

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



**“Estrategias para fortalecer la comunicación interna en la Dirección Financiera de la Comisión Presidencial Coordinadora de la Política del Ejecutivo en Materia de Derechos Humanos -COPREDEH-”**

Informe final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

**Diana Lizet Gaitan Avila**

**200916408**

Previo a optar el título de:

**LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

Guatemala, Octubre de 2018

## **Consejo Directivo**

### **Director**

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya

### **Representantes Docentes**

Lic. Mario Campos

Lic. Gustavo Morán

### **Representantes Estudiantiles**

Pub. Gabriela Eugenia Menegazzo Cu

Pub. Heber Libni Emanuel Escobar Juárez

### **Representante de Egresados**

M.A. Michael González Bátres

### **Secretaria Administrativa**

M.Sc. Claudia Molina

### **Coordinador EPS Licenciatura**

Lic. Luis Pedroza Gaytán

### **Supervisores de EPS Licenciatura**

Licda. Sandra Nohemí Hernández y Hernández

Lic. Fernando Ismael Flores Barrios

Guatemala, 08 de agosto de 2018

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: Diana Lizet Gaitan Avila con número de carné: 200916408 y CUI: 1941 96682 0101; la estudiante epesista 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 Dirección Financiera cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del 15 de mayo al 16 de julio del año en curso; tiempo durante el cual ejecutó el proyecto comunicacional: "Estrategias para fortalecer la Comunicación Interna en la Dirección Financiera de la Comisión Presidencial Coordinadora de la Política del Ejecutivo en Materia de Derechos Humanos -COPREDEH-" entregando el material respectivo, debidamente recibido por nuestra Institución.

En este sentido, manifestamos entera satisfacción respecto al trabajo de la epesista y para los usos subsecuentes en el proceso de EPS de Licenciatura, extendemos la presente **CONSTANCIA DE FINALIZACIÓN DE SU PROYECTO DE EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA** en nuestra Institución.

*Atentamente,*

  
**Sandra Liseth Alvarado Torres**  
**Directora Financiera**  
**-COPREDEH-**





# Universidad de San Carlos de Guatemala

## Escuela de Ciencias de la Comunicación



Guatemala, 10 de octubre de 2018

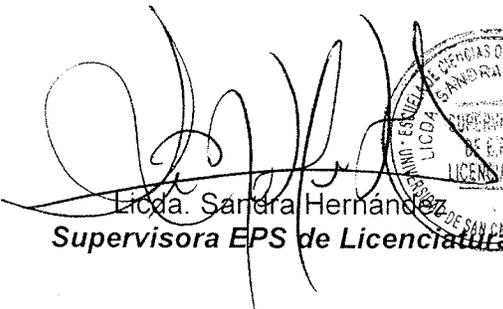
Estudiante  
Diana Lizet Gaitan Avila  
Carné: 200916408  
Escuela de Ciencias de la Comunicación, USAC

De mi consideración:

Por este medio informo a usted, que he revisado el Informe Final de su Proyecto de EPS de Licenciatura con título: "ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA COMISIÓN PRESIDENCIAL COORDINADORA DE LA POLÍTICA DEL EJECUTIVO EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS -COPREDEH-" El citado trabajo llena los requisitos de rigor del presente Programa, por lo cual se emite **DICTAMEN FAVORABLE** para los efectos subsiguientes.

Se autoriza su aprobación en el acta de cierre respectiva y distribución digital del Informe Final de EPS de Licenciatura en 5 CD's con el documento en PDF los cuales deberá entregar en las instancias correspondientes para su archivo y publicación.

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**

  
Licda. Sandra Hernández  
Supervisora EPS de Licenciatura



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



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

**Para efectos legales, únicamente el autor es responsable del contenido de este trabajo.**

## DEDICATORIAS

A mis padres, por guiarme con su ejemplo de perseverancia, honradez, honestidad, por enseñarme a ser independiente y luchar cada día por mis metas y mis sueños, por su amor eterno y apoyo incondicional, por ser mi modelo a seguir, y porque gracias a ellos y sus contribuciones he logrado superarme personal y profesionalmente.

A mi hermano Cesar Gaitan, por su apoyo, sus consejos, su confianza en mí y por ser un ejemplo a seguir por su valor, porque lucha por sus objetivos y hace valer sus decisiones.

A mis amigos, porque han estado en mi camino en los momentos que siento desfallecer y siempre han tenido un consejo, una palabra de aliento o alguna ocurrencia que me ha hecho sonreír.

A mi alma Mater, Universidad de San Carlos de Guatemala, Escuela de Ciencias de la Comunicación, por permitirme formar parte del cambio, por brindarme todos los conocimientos necesarios para contribuir a un mejor país, por las personas que tuve el privilegio de conocer y cada vivencia que permanecerán en mi memoria.

## **Agradecimiento**

### **A Dios**

Es el centro de mi fe, mi fortaleza, le agradezco por darme la vida, la inteligencia, sabiduría, salud, sus bendiciones, por darme el privilegio y la oportunidad de culminar mis estudios.

### **A mis abuelos:**

Por su amor, sus consejos, apoyo incondicional, por estar en los momentos importantes de mi vida para quien a un está conmigo Abuelita Marta y por quienes ya se fueron pero que estarían orgullosos de mi Abuelita Flori y Papá Mingo este logro también es de ustedes.

### **A mis Padres:**

Por darme la vida, por luchar para que siempre tuviera una buena educación, alimentación y por ser ese motor que me impulsa a seguir adelante.

### **A mi Familia:**

Porque siempre me ayudaron a ver cada reto y obstáculo como una oportunidad para salir adelante y ser mejor cada día.

### **A mis amigos, amigas y Asesora:**

A cada uno que ha integrado mi vida y me ha apoyado de manera incondicional, especialmente a Paulo Marroquín, Juan José Baltazar y Licda. Sandra Hernández por apoyarme y asesorarme a lo largo del EPS de Licenciatura.

### **-COPREDEH- y Sandra Alvarado**

Por su confianza al permitirme realizar el EPS dentro de la Institución y brindarme las herramientas necesarias para realizar las estrategias.

# ÍNDICE

RESUMEN.....	I
INTRODUCCIÓN.....	II
JUSTIFICACIÓN.....	III
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>1. DIAGNÓSTICO.....</b>	<b>1</b>
1.1. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO.....	1
1.1.1. Objetivo General.....	1
1.1.2. Objetivos Específicos.....	1
1.2. LA INSTITUCIÓN.....	2
1.2.1. Ubicación Geográfica.....	2
1.2.2. Integración y alianzas Estratégicas.....	2
1.2.3. Antecedentes o Historia.....	3
1.2.4. Departamentos o Dependencias.....	4
1.2.5. Misión.....	6
1.2.6. Visión.....	6
1.2.7. Objetivos Institucionales.....	6
1.2.8. Público Objetivo de la institución.....	8
1.2.9. Organigrama de la institución.....	9
1.3. METODOLOGÍA.....	10
1.3.1. Descripción del Método.....	10
1.3.2. Técnicas e Instrumentos de Recolección.....	10
1.3.3. Cronograma.....	12
1.4. RECOPIACIÓN DE DATOS.....	13
1.4.1. Observación.....	13

1.4.2.	Gráficas, Cuadros e interpretaciones del Resultado de las Encuestas .....	14
1.4.3.	Fichas de la Entrevista. ....	19
1.4.4.	Resultados de la Entrevista .....	20
1.4.5.	Tabla Comparativa, Puntos de Encuentros y Disensos entre entrevistados .....	21
1.5.	RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN FODA .....	22
1.5.1.	Fortalezas .....	22
1.5.2.	Oportunidades.....	22
1.5.3.	Debilidades .....	22
1.5.4.	Amenazas .....	22

## **CAPÍTULO II**

2.	<b>PLAN DE COMUNICACIÓN</b> .....	23
2.1.	ANTECEDENTES.....	23
2.2.	OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN .....	24
2.2.1.	Objetivo General.....	24
2.2.2.	Objetivos Específicos.....	24
2.3.	PÚBLICO OBJETIVO.....	24
2.4.	MENSAJE .....	25
2.5.	ESTRATEGIAS Y ACCIONES .....	25

## **CAPÍTULO III**

3.	INFORME DE EJECUCIÓN.....	29
3.1.	PROYECTO DESARROLLADO.....	29
3.1.1.	Financiamiento.....	29
3.1.2.	Presupuesto Invertido.....	29
3.1.3.	Beneficiarios .....	30
3.1.4.	Recursos Humanos.....	30

3.1.5. Área Geográfica de Acción .....	30
3.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS .....	31
3.3. CRONOGRAMA .....	38
3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO (EVALUACIÓN) .....	39
CONCLUSIONES.....	40
RECOMENDACIONES.....	41
GLOSARIO.....	42
BIBLIOGRAFÍA.....	45
E-GRAFÍA.....	45
ANEXOS .....	46
✓ Transcripción de las Entrevistas .....	46
✓ Modelo de la Encuesta .....	50
✓ Matriz o Vaciado de la Encuesta.....	52
✓ Ficha de Observación .....	53
✓ Fotografías.....	54
✓ Boceto de Flujograma.....	55
✓ Correo Electrónico Institucional Asistentes .....	55
✓ Boceto y tabla de contenido Guía de Procesos Administrativos/Financieros.....	56
✓ Modelo de Test de Evaluación .....	58
✓ Ficha Registro de Horas de Práctica.....	59

## **RESUMEN**

### **Nombre de la Institución:**

Comisión Presidencial Coordinadora de la Política del Ejecutivo en Materia de Derechos Humanos -COPREDEH-.

### **Nombre del Proyecto:**

“Estrategias para fortalecer la Comunicación Interna en la Dirección Financiera de la Comisión Presidencial Coordinadora de la Política del Ejecutivo en Materia de Derechos Humanos -COPREDEH-”.

### **Objetivos del Proyecto:**

#### **General:**

Realizar un plan de comunicación interna de la Dirección Financiera de la Comisión Presidencial Coordinadora de la Política del Ejecutivo en Materia de Derechos Humanos -COPREDEH-.

#### **Objetivos Específicos**

- Empoderar al personal de COPREDEH de la importancia de los procesos administrativos-financieros.
- Divulgar a través de los canales de comunicación internos existentes los procedimientos administrativos-financieros.
- Elaborar una guía de los procesos administrativos-financieros.

#### **Sinopsis:**

Se realizaron varias estrategias comunicacionales internas, para fortalecer los procesos administrativos-financieros de la Dirección Financiera de la Comisión Presidencial Coordinadora de la Política del Ejecutivo en Materia de Derechos Humanos -COPREDEH-, se entregaron materiales como Guía Comunicacional de Procesos Administrativos-financieros, Afiches de Flujogramas y se reactivó el grupo de asistentes en el correo electrónico institucional.

## INTRODUCCIÓN

La Comisión Presidencial Coordinadora de la Política del Ejecutivo en Materia de Derechos Humanos –COPREDEH-, es una institución que tiene como objeto orientar la política del gobierno en cuanto a la tutela y vigencia de los derechos humanos y coordinar entre las instancias del ejecutivo. Conforme a su acuerdo de creación y sus reformas, COPREDEH es la encargada de dar seguimiento a las investigaciones sobre violaciones a los derechos humanos tramitados en instancias internacionales. Asimismo cuenta con diferentes Direcciones que le permiten su funcionamiento dentro de ellas la Dirección Financiera, encargada de la ejecución eficiente, eficaz y transparente del presupuesto designado a la Institución.

Como parte del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura (EPSL), previo a obtener el título de Licenciada en Ciencias de la Comunicación, de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, el presente informe contiene el Diagnóstico Comunicacional realizado en la Dirección Financiera de la Comisión Presidencial Coordinadora de la Política del Ejecutivo en Materia de Derechos Humanos -COPREDEH-.

Con el Diagnóstico realizado, se conoció el nivel de comprensión que tiene el personal sobre los procesos Administrativos-Financieros para la conformación de expediente de adquisiciones y servicios, detectando el problema comunicacional interno que existe, derivado de esto se elaboró un plan para fortalecer la comunicación interna, en función de inducción para las asistentes de las Direcciones de la -COPREDEH-.

Se utilizaron estrategias de comunicación que conjuntamente con las acciones que se ejecutaron, permitieron que las asistentes se empoderaran con los procesos, logrando los primeros cambios en la presentación de los expedientes a la Dirección Financiera, asimismo el demás personal de la COPREDEH ha conocido los procesos lo cual contribuyó a una mejor ejecución y cumplimiento de los compromisos institucionales adquiridos.

## JUSTIFICACIÓN

El presente informe surge como última etapa de Estudiante y Profesional de la carrera de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, es importante brindar un valioso aporte de los conocimientos recibidos durante la preparación profesional, aplicándolos en el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura realizado en la Dirección Financiera de la Comisión Presidencial Coordinadora de la Política del Ejecutivo en Materia de Derechos Humanos -COPREDEH-, conocimientos que son en beneficio de la Institución y la resolución de la deficiencia comunicacional detectada según el Diagnóstico realizado y así fortalecer el empoderamiento del personal sobre los Procesos Administrativos-Financieros.

Basado en el diagnóstico comunicacional realizado para encontrar las deficiencias de comunicación interna, se presentó un plan comunicacional que permitiría trasladar la información precisa y correcta para que el personal involucrado esté empoderado y se cumpla con los compromisos institucionales en tiempo real. Al contar las Direcciones con esta información se minimizará la falta de ejecución mensual y cuatrimestral de los recursos otorgados para el funcionamiento de la Institución.

Es indispensable contar con asesoría comunicacional para lograr el empoderamiento y buena ejecución presupuestaria por lo que se elaboró una guía comunicacional en la Dirección Financiera de los procesos administrativos-financieros, se implementó una Línea de comunicación interna por medio de Correo Electrónico Institucional, Cartelera y áreas visibles y la Reactivación del grupo de Asistentes creado en el Correo electrónico Institucional, siendo herramientas de apoyo al personal de las Direcciones de la Institución, aportando estructuras de comunicación ordenadas para optimizar cada uno de los procesos en los cuales interviene la Dirección Financiera.

