA/mrsv

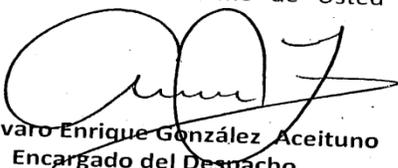
Lic. Luis Pedroza  
Coordinador de EPS Licenciatura  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estimado Lic. Pedroza:

Por este medio le saludo respetuosamente, y al mismo tiempo me permito informarle que la joven **PAOLA ANTONIETA HERRERA GONZALEZ**, estudiante de la carrera **LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACION**, ha sido aceptada para que pueda realizar su Práctica Profesional Supervisada, (EPS) en este Alto Organismo, la cual deberá dar inicio a partir del mes de junio del año en curso hasta finalizar el mes de práctica requeridas por el establecimiento que usted dirige, en un horario de 8:30 a 16:30 horas.

Debiéndose presentar a esta Dirección para recibir las instrucciones correspondientes. Sin otro particular, aprovecho la ocasión para suscribirme de Usted con las muestras de mi consideración.

Atentamente,

  
Lic. Alvaro Enrique González Aceituno  
Encargado del Despacho  
Dirección de Recursos Humanos

0004006



  
Vo.Bo. Lic. Marco Tulio Reyna López  
Encargado del Despacho de Dirección General



Paola Herrera  
14/03/17  
10:15 



# Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la Comunicación Guatemala, 30 de enero del 2017

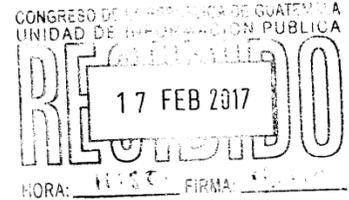
EPS-IIC--2017-0071

Licenciada Karina Paz

Coordinadora General

Unidad de Acceso a la Información Pública, Congreso de la República

Presente.



Estimada Licenciada:

Por medio de la presente solicitamos se sirva recibir como practicante de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, al(a) estudiante: **Paola Antonieta Herrera González** carné **20C118484** quien manifestó su deseo de hacer Práctica Profesional Supervisada en su institución, para el efecto solicitamos lo siguiente:

- a. Extenderle una carta de aceptación.
- b. Facilitarle los materiales para hacer su práctica.
- c. Aceptar que dentro del Plan y Estrategia de Comunicación 2017 de su institución, el(a) estudiante tenga la oportunidad de hacer un diagnóstico, elaborar un plan y ejecutar una estrategia, que ayude al Proceso de Comunicación Interno o Externo de su Institución.
- d. Autorizar que se supervise el Ejercicio Profesional –EPS–.

Atentamente,

*Recibida 17/02/17*

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**

*Karina Paz*  
Licda. Karina Alexandra Paz Rosales  
Coordinadora General  
Unidad de Acceso a la Información pública  
Organismo Legislativo

*Luis Pedroza*  
**Lic. Luis Pedroza**  
Coordinador de EPS-Licenciatura

Cel. 42178224 / 55028866

Copia: archivo



**USAC**  
TRICENTENARIA  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Edificio M2,  
Ciudad Universitaria, zona 12.  
Teléfono: (502) 2418-8920  
Telefax: (502) 2418-8910  
[www.comunicacionusac.org](http://www.comunicacionusac.org)