

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



Plan para facilitar la comunicación entre la Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN) y las oficinas de información y divulgación de las Instituciones Públicas del Estado de Guatemala

Informe Final de Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:
Amafredo Castellanos Hernández
CARNÉ 7913132

Previo a optar al título de:
LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Guatemala, octubre de 2019

Consejo Directivo:

Director:

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García

Representantes Docentes:

M.A Gustavo Adolfo Morán Portillo

Lic. Mario Enrique Campos Trijilio

Representantes Estudiantiles:

Gabriela Eugenia Menegazzo

Heber Libni Emanuel Escobar Juárez

Representante de Egresados:

M.A. Jhonny Michael González Batres

Secretaria:

M.Sc. Claudia Xiomara Molina Avalos

Coordinador de EPS Licenciatura

M.A. Luis Arturo Pedroza Gaytán

Supervisores de EPS Licenciatura

M.A. Evelin Lisseth Hernández Mazariegos

Lic. Josue Othoniel Andrade de la Cruz

Licda. Krista María Ramírez Nájera

Guatemala, 05 septiembre de 2019

M.A. Luis Pedroza
Coordinador
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala
Presente

Estimado Maestro Pedroza:

Por medio de la presente, hacemos constar que el estudiante epesista **AMAFREDO CASTELLANOS HERNÁNDEZ**, con número de carné: **7913132** 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 Licenciado en Ciencias de la Comunicación, realizó el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en esta institución específicamente en la **AGENCIA GUATEMALTECA DE NOTICIAS (AGN)**, cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del **14 de mayo al 09 de agosto** del año en curso; tiempo durante el cual ejecutó el proyecto comunicacional: **“Plan para facilitar la comunicación entre la Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN) y las oficinas de información y divulgación de las Instituciones Públicas del Estado de Guatemala”**, entregando el material respectivo y debidamente recibido por: **SECRETARÍA DE COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA PRESIDENCIA (SCSPR)**.

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

Atentamente,



MSc. Luz Arminda Barrios

Subsecretaria de Comunicación Social
de la Presidencia



Sexta avenida y 6a. Calle, zona 1, Palacio Nacional de la Cultura, Patio de la Paz, 1er. Nivel. Sala 2.
Teléfonos: (502) 2251-4025 / 4030 / 4016



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



Guatemala, 2 de octubre de 2019

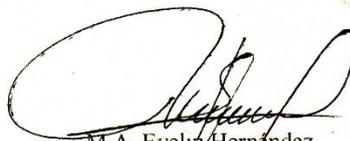
Estudiante
Amafredo Castellanos Hernández
Carné: 7913132
Escuela de Ciencias de la Comunicación, USAC

De mi consideración:

Por este medio informo a usted, que he revisado el informe final de su proyecto de EPS de Licenciatura con título: **“Plan para facilitar la comunicación entre la Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN) y las oficinas de información y divulgación de las Instituciones Públicas del Estado de Guatemala”**. El citado trabajo llena los requisitos del 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 del 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”


M.A. Evelyn Hernández
Supervisor EPS de Licenciatura




Vo. Bº. M.A. Luis Pedroza
Coordinador EPS de Licenciatura





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

DEDICATORIAS

Al Señor

Por las bendiciones que me concede, sin duda inmerecidas. Ahora una más, el alcanzar una meta que no pensé ya realizar.

A mis padres, en su Memoria

Rubén (enero 2000), el sabio e incansable obrero de mi aldea Santa Ana, Antigua Guatemala, y María Rosario (agosto 2007), la mujer que todos amaron por su sencillez y decoro.

A mi mamita, abuela materna

María (diciembre 1996), recuerdo y escucho sus palabras dulces y protectoras, por siempre.

A mi esposa, Patricia

Por su acompañamiento e impulso a alcanzar esta meta. Sin su persistente presión no me hubiera sido posible cumplirla. De ahí que, le dedico el presente trabajo, con todo mi amor y corazón.

A mi hijo, Rubén

A quien amo y admiro por su actitud ante la vida. No alcanzaré a ver cuando culmine sus estudios, pero desde ya le digo que partiré tranquilo y orgulloso porque sé que es quien es y que cuenta con el apoyo de una madre muy digna e interesada en su porvenir.

A mi hermana Maritza e hijos: Daniel y José Luis; también como míos

Los amo; siempre familia.

A mis tías: Elisa, Zoila, Argelia y Rosaelena; tíos, primos y primas

Que dicha la mía de haber gozado de su cariño y constancia

A mis mejores amigos en estas carreras de periodismo

Pablo, Edgar, Coca y Mario. También a Chepeleón Castañeda, primer periodista con quien compartí sueños y risas sin imaginar que también yo lo sería; junto a mi amigo locutor y maestro Joseph Márquez y al poeta Adelfo Sarazúa.

AGRADECIMIENTOS

A mi Alma Mater

Por ser inspiración y por enseñarme la realidad que vive nuestro pueblo. Sancarlista, por siempre.

A la ECC

Por ser la puerta a mi futuro y el lugar donde encontré rostros de amistad y enseñanza. Saludo a mi recordado amigo Mario Montúfar As.

A la Coordinación y Supervisora del EPSL: M.A. Evelin Hernández

Por todo su apoyo, acompañamiento y guía.

A las autoridades de la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia

Secretario Alfredo Brito y Subsecretaria Lúz Barrios

Por creer en mí y otorgarme su confianza.

A la Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN) y compañeros de trabajo

Por cuatro años de fuerte labor, pero con la satisfacción del deber cumplido, siempre con coraje y entusiasmo por responder a la confianza que se nos dio.

CONTENIDO

RESUMEN	I
INTRODUCCIÓN	V
JUSTIFICACIÓN	VII
CAPÍTULO I	1
1. DIAGNÓSTICO	1
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
1.2.3. Integración y Alianzas Estratégicas	2
1.2.3. Antecedentes	3
1.2.4. Departamentos o dependencias	3
1.2.4.0. Estructura de la AGN	4
1.2.5. Misión.....	5
1.2.6. Visión	5
1.2.7. Objetivos Institucionales	5
1.2.8. Público Objetivo de la institución	6
1.2.9. Organigrama Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia de Guatemala	7
1.2.9.0. Organigrama Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN)	8
1.3. METODOLOGÍA	9
1.3.1. Descripción del Método	9
1.3.2. Técnicas e instrumentos de recolección	10
1.3.2.1. Observación participativa.....	10
1.3.2.2. Entrevista estructurada	11
1.3.2.3. Análisis documental	12
1.3.3. Cronograma del diagnóstico.....	13
1.4. RECOPIACIÓN DE DATOS.....	14
1.4.1. Ficha de observación participante	14

1.4.1.1. Ficha entrevista No.1.....	15
1.4.1.2. Ficha entrevista No.2.....	16
1.4.1.3. Ficha entrevista No.3.....	17
1.4.1.4. Ficha de entrevista No.4.....	18
1.4.1.5. Resultado de las entrevistas.....	19
1.4.1.6. Tablas comparativas, puntos de encuentros y disensos entre entrevistados (as)	20
1.4.1.6.1. Interpretación y análisis cualitativo de la pregunta No.1	20
1.4.1.6.2. Interpretación y análisis cualitativo de la pregunta No.2	21
1.4.1.6.3. Interpretación y análisis cualitativo de la pregunta No.3	22
1.4.1.6.4. Interpretación y análisis cualitativo de la pregunta No.4	23
1.4.1.6.5. Interpretación y análisis cualitativo de la pregunta No.5	24
1.5. RADIOGRAFIA DE LA INSTITUCIÓN –FODA-.....	25
1.5.1. Fortalezas	25
1.5.2. Oportunidades	25
1.5.3. Debilidades.....	25
1.5.4. Amenazas	26
CAPÍTULO II.....	27
2. PLAN DE COMUNICACIÓN.....	27
2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES.....	27
2.2. OBJETIVOS DE LA COMUNICACIÓN.....	28
2.2.1. Objetivo General	28
2.2.2. Objetivos Específicos.....	28
2.3. PÚBLICO OBJETIVO	28
2.3.1. Interno	28
2.3.2. Externo	29
2.4. MENSAJE.....	29
2.5. ESTRATEGIAS.....	29
2.5.0. ESTRATEGIA No.1	29
2.5.1. Plan para mejorar la comunicación entre la Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN) y las instituciones públicas generadoras de información de interés nacional.....	29
2.6. ACCIONES DE LA COMUNICACIÓN	30