## **CAPÍTULO I**

### **1. DIAGNÓSTICO**

Diagnóstico Comunicacional de la Dirección Financiera de la Comisión Presidencial Coordinadora de la Política del Ejecutivo en Materia de Derechos Humanos - COPREDEH-.

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

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

Realizar un diagnóstico de la comunicación interna de la Dirección Financiera de la Comisión Presidencial Coordinadora de la Política del Ejecutivo en Materia de Derechos Humanos -COPREDEH-.

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

- Analizar las herramientas comunicacionales que utilizan para la conformación de expedientes.
- Examinar los procesos administrativo-financieros dentro de las Direcciones de COPREDEH para la presentación de expedientes o solicitudes.
- Determinar la comunicación organizacional
- Presentar un Plan de Comunicación.

## **1.2. LA INSTITUCIÓN**

### **Comisión Presidencial Coordinadora de la Política del Ejecutivo en Materia de Derechos Humanos -COPREDEH-**

#### **1.2.1. Ubicación Geográfica**

La oficina central de COPREDEH se encuentra ubicada en la 13 calle 15-38 zona 13, ciudad de Guatemala.

#### **1.2.2. Integración y alianzas Estratégicas**

COPREDEH depende de la Presidencia de la República, a la cual el Congreso de la República de Guatemala le asigna un presupuesto para su funcionamiento, a la COPREDEH la integran diferentes dependencias de Estado, tales como:

- Ministerio de Relaciones Exteriores
- Ministerio de la Defensa
- Ministerio de Gobernación
- Procuraduría General de la Nación
- Ministerio Público
- Un representante Personal del Presidente y quien preside la COPREDEH.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> [www.copredek.gob.gt](http://www.copredek.gob.gt)

### **1.2.3. Antecedentes o Historia**

En el año de 1988, mediante el Acuerdo Gubernativo Número 244-88, el Gobierno del Licenciado Vinicio Cerezo Arévalo, Presidente Constitucional de la República, creó la Comisión Asesora de la Presidencia de la República en Materia de Derechos Humanos, la COPADEH, era una entidad que representaba al Gobierno de Guatemala en el Sistema de Naciones Unidas y el Sistema Interamericano.

Esta Comisión funcionó hasta el final del Gobierno del Licenciado Cerezo, cuando el contexto del inicio de negociaciones de los Acuerdos de Paz ya estaba encaminado.

Posteriormente el experto Independiente de Naciones Unidas, Doctor Christian Tomuschat, quien textualmente expresó:

“A fin de fortalecer la atención prestada a las cuestiones de Derechos Humanos en todos los sectores de la política oficial, el Gobierno debería considerar la conveniencia de crear una oficina de derechos humanos dentro del marco de la Presidencia e investida de la especial autoridad del Presidente encargarse de las tareas de coordinación, sin inmiscuirse en las funciones específicas de los tribunales ni del Procurador de los Derechos Humanos”.<sup>2</sup>

Derivado de esto, el Presidente Jorge Serrano Elías, tomó la decisión de crear según el Acuerdo Gubernativo 486-91 la Comisión Presidencial Coordinadora de la Política del Ejecutivo en Materia de Derechos Humanos -COPREDEH-, el 12 de julio de 1991.

Dicho Acuerdo Gubernativo según las necesidades de cada Gobierno y sus Políticas ha sido modificado por los Acuerdos Gubernativos 549-91, 404-92, 222-94 y 162-95, como una dependencia de apoyo a la Presidencia de la República.

---

<sup>2</sup> [www.coprekeh.gob.gt](http://www.coprekeh.gob.gt)

El objeto principal de COPREDEH es orientar la política del gobierno en cuanto a la tutela y vigencia de los derechos humanos y coordinar entre las instancias del ejecutivo. Conforme a su acuerdo de creación y sus reformas, COPREDEH es la encargada de dar seguimiento a las investigaciones sobre violaciones a los derechos humanos tramitados en instancias internacionales<sup>3</sup>.

Adicionalmente la COPREDEH tiene la responsabilidad de ser asesor de la Presidencia de la República de Guatemala en todo lo que a Derechos Humanos se refiere, asimismo diseñar propuestas de Políticas Públicas, realizar los monitoreos de los compromisos de Estado y formar a los funcionarios y servidores públicos en la misma línea.<sup>4</sup>

Otra de sus atribuciones es dar seguimiento a las recomendaciones de los mecanismos Internacionales, velar por el cumplimiento de las Medidas Cautelares, Acuerdos de Solución Amistosa de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, y Sentencias dictadas por la Corte Interamericana de Derechos Humanos.

#### **1.2.4. Departamentos o Dependencias**

La COPREDEH está dividida según las funciones de cada área que la constituyen siendo estas.

##### **Funciones Sustantivas:**

1. Presidencia.
2. Dirección Ejecutiva.
3. Sub Dirección Ejecutiva.

---

<sup>3</sup>-COPREDEH-, Plan Estratégico Institucional 2018-2022 Guatemala, Guatemala: COPREDEH

<sup>4</sup>-COPREDEH-, Plan Estratégico Institucional 2018-2022 Guatemala, Guatemala: COPREDEH

### **Direcciones:**

1. Dirección de Seguimiento de Casos Internacionales en Materia de Derechos Humanos.
2. Dirección de Investigación e Informes
3. Dirección de Análisis y Mediación de Conflictos con Enfoque de Derechos Humanos.
4. Dirección de Mecanismos de Protección para Defensores de Derechos Humanos y Administradores de Justicia, Periodistas y Comunicadores Sociales.
5. Dirección de Educación y Cultura de Paz
6. Dirección de la Política Pública de Reparación a las Comunidades Afectadas por la Construcción de la Hidroeléctrica Chixoy.

### **Funciones Administrativas:**

1. Dirección Administrativa
2. Dirección Financiera.
3. Dirección de Información y Comunicación.
4. Dirección de Recursos Humanos.

### **Funciones de Asesoría y Apoyo:**

1. Dirección de Asesoría Jurídica.
2. Dirección de Planificación, Seguimiento, Evaluación y Sistematización.
3. Unidad de Género.

### **Funciones de Control:**

1. Dirección de Auditoría Interna.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Acuerdo Interno de Presidencia 18-2015, Manual de Organización de la COPREDEH, 2015

### **1.2.5. Misión**

Coordinar las acciones de los Ministerios e Instituciones del Organismo Ejecutivo, para hacer efectiva la vigencia y protección de los derechos humanos y garantizar la comunicación y cooperación del Presidente de la República con el Organismo Judicial y la Procuraduría de los Derechos Humanos, en lo que corresponde a tales derechos<sup>6</sup>.

### **1.2.6. Visión**

Para 2022 COPREDEH, posee un mapa político-estratégico de la situación de derechos humanos en el país y asesora a la Presidencia de la República coordinando el acompañamiento efectivo alertivo y propositivo al Organismo Ejecutivo para hacer efectiva la vigencia y protección de los Derechos Humanos.<sup>7</sup>

### **1.2.7. Objetivos Institucionales**

#### **Objetivos Estratégicos:**

1. Promover acciones de incidencia política para la prevención de conflictos sociales, la promoción y formación en derechos humanos y la vigencia y protección de los derechos humanos en coordinación con las instituciones del Ejecutivo, para contribuir a la gobernabilidad democrática.
2. Dar cumplimiento a las obligaciones y compromisos de Estado en materia de derechos humanos.
3. Dar seguimiento a las recomendaciones y compromisos de Estado en materia de derechos humanos.<sup>8</sup>

---

<sup>6</sup>—COPREDEH-, Plan Estratégico Institucional 2018-2022 Guatemala, Guatemala: COPREDEH

<sup>7</sup>—COPREDEH-, Plan Estratégico Institucional 2018-2022 Guatemala, Guatemala: COPREDEH

<sup>8</sup>—COPREDEH-, Plan Estratégico Institucional 2018-2022 Guatemala, Guatemala: COPREDEH

## **Objetivos Operativos:**

1. Promover la incorporación del enfoque de derechos humanos con equidad en las instancias del Organismo Ejecutivo y las políticas públicas a nivel nacional y departamental.
2. Implementar acciones de difusión de los temas de derechos humanos.
3. Coordinar con las instituciones del ejecutivo la atención y resolución mediada de la conflictividad social, la prevención, promoción y protección de derechos humanos.
4. Fortalecer el recurso humano de la COPREDEH para el cumplimiento de su mandato.
5. Coordinar con las instituciones del Estado, responsables de la implementación de acciones de resarcimiento y medidas de reparación a favor de la población afectada por la construcción de la hidroeléctrica Chixoy.
6. Cumplir con los compromisos del Estado derivados de las medidas de protección, resoluciones e informes del Sistema Universal, Sistema Interamericano e Instituciones Multilaterales derechos humanos.
7. Atender requerimientos derivados de los acuerdos y sentencias del Sistema Interamericano de derechos humanos en los casos planteados en contra del Estado y otros compromisos de Estado dentro de la temática.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup>—COPREDEH-, Plan Estratégico Institucional 2018-2022 Guatemala, Guatemala: COPREDEH

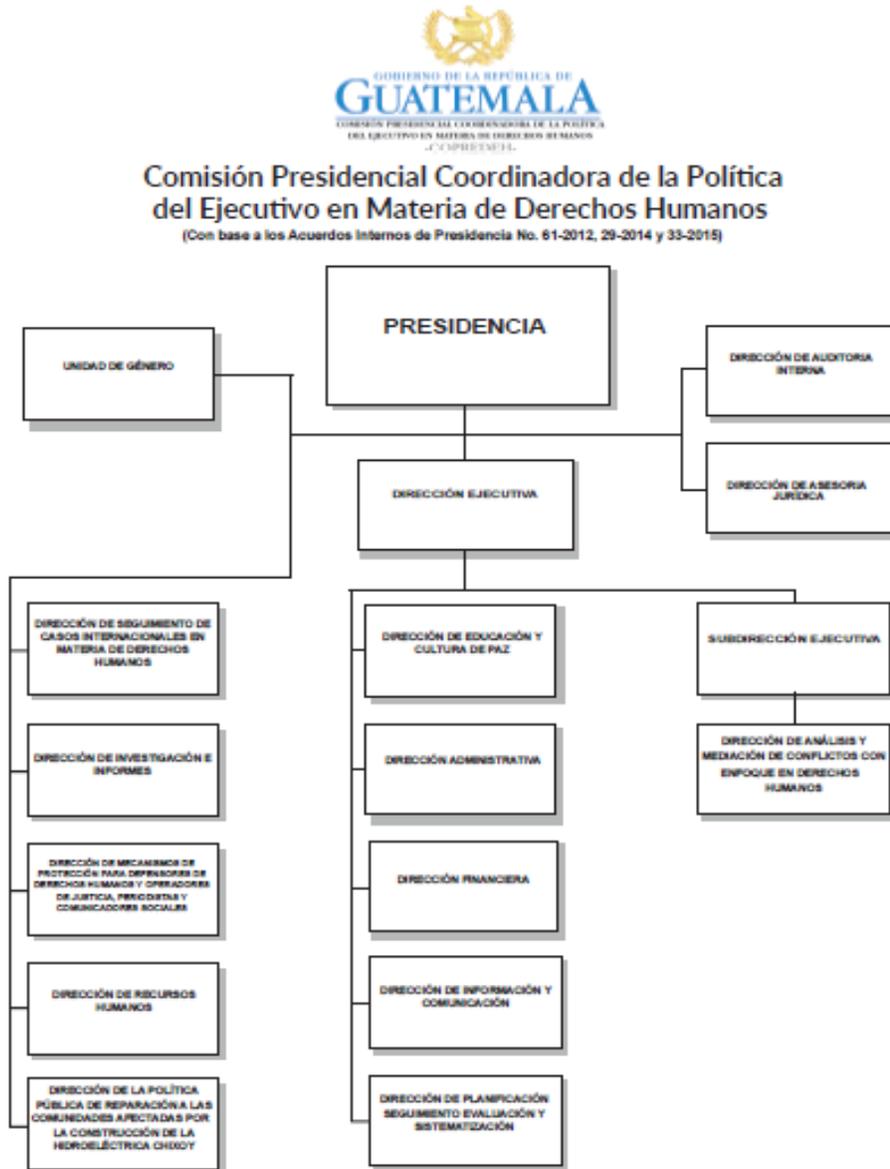
### **1.2.8. Público Objetivo de la institución**

1. Servidores y Funcionarios Públicos
2. Instituciones y entidades del Organismo Ejecutivo y Judicial.
3. Población de Guatemala<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup>—COPREDEH-, Plan Estratégico Institucional 2018-2022 Guatemala, Guatemala: COPREDEH

## 1.2.9. Organigrama de la institución



Fuente: Proporcionado por la Dirección de Información y Comunicación

## **1.3. METODOLOGÍA**

### **1.3.1. Descripción del Método**

“Método se define como el procedimiento para alcanzar un objetivo”. Piloña G. (2012 p.41).

Según McGRAW - HILL (Ed), (2010 p.546)“la investigación mixta es un nuevo enfoque e implica combinar los métodos cuantitativo y cualitativo en un mismo estudio”.

“Enfoque cuantitativo Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”. McGRAW - HILL (Ed), (2010 p.4)

McGRAW - HILL (Ed), (2010)“Enfoque cualitativo Utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación”. (p.7)

Se utilizó la investigación con enfoque Mixto, derivado a la combinación del método cuantitativo utilizando técnicas que permitieron tener un dato estadístico sobre las deficiencias en los procesos administrativos-financieros de la COPREDEH. Asimismo el método Cualitativo el cual permitió obtener un sumario descriptivo de los hechos que se observaron, con ambos métodos se realizó el estudio para contribuir en mejorar la comunicación interna de la Dirección Financiera.

### **1.3.2. Técnicas e Instrumentos de Recolección**

Según Piloña G. (2012 p.59) “las técnicas de la investigación son las herramientas que permiten resolver el problema metodológico de la investigación, para comprobar o refutar una hipótesis”.

Para realizar el Diagnóstico en la Dirección Financiera de COPREDEH las técnicas a utilizar son: Observación, Encuesta y Entrevista.

## **La Observación**

“Se le llama observación al proceso del conocimiento que utiliza los órganos de los sentidos del ser humano... Observar significa fijar atentamente los sentidos hacia un objeto o fenómeno del conocimiento”. Piloña (2012 p.79)

## **La Encuesta:**

Según Piloña (2012), “la encuesta es la técnica mediante la cual se adquiere información de un grupo o parte de la población a la que se le denomina Muestra. Consiste en indagar o interrogar a determinadas personas, a través de un cuestionario previamente preparado, calificado y sometido a prueba, según los particulares objetivos que interesan alcanzar a través de esta técnica. Usualmente son pocas preguntas. Su instrumento es el Cuestionario” (p.85).

## **La Entrevista**

Piloña (2012), define la entrevista como “el proceso por medio del cual dos o más personas entran en estrecha relación verbal, con el objeto de obtener información fidedigna y confiable sobre todo o algún aspecto del fenómeno que se estudia” (p.82).

Se realizó una entrevista de tipo focalizada. “Define, con anterioridad, un tema esencial y específico sobre el que cuestiona profundamente, es planificada, aunque las preguntas son abiertas”. Piloña (2012 p.83).

### 1.3.3.Cronograma

ACTIVIDADES	DURACIÓN DEL DIAGNÓSTICO																					
	ENERO						FEBRERO															
	15	16	17	18	19	22	23	1	2	3	5	6	7	8	9	10	12	13	14	15	16	
Curso Propedéutico EPSL	■	■	■	■	■																	
Solicitud de autorización para realizar EPSL en Dirección Financiera COPREDEH						■																
Solicitud a coordinación de EPSL carta para COPREDEH							■															
Recopilación de información							■	■														
Elaboración de diagnóstico								■	■	■	■											
Asesoramiento de diagnóstico por Licda. Sandra Hernández											■											
Entrega de carta donde me autoriza hacer EPSL en COPREDEH																						
Realice las correcciones de observaciones realizadas												■	■									
Asesoramiento de diagnóstico por Licda. Sandra Hernández														■								
Elaboración de encuestas															■							
Análisis de Resultados																■						
Elaboración de diagnóstico																	■	■				
Asesoramiento de diagnóstico por Licda. Sandra Hernández																			■			
Realización de últimas correcciones																				■		
Entrega de diagnóstico en plataforma																					■	

Fuente: [https://www.google.com.gt/search?q=diagrama+de+gant&source=Inms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwj0v-7Ns\\_DcAhUSq1kKHUJ2DAYQ\\_AUICigB&biw=1242&bih=602#imgrc=nMvSV5XB5v08oM](https://www.google.com.gt/search?q=diagrama+de+gant&source=Inms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwj0v-7Ns_DcAhUSq1kKHUJ2DAYQ_AUICigB&biw=1242&bih=602#imgrc=nMvSV5XB5v08oM):

## **1.4. RECOPIACIÓN DE DATOS**

### **1.4.1. Observación**

La Dirección Financiera está integrada por 8 personas, sin embargo, existen un puesto clave Encargado de Tesorería que se encuentra vacante por lo que crea una carga laboral en la Dirección.

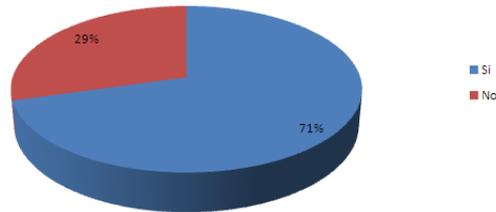
Según el Acuerdo Interno de COPREDEH 61-2013 la Dirección Financiera es el órgano especializado en la administración, registro y control de los recursos financieros; responsable de la planificación, supervisión y evaluación de la ejecución de las funciones financieras de COPREDEH.

Asimismo en la Dirección Financiera es donde inician y concluyen todos los procesos de adquisición de bienes o servicios, el Encargado de Presupuesto indica si existe disponibilidad de recursos para iniciar el proceso administrativo correspondiente que conlleva desde la cotización hasta la confirmación del servicio, para luego presentar el expediente completo para realizar los pagos ya sea por acreditamiento a cuenta o por Fondo Rotativo Institucional, también se observó que existen diferentes modalidades de pago, como lo son de baja cuantía, compra directa, por cotización o licitación.

Es este proceso de conformación se observó que existe falta de comunicación entre los actores implicados y herramientas necesarias, debido que al presentar los procesos y documentación para solicitar algún bien o servicio no tiene claridad de los pasos a seguir o cómo presentar los requerimientos, lo cual provoca retrasos en la ejecución del presupuesto y pago oportuno de los compromisos adquiridos con los proveedores.

#### 1.4.2. Gráficas, Cuadros e interpretaciones del Resultado de las Encuestas.

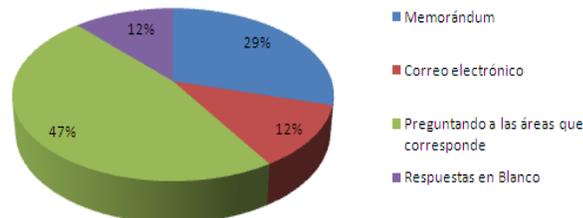
**Gráfica 1**  
**¿Conoce los procesos para la adquisición de un bien o servicios?**



Fuente: Elaboración Propia EPSL 2018

**Interpretación:** el 71 por ciento del personal conocen los procesos para adquirir un bien o servicio, sin embargo el 29 por ciento desconoce los procesos a los cuales diariamente se enfrentan para cumplir con las tareas asignadas.

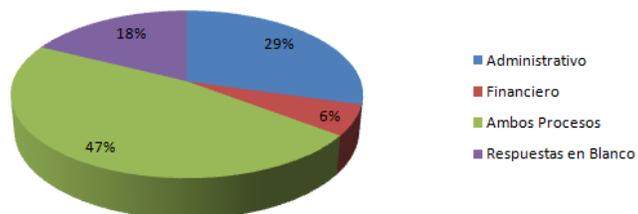
**Gráfica 2**  
**¿De qué manera se enteró de los procesos a realizar?**



Fuente: Elaboración Propia EPSL 2018

**Interpretación:** El 47 por ciento del personal de COPREDEH se acerca a las áreas encargadas de los procesos para enterarse de los procesos que debe realizar, el 12 por ciento indicaron que utilizan el correo electrónico, sin embargo también el 12 por ciento no respondieron la pregunta, mientras que el 29 por ciento indicaron que han girado memorándums por parte de las Direcciones para los procesos.

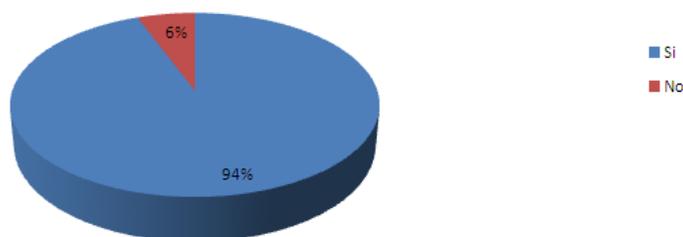
**Gráfica 3**  
**¿En qué proceso ha encontrado mayor dificultad para continuar con su trámite?**



Fuente: Elaboración Propia EPSL 2018

**Interpretación:** A pesar de haber sido una pregunta abierta, se pudo realizar la clasificación de los procesos en los cuales se ha encontrado mayor dificultad al realizar los trámites, dando como resultado que la mayor dificultad es en ambos procesos tanto administrativos y financieros, pues no existe unanimidad de criterios al momento de conformar un expediente.

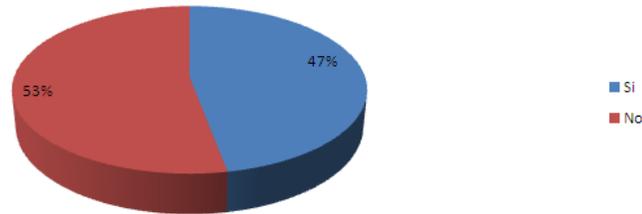
**Gráfica 4**  
**¿Sabe cuál es la función de la Dirección Financiera en los procesos de adquisición de bienes o servicios?**



Fuente: Elaboración Propia EPSL 2018

**Interpretación:** En la pregunta 4 se solicitó al personal indicarán si conocen las funciones de la Dirección Financiera en las adquisiciones de bienes y servicios dando como resultado que el 94 por ciento si las conocen.

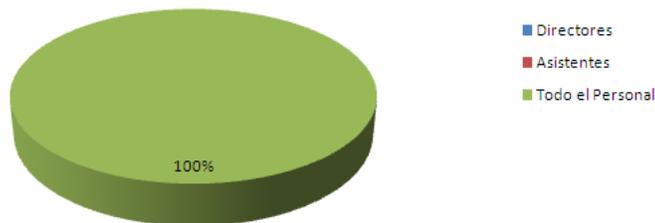
**Gráfica 5**  
**¿Conoce una guía de procesos administrativos-financieros?**



Fuente: Elaboración Propia EPSL 2018

**Interpretación:** El 47 por ciento del personal indicó conocer guías de procesos administrativos-financieros, sin embargo, hicieron la aclaración verbal que no dentro de la Institución y que es necesario que exista una para minimizar las dificultades a la hora de conformar los expedientes.

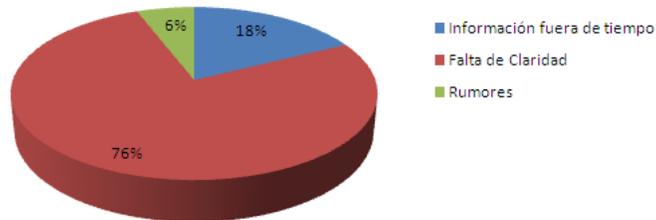
**Gráfica 6**  
**¿Qué personal de la Institución debe conocer los procesos administrativos-financieros?**



Fuente: Elaboración Propia EPSL 2018

**Interpretación:** Es importante que todo el personal conozca los procesos administrativos financieros de la Institución, dicho dato se ve reflejado con el 100 por ciento de las respuestas de la encuesta trasladada.

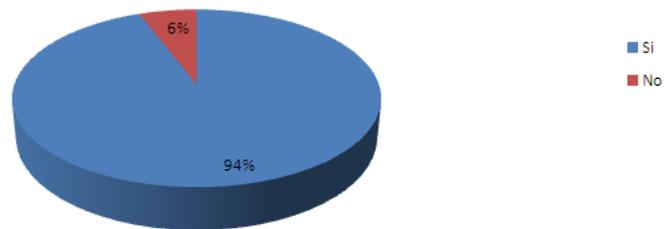
**Gráfica 7**  
**¿Qué barreras de Comunicación Interna considera que existen en la Institución?**



Fuente: Elaboración Propia EPSL 2018

**Interpretación:** existen varias barreras que interfieren para que se dé una comunicación fluida y eficaz en la Institución, pero la falta de claridad en la información proporcionada es una de las principales barreras evidenciadas en la pregunta número siete.

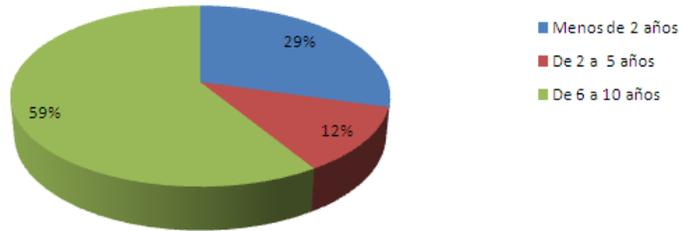
**Gráfica 8**  
**¿Conoce la diferencia entre Guía y Manual?**



Fuente: Elaboración Propia EPSL 2018

**Interpretación:** únicamente el 6 por ciento del personal de la institución no conoce cuál es la diferencia que existe entre un manual y una guía.

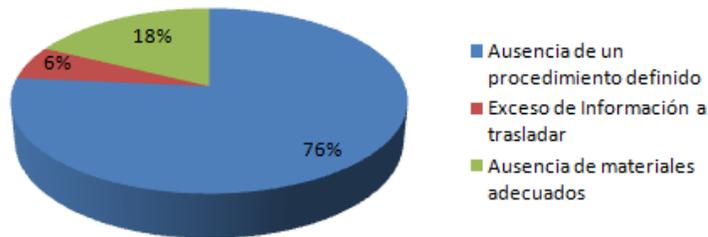
**Gráfica 9**  
**¿Cuánto tiempo tiene de laborar en la Institución?**



Fuente: Elaboración Propia EPSL 2018

**Interpretación:** Existe una estabilidad de las personas dentro de la Institución, debido a que el 59% de los encuestados ha laborado en un tiempo de 6 a 10 años.

**Gráfica 10**  
**¿Se encuentra con alguno/s de los siguientes obstáculos a la hora de trasladar información a su equipo?**



Fuente: Elaboración Propia EPSL 2018

**Interpretación:** La falta de un procedimiento definido es el mayor obstáculo para el traslado de información eficiente al personal de las diferentes Direcciones de la Institución pues según la pregunta 10 un 76% lo indicó, asimismo la falta de los materiales adecuados ha sido uno de los principales obstáculos.

### 1.4.3.Fichas de la Entrevista.

<b>Entrevista 1</b>	
<b>Entrevistado</b>	Lic. Marvin Leonel Bocel
<b>Cargo</b>	Director Administrativo
<b>Entrevistadora</b>	Diana Lizet GaitanAvila
<b>Fecha de la Entrevista</b>	9/02/2018
<b>Tipo de Entrevista</b>	Focalizada
<b>Objetivo de la Entrevista</b>	Recopilar información comunicacional sobre los procesos y herramientas administrativas-financieras.