2.6.1. Acción de comunicación No.1: creación de una “Base de contactos interinstitucionales”	30
2.6.2. Acción de comunicación No. 2: Creación de un “E-mail Institucional”	31
2.6.3. Acción de comunicación No.3: “Elaboración de Trifoliar”	32
2.6.4. ESTRATEGIA No.2	33
2.6.4.1. Plan para promover el valor de la Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN) en la estrategia comunicacional de las instituciones y de su incidencia informativa general.....	33
2.6.4.2. Acción de comunicación No.4: “Boletín semanal informativo”	34
2.6.4.3. Acción de comunicación No.5: “Implementación de aplicación SumAll”	35
2.6.5. Boceto de Estrategias y Acciones	36
2.6.5.1. Mensaje	36
2.6.5.2. Estrategia No. 1: Plan para mejorar la comunicación entre la Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN) y las Instituciones Públicas generadoras de información de interés nacional	36
2.6.5.3. Estrategia No.2: <i>Plan para promover el valor de la Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN) en la estrategia comunicacional de las instituciones.</i>	37
CAPÍTULO III.....	38
3.1. INFORME DE EJECUCIÓN	38
3.1. PROYECTO DESARROLADO.....	38
3.1.1. Financiamiento	38
3.1.2. Presupuesto.....	39
3.1.3. Beneficiarios.....	40
3.1.4. Recursos Humanos	41
3.1.4.1. Recurso humano interno.....	41
3.1.4.2. Recurso humano externo	42
3.1.5. Áreas Geográficas de Acción.....	42
3.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS	43
3. 2.1. Estrategia No.1: Plan para mejorar la comunicación entre la Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN) y las instituciones públicas generadoras de información de interés nacional.	44
3.2.2. Base de datos	44
3.2.3. Base de contactos de Instituciones Públicas del Estado.....	45
3.2.4. Redacción y envío de cartas exponiendo propósitos del plan de comunicación.....	49

3.2.5. E-mail dedicado.....	51
3.2.5.1. Intercambio de correspondencia mediante el nuevo correo institucional agn@scspr.gob.gt	51
3.2.6. Envío de trifoliar y carta de propósitos	53
3.2.6.1. Constatación de elaboración y diseño de “Trifoliar”	54
.....	54
3.2.6.2. Constatación de envío de carta de propósitos	56
3.2.6.3. Constatación de envío de correspondencia física por mensajería	57
3.2.6.4. Plan para promover el valor de la Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN) en la estrategia comunicacional de las instituciones.....	63
3.2.6.5. Boletín CAMBIOGT	63
3.2.6.6. Elaboración, diseño y publicación de “Boletín informativo de la -AGN- No.1”	64
3.2.6.7. Elaboración, diseño y publicación de “Boletín informativo de la -AGN- No.2”	65
3.2.6.8. Elaboración, diseño y publicación de “Boletín informativo de la -AGN- No.3”	66
3.2.6.9. Elaboración, diseño y publicación de “Boletín informativo de la -AGN- No.4”	67
3.2.7. Elaboración, diseño y publicación de “Boletín informativo de la -AGN- No.5”	68
3.2.7.1. Implementación de la aplicación SumAll	69
3.2.7.2. Cumplimiento de objetivos	69
3.2.7.3. Implementación de la aplicación SumAll en –AGN.....	71
3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	73
3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO	74
CONCLUSIONES	76
RECOMENDACIONES.....	78
GLOSARIO DE TÉRMINOS	80
BIBLIOGRAFÍA	84
E GRAFÍA	85
ANEXOS	86
A. Instalaciones de la Oficina de la Agencia Guatemalteca de Noticias –AGN-	86
B. Personal de la Agencia Guatemalteca de Noticias –AGN- laborando	87
C. Captura de pantalla de página Web de –AGN- constatando publicación de Boletín No.5 ..	88
D. Constatación de la publicación de 5 boletines en la página https://issuu.com/agn_noticias	89

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Ficha de observación participante.....	14
Ilustración 2 Entrevista No.1	15
Ilustración 3 Entrevista No.2	16
Ilustración 4 Entrevista No.3	17
Ilustración 5 Entrevista No.4	18
Ilustración 6 Análisis pregunta No.1	20
Ilustración 7 Análisis pregunta No.2	21
Ilustración 8 Análisis pregunta No.3	22
Ilustración 9 Análisis pregunta No.4	23
Ilustración 10 Análisis pregunta No.5	24
Ilustración 11 Acción No.1 Estrategia No.1	30
Ilustración 12 Acción No.2 Estrategia No.1	31
Ilustración 13 Acción No.3 Estrategia No.1	32
Ilustración 14 Acción No.4 Estrategia No.2	34
Ilustración 15 Acción No.5 Estrategia No.2	35
Ilustración 16 Boceto de Estrategia No.1 y Acciones.....	36
Ilustración 17 Boceto de Estrategia No.2 y Acciones.....	37
Ilustración 18 Presupuesto de Proyecto	39
Ilustración 19 Recurso Humano Interno	42
Ilustración 20 Recurso Humano Externo	42
Ilustración 21 Base de contactos instituciones Públicas	48
Ilustración 22 Modelo de carta de exposición de propósitos	49
Ilustración 23 Constancia #1 de intercambio de correos desde correo exclusivo AGN	51
Ilustración 24 Constancia #2 de intercambio de correos desde correo exclusivo AGN.....	52
Ilustración 25 Cara "A" de trifoliar (tres secciones).....	54
Ilustración 26 Cara "B" trifoliar (tres secciones).....	55
Ilustración 27 Constancia de correspondencia enviada #1	56
Ilustración 28 Constancia de correspondencia enviada #2	57
Ilustración 29 Constancia de correspondencia enviada #3	58

Ilustración 30 Constancia de correspondencia enviada #4	59
Ilustración 31 Constancia de correspondencia enviada #5	60
Ilustración 32 Constancia de correspondencia enviada #6	61
Ilustración 33 Constancia de correspondencia enviada #7	62
Ilustración 34 Portada Boletín No.1 CAMBIOGT	64
Ilustración 35 Portada Boletín No.2 CAMBIOGT	65
Ilustración 36 Portada Boletín No.3 CAMBIOGT	66
Ilustración 37 Portada Boletín No.4 CAMBIOGT	67
Ilustración 38 Portada Boletín No.5 CAMBIOGT	68
Ilustración 39 Ejemplo Reporte de métricas SumAll	71
Ilustración 40 Principales seguidores en redes sociales de AGN	72
Ilustración 41 Cronograma de Ejecución de Proyecto EPSL 2019	73
Ilustración 42 Instalaciones oficina de AGN	86
Ilustración 43 Personal de AGN en un día de labores	87
Ilustración 44 Captura de pantalla de Boletín No.5 publicado por AGN	88
Ilustración 45 Captura de pantalla de los cinco boletines CAMBIOGT	89
Ilustración 46 Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada #1	90
Ilustración 47 Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada #2	90