<b>Entrevista 2</b>	
<b>Entrevistado(a)</b>	Licda. Maritza Alvarez
<b>Cargo</b>	Directora de Planificación
<b>Entrevistadora</b>	Diana Lizet GaitanAvila
<b>Fecha de la Entrevista</b>	9/02/2018
<b>Tipo de Entrevista</b>	Focalizada
<b>Objetivo de la Entrevista</b>	Recopilar información comunicacional sobre los procesos y herramientas administrativas-financieras.

<b>Entrevista 3</b>	
<b>Entrevistado(a)</b>	Licda. Vilma Fernández Hernández
<b>Cargo</b>	Directora de Auditoría Interna
<b>Entrevistadora</b>	Diana Lizet GaitanAvila
<b>Fecha de la Entrevista</b>	9/02/2018
<b>Tipo de Entrevista</b>	Focalizada
<b>Objetivo de la Entrevista</b>	Recopilar información comunicacional sobre los procesos y herramientas administrativas-financieras.

<b>Entrevista 4</b>	
<b>Entrevistado</b>	Licda. Sandra Alvarado
<b>Cargo</b>	Directora Financiera
<b>Entrevistadora</b>	Diana Lizet GaitanAvila
<b>Fecha de la Entrevista</b>	12/02/2018
<b>Tipo de Entrevista</b>	Focalizada
<b>Objetivo de la Entrevista</b>	Recopilar información comunicacional sobre los procesos y herramientas administrativas-financieras.

#### **1.4.4.Resultados de la Entrevista**

##### **Entrevista 1**

El Licenciado Marvin Bocel, Director Administrativo de COPREDEH opina que la importancia de los procesos administrativos-financieros radica en el cumplimiento de la normativa vigente, que corresponde a la Ley de Contrataciones y para que se permita la celeridad del proceso, hay que capacitar, establecer la base del porqué de cada actuación y para ello sería útil facilitarles de forma esquemática y estructurada y resumida los pasos para que sean mejor comprendidos.

##### **Entrevista 2**

La Directora de Planificación, Licenciada Maritza Alvarez, indico que es importante que contar con un manual de normas y procedimientos para que los procesos ya no queden a criterios sino que estén debidamente establecidos, luego debe socializarse con todas las Direcciones involucradas de manera dinámica para que quede en la mente de las personas.

##### **Entrevista 3**

Al entrevistar a la Licenciada Vilma Fernández, Auditora Interna de COPREDEH, indicó que la forma más efectiva para que las personas internalicen como se desarrolla un proceso debe ser con ejemplos, crearse guías y ejemplificar cada una de las modalidades que existen para los procesos de compras, eso creo que quedaría muy bien.

##### **Entrevista 4**

La Directora Financiera de COPREDEH, Sandra Liseth Alvarado Torres indicó es indispensable que tengan una guía donde estén los lineamientos básicos para que se les haga más fácil el cumplir con los procesos, siempre apegados a la ley y que se encuentren actualizados.

### 1.4.5. Tabla Comparativa, Puntos de Encuentros y Disensos entre entrevistados

No	Preguntas	Puntos de Encuentro	Disensos
1	¿Por qué es importante que se cumplan los procesos de adquisición de bienes y servicios?	Porque es necesario velar por el cumplimiento de normativas vigentes, para ejecutar con transparencia y calidad del gasto.	El no cumplir con los procesos hace que falle toda la cadena en que deben armonizar estas actividades
2	¿Cuáles son los principales obstáculos comunicacionales que existen en los procesos administrativos financieros?	Falta de Comunicación y desconocimiento de los procesos	
3	¿De qué manera considera que se pueden subsanar estos obstáculos?	Creando mecanismos de comunicación que socialicen los procesos	
4	¿Cuál es el rol que usted cumple al adquirir algún bien o servicio?	Velar por el cumplimiento de la normativa en cada proceso	
5	Conoce los procesos para la adquisición de un bien o servicio	Detalle de los pasos a seguir para formar un expediente de adquisición de bien o servicio.	Según la Ley de Contrataciones son: Baja cuantía, Compra Directa, Cotización y licitación
6	¿Qué canal de comunicación utiliza para trasladar a la Dirección Financiera alguna duda o inquietud respecto a los procesos?	De forma escrita (Correo electrónico, memorándum) o vía telefónica.	Reuniones a nivel de Dirección por Dirección
7	¿Para conocer los procesos para la adquisición de un bien o servicio de qué manera considera que debe ser difundido al personal dicha información?	Creando una guía con lineamientos básicos que facilite la comprensión de los procesos. Capacitando al personal sobre los procesos de adquisición de bienes o servicios	

## 1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN FODA

### 1.5.1. Fortalezas

- Cuenta con diversas herramientas de comunicación internas.
- Existen espacios de comunicación con las Direcciones involucradas para aclaración de dudas o inquietudes respecto a la conformación de expedientes.
- El personal de la institución reconoce la diferencia entre guías y manuales.
- El personal propone ideas nuevas e innovadoras.

### 1.5.2. Oportunidades

- El Personal de la Institución propone nuevas ideas para informarse y conocer los procesos administrativos-financieros.
- Las herramientas comunicacionales con las que cuenta COPREDEH son las necesarias para dar a conocer al personal los procesos.
- El acceso a plantear dudas o inquietudes con los Directores aporta mejoras en los procesos para que sean eficientes y eficaces.
- Las propuestas para dar a conocer los procesos administrativos-financieros al personal de la Institución son factibles y aplicables.

### 1.5.3. Debilidades

- A pesar de contar con la accesibilidad y espacio para aclarar dudas de los procesos administrativos-financieros, hay personal que no muestra interés por informarse.
- Existe personal que desconoce los manuales internos, lo que ocasiona incumplimiento de los procesos.
- No se hace uso adecuado de las herramientas comunicacionales para dar a conocer los procesos administrativos-financieros
- Carecen de guías y planes de capacitación de los procesos administrativos-financieros.

### 1.5.4. Amenazas

- El desconocimiento de los procesos administrativos-financieros podría retrasar el cumplimiento de las actividades planificadas, la baja ejecución del presupuesto asignado y sanciones por los entes fiscalizadores.
- El no determinar si el desconocimiento de los procesos administrativos-financieros es por falta de estrategias comunicacionales y herramientas necesarias o bien por falta de interés del personal involucrado podría ocasionar problemas de mayor trascendencia a futuro.
- La Dirección Financiera cuenta con poco personal, para atender los requerimientos institucionales.

## **CAPÍTULO II**

### **2. PLAN DE COMUNICACIÓN**

Empoderar al personal involucrado en los procesos Administrativos-financieros de la Comisión Presidencial Coordinadora de la Política del Ejecutivo en Materia de Derechos Humanos -COPREDEH-, a través de estrategias comunicacionales, utilizando las herramientas de comunicación existentes en la institución así como reactivar y dar funcionalidad a los grupos de correo electrónico institucional y una guía que permita retroalimentar los procesos para evitar atrasos y la baja ejecución del presupuesto asignado a la institución.

#### **2.1. ANTECEDENTES**

En la Comisión Presidencial Coordinadora de la Política del Ejecutivo en Materia de Derechos Humanos -COPREDEH-, se han realizado dos Exámenes de Práctica Supervisada -EPS- de la Universidad San Carlos de Guatemala -USAC-, una en la Dirección de Información y Comunicación y otro en la Unidad de Género, sin embargo, dentro de la Dirección Financiera no existe evidencia de alguna práctica realizada.

## 2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN

### 2.2.1. Objetivo General

Realizar un plan de comunicación interna de la Dirección Financiera de la Comisión Presidencial Coordinadora de la Política del Ejecutivo en Materia de Derechos Humanos -COPREDEH-.

### 2.2.2. Objetivos Específicos

- Empoderar al personal de COPREDEH de la importancia de los procesos administrativos-financieros.
- Divulgar a través de los canales de comunicación internos existentes los procedimientos administrativos-financieros.
- Elaborar una guía de los procesos administrativos-financieros.

## 2.3. PÚBLICO OBJETIVO

<b>Aspectos Demográficos</b>	Asistentes de la sede Central de COPREDEH, hay personas de género femenino y masculino, comprendidas en el rango de 21 a 60 años de edad.
<b>Aspectos Psicográficos</b>	<b>Estilo de Vida:</b> Personas laboralmente proactivas. <b>Percepción:</b> Empáticos, responsables, respetuosos. <b>Tipo de Personalidad:</b> Son personas colaboradoras, entusiastas y dinámicas.
<b>Aspectos Socioeconómicos</b>	Pertenecen a la clase social media baja
<b>Ubicación Geográfica</b>	13 calle 15-38 zona 13, Ciudad Guatemala.

## **2.4. MENSAJE**

**“Empoderándote de los Procesos Administrativos-Financieros contribuyes a una mejor ejecución del Presupuesto”**, esto derivado a que al conocer la importancia del rol y la responsabilidad que tiene cada funcionario o personal que interviene en los procesos administrativos-financieros se agilizará el cumplimiento de los compromisos institucionales y por lo tanto la Dirección Financiera y la COPREDEH presentarán una mejor ejecución del presupuesto asignado y las cuotas financieras otorgadas cuatrimestralmente.

“Si cumples con los procesos, obtienes el éxito en tus solicitudes”, Si el Personal de la Institución cumple con los procesos en tiempo se evitara la acumulación de compromisos y la baja ejecución del presupuesto institucional.

## **2.5. ESTRATEGIAS Y ACCIONES**

### **2.5.1. Estrategias**

En el presente Plan implementaran estrategias que permitan empoderar al personal de los procesos administrativos-financieros, utilizando las herramientas de comunicación existentes dentro de la Institución.

- Creación de una guía digital de Procesos Administrativos-Financieros.
- Implementar en una Línea de comunicación interna por medio de Correo Electrónico Institucional, áreas visibles y Cartelera.
- Reactivación del grupo de Asistentes creado en el Correo electrónico Institucional.

## 2.5.2. Acciones

<b>ACCIÓN 1</b>	
<b>A qué estrategia responde la acción</b>	Elaboración de Guía
<b>Problema</b>	Falta contar con una guía de los procesos administrativos-financieros
<b>Producto</b>	Elaboración de Portada y contraportada
<b>Objetivo Comunicacional</b>	Empoderar al personal de los procesos administrativos financieros
<b>Tipo de Mensaje</b>	Informativo
<b>Público Objetivo</b>	Personal Interno de COPREDEH
<b>Medio de Difusión</b>	Digital, 20 DVD con la guía uno por cada Dirección.

<b>ACCIÓN 2</b>	
<b>A qué estrategia responde la acción</b>	Elaboración de Guía
<b>Problema</b>	Falta contar con una guía de los procesos administrativos-financieros
<b>Producto</b>	Tabla de Contenido
<b>Objetivo Comunicacional</b>	Fortalecer cada proceso a través de una guía.
<b>Tipo de Mensaje</b>	Informativo
<b>Público Objetivo</b>	Personal Interno de COPREDEH
<b>Medio de Difusión</b>	Digital, 20 DVD con la guía uno por cada Dirección.

<b>ACCIÓN 3</b>	
<b>A qué estrategia responde la acción</b>	Elaboración de Guía
<b>Problema</b>	Desconocimiento de los procesos administrativos-Financieros
<b>Producto</b>	Inducción sobre el uso de la guía
<b>Objetivo Comunicacional</b>	Fortalecer cada proceso a través de una guía y explicación de su uso.
<b>Tipo de Mensaje</b>	Inductivo, Informativo
<b>Público Objetivo</b>	Personal Interno de COPREDEH
<b>Medio de Difusión</b>	Presencial con Asistentes.

<b>ACCIÓN 1</b>	
<b>A qué estrategia responde la acción</b>	Implementación de una línea de comunicación Interna
<b>Problema</b>	Uso inadecuado de las herramientas comunicacionales internas para dar a conocer los procesos administrativos-financieros
<b>Producto</b>	Elaboración de afiche flujograma de Procesos
<b>Objetivo Comunicacional</b>	utilizar los canales de comunicación establecidos en la institución
<b>Tipo de Mensaje</b>	Informativo
<b>Público Objetivo</b>	Personal Interno de COPREDEH
<b>Medio de Difusión</b>	Digital, áreas visibles y por cartelera, medidas: 21.59cm*35.56cm, tiraje: 2 afiches, material: papel fotográfico.

<b>ACCIÓN 2</b>	
<b>A qué estrategia responde la acción</b>	Implementación de una línea de comunicación interna
<b>Problema</b>	Uso inadecuado de las herramientas comunicacionales internas para dar a conocer los procesos administrativos-financieros
<b>Producto</b>	Colocación y Envío de afiches
<b>Objetivo Comunicacional</b>	utilizar los canales de comunicación establecidos en la institución
<b>Tipo de Mensaje</b>	Informativo
<b>Público Objetivo</b>	Personal Interno de COPREDEH
<b>Medio de Difusión</b>	Colocación en dos carteleras, áreas visibles y por correo electrónico institucional

<b>ACCIÓN 1</b>	
<b>A qué Estrategia responde la acción</b>	Reactivación de Grupo de asistentes en Correo electrónico Institucional
<b>Problema</b>	Uso inadecuado de las herramientas comunicacionales internas.
<b>Producto</b>	Resolución de dudas y consultas de los procesos administrativos financieros
<b>Objetivo Comunicacional</b>	utilizar los canales de comunicación establecidos en la institución
<b>Tipo de Mensaje</b>	Inductivo, Informativo
<b>Público Objetivo</b>	Asistentes Sede Central
<b>Medio de Difusión</b>	Grupo de asistentes, correo electrónico institucional <a href="mailto:asistentes@copredek.gob.gt">asistentes@copredek.gob.gt</a>

<b>ACCIÓN 2</b>	
<b>A qué estrategia responde la acción</b>	Reactivación de Grupo de asistentes en Correo electrónico Institucional
<b>Problema</b>	Uso inadecuado de las herramientas comunicacionales internas.
<b>Producto</b>	Recordatorios mensuales de los procesos administrativos financieros
<b>Objetivo Comunicacional</b>	Empoderar al personal de los procesos administrativos-financieros
<b>Tipo de Mensaje</b>	Informativo
<b>Público Objetivo</b>	Asistentes Sede Central
<b>Medio de Difusión</b>	Grupo de asistentes, correo electrónico institucional <a href="mailto:asistentes@copredek.gob.gt">asistentes@copredek.gob.gt</a>

## CAPÍTULO III

### 3. INFORME DE EJECUCIÓN

#### 3.1. PROYECTO DESARROLLADO

“ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA COMISIÓN PRESIDENCIAL COORDINADORA DE LA POLÍTICA DEL EJECUTIVO EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS –COPREDEH-“

##### 3.1.1. Financiamiento

Dentro de lo aportado por la Comisión Presidencial Coordinadora de la Política del Ejecutivo en Materia de Derechos Humanos -COPREDEH-, está cargado al presupuesto otorgado para el ejercicio fiscal 2018. El financiamiento final fue por parte de la Epesista, por lo que no se contó con aportes económicos externos.

##### 3.1.2. Presupuesto Invertido

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	COSTO UNITARIO	TOTAL	FINANCIAMIENTO
1	Alojamiento anual de Correo electrónico Institucional incluyendo el grupo de Asistentes	Q. 16,000.00	Q. 16,000.00	COPREDEH
1	Asesoría Comunicacional	Q 25,000.00	Q 25,000.00	Epesista
1	Servicio de Edición y diagramación de Guía de Procesos Administrativos/Financieros	Q 2,000.00	Q 2,000.00	Epesista
1	Suministros y útiles de Oficina.	Q 700.00	Q 700.00	COPREDEH
1	Desarrollo y diseño de Flujograma de procesos Administrativos/Financieros	Q 1000.00	Q 1000.00	Epesista
20	CD-r imprimibles, para grabar la Guía de Procesos Administrativos/Financieros.	Q 10.00	Q 200.00	Epesista
3	Impresión de afiches full color	Q. 5.00	Q. 15.00	Epesista
<b>TOTAL DEL PROYECTO</b>			<b>Q 44,915.00</b>	

FINANCIAMIENTO	TOTAL
Epesista	Q 28,215.00
COPREDEH	Q 16,700.00
<b>TOTAL</b>	<b>Q 44,915.00</b>

### 3.1.3. Beneficiarios

- La Dirección Financiera de la Comisión Presidencial Coordinadora de la Política del Ejecutivo en Materia de Derechos Humanos -COPREDEH-, es la principal beneficiaria de este proyecto de comunicación.
- Directores y Asistentes de la Comisión Presidencial Coordinadora de la Política del Ejecutivo en Materia de Derechos Humanos –COPREDEH-, que recurrieron al material otorgado, el cual podrán seguir utilizando posteriormente para fortalecer los procesos administrativos-Financieros.

### 3.1.4. Recursos Humanos

Para la implementación de la Estrategia Comunicacional en la Comisión Presidencial Coordinadora de la Política del Ejecutivo En Materia de Derechos Humanos -COPREDEH- se contó con el recurso humano que se detalla a continuación:

Personal	Puesto	Actividad
Sandra Liseth Alvarado Torres	Directora Financiera	Autorización de Material para implementación de Estrategia Comunicacional
Lic. Luis Pedroza	Coordinador de EPS de Licenciatura ECC	Asesoría y Supervisión
Licda. Sandra Hernández	Supervisora de EPS de Licenciatura ECC	Asesoría y Supervisión
Diana Lizet GaitanAvila	Epesista de Licenciatura Ciencias de la Comunicación USAC	Elaboración de Diagnóstico, Propuesta de Estrategia de Comunicación y Ejecución de la Estrategia.

### 3.1.5. Área Geográfica de Acción

Comisión Presidencial Coordinadora de la Política del Ejecutivo en Materia de Derechos Humanos –COPREDEH-, (13 calle 15-38 zona 13, Guatemala).

## **3.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS**

### **3.2.1. Primera Estrategia Desarrollada: “Creación de una guía digital de Procesos Administrativos-Financieros”.**

#### **3.2.1.1. Objetivo Comunicacional**

Empoderar al personal de los procesos administrativos financieros por medio de una Guía Comunicacional.

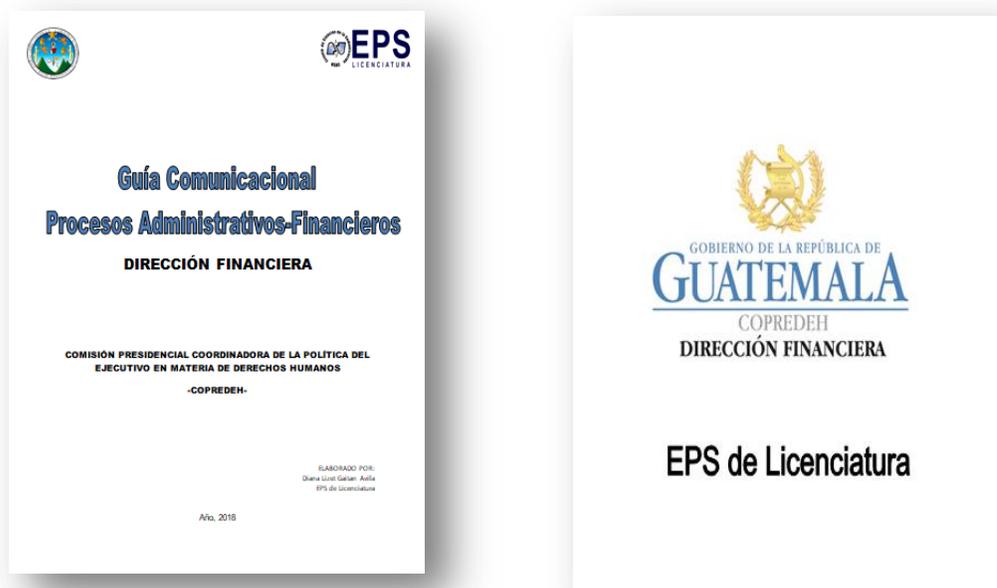
#### **3.2.1.2. Descripción**

Al realizar el Diagnóstico se constató que no existía una guía de los procesos administrativos-financieros, lo cual generaba el desconocimiento y atraso para la presentación de los expedientes, obteniendo una baja ejecución del presupuesto asignado a la COPREDEH, por lo que se elaboró la “Guía Comunicacional de los Procesos Administrativos-Financieros” y se implementaron acciones que favorecieron a la Dirección Financiera, debido a que las asistentes lograron empoderarse de los procesos en los cuales intervienen.

### 3.2.1.3. Acciones Desarrolladas

- a) Se inició con la búsqueda de ejemplos de guías, seguidamente procedió con la recopilación de la información necesaria para la elaboración de la guía comunicacional de los Procesos Administrativos-Financieros de COPREDEH, elaborando así la Portada y contraportada.
- b) Al contar con la información proporcionada por la Directora Financiera de la Institución sobre los procesos se elaboró la tabla de Contenido, descripción de la información, Matriz y elaboración de Diagrama de Flujo de cada uno de los procesos Administrativos-Financieros de la Guía Comunicacional.
- c) Concluyendo las revisiones y aprobaciones de la Guía por la Directora Financiera de COPREDEH, se realizó la inducción con las y los Asistentes de las Distintas Direcciones sobre el uso de la guía, para posteriormente trasladar una copia digital para futuras consultas y reproducción con el demás personal que labora para la Institución.

### 3.2.1.4 Imágenes o Fotografías



A la Izquierda portada de la Guía Comunicacional Procesos Administrativos-Financieros, a la derecha Contraportada de la Guía. Elaboración Propia EPSL 2018.

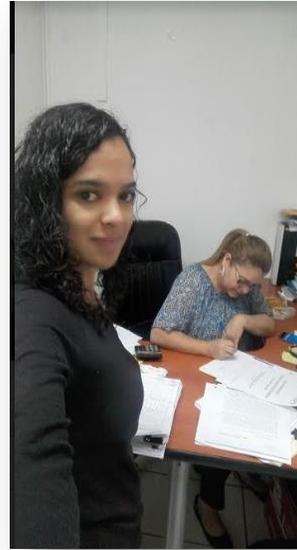
<b>ÍNDICE</b>	
Contenido	PÁG.
Introducción.....	3
Objetivos.....	4
General.....	5
Específicos.....	5
Alcance.....	5
Capítulo I.....	6
1. Modificación Presupuestaria.....	6
1.1. Descripción del Proceso.....	6
1.2. Matriz del Proceso.....	7
1.3. Diagrama de Flujo del Proceso.....	8
Capítulo II.....	9
2. Solicitud de Cuota.....	9
2.1. Descripción del Proceso.....	9
2.2. Matriz del Proceso.....	9
2.3. Diagrama de Flujo del Proceso.....	10
Capítulo III.....	11
3. Documento Administrativo de Compra DAC.....	11
3.1. Descripción de proceso.....	11
3.2. Matriz de Proceso.....	12
3.3. Diagrama de Flujo del Proceso.....	14
Capítulo IV.....	15
4. Proceso de Adquisición y Compromiso.....	15
4.1. Descripción de proceso.....	15
4.2. Matriz del Proceso.....	16
4.3. Diagrama de Flujo del Proceso.....	17
Capítulo V.....	18
5. Proceso de Liquidación.....	18
5.1. Descripción de proceso.....	18
5.2. Matriz del Proceso.....	19

5.3. Diagrama de Flujo de Proceso.....	20
Capítulo VI.....	21
6. Solicitud de Viajeros al interior y exterior (Personal 011 y 022).....	21
6.1. Descripción de proceso.....	21
6.2. Matriz del Proceso.....	22
6.3. Diagrama de Flujo del Proceso.....	23
Capítulo VII.....	25
7. Solicitud de Reconocimiento de Gastos Interior y Exterior (Personal 029).....	25
7.1. Descripción de proceso.....	25
7.2. Matriz del Proceso.....	25
7.3. Diagrama de Flujo del Proceso.....	26
Capítulo VIII.....	27
8. Liquidación de Viajeros al exterior e Interior.....	27
8.1. Descripción de proceso.....	27
8.2. Matriz del Proceso.....	28
8.3. Diagrama de Flujo del Proceso.....	29
Capítulo IX.....	31
9. Liquidación de Reconocimiento de Gastos (029) Interior y Exterior.....	31
9.1. Descripción de proceso.....	31
9.2. Matriz del Proceso.....	32
9.3. Diagrama de Flujo del Proceso.....	33
Glosario.....	34
Bibliografía.....	35

De izquierda a Derecha tabla de Contenido de la Guía Comunicacional Procesos Administrativos-Financieros. Elaboración Propia EPSL 2018.



Epesista Diana Gaitan, Realizando la inducción a las Asistentes de la Sede Central de COPREDEH, sobre la importancia del empoderamiento de los procesos Administrativos-Financieros y la utilidad de la "Guía Comunicacional Procesos Administrativos-Financieros".



Epesista Diana Gaitan, realizando la entrega de propuesta de Guía a Directora Financiera de COPREDEH para revisión, observaciones o aprobación.



Epesista Diana Gaitan, fotos de izquierda a Derecha, Directora Financiera y Asistentes, realizando entrega oficial de Disco que contiene "Guía Comunicacional Procesos Administrativos-Financieros".

### **3.2.2. Segunda Estrategia Desarrollada: “Implementar en una Línea de comunicación interna por medio de Correo Electrónico Institucional y Cartelera”.**

#### **3.2.2.1. Objetivo Comunicacional**

Utilizar los canales de comunicación establecidos en la institución.

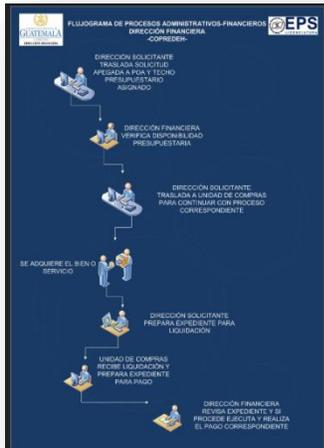
#### **3.2.2.2. Descripción**

Derivado que existían canales de comunicación en la COPREDEH, sin embargo, no se daba uso para dar a conocer los procesos Administrativos-Financieros, se implementó la estrategia de una Línea de Comunicación Interna por medio del Correo Electrónico Institucional, Carteleras y áreas visibles de la Institución. Logrando así que el personal de la Institución tuviera acceso a la información.

#### **3.2.2.3. Acciones Desarrolladas**

- a) Se procedió a la elaboración del diseño del flujograma de Procesos administrativos-Financieros de COPREDEH,
- b) Se facilitó por medio del correo electrónico institucional, áreas visibles y carteleras de la Institución, para lograr empoderar al personal sobre los procesos Administrativos-Financieros de COPREDEH, logrando así el cumplimiento de los compromisos adquiridos.

### 3.2.2.4. Imágenes o Fotografías



Fotografía Izquierda imagen de Flujograma de Procesos Administrativos-Financieros, Fotografía Derecha, correo electrónico trasladado a Asistentes y Personal involucrado en los Procesos.



Epesista Diana Gaitan, colocando afiches de Flujograma en las distintas áreas de COPREDEH, para difundir los procesos administrativos-financieros, y así empoderar de dichos procesos al personal de la Institución.

### 3.2.3. Tercer Estrategia Desarrollada: “Reactivación del grupo de Asistentes creado en el Correo electrónico Institucional”.

#### 3.2.3.1. Objetivo Comunicacional

Empoderar al personal de los procesos administrativos-financieros a través del correo electrónico institucional.