RESUMEN

Nombre del Proyecto:	Plan para facilitar la comunicación entre la Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN) y las oficinas de información y divulgación de las Instituciones Públicas del Estado de Guatemala			
Institución donde se realizó el proyecto:	<i>Agencia Guatemalteca de Noticias –AGN- de la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia</i>			
Dirección:	<i>Oficina: Ciudad de Guatemala, 6ª. Avenida, 6ª. Calle, zona 1; Palacio Nacional de la Cultura, 1er nivel, Patio de la Paz, Sala 7.</i>			
Teléfonos:	2251-4025 y 2251-4016			
Página web:	https://agn.com.gt/			
Autoridad inmediata de la Institución:	<i>MSc. Lúz Arminda Barrios</i> Subsecretaria de la Secretaría Social de la Presidencia			
Asesora del proyecto (EPSL 2019)	<i>M. A. Evelin Hernández</i>			
Costos de las acciones realizadas	Monto de financiamiento por la Institución.	Q27,080.00	Monto de financiamiento por asesor de comunicación (epesista)	Q20,860.00
			COSTO TOTAL DEL PROYECTO	Q47,940.00
Público Objetivo interno	Comprendió al personal periodístico y a cargo de redes sociales de la AGN que se involucró en la implementación del plan. De igual manera, se vinculó la autoridad superior, la Sra. Subsecretaria de la SCSPR, quien avaló las acciones comprendidas en el plan. Del proceso también tuvo conocimiento el director de Coordinación Interinstitucional de la SCSPR. Adicionalmente, hubo otros actores involucrados, como el coordinador y equipo de la unidad de Diseño de la SCSPR y el administrador de la página Web de la AGN.			
Público Objetivo externo	El plan comunicacional fue de índole externa y una de sus estrategias consistió en mejorar y facilitar la comunicación entre la AGN y las oficinas de comunicación de instituciones públicas generadoras de información de interés nacional. El público objetivo estuvo compuesto,			

	en primer término, por los directores, administradores de redes sociales, asistentes y periodistas de dichas oficinas.								
Cobertura Institucional:	<p>Este proyecto de comunicación social, denominado: “Plan para facilitar la comunicación entre la Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN) y las oficinas de información y divulgación de las Instituciones Públicas del Estado de Guatemala”, se ejecutó bajo la aprobación de las altas autoridades de la SCSPR del Gobierno de Guatemala. Tuvo una cobertura de 14 ministerios de Estado, 14 secretarías y 11 instituciones públicas.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #008080; color: white; text-align: center;"><i>Instituciones cubiertas por el proyecto comunicacional</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="background-color: #ADD8E6;">Ministerios de Guatemala:</td> <td style="background-color: #ADD8E6;">1)MAGA. 2)MARN. 3)CIV. 4) MCD). 5)MINDEF. 6)MIDES. 7)MINECO. 8)MINEDUC. 9)MEM. 10)MINFIN. 11)MINGOB. 12)MINEX. 13)MSPAS. 14)MINTRAB.</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #ADD8E6;">Secretarías de Guatemala</td> <td style="background-color: #ADD8E6;">1)SGP. 2)SPP. 3) SCEP. 4)SCSPR. 5)SEGEPLAN. 6)SEPAZ. 7)SBS. 8)SEPREM. 9)SAA. 10)SESAN. 11)SENACYT. 12) SOSEP. 13)SENABED. 14)SAA.</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #ADD8E6;">Otras instituciones Públicas de Gobierno</td> <td style="background-color: #ADD8E6;">1)CONAP. 2)CONJUVE. 3)INE. 4)RENAP CENTRAL. 5)SAT. 6)SVET. 7)FONDO DE TIERRAS. 8)INAP. 9)CONRED. 10)DIRECCIÓN GENERAL DE PRESIDIOS. 11)COPREDEH.</td> </tr> </tbody> </table>	<i>Instituciones cubiertas por el proyecto comunicacional</i>		Ministerios de Guatemala:	1)MAGA. 2)MARN. 3)CIV. 4) MCD). 5)MINDEF. 6)MIDES. 7)MINECO. 8)MINEDUC. 9)MEM. 10)MINFIN. 11)MINGOB. 12)MINEX. 13)MSPAS. 14)MINTRAB.	Secretarías de Guatemala	1)SGP. 2)SPP. 3) SCEP. 4)SCSPR. 5)SEGEPLAN. 6)SEPAZ. 7)SBS. 8)SEPREM. 9)SAA. 10)SESAN. 11)SENACYT. 12) SOSEP. 13)SENABED. 14)SAA.	Otras instituciones Públicas de Gobierno	1)CONAP. 2)CONJUVE. 3)INE. 4)RENAP CENTRAL. 5)SAT. 6)SVET. 7)FONDO DE TIERRAS. 8)INAP. 9)CONRED. 10)DIRECCIÓN GENERAL DE PRESIDIOS. 11)COPREDEH.
<i>Instituciones cubiertas por el proyecto comunicacional</i>									
Ministerios de Guatemala:	1)MAGA. 2)MARN. 3)CIV. 4) MCD). 5)MINDEF. 6)MIDES. 7)MINECO. 8)MINEDUC. 9)MEM. 10)MINFIN. 11)MINGOB. 12)MINEX. 13)MSPAS. 14)MINTRAB.								
Secretarías de Guatemala	1)SGP. 2)SPP. 3) SCEP. 4)SCSPR. 5)SEGEPLAN. 6)SEPAZ. 7)SBS. 8)SEPREM. 9)SAA. 10)SESAN. 11)SENACYT. 12) SOSEP. 13)SENABED. 14)SAA.								
Otras instituciones Públicas de Gobierno	1)CONAP. 2)CONJUVE. 3)INE. 4)RENAP CENTRAL. 5)SAT. 6)SVET. 7)FONDO DE TIERRAS. 8)INAP. 9)CONRED. 10)DIRECCIÓN GENERAL DE PRESIDIOS. 11)COPREDEH.								
Áreas geográficas de acción:	<p><i>Las acciones comprendidas en el plan se estudiaron, confeccionaron y emprendieron en el área de oficina donde funciona la Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN), en las instalaciones de la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia de la República (SCSPR), en el primer nivel del Palacio Nacional de la Cultura, en la 6ª. Calle y 6ª. Avenida zona 1, ciudad de Guatemala.</i></p> <p><i>Este proyecto de comunicación se dirigió específicamente a instituciones del Estado de Guatemala: Ministerios, Secretarías y otras Instituciones de Gobierno, para fortalecer su comunicación externa, específicamente con las oficinas de información y prensa, a fin de formular un nuevo paradigma en el ámbito colaborativo y de trabajo en equipo.</i></p>								
Jefaturas de la SCSPR que participan de la acción del proyecto:	<i>Dirección de Información y Prensa, Dirección de AGN, Dirección de Producción y Logística, Unidad de Diseño Gráfico, Unidad de Informática, Sub-Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia.</i>								