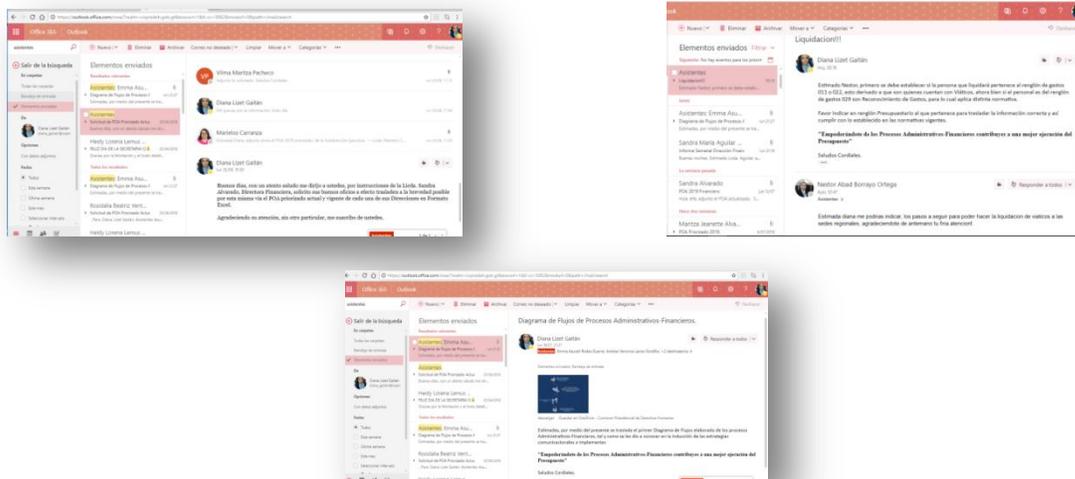
#### 3.2.3.2. Descripción

Dentro del Alojamiento de correo electrónico Institucional, existía un correo destinado a las Asistentes de COPREDEH, mismo que no se utilizaba, por lo que se implementó la estrategia de reactivación de “asistentes@copredeh.gob.gt” para cumplir el mensaje principal del Plan de Comunicación “Empoderándote de los Procesos Administrativos-Financieros contribuyes a una mejor ejecución del Presupuesto”.

#### 3.2.3.3. Acciones Desarrolladas

- a) Resolución de dudas y consultas de los procesos administrativos financieros.
- b) Recordatorios mensuales de los procesos administrativos financieros.

#### 3.2.3.3. Imágenes o Fotografías



Imágenes de la interacción y reactivación del correo electrónico de asistentes@copredeh.gob.gt

### 3.3. CRONOGRAMA

MES	MARZO			ABRIL		MAYO				JUNIO				JULIO		
SEMANA	1	2	3	1	2	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	
ACTIVIDAD																
Curso Propedéutico del Plan EPSL	■	■														
Formulación de un Plan de Comunicación			■													
Asesoramiento del Plan por Licda. Sandra Hernández				■												
Entrega de Plan de Comunicación					■											
Planificación de Guía						■										
Recolección de información para la Guía						■	■									
Diseño y Diagramación de Guía								■	■							
Primer Entrega de Guía a Dirección Financiera										■						
Taller para dar a Conocer la Guía											■					
Elaboración de afiche de flojograma para Cartelera											■					
Colocación de Mateial en Cartelera												■				
Activación del grupo Asistentes en Correo electrónico Institucional.													■			
Supervisión de Práctica														■		
Culminación de Práctica														■		
Entrega de Informe final a Licda. Sandra Hernández															■	

Fuente: [https://www.google.com.gt/search?q=diagrama+de+ganttt&source=Inms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwj0v-7Ns\\_DcAhUSq1kKHUJ2DAYQ\\_AUICigB&biw=1242&bih=602#imgrc=nMvSV5XB5v08oM:](https://www.google.com.gt/search?q=diagrama+de+ganttt&source=Inms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwj0v-7Ns_DcAhUSq1kKHUJ2DAYQ_AUICigB&biw=1242&bih=602#imgrc=nMvSV5XB5v08oM:)

### 3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO (EVALUACIÓN)

Los indicadores cualitativos y cuantitativos que se describen a continuación, se utilizaron para medir los resultados de la ejecución de las estrategias y acciones implementadas en el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura, en la Dirección Financiera de COPREDEH.

ESTRATEGIA	INDICADOR CUANTITATIVO	INDICADOR CUALITATIVO
<b>Creación de una guía digital de Procesos Administrativos-Financieros</b>	Según el 90 % de las personas involucradas en el proceso es importante y muy funcional el contar con la descripción adecuada de los procesos administrativos-Financieros, y la existencia de una Guía Comunicacional que puede ser consultada en cualquier momento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Es una herramienta que cuenta con la información explícita de los procesos administrativos-Financieros.</li> <li>-Es comprensible para toda aquella persona que la consulte.</li> <li>-Sujeta a actualizaciones que permita empoderar al personal sobre los procesos.</li> </ul>
<b>Implementar en una Línea de comunicación interna por medio de Correo Electrónico Institucional y Cartelera</b>	Al realizar la implementación de la línea de comunicación, se informa no solamente a las asistentes, pues el 100% del personal que labora en la institución puede visualizar y conocer los procesos administrativos-financieros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-El diseño es dinámico y comprensible.</li> <li>-Contiene los procesos principales de la Dirección Financiera.</li> <li>-Puede actualizarse constantemente para mejorar la comunicación y el empoderamiento de los procesos Administrativos-Financieros.</li> </ul>
<b>Reactivación del grupo de Asistentes creado en el Correo electrónico Institucional</b>	Contar con la interacción de las 17 Direcciones de la COPREDEH, por medio del Correo Electrónico facilita el traslado de información y aclaración de dudas sobre los procesos administrativos-Financieros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Es dinámico e interactivo.</li> <li>-Se logra obtener la información de manera más rápida.</li> <li>-Puede ser consultada en cualquier momento, pues es grabado en el histórico del Correo electrónico.</li> </ul>

## CONCLUSIONES

La Dirección Financiera de la Comisión Presidencial Coordinadora de la Política del Ejecutivo en Materia de Derechos Humanos –COPREDEH-, es el órgano especializado en la administración, registro y control de los recursos financieros; es donde inician y concluyen todos los procesos de adquisición de bienes o servicios.

Previo a ejecutar las estrategias que se presentan en este informe, se realizó un diagnóstico con el cual se evidenció el desconocimiento de los procesos administrativos-Financieros lo cual generaba atrasos en la ejecución del presupuesto asignado a COPREDEH y también la falta de los compromisos adquiridos por la Institución.

Derivado de esta falta de comunicación se implementaron estrategias comunicacionales que permitieron fijar el mensaje “Empoderándote de los Procesos Administrativos-Financieros contribuyes a una mejor ejecución del Presupuesto”, con la guía comunicacional de Procesos Administrativos-Financieros, las personas tienen acceso a la información de manera permanente y efectiva, asimismo con la implementación en una Línea de comunicación interna por medio de Correo Electrónico Institucional, áreas visibles y Cartelera todo el personal puede conocer los procesos.

Otra de las estrategias implementadas fue la Reactivación del grupo de Asistentes creado en el Correo electrónico Institucional, que permitió aclarar dudas en tiempo real generando una interacción virtual para conocer los procesos administrativos-Financieros, al culminar la implementación de las estrategias se evidenció que el cumplimiento de los procesos administrativos-financieros favoreció a la Dirección Financiera y se logró en gran manera cumplir con el mandato por el cual fue creada.

## RECOMENDACIONES

Tomando en cuenta los métodos y técnicas de investigación implementadas en la Dirección Financiera de COPREDEH, se recomienda:

1. Revisión de los procesos establecidos en la guía de forma semestral para que sea actualizada.
2. Utilizar los canales de comunicación existentes para difundir información de los procesos administrativos-financieros.
3. Canalizar por un solo medio de comunicación la información para evitar la desinformación de los procesos.
4. Empoderar mensualmente con capsulas informativas de los procesos administrativos-Financieros más relevantes.
5. Crear afiches de todo proceso nuevo y utilizar carteleras y áreas visibles para fijar en el personal el conocimiento del mismo.
6. Involucrar al personal para la creación de material y capacitación para mejorar procesos administrativos-financieros.

## GLOSARIO

**Actividades:** Conjunto de operaciones o tareas propias de una persona o entidad.

**Acuerdo Gubernativo:** Un Acuerdo Gubernativo, es como cualquier otro acuerdo, una puesta en común entre varias personas o partes. En este caso “Gubernativo” significa que el acuerdo proviene del Gobierno, puede adoptarse un Acuerdo Gubernativo en Consejo de Ministros.

**Adquisición:** Ganar, coger, empezar a poseer.

**Afiche:** Cartel (ll lámina con inscripciones o figuras).

**Atribuciones:** Cada una de las facultades que a una persona da el cargo que ejerce.

**Barrera de Comunicación:** Son las barreras u obstáculos que puedan surgir durante el proceso comunicativo. Estos factores impiden o dificultan la comunicación, deformando el mensaje u obstaculizando el proceso general de la comunicación.

**Comunicacional:** Pertenciente o relativo a la comunicación (ll acción de comunicar).

Pertenciente o relativo a la comunicación (ll trato entre personas).

Pertenciente o relativo a los medios de comunicación.

**-COPREDEH-:** Comisión Presidencial Coordinadora de la Política del Ejecutivo en Materia de Derechos Humanos –COPREDEH-, es la institución rectora del Organismo Ejecutivo para la programación y protección de los derechos humanos de las personas que integran la sociedad guatemalteca.

**Cronograma:** De *crono-* y *-grama*, Calendario de trabajo.

**Cuantía:** Número de unidades, tamaño o porción de una cosa, especialmente cuando es indeterminado.

**DAC:** Documento Administrativo de Compras.

**Difusión:** Proceso de propagación o divulgación de conocimientos

**Divulgar:** Publicar, extender, poner al alcance del público algo. U. t. c. prnl.

**Empoderar:** Hacer poderoso o fuerte a un individuo o grupo social. U. t. c. prnl.

**Encuesta:** Conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa de grupos sociales, para averiguar estados de opinión o conocer otras cuestiones que les afectan.

**Estrategia:** Arte, traza para dirigir un asunto.

**Flujograma:** Esquema de la organización de una entidad, de un programa o de una actividad.

**GUATECOMPRAS:** Sistema de información de contrataciones y adquisiciones del Estado, para la transparencia y eficiencia de las adquisiciones públicas.

**Guía:** Aquello que dirige o encamina,

**Institución:** Organismo que desempeña una función de interés público, especialmente benéfico o docente.

**Método:** Procedimiento que se sigue en las ciencias para hallar la verdad y enseñarla.

**Organigrama:** Sinopsis o esquema de la organización de una entidad, de una empresa o de una tarea.

**Plan de Comunicación:** Es la herramienta que sirve para planificar (en términos de recursos, tiempo, objetivos, etc.) las acciones y estrategias de comunicación de una organización.

**Presupuesto:** Cantidad de dinero calculado para hacer frente a los gastos generales de la vida cotidiana, de un viaje, etc.

**Reactivar:** Volver a activar.

**Recopilar:** Juntar en compendio, recoger o unir diversas cosas, especialmente escritos literario.

**Técnicas de Investigación:** Procedimientos metodológicos y sistemáticos que se encargan de operativizar e implementar los métodos de investigación y que tienen la facilidad de recoger información de manera inmediata, las técnicas son también una invención del hombre y como tal existen técnicas como problemas susceptibles de ser investigados.

**Vigencia:** cualidad de vigente

**Visión:** Define y describe la situación futura que desea tener la empresa, el propósito de la visión es guiar, controlar, y alentar a la organización en su conjunto para alcanzar el estado deseable de la organización.

## BIBLIOGRAFÍA

- –COPREDEH-, (Julio 1991). Acuerdo Gubernativo 486-91, Guatemala, 1991.
- –COPREDEH-, P. d. (8 de octubre de 2012) Acuerdo Interno 61-2012, Reglamento Orgánico Interno de la Comisión Presidencial Coordinadora de la Política del Ejecutivo en materia de Derechos Humanos –COPREDEH-, Guatemala, Guatemala: COPREDEH.
- –COPREDEH- Acuerdo Interno de Presidencia 18-2015, *Manual de Organización de la COPREDEH*, Guatemala, 2015.
- –COPREDEH-, Plan Estratégico Institucional 2018-2022 Guatemala, Guatemala: COPREDEH.
- –COPREDEH-, Plan Operativo Anual 2018, Guatemala, Guatemala: COPREDEH.
- McGRAW - HILL (Ed). (2010). *Metodología de la Investigación*, Naucalpan de Juarez, México: Editorial Miembro de la Cámara Nacional de la Industria.
- Piloña, G.A. (2012). *Guía Práctica sobre Métodos y Técnicas de Investigación Documental y de Campo*, Guatemala, Guatemala: GP Editores.

## E-GRAFÍA

- Comisión Presidencial Coordinadora de la Política del Ejecutivo en Materia de Derechos Humanos COPREDEH, (2018), *Historia de COPREDEH*, extraído 01 de febrero de 2018, [www.copredeb.gob.gt](http://www.copredeb.gob.gt)
- Real Academia Española Diccionario. *Real Academia Española* © Todos los derechos reservados, extraído el 22 de agosto de 2018, <http://rae.es/>

# ANEXOS

## ✓ Transcripción de las Entrevistas



Universidad de San Carlos de Guatemala  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Examen Práctico Supervisado Licenciatura  
Año 2018



### FICHA DE LA ENTREVISTA

**Nombre:** Lic. Marvin Bocel **Cargo:** Director Administrativo

**Fecha:** 09/02/2018 **Tipo de Entrevista:** Focalizada

**Objetivo de la entrevista:** Recopilar información comunicacional sobre los procesos y herramientas administrativas-financieras.

1. ¿Por qué es importante que se cumplan los procesos de adquisición de bienes y servicios?

*La importancia radica en el cumplimiento de la normativa vigente, que corresponde a la Ley de Contrataciones y para que se permita la celeridad del proceso.*

2. ¿Cuáles son los principales obstáculos comunicacionales que existen en los procesos administrativos-financieros?

*Desconocimiento en la secuencia cronológica de los eventos y procesos que se deben de cumplir*

3. ¿De qué manera considera que se pueden subsanar estos obstáculos?

*Creando mecanismos de comunicación que socialicen y concienticen a cada persona que forma parte del proceso para que lo realice de la manera adecuada.*

4. ¿Cuál es el rol que usted cumple al adquirir algún bien o servicio?

*Velar por el cumplimiento de cada proceso, identificar la consistencia, uniformidad entre un documento y otro y que en cada etapa se reúnan los requisitos que se requieren.*

5. Conoce los procesos para la adquisición de un bien o servicio

*Si, definitivamente acá primero debe existir una necesidad que se materializa con una solicitud, la unidad de compras realiza la obtención de ofertas para determinar la mejor y que beneficien los intereses del Estado para cubrir la necesidad originalmente planteada.*

6. ¿Qué canal de comunicación utiliza para trasladar a la Dirección Financiera alguna duda o inquietud respecto a los procesos?

*A manera institucional, comunicación escrita, por medio de correo electrónico y mediante oficios y memorándum*

7. ¿Para conocer los procesos para la adquisición de un bien o servicio de qué manera considera que debe ser difundido al personal dicha información?

*Para que conozcan los procesos básicamente hay que capacitar, establecer la base del porqué de cada actuación y para ello sería útil facilitarles de forma esquemática y estructurada y resumida los pasos para que sean mejor comprendidos.*



Universidad de San Carlos de Guatemala  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Examen Práctico Supervisado Licenciatura  
Año 2018



## FICHA DE LA ENTREVISTA

**Nombre:** Licda. Maritza Alvarez **Cargo:** Directora de Planificación

**Fecha:** 09/02/2018 **Tipo de Entrevista:** Focalizada

**Objetivo de la entrevista:** Recopilar información comunicacional sobre los procesos y herramientas administrativas-financieras.

1. ¿Por qué es importante que se cumplan los procesos de adquisición de bienes y servicios?

*Es más efectiva la gestión, muchas veces por no cumplir con los procesos se puede caer también en sanciones con la Contraloría, y que no se cumpla con los procesos hace que falle toda la cadena en que deben armonizar estas actividades.*

2. ¿Cuáles son los principales obstáculos comunicacionales que existen en los procesos administrativos-financieros?

*La mayor parte del tiempo no se trabaja en equipo o no se vinculan las actividades, y la verdad que en la gestión por resultados todos los procesos que existen están vinculados en varias áreas como administración, financiero y planificación.*

3. ¿De qué manera considera que se pueden subsanar estos obstáculos?

*Con una buena comunicación, utilizar todas las herramientas al alcance y siempre tener presente que las actividades están vinculadas en varias Direcciones, por lo que es importante el trabajo en equipo.*

4. ¿Cuál es el rol que usted cumple al adquirir algún bien o servicio?

*Si es desde mi Dirección autorizo, pero si estamos hablando de la gestión que se hace en las diferentes Direcciones entonces el rol que cumple esta Dirección es ver que este dentro de la planificación que cada unidad administrativa presentó.*

5. Conoce los procesos para la adquisición de un bien o servicio

*Si, ahorita se hicieron unas modificaciones que están por implementar, iniciaría desde la Dirección que gestiona la adquisición, luego pasaría a Planificación para verificar que este dentro del POA, luego se sube al sistema, se envía y autoriza, para que llegue a la Unidad de Compras, esta se encarga de pasar para ver si hay disponibilidad presupuestaria y cumpliendo todos estos requisitos y verificando los códigos para ver si hay insumos, cumplimiento con todos estos requisitos ya se puede hacer la adquisición.*

6. ¿Qué canal de comunicación utiliza para trasladar a la Dirección Financiera alguna duda o inquietud respecto a los procesos?

*Todas las herramientas que hay al alcance, correo electrónico, llamada telefónica o memorándum, dependiendo de la complejidad de la consulta asunto.*

7. ¿Para conocer los procesos para la adquisición de un bien o servicio de qué manera considera que debe ser difundido al personal dicha información?

*Primero se debe contar con un manual de normas y procedimientos para que los procesos ya no queden a criterios sino que estén debidamente establecidos, luego debe socializarse con todas las Direcciones involucradas de manera dinámica para que quede en la mente de las personas.*



## FICHA DE LA ENTREVISTA

**Nombre:** Licda. Vilma Fernández Hernández **Cargo:** Directora de Auditoría Interna

**Fecha:** 09/02/2018 **Tipo de Entrevista:** Focalizada

**Objetivo de la entrevista:** Recopilar información comunicacional sobre los procesos y herramientas administrativas-financieras.

1. ¿Por qué es importante que se cumplan los procesos de adquisición de bienes y servicios?

*La importancia radica en que somos una Institución Pública y manejamos recursos estatales, nos ordenan todas nuestras leyes un debido control, transparencia y calidad en el gasto.*

2. ¿Cuáles son los principales obstáculos comunicacionales que existen en los procesos administrativos-financieros?

*No existen procesos formalizados y no existe la divulgación, también la socialización es inexistente en este momento.*

3. ¿De qué manera considera que se pueden subsanar estos obstáculos?

*Considero que unos de los mecanismos para subsanar estos obstáculos deberían ser guías que no sean sólo escritas sino con el apoyo tecnológico para que estén actualizadas y disponibles a todo el personal que colabora en la institución.*

4. ¿Cuál es el rol que usted cumple al adquirir algún bien o servicio?

*Es tradicionalmente de supervisión o fiscalización posterior a realizados los procesos, sin embargo, se nos ordena estar de manera vigilantes en el desarrollo de los mismos, entonces resulta muy importante tener estos mecanismos que tengan la información actualizada para todos los involucrados.*

5. Conoce los procesos para la adquisición de un bien o servicio

*Sí los conozco, pero los procesos en este momento están a un nivel macro, están en el nivel de reglamentación, pero deberíamos tener manuales o guías más específicos que definan los pasos y quienes intervienen en cada paso respectivamente.*

6. ¿Qué canal de comunicación utiliza para trasladar a la Dirección Financiera alguna duda o inquietud respecto a los procesos?

*Tradicionalmente Tenemos espacios de discusión establecidos, por el nivel de Dirección, pero si son inquietudes de menos trascendencia se utilizan canales de la red interna y vía telefónica.*

7. ¿Para conocer los procesos para la adquisición de un bien o servicio de qué manera considera que debe ser difundido al personal dicha información?

*Creo que la forma más efectiva para que las personas internalicen como se desarrolla un proceso debe ser con ejemplos, crearse guías y ejemplificar cada una de las modalidades que existen para los procesos de compras, eso creo que quedaría muy bien.*



## FICHA DE LA ENTREVISTA

**Nombre:** Licda. Sandra Alvarado **Cargo:** Directora Financiera

**Fecha:** 09/02/2018 **Tipo de Entrevista:** Focalizada

**Objetivo de la entrevista:** Recopilar información comunicacional sobre los procesos y herramientas administrativas-financieras.

1. ¿Por qué es importante que se cumplan los procesos de adquisición de bienes y servicios? *Es importante porque hay que tener la responsabilidad de ejecutar el gasto, con transparencia y apegado a las normas que establece el Estado, y la Ley de Contrataciones es una de ellas.*

2. ¿Cuáles son los principales obstáculos comunicacionales que existen en los procesos administrativos-financieros? *La comunicación básicamente, el interés de conocer los procesos administrativos financieros, pues la mayoría de ocasiones las unidades sustantivas se enfocan más en su trabajo funcional prácticamente el que hacer de la Dirección en sí, sin visualizar que no prestarle la importancia suficiente a los procesos administrativos financieros frenan sus acciones sustantivas.*

3. ¿De qué manera considera que se pueden subsanar estos obstáculos? *Definitivamente dar a conocer los procesos, enfocándose en que vean la importancia que ellos tienen, y que tengan las herramientas necesarias para comprenderlo, puesto que ellos no se desenvuelven en las acciones administrativas financieras, no las conocen, los términos, cuando se dan cuenta lo que tienen que hacer se les es más fácil.*

4. ¿Cuál es el rol que usted cumple al adquirir algún bien o servicio? *El rol desde el área financiera es ver el cumplimiento de las normativas, que se lleven los procesos que corresponden, según las adquisiciones y medios de pago y que se cumpla con transparencia*

5. Conoce los procesos para la adquisición de un bien o servicio *Desde la Ley de contrataciones del estado, el proceso de adquisición de baja cuantía que es una modalidad de compra hasta 25 mil quetzales, luego está la modalidad de compra directa que es de 25 mil uno hasta 90 mil, luego está el proceso de cotización y licitación.*

6. ¿Qué canal de comunicación utilizan las Direcciones de COPREDEH para trasladar a la Dirección Financiera alguna duda o inquietud respecto a los procesos? *Desde Reuniones Generales con las Direcciones, reuniones a nivel de Dirección por Dirección, si en caso tiene alguna consulta o por medio de Correos electrónicos, Circulares o memos.*

7. ¿Para conocer los procesos para la adquisición de un bien o servicio de qué manera considera que debe ser difundido al personal dicha información? *La verdad que en la institución hay manuales donde están todos los procesos como tal, pero es necesario capacitarlos, tener ciertas clínicas o guías para que sea más fácil la comprensión, pero si es indispensable comunicar porque hay personas que ni siquiera saben que los manuales existen y así es difícil, entonces si es importante comunicarse, darlos a conocer y que tengan una guía donde estén los lineamientos básicos para que se les haga más fácil el cumplir con los procesos, siempre apegados a la ley y que se encuentren actualizados.*

✓ **Modelo de la Encuesta**



Universidad de San Carlos de Guatemala  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Examen Práctico Supervisado Licenciatura  
Año 2018



Dirección a la que Pertenece:

Puesto: Sexo: F\_\_\_M\_\_\_\_\_ Edad:

A continuación se le presenta una serie de preguntas que tiene como fin realizar un diagnóstico Comunicacional de la Dirección Financiera de la Comisión Presidencial Coordinadora de la Política del Ejecutivo en Materia de Derechos Humanos –COPREDEH-.

**Instrucciones:** Califique el siguiente aspecto subraye o marque con una X la respuesta que aplique.

1. Conoce los procesos para la adquisición de un bien o servicio.

Si \_\_\_\_

No \_\_\_\_

Indique Cuales son:

---

---

2. ¿De qué manera se enteró de los procesos a realizar?

a) Memorándum \_\_\_\_\_

b) Correo Electrónico \_\_\_\_\_

c) Preguntando a las áreas que corresponde \_\_\_\_\_

3. ¿En qué proceso ha encontrado mayor dificultad para continuar con su trámite?

---

---

4. ¿SabeCuál es la función de la Dirección Financiera en los procesos de adquisición de bienes o servicios?

Si \_\_\_\_

No \_\_\_\_

5. Conoce una guía de procesos administrativos-financieros.

Si \_\_\_\_

No \_\_\_\_

6. ¿Qué personal de la institución debe conocer los procesos administrativos-financieros?
- a) Directores \_\_\_\_\_
  - b) Asistentes \_\_\_\_\_
  - c) Todo el Personal \_\_\_\_\_
7. ¿Qué barreras de comunicación interna considera que existen en la Institución?
- a) Información fuera de tiempo \_\_\_\_\_
  - b) Falta de Claridad \_\_\_\_\_
  - c) Rumores \_\_\_\_\_
8. Conoce la diferencia entre una guía y un manual.
- Si \_\_\_\_\_
- No \_\_\_\_\_
9. ¿Cuánto tiempo tiene de laborar en la Institución?
- a) Menos de 2 años \_\_\_\_\_
  - b) De 2 a 5 años \_\_\_\_\_
  - c) De 6 a 10 años \_\_\_\_\_
10. Se encuentra con alguno/s de los siguientes obstáculos a la hora de trasladar información a su equipo; Por favor, marque todos los que procedan:
- a) Ausencia de un procedimiento definido \_\_\_\_\_
  - b) Exceso de información a trasladar \_\_\_\_\_
  - c) Ausencia de materiales adecuados \_\_\_\_\_

✓ **Matriz o Vaciado de la Encuesta**

Preguntas	Resultado	Porcentaje
<b>Personas Encuestadas: 17</b>		
<b>Sexo</b>		
Femenino	14	82%
Masculino	3	18%
<b>Edad</b>		
18 a 25	1	6%
26 a 33	0	0%
34 a 41	14	82%
42 o más	2	12%
<b>1. Conoce los procesos para la adquisición de un bien o servicio.</b>		
Si	12	71%
No	5	29%
<b>2. ¿De qué manera se entró de los procesos a realizar?</b>		
Memorándum	5	29%
Correo Electrónico	2	12%
Preguntando a las áreas que corresponde	8	47%
Respuestas en Blanco	2	12%
<b>3. ¿En qué proceso ha encontrado mayor dificultad para continuar con su trámite?</b>		
Administrativos	5	29%
Financieros	1	6%
Ambos Procesos	8	47%
Respuestas en Blanco	3	18%
<b>4. ¿Sabe cuál es la función de la Dirección Financiera en los procesos de adquisición de bienes o servicios?</b>		
Si	16	94%
No	1	6%
<b>5. Conoce una guía de procesos administrativos-financieros.</b>		
Si	8	47%
No	9	53%
<b>6. ¿Qué personal de la Institución debe conocer los procesos administrativos-financieros?</b>		
Directores	0	0%
Asistentes	0	0%
Todo el Personal	17	100%
<b>7. ¿Qué barreras de Comunicación Interna considera que existen en la Institución?</b>		
Información fuera de tiempo	3	18%
Falta de claridad	13	76%
Rumores	1	6%
<b>8. Conoce la diferencia entre Guía y Manual.</b>		
Si	16	94%
No	1	6%
<b>9. ¿Cuánto tiempo tiene de laborar en la Institución?</b>		
Menos de 2 años	5	29%
De 2 a 5 años	2	12%
De 6 a 10 años	10	59%
<b>10. Se encuentra con alguno/s de los siguientes obstáculos a la hora de trasladar información a su equipo.</b>		
Ausencia de un procedimiento definido	13	76%
Exceso de Información a trasladar	1	6%
Ausencia de materiales adecuados	3	18%

Fuente: Elaboración Propia EPLS 2018

✓ **Ficha de Observación**

Comisión Presidencial Coordinadora de la Política del Ejecutivo OB.001-2018  
en Materia de Derechos Humanos –COPREDEH-  
Guatemala

Informante: Diana Lizet GaitanAvila  
23 de enero 2018

**Observación Personal Dirección Financiera**

La Dirección Financiera cuenta con puestos funcionales, Directora, Asistente, Encargado de Presupuesto, Encargado de Contabilidad, Encargado de Tesorería, Auxiliar de Contabilidad, Auxiliar de Tesorería, Apoyo en Política de Chixoy, es preciso hacer mención que los puestos de Encargado de Contabilidad y Encargado de Tesorería no cuentan con personal asignado, lo cual tiene genera una carga laboral mayor a la Dirección.