OBJETIVO GENERAL	
Consolidar el rol informativo de la Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN) mediante mecanismos de comunicación e inclusión de las instituciones de Gobierno que así lo requieran a fin de exponer sus políticas, programas y resultados en función del interés público.	
OBJETIVOS ESPECÍFICOS, ESTRATEGIAS Y RESULTADOS DEL PROYECTO	
Objetivo específico No. 1 Abrir y facilitar la comunicación directa entre la AGN y las oficinas de comunicación de las instituciones de Gobierno.	Estrategia no.1 Plan para mejorar la comunicación entre la Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN) y las Instituciones Públicas generadoras de información de interés nacional.
RESULTADO Acción 1	Con la finalización del proyecto de comunicación se cuenta con una base de datos de 14 ministerios, 13 secretarías, y 12 de otras instituciones del Estado de Guatemala, la base se elaboró en formato Word y Excel, y contiene los siguientes campos: 1) Nombre de la institución, Dirección, Teléfono y número de extensión, número de celular y correo electrónico.
RESULTADO Acción 2	Con la finalización del proyecto de comunicación se cuenta con un correo electrónico: agn@scspr.gob.gt dedicado exclusivamente para comunicación interinstitucional: Ministerios, Secretarías y otras Instituciones de Gobierno.
RESULTADO Acción 3	Con la finalización del proyecto se cuenta con un trifoliar informativo distribuido en 14 Ministerios, 14 Secretarías y 11 Instituciones Públicas de Gobierno
Objetivo específico No. 2 Fortalecer la alianza de trabajo entre la AGN y las oficinas de comunicación de las instituciones de Gobierno.	Estrategia No.2 Plan para promover el valor de la Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN) en la estrategia comunicacional de las instituciones.
RESULTADO Acción 1	Se cuenta con una publicación semanal del Boletín-AGN; a la fecha se han publicado 3 boletines desde el inicio de su implementación.
RESULTADO Acción 2	Se implementó en AGN, la aplicación SumAll, herramienta gratuita de estadísticas de redes sociales. Con esta herramienta se obtienen los cuatro datos que importan en las redes sociales: seguidores, publicaciones, me gusta y comentarios. Se cuenta con análisis estadísticos de las redes sociales de AGN.

<p>Fortalecimiento Institucional</p>	<p>A través de este proyecto comunicacional dirigido a los directores de las oficinas de comunicación social de ministerios, secretarías y otras instituciones públicas, la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia de la República (SCSPR) y más específicamente la agencia oficial de noticias, Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN), se fortalecen como instituciones al promover y facilitar el enlace comunicacional con dichas oficinas y de esta manera lograr impactos positivos en su tarea de informar a los medios de comunicación y a la población en general acerca de las actividades, esfuerzos y resultados del trabajo gubernamental en función de las expectativas ciudadanas.</p>
<p>Descripción General del Proyecto</p>	<p>El proyecto “Plan para facilitar la comunicación entre la Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN) y las oficinas de información y divulgación de las Instituciones Públicas del Estado de Guatemala” fue ejecutado en la AGN y consistió en establecer una comunicación directa, tanto a nivel físico como electrónico con los directores de las oficinas de información y comunicación de ministerios, secretarías y otras instituciones como punto de partida para construir comunicación, un factor clave para fortalecer el vínculo de trabajo y lograr mejores resultados en la difusión de la información gubernamental y cumplir con la rendición de cuentas institucional ante la población.</p> <p>El objetivo final de este proyecto se circunscribe a: consolidar el rol informativo de la AGN mediante mecanismos de comunicación e inclusión de las instituciones de Gobierno que así lo requieran a fin de exponer sus políticas, programas y resultados en función del interés público.</p> <p>El proyecto tuvo una duración de 3 meses y un costo total de Q47,940.00</p>

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de Ejercicio Profesional Supervisado (EPS) de la carrera de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala se realizó en la Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN), un sistema oficial de noticias que funciona mediante una página Web como parte de los recursos de información de la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia de la República (SCSPR).

Como órgano dependiente de la SCSPR, su labor está enfocada en responder a las necesidades de esta institución en función del mandato legal que le asigna el Acuerdo Gubernativo 465 de la Presidencia de la República en cuando a “formular y ejecutar la política de comunicación del Gobierno de la República” y “ser el vínculo de información de las actividades de la Presidencia de la República ante los medios de comunicación social”. Además, “dar a conocer los planes, programas y realizaciones del Gobierno de la República”.

En consecuencia, la AGN tiene un papel importante a cumplir en el ámbito informativo de las acciones de la Presidencia y del Gobierno en general, comprendiendo éstas las que ejecutan ministerios, secretarías y otras instituciones.

¿De qué manera está logrando la AGN estos objetivos? Y, ¿Cuánto facilita a esta labor la coordinación y comunicación que mantiene con las oficinas de comunicación social de estas instituciones de Gobierno? Estos son aspectos en los que se centró el presente trabajo de investigación y formulación del presente plan comunicacional.

El punto de partida para la formulación del plan es reconocer que la comunicación es un factor esencial en el logro de los resultados que se persigue a nivel institucional y particularmente, en el presente caso, aquella que pueda promoverse y construirse entre la AGN y las oficinas responsables de la comunicación social de las instituciones.

En este contexto, se emprendió el trabajo de investigación formulando un diagnóstico respecto a las necesidades comunicacionales en dicha relación. Este se hizo mediante la observación participante, el análisis documental y entrevistas estructuradas con varios de los actores involucrados.

De las entrevistas realizadas se desprendió que existen debilidades y limitantes en el esquema comunicacional y que esto evita que la AGN eleve su contribución con el interés informativo de las instituciones de Gobierno. También limita sus posibilidades para diversificar y ampliar su oferta de contenidos. Producto de lo anterior, no desarrolla toda su capacidad para coadyuvar en uno de los enunciados de su órgano rector, la SCSPR, de ser: “un vínculo de información para el pueblo de Guatemala” (Página de la SCSPR. (2016-2020). Misión. Recuperado el 10 de febrero de 2019 desde <https://www.scspr.gob.gt/institucion/nosotros/>).

A partir de sus resultados se diseñó un plan comunicacional compuesto por dos estrategias orientadas a mejorar la comunicación entre la Agencia y las instituciones públicas y promover el valor de ésta en la estrategia comunicacional de dichas instituciones.

Todo esto con el objetivo general de consolidar el rol informativo de la AGN mediante mecanismos de comunicación e inclusión de las instituciones de Gobierno que así lo requieran a fin de exponer sus políticas, programas y resultados en función del interés público.

Para lograr este objetivo se cumplieron acciones con una ejecución del 100 por ciento y resultados satisfactorios.

La reacción de los directores de las oficinas de comunicación de las 32 instituciones con los que se estableció contacto vía correspondencia física y electrónica fue satisfactoria. También lo fue la de las autoridades de la SCSPR que no sólo apoyaron el proyecto sino además asumieron algunos de los productos generados como parte de sus contenidos informativos.

El plan comunicacional, una vez implementado, abre nuevas oportunidades de trabajo conjunto y acción colaborativa con las instituciones, todo lo cual puede redundar en mayores capacidades de la AGN en su labor informativa.

JUSTIFICACIÓN

La Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN) carecía de un mecanismo definido que facilitara la comunicación con las direcciones de las oficinas de comunicación de ministerios, secretarías y otras instituciones de Gobierno.

Como un medio oficial de información, a la AGN le compete ofrecer información, en formato periodístico, para que la población conozca de las acciones y el trabajo que la Presidencia y Vicepresidencia de la República realizan de acuerdo con su mandato constitucional. De igual manera, y en la misma línea de responsabilidad gubernamental, le compete informar acerca de lo que hacen en función de los objetivos del plan de Gobierno cada uno de los ministerios, secretarías y demás instituciones.

Para viabilizar y hacer más dinámica la capacidad de todas estas instituciones en hacer uso adecuado del recurso informativo que representa la AGN, una condición deseable es que exista un esquema que facilite la comunicación.

La importancia de este proyecto radicó en medir, mediante entrevistas con jefes o encargados de algunas secciones u oficinas de comunicación de ministerios o secretarías, el peso que para estos tiene la AGN en su estrategia comunicacional, si lo consideran un medio útil para sus propios fines informativos, y si se puede mejorar el servicio que ésta presta a esos fines, cómo lograrlo y cómo fortalecer los canales de comunicación que den respaldo a los planes o proyectos.