La Dirección Financiera es la encargada de hacer los pagos a los proveedores de los bienes o servicios adquiridos por la institución, asimismo de llevar el control de la ejecución del presupuesto asignado a la Institución.

Fuente: Piloña (2012) (pág. 92).

Comisión Presidencial Coordinadora de la Política del Ejecutivo OB.002-2018  
en Materia de Derechos Humanos –COPREDEH-  
Guatemala

Informante: Diana Lizet GaitanAvila  
01 de febrero 2018

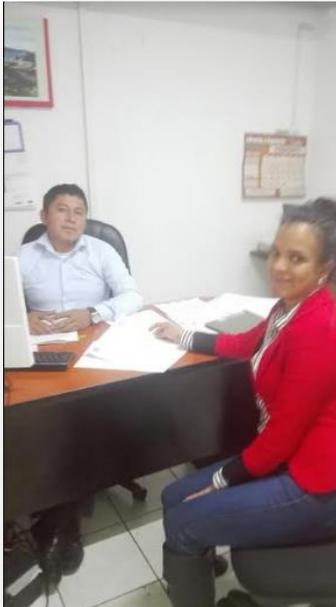
**Observación Procesos Administrativos-Financieros**

Actualmente todos los procesos administrativos-financieros, inician con la necesidad que surge en cada Dirección de la Institución, asimismo ingresa el Documento Administrativo DAC, para verificar si existe disponibilidad presupuestaria para realizar la contratación o compra del bien o servicio.

En este punto, se observa falta de comunicación entre los actores interesados del proceso, derivado a que los expedientes no son presentados de la forma correcta lo que provoca atrasos en la presentación de la documentación necesaria para realizar los pagos en el tiempo debido para cumplir con los compromisos institucionales.

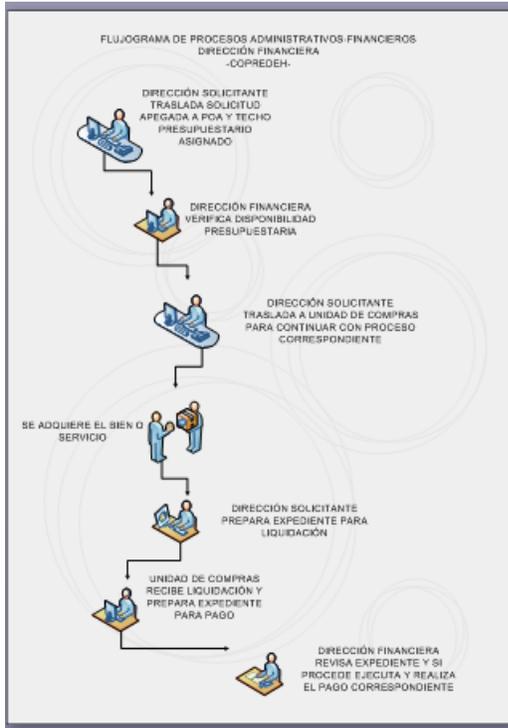
Fuente: Piloña (2012) (pág. 92).

## ✓ Fotografías



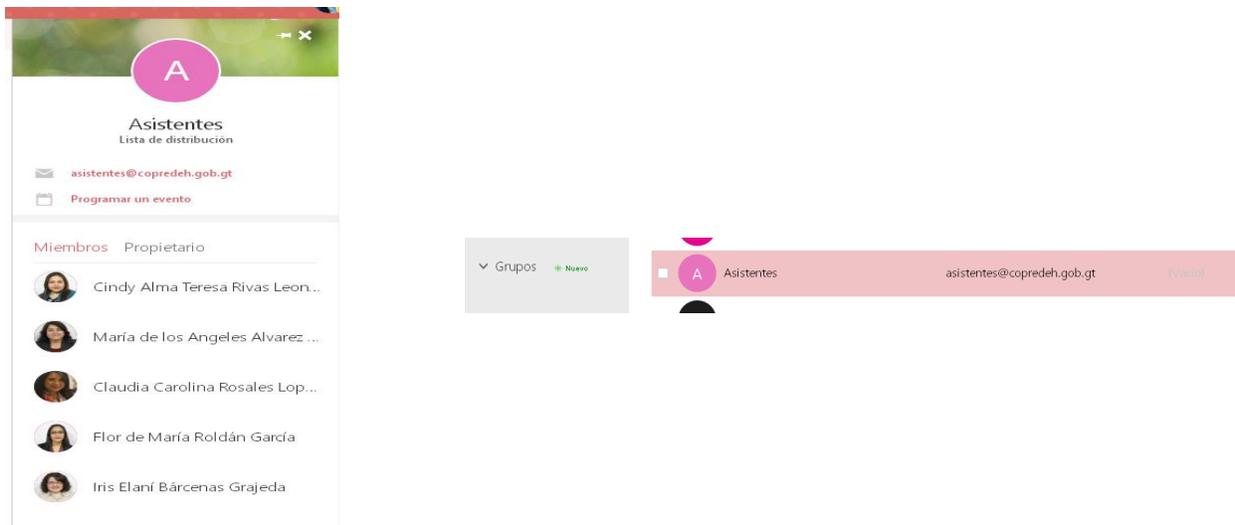
Epesista, Diana Gaitan, fotografía Izquierda, entrevista a Director Administrativo de COPREDEH al momento de la realización del Diagnóstico Comunicacional, Fotografía derecha, entrevista a la Directora de Planificación, Licda. Maritza Alvarez.

## ✓ Boceto de Flujoograma



Fuente: Elaboración Propia EPSL 2018

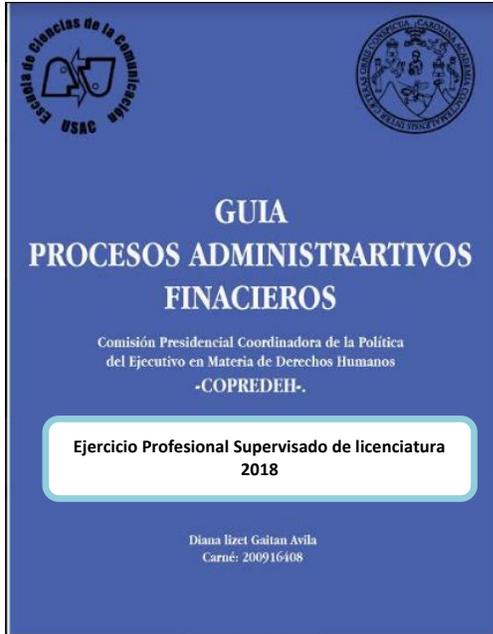
## ✓ Correo Electrónico Institucional Asistentes



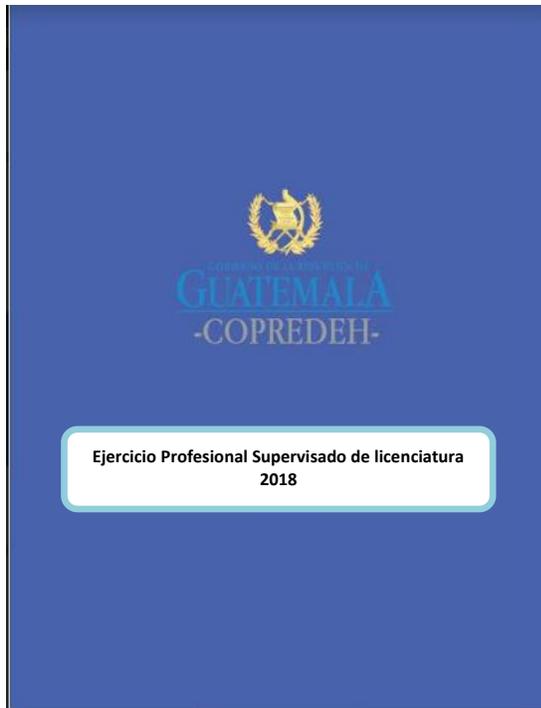
Fotografía de correo institucional a reactivar.

✓ **Boceto y tabla de contenido Guía de Procesos Administrativos/Financieros**

Boceto de Portada y Contraportada



Portada para Guía, Elaboración Propia EPSL 2018



Contraportada para Guía, Elaboración Propia EPSL 2018

## ✓ **Tabla de Contenido**

### Capítulo I

#### 1. Documento Administrativo de Compra DAC

1.1. Descripción de proceso e intervención Dirección solicitante, Dirección Financiera, Dirección Administrativa.

1.2. Matriz de Proceso

1.3. Diagrama de Flujo del Proceso

### Capítulo II

#### 2. Proceso de Adquisición (Fondo Rotativo Institucional o Comprobante Único de Registro CUR).

2.1. Descripción de proceso e intervención de Dirección Financiera, Dirección Administrativa y Dirección Solicitante.

2.2. Matriz del Proceso

2.3. Diagrama de Flujo del Proceso

### Capítulo III

#### 3. Proceso de Liquidación.

3.1. Descripción de proceso e intervención de Dirección Financiera, Dirección Administrativa y Dirección Solicitante.

3.2. Matriz del Proceso

3.3. Diagrama de Flujo del Proceso

### Capítulo IV

#### 4. Solicitud de Viáticos al interior y exterior (Personal 011 y 022),

4.1. Descripción de proceso e intervención de Dirección Financiera, Dirección Administrativa y Dirección Solicitante.

4.2. Matriz del Proceso

4.3. Diagrama de Flujo del Proceso

### Capítulo V

#### 5. Solicitud de Reconocimiento de Gastos (Personal 029),

5.1. Descripción de proceso e intervención de Dirección Financiera, Dirección Administrativa y Dirección Solicitante.

5.2. Matriz del Proceso

5.3. Diagrama de Flujo del Proceso

### Capítulo VI

#### 6. Liquidación de Viáticos al interior y exterior,

6.1. Descripción de proceso e intervención de Dirección Financiera, Dirección Administrativa y Dirección Solicitante.

6.2. Matriz del Proceso

6.3. Diagrama de Flujo del Proceso

### Capítulo VII

#### 7. Liquidación de Reconocimiento de Gastos.

7.1. Descripción de proceso e intervención de Dirección Financiera, Dirección Administrativa y Dirección Solicitante.

7.2. Matriz del Proceso

7.3. Diagrama de Flujo del Proceso

✓ **Modelo de Test de Evaluación**



Universidad de San Carlos de Guatemala  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Examen Práctico Supervisado Licenciatura  
Año 2018



Dirección a la que Pertenece:

Puesto: Sexo: F\_\_\_ M \_\_\_\_\_ Edad:

A continuación se le presenta una serie de preguntas que tiene como fin realizar una evaluación de las estrategias Comunicacionales de la Dirección Financiera de la Comisión Presidencial Coordinadora de la Política del Ejecutivo en Materia de Derechos Humanos –COPREDEH-.

**Instrucciones:** Responda de manera clara y objetiva cada uno de los ítems que presentan a continuación.

1. ¿Cómo le ha favorecido contar con la guía comunicacional de Procesos Administrativos-Financieros?

---

---

---

2. ¿Cuánto considera que ha ayudado al personal de COPREDEH la utilización de afiches informativos de los Procesos Administrativos-Financieros?

---

---

---

3. ¿Cómo ha contribuido a los procesos administrativos-financieros la reactivación del correo electrónico [asistentes@coprekeh.gob.gt](mailto:asistentes@coprekeh.gob.gt)?

---

---

---

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS:

---

---

---

✓ **Ficha Registro de Horas de Práctica**



**Universidad de San Carlos de Guatemala**  
**Escuela de Ciencias de la Comunicación**  
 Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura 2018



**Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada**

**Nombre del Alumno (a):** Diana Lizet Gaitan Avila  
**No. Carné y DPI:** 20916408 / 1941 96682 0101  
**Jefe o Encargado (a):** Sandra Liseth Alvarado Torres, Directora Financiera  
  
**Institución o Empresa:** Comisión Presidencial Coordinadora de la Política del Ejecutivo en  
 Materia de Derechos Humanos -COPREDEH-  
**Supervisora de EPSL:** Licda. Sandra Hernández

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 15 / Al: 18	MAYO	N/A	7	7	7	7	N/A	28 hrs.
2	Del: 21 / Al: 25	MAYO	7	7	7	7	7	N/A	35 hrs.
3	Del: 28 / Al:01	MAYO JUNIO	7	7	7	7	7	N/A	35 hrs.
4	Del:04 / Al: 08	JUNIO	7	7	7	7	7	N/A	35 hrs.
5	Del: 11 / Al: 15	JUNIO	7	7	7	7	7	N/A	35 hrs.
6	Del:18 / Al: 22	JUNIO	7	7	7	7	7	N/A	35 hrs.
7	Del: 25 / Al: 29	JUNIO	7	7	7	7	N/A	N/A	35 hrs.
8	Del:02 / Al: 06	JULIO	7	7	6	N/A	N/A	N/A	20 hrs.
9	Del:09 / Al: 13	JULIO	7	7	7	7	7	N/A	35 hrs.
10	Del:16 / Al: 20	JULIO	7	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	07 hrs.
<b>TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA ACUMULADAS</b>									<b>300 hrs.</b>



**Sandra Liseth Alvarado Torres**  
 Directora Financiera



**Licda. Sandra Hernández**  
 Supervisora EPSL