En la actual administración de Gobierno esta es la primera vez que se considera al interior de la AGN la necesidad de mejorar los niveles de comunicación con las oficinas de información de las instituciones para obtener un mejor resultado en los propósitos del sistema informativo oficial.

Con un mayor y mejor nivel de comunicación, se espera, no solo apoyar de mejor manera a las instituciones, sino también fortalecer a la propia AGN como un medio oficial válido, ágil y creíble, dado que sus contenidos son generados el mismo día en que los hechos ocurren. Esto de una manera complementaria al propio esfuerzo que realizan las instituciones (ministerios, secretarías y direcciones generales) al informar de sus propias actividades o anuncios a través de sus propias plataformas institucionales.

De esta manera, la AGN pretende contribuir a mejorar el servicio que ya ofrece a las instituciones dentro del sistema de información pública, y, simultáneamente, a fortalecer el vínculo entre sociedad y Gobierno, democratizando la información y aportando materiales noticiosos en función del conocimiento mutuo entre gobierno y gobernados que ayuden a la convivencia y el desarrollo.

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO

Debilidades y limitaciones en el sistema comunicacional entre la Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN) y las oficinas responsables de la comunicación institucional de ministerios, secretarías y otros entes de Gobierno.

1.1.OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO

1.1.1. Objetivo General

Identificar las debilidades y limitaciones del sistema comunicacional entre la Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN) y las oficinas responsables de la comunicación institucional de ministerios, secretarías y otros entes de Gobierno a fin de plantear una propuesta que mejore el intercambio y la comunicación en general con lo cual se robustezca la eficiencia en ofrecer de manera ágil, coordinada y acertada la información oficial.

1.1.2. Objetivos Específicos

- 1) Comprobar si hay comunicación entre la Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN) y las oficinas responsables de la comunicación institucional de ministerios, secretarías y otros entes de Gobierno, si ésta es suficiente y si, por el contrario, necesita ser mejorada para cumplir de manera más efectiva con los objetivos del sistema de información oficial.
- 2) Determinar qué tan importante es la AGN para las instituciones de Gobierno en su estrategia comunicacional y el interés que esto les motiva para mejorar los niveles de comunicación con ese medio oficial.
- 3) Establecer qué nivel de acceso ofrece la AGN a las instituciones de Gobierno para informar de sus actividades y logros.

1.2. LA INSTITUCIÓN

Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN), dependencia de la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia de la República (SCSPR).

1.2.1. Ubicación Geográfica

La Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN) de la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia de Guatemala, su espacio geográfico está ubicado en la 6ª. Calle y 6ª avenida, de la zona 1, Patio de la Paz, oficina 7, Palacio Nacional de la Cultura, Ciudad de Guatemala.

1.2.3. Integración y Alianzas Estratégicas

La AGN es una unidad informativa dependiente de la SCSPR y su gestión corre a cargo de la Dirección de Información y Prensa, parte de esta Secretaría. Como consecuencia, representa un instrumento de esta Secretaría para informar sobre las actividades del Presidente de la República, prioritariamente. Por supuesto, también de los procesos que el Organismo Ejecutivo desarrolla en cumplimiento y en apoyo a los planes de Gobierno.

Sus alianzas estratégicas más próximas son los otros medios informativos oficiales: el Diario de Centro América, dependencia del Ministerio de Gobernación; la Radio Nacional TGW, dependencia del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda (CIV); la Radio Faro Cultural, dependencia del Ministerio de Cultura y Deportes; y el Canal de Gobierno, otra dependencia de la SCSPR.

Dentro de este grupo se pueden incluir, con una importancia similar y hasta mayor para efectos de la línea de trabajo trazada por las autoridades de la SCSPR, los sitios Web dedicados al Gobierno de Guatemala (www.guatemala.gob.gt) y Presidencia de Guatemala (www.presidencia.gob.gt). Ambos son resultado de un proceso de construcción en la actual administración y su operación y actualización es reciente.

En segundo término, se pueden mencionar las oficinas de comunicación de ministerios, secretarías y dependencias del Ejecutivo. Con estas, no existe ningún vínculo o acuerdo formal o institucional de cooperación mutua.

1.2.3. Antecedentes

Fue creada el 6 de octubre de 2010, durante la administración del expresidente Álvaro Colom (2008-2012), quien en esa oportunidad la defendió como un medio que serviría para “adicionar información y hacer pesos y contrapesos en el análisis y criterio de los guatemaltecos”.

Su funcionamiento, si bien fue útil para la transmisión de la información oficial dirigida a la población, también estuvo sujeta a los movimientos políticos de las autoridades de turno y a sus proyectos partidarios.

Esta agencia oficial de noticias ya ha sobrevivido a tres administraciones y en la actual, la tercera, debió cumplir sus fines informativos en el marco de la austeridad, lo cual implicó una reducción de personal y de recursos.

Actualmente, su capacidad de informar con inmediatez (noticias del día que se emiten con la mayor rapidez posible), con un presupuesto bajo por las facilidades que ofrece la era digital y con seriedad, le dan la credibilidad necesaria, tanto en su audiencia más inmediata: la prensa nacional e internacional, como en la población en general. Bajo estos criterios de funcionalidad y rol protagónico en el esquema de información oficial puede considerársele, a nueve años de su creación, un canal informativo gubernamental creíble y estratégico.

1.2.4. Departamentos o dependencias

La Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN), como se indicó arriba, es gestionada por la Dirección de Información y Prensa, dependencia de la SCSPR.

La Secretaria de Comunicación Social de la Presidencia de la República (SCSPR), tiene una organización de tipo jerárquico. Es liderada o dirigida por un titular del Despacho y un titular

del Vice Despacho apoyados por Asesoría Jurídica y Auditoría Interna. Ambos dirigen y coordinan en su dinámica de trabajo a seis direcciones:

- 1) *Dirección General*, que cuenta con cinco unidades: a) unidad de administración financiera, b) unidad de adquisiciones, c) unidad de informática, d) unidad de servicios generales, e) unidad de planificación.

- 2) *Dirección de Producción y Logística*, que cuenta con ocho unidades: a) unidad de radio, b) unidad de televisión, c) unidad de diseño gráfico, d) unidad de medios, e) unidad de logística, f) unidad de producción de canal de gobierno, g) unidad de fotografía.

- 3) *Dirección de Monitoreo y Análisis de Medios de Comunicación*, que cuenta con 2 unidades: a) unidad de monitoreo, b) unidad de análisis.

- 4) *Dirección de Comunicación Departamental*, que cuenta con delegados departamentales.

- 5) *Dirección de Relaciones Interinstitucionales*, que tiene a su cargo la comunicación interinstitucional y la Alerta Alba Keneth.

- 6) *La Dirección de Información y Prensa*, a la cual le corresponde dirigir la Agencia Guatemalteca de Noticias.

1.2.4.0. Estructura de la AGN

No cuenta -por lo menos en la actual administración de Gobierno- con departamentos especializados en su estructura de trabajo, como es usual en la mayoría de los medios de comunicación, oficiales o privados, entendiendo éstos las divisiones que se ocupan de atender una temática específica o “sección informativa” tales como: deportes, economía o cultura. Tampoco cuenta con dependencias que le permitan una independencia de movimientos, especialmente en el aspecto logístico: transporte, informática, fotografía, etc. Estos recursos pertenecen, con formato de “unidad” de trabajo, a la SCSPR, de la misma manera como pertenece la propia AGN.

A su interior, la Agencia tiene una organización de trabajo simple, con un director y un equipo de profesionales del periodismo que se encarga recabar información, la cual luego redacta, edita y publica en el sitio Web. El equipo también lo conforman una secretaria administrativa, quien asumió en la práctica el trabajo de publicar contenidos en las redes sociales Twitter y Facebook, y un corrector de estilo. Entre estos periodistas hay dos periodistas interinstitucionales, tres técnico redactoras y dos editores.

En consecuencia, el material periodístico que diariamente trabajan los periodistas y editores es diverso, desde una cobertura de una actividad del Presidente de la República hasta el abordaje de un hecho relacionado con economía o seguridad y justicia. Esto, en la práctica, es normal en el formato de una agencia de noticias pues el periodista que la representa, también llamado corresponsal, debe estar capacitado para comprender e informar hechos de cualquier naturaleza.

1.2.5. Misión

Cumplir el fin principal de la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia de la República: “divulgar e informar las actividades y programas de la Presidencia, así como la Política y programas de Gobierno a la población guatemalteca”.

1.2.6. Visión

Ser una opción informativa que ofrezca a los guatemaltecos, dentro y fuera del país, conocimiento, en un formato noticioso inmediato y veraz, sobre las acciones y procesos que desarrolla el Organismo Ejecutivo en el cumplimiento de las políticas gubernamentales para enfrentar los grandes desafíos nacionales.

1.2.7. Objetivos Institucionales

- a. Informar con rapidez, integridad y calidad sobre las actividades y programas de la Presidencia y de las acciones institucionales para conocimiento de los guatemaltecos y del mundo.

- b. Apoyar el vínculo de comunicación entre la Presidencia y el Gobierno de Guatemala y el pueblo.
- c. Ser un canal comunicacional que de apoyo a al trabajo y esfuerzos que cumplen las diferentes instituciones que conforman la administración de Gobierno.
- d. Servir a la prensa nacional e internacional, en Guatemala y en el exterior, material informativo sobre las actividades y programas de la Presidencia y de las distintas instituciones que conforman el Gobierno.

1.2.8. Público Objetivo de la institución

El servicio informativo de la Agencia Guatemalteca de Noticias tiene como público objetivo a los guatemaltecos en general, no obstante, hay grupos específicos para los cuales éste es estratégicamente útil. Se podrían clasificar de la siguiente manera:

1. Población en general (que vive en Guatemala o en el extranjero)
2. Medios de comunicación y periodistas, en Guatemala y fuera del país
3. Cuerpo diplomático acreditado en Guatemala, especialmente sus oficinas de prensa
4. Organismos internacionales y sus representaciones en Guatemala
5. Sector académico
6. Gremios de servidores públicos
7. Otros.

1.2.9. Organigrama Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia de Guatemala

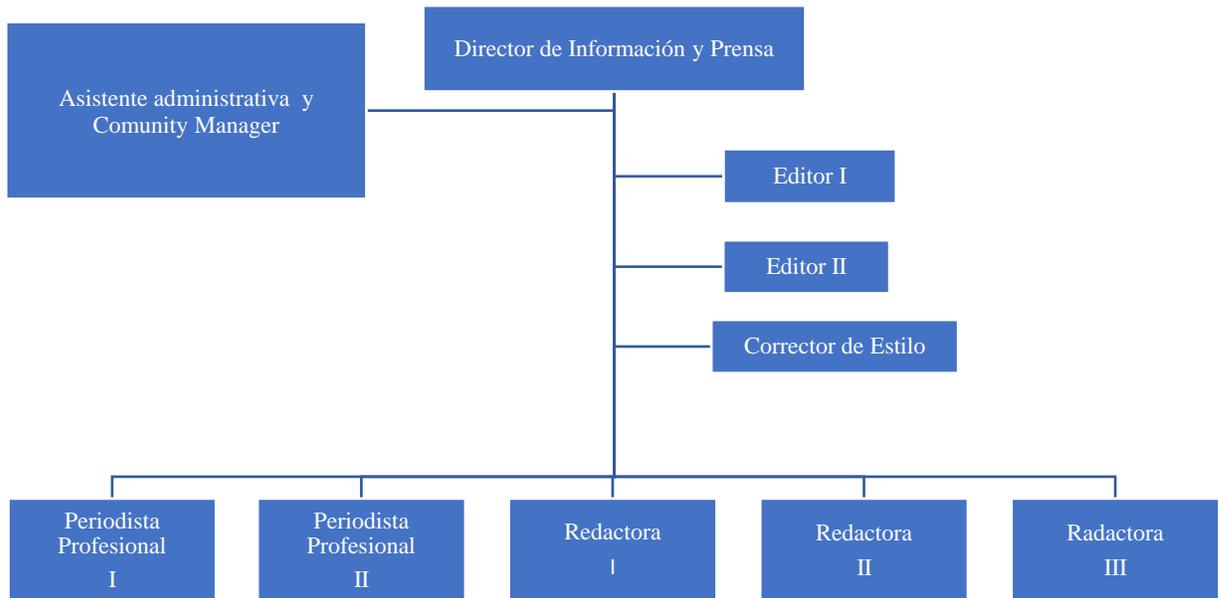


Fuente: Recursos Humanos de la SCSPR

1.2.9.0. Organigrama Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN)



ORGANIGRAMA –AGN-



Fuente: Dirección de Información y Prensa AGN

1.3. METODOLOGÍA

1.3.1. Descripción del Método

Para alcanzar los objetivos planteados, y tener con ello la información necesaria que permita responder las preguntas que originan este estudio, se realizó una investigación cualitativa.

Hernández (como se citó en Savin-Baden y Major, 2013; y King y Horrocks, 2010) piensa que la entrevista cualitativa es más íntima, flexible y abierta que la cuantitativa. La define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). En el último caso podría ser tal vez una pareja o un grupo pequeño como una familia o un equipo de manufactura. (2014, p. 403)

En el aspecto cualitativo, se utilizó el instrumento de la entrevista estructurada a actores claves con un cuestionario de preguntas abiertas. En esta el entrevistador realiza su labor siguiendo una guía de preguntas específicas y se sujeta exclusivamente a ésta. (2014, p. 403)

Según Hernández, regularmente en la investigación cualitativa, las primeras entrevistas son abiertas y de tipo piloto, y van estructurándose conforme avanza el trabajo de campo. Regularmente el propio investigador conduce las entrevistas (2014, p. 403).

El cuestionario es una técnica de apoyo en las entrevistas, encuestas o test, consta de varias preguntas que deben ser contestadas en forma concreta y precisa, permite la recolección de información de forma muy efectiva, asimismo es un eficaz auxiliar en la observación científica, uniformiza la técnica de la observación permitiendo que la investigación fije su atención en ciertos aspectos y se sujeten a determinadas condiciones. El cuestionario contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales, permite, además, aislar ciertos problemas que nos interesan principalmente, reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa objeto de estudio. Su elaboración requiere de un conocimiento previo del fenómeno, es el resultado de la primera etapa de trabajo (Robledo, 2000, p.69).

1.3.2. Técnicas e instrumentos de recolección

Para obtener la información necesaria para la formulación del diagnóstico se combinaron técnicas de investigación y consulta con fuentes directas relacionadas con el tema analizado: “Debilidades y limitaciones en el sistema comunicacional entre la Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN) y las oficinas responsables de la comunicación institucional de ministerios, secretarías y otros entes de Gobierno”.

Así, se recurrió a técnicas de observación participativa, entrevista estructurada y análisis documental.

1.3.2.1. Observación participativa

Con el propósito de conocer debilidades y aspectos a mejorar en el esquema comunicacional entre la Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN) y los responsables de comunicación de las entidades públicas, se diseñó una guía de observación para ser usada al interior de la Sala de Redacción de la Agencia. Esta comprendió observación directa en procesos de: a) producción de notas diarias, b) redes sociales, c) agenda diaria de trabajo, d) giras de trabajo, e) equipo de trabajo.

Con apoyo de esta guía de observación se constató que, en el esquema de información oficial, la dinámica es fuerte día a día y las posibilidades de construir nuevos modelos capaces de ofrecer mayor eficiencia y eficacia chocan con frecuencia contra limitaciones que imponen factores presupuestarios (que incluyen insuficiente personal calificado y recursos técnicos y logísticos) o estallidos de conflictos que distraen y centralizan toda la atención del personal de una oficina de comunicación. Ese es una primera conclusión del proceso de observación. El siguiente paso fue buscar a algunos de los actores involucrados en la tarea de información oficial diaria para conocer sus percepciones respecto a la interacción con la AGN, desde la perspectiva de que ésta representa una instancia de apoyo en el sistema de información oficial.

1.3.2.2. Entrevista estructurada

Se realizaron cuatro entrevistas a actores relacionados con el tema de estudio. Con el fin de tener una muestra representativa de los diferentes niveles de instituciones, se seleccionó a dos jefes de la unidad de comunicación social de igual número de ministerios (Salud Pública y Relaciones Exteriores), una encargada de redes sociales de un tercer ministerio (Gobernación) y un jefe de la unidad de comunicación social de una secretaría de gobierno (Sepaz).

En realidad, se pretendió realizar el doble de entrevistas de las que al final se lograron concretar, pero la idea siempre fue la de obtener un resultado representativo y cuyo contenido sirviera como aporte a la organización. No se alcanzó el número pretendido, pero sí se logró una buena muestra conformada por cuatro personas que ejercen roles importantes en instituciones de diferente ámbito y con las cuales la Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN) mantiene una comunicación constante.

Se pudo entrevistar a las directoras de comunicación de dos ministerios importantes: Relaciones Exteriores y Salud Pública y Asistencia Social, cada uno de los cuales demanda considerables necesidades de apoyo en materia de comunicación institucional, dados los campos decisivos de trabajo gubernamental que desempeñan, el primero en materia de política exterior y el segundo en materia de servicio a la población en un campo tan crucial como es la salud.

Adicionalmente se entrevistó a la persona encargada de redes sociales de otro ministerio clave en la estructura de gobierno, como es Gobernación, y al director de una Secretaría gubernamental, la Sepaz. En el primer caso, la información obtenida resulta importante porque las redes sociales son parte del trabajo informativo a cargo de la AGN y las oportunidades colaborativas con las instituciones en general son amplias. En el segundo caso, resultó positivo hablar con el encargado de comunicación de una secretaría para abarcar a este grupo de instituciones y no delimitar la propuesta de comunicación a los ministerios.

En cuanto al contenido, la serie de preguntas buscó varios objetivos orientados a medir el nivel de interés de los encargados de comunicación de estas instituciones por el apoyo que la AGN les pueda ofrecer, así como también si el titular de cada institución es sensible y conoce del trabajo que realiza la AGN. Fundamentalmente, la serie de preguntas tuvo, como objetivo final, preguntar

a los encargados de comunicación de las instituciones si eran suficientes y adecuados los mecanismos de comunicación con la AGN y cuáles eran sus sugerencias para mejorarla y, sobre esa base, gestar un mejor trabajo en apoyo a sus tareas informativas.

1.3.2.3. Análisis documental

El análisis documental fue básicamente bibliográfico orientado a esclarecer la importancia colaborativa institucional dentro del esquema de información oficial, sus objetivos y oportunidades. También a encontrar antecedentes del trabajo que esta agencia informativa oficial cumple. Esto, como un punto de partida para considerar la construcción de una propuesta de mejoramiento de su comunicación externa dentro del mismo sistema oficial.

Hernández (como se citó en Le Compte y Schensul, 2013; Rafaeli y Pratt, 2012; Van Maanen, 2011; y Zemliansky, 2008) explica que una fuente muy valiosa de datos cualitativos son los documentos, materiales y artefactos diversos. Nos pueden ayudar a entender el fenómeno central de estudio. Prácticamente la mayoría de las personas, grupos, organizaciones, comunidades y sociedades los producen y narran, o delinean sus historias y estatus actuales. Le sirven al investigador para conocer los antecedentes de un ambiente, así como las vivencias o situaciones que se producen en él y su funcionamiento cotidiano y anormal. (2014, p. 415)

Entre tales elementos podemos mencionar cartas, diarios personales, fotografías, grabaciones de audio y video por cualquier medio, objetos como vasijas, armas y prendas de vestir, grafiti y toda clase de expresiones artísticas, documentos escritos de cualquier tipo, archivos, huellas, medidas de erosión y desgaste, etcétera. (Hernández 2014, p. 415)

1.3.3. Cronograma del diagnóstico

NO.	ACTIVIDADES DIAGNÓSTICO EPSL 2019	ENERO				FEBRERO			
		SEMANA				SEMANA			
		1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Inducción del propedéutico EPSL/ECC								
2.	Solicitar realización de EPS en la SCSPR								
3.	Elaboración y diseño del diagnóstico de la AGN								
4.	Elaboración de instrumentos: entrevista estructurada, guía de observación participante								
4.	Revisión bibliográfica para el estudio (trabajo de gabinete)								
5.	Realizar entrevistas a comunicadores de los ministerios y secretarías de gobierno.								
6.	Vaciado, interpretación y análisis de las entrevistas realizadas								
7.	Redacción final de diagnóstico								
8.	Entrega del Diagnóstico de AGN, vía Plataforma Classroom								

1.4. RECOPIACIÓN DE DATOS

A continuación, se presenta la ficha de la entrevista realizada a los cuatro actores involucrados en el tema y quienes conocen de cerca de la situación por los cargos que ejercen en los ministerios de Salud Pública, Relaciones Exteriores y Gobernación, así como en la Secretaría de la Paz. También el resultado de las entrevistas y las tablas comparativas sobre los puntos de acuerdo y disensos entre los entrevistados, dando a éstas interpretación y análisis cualitativo en cada una de las cinco preguntas formuladas.

1.4.1. Ficha de observación participante

Ficha de observación participante	
FICHA N° 1	Fecha y duración: febrero de 2019
ELABORA:	Amafredo Castellanos Hernández
Lugar:	Sala de Redacción Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN), Palacio Nacional de la Cultura
Institución:	Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia (SCSPR)
LO OBSERVADO	Contexto
Producción de notas	El equipo de periodistas se desplaza diariamente a cubrir actividades programadas, con prioridad a las que corresponden al Presidente, Vicepresidente y Primera Dama. Este orden de prioridades limita las posibilidades de cubrir a otras instituciones. Por la tarde, el equipo tiene una mayor disponibilidad y revisa las plataformas de diferentes instituciones para conocer de sus actividades o comunicados. Como resultado de esta dinámica se genera un promedio de 15 notas diarias.
Redes sociales	No hay una persona específica asignada a administrar las redes sociales de la AGN. Éstas son administradas por una persona con funciones de apoyo administrativo. En promedio publica 35 tuits generados a partir de notas de la AGN y 30 retuits y likes a otras instituciones. También un promedio de 20 publicaciones en Facebook. La generación de tuits por parte de los periodistas del equipo es escasa.
Giras de trabajo	Las actividades del Presidente y sus giras de trabajo a los departamentos son prioridad en la agenda.
Coordinación interna	Los procesos de coordinación interna quedan limitados por las obligaciones de cobertura a las giras del Presidente.

Ilustración 1 Ficha de observación participante

1.4.1.1. Ficha entrevista No.1

Entrevista No.1	
Nombre:	Lorena Castillo
Cargo:	Encargada de página web
Institución:	Ministerio de Gobernación
Sexo:	Femenino
Fecha:	26 de marzo 2019
PREGUNTAS Y RESPUESTAS	
01	¿Conoce usted la función de la AGN? ¿Qué importancia le otorga a dicha función?
<p>Respuesta:</p> <p>Se dedica a informar no solo de las acciones que emanan de Presidencia, sino también informar de las acciones de los diferentes ministerios y actividades de instituciones de gobierno.</p> <p>Es muy importante que posea una imagen fuerte, porque es la única, donde está toda la información gubernamental.</p> <p>Como ministerio de Gobernación, me interesa y veo todo lo que suben, es bastante importante, porque es la única agencia de noticias de gobierno.</p> <p>En redes sociales han servido bastante, para que AGN esté en la palestra de todo lo que es gobierno. Sí es bastante conocida, los funcionarios saben lo que es la AGN.</p> <p>La función, pues informa de todo lo que es relacionado a las acciones de gobierno, no solo de gobierno, sino también de otras instituciones como Conred... el IGSS.</p>	
02	¿Cree usted que el ministro la conoce y la considera una aliada para informar los temas relacionados con los resultados de su gestión?
<p>Respuesta:</p> <p>Siempre. Cuando dice Presidencia, está involucrado todo... el ministro siempre revisa... nosotros tenemos un sistema de monitoreo que incluye a los medios oficiales. También monitoreamos a Canal de Gobierno. Sí está consciente, del trabajo de apoyo de la AGN</p>	
03	¿Considera que la AGN cumple de manera altamente satisfactoria, medianamente satisfactoria o escasamente satisfactoria la atención al apoyo informativo que ese ministerio requiere? ¿Por qué?
<p>Altamente, suben mucha información nuestra... lo bueno es que hemos estado en comunicación con reporteros... siempre está pendiente de los temas y nos trasladan sus dudas y preguntas.</p>	
04	¿Considera adecuados y suficientes los canales de comunicación con la AGN para enviar información y solicitar más apoyo en temas de importancia para su ministerio?
<p>Respuesta:</p> <p>Debería haber más comunicación con la cabeza y nosotros, falta de comunicación.... comunicación más directa.</p>	
05	¿Qué sugerencias o propuestas haría para fortalecer la comunicación con este órgano de información oficial y con ello cumplir con su labor de comunicar las políticas, programas y resultados de la gestión ministerial?
<p>Respuesta:</p> <p>Que haya más comunicación entre quienes están a cargo de los procesos y las unidades de trabajo, hay comunicación con los reporteros, pero ésta se limita a pedir o brindar apoyos o aclarar dudas. Debería haber una reunión con cabezas de los medios oficiales... Un mayor acercamiento, ha faltado comunicación</p>	

Ilustración 2 Entrevista No.1

1.4.1.2. Ficha entrevista No.2

Entrevista No.2	
Nombre:	Sucelli Girón
Cargo:	Directora de la oficina de comunicación del Ministerio de Salud Pública
Institución:	Institución: Ministerio de Salud Pública
Sexo:	Femenino
Fecha:	27 de marzo 2019
PREGUNTAS Y RESPUESTAS	
01	¿Conoce usted la función de la AGN? ¿Qué importancia le otorga a dicha función?
<p>Respuesta:</p> <p>La función es informar de las acciones que desarrolla el gobierno en pro de la población y si es importante, porque es el medio digital, marcha al cambio de las tendencias, nos sirve, aparte que también se usa como base por otros medios para poder comunicar.</p>	
02	¿Cree usted que el ministro la conoce y la considera una aliada para informar los temas relacionados con los resultados de su gestión?
<p>Respuesta:</p> <p>Si la conoce, la ubica, de que lo considere aliado, también; tal vez pudiera ser que no tenga percepción que tenga demasiado alcance...</p>	
03	¿Considera que la AGN cumple de manera altamente satisfactoria, medianamente satisfactoria o escasamente satisfactoria la atención al apoyo informativo que ese ministerio requiere? ¿Por qué?
<p>Respuesta:</p> <p>No siempre... lo que pasa es que no es solo el medio, sino el periodista que tiene como fuente a este ministerio, y hay cosas que el periodista tiene que ser un poco más estratégico. Eso puede provocar alguna dificultad, nos hemos encontrado que le habla el ministro... como con cualquier medio, y hay una instrucción y es la información que no queremos dar para no quemar, son cosas estratégicas... compartir con los demás medios para que todos salgan con esa información... no forzar, los ministerios tienen sus dinámicas para comunicar, y no se utilice la autoridad... para romper la planificación estratégica, o por lo menos... o por lo menos, confiar en la reserva... preparar la información... pero en el entendido que el día acordado que salgan todos...</p> <p>Somos los más interesados en que se comunique... esa información</p>	
04	¿Considera adecuados y suficientes los canales de comunicación con la AGN para enviar información y solicitar más apoyo en temas de importancia para su ministerio?
<p>Respuesta:</p> <p>A veces lo hago a través de la Dirección de Coordinación Interinstitucional, también con ustedes. Es difícil juntar a los tres medios, es más fácil hablar directamente. Lo he hecho con el Canal, me toca hablar con el periodista, según se requiera</p>	
05	¿Qué sugerencias o propuestas haría para fortalecer la comunicación con este órgano de información oficial y con ello cumplir con su labor de comunicar las políticas, programas y resultados de la gestión ministerial?
<p>Respuesta:</p> <p>No solo trabajar noticias sino también información contextual, siguiendo el calendario epidemiológico, que se refuerce el mensaje, a través de notas... esa réplica de información. Por ejemplo, ayer fue el Día del Síndrome Down, hoy es el Día del Agua. En esos temas pudieran ayudarnos a la función formativa en educación y salud, sensibilización...</p> <p>Y hay que mencionar, el otro lado, nos sentimos apoyados por AGN por su inmediatez. Eso es bueno, y los enfoques. El enfoque político positivo no siempre puede tenerse, pero vemos en AGN notas muy bonitas, bien enfocadas.</p>	

Ilustración 3 Entrevista No.2

1.4.1.3. Ficha entrevista No.3

Entrevista No.3	
Nombre:	Marta Larra
Cargo:	Directora de la oficina de comunicación del Minex
Institución:	Ministerio de Relaciones Exteriores
Sexo:	Femenino
Fecha:	28 de marzo 2019
PREGUNTAS Y RESPUESTAS	
01	¿Conoce usted la función de la AGN? ¿Qué importancia le otorga a dicha función?
<p>Respuesta:</p> <p>Conocemos la función de AGN, y ha sido importante en el caso particular de Cancillería para poder comunicar a los guatemaltecos, tanto en el país como fuera sobre los avances del Ministerio y las distintas acciones consulares, actividades que se realizan.</p>	
02	¿Cree usted que el ministro la conoce y la considera una aliada para informar los temas relacionados con los resultados de su gestión?
<p>Respuesta:</p> <p>Sí lo conoce la ministra. Ha habido ocasiones en las que se considera como un aliado para publicar, compartir y destacar las operaciones que realiza la Cancillería, la importancia de las reuniones bilaterales, las visitas que se han hecho al extranjero y las reuniones que distintos funcionarios del Ejecutivo han sostenido con autoridades de alto nivel de otros países.</p>	
03	¿Considera que la AGN cumple de manera altamente satisfactoria, medianamente satisfactoria o escasamente satisfactoria la atención al apoyo informativo que ese ministerio requiere? ¿Por qué?
<p>Respuesta:</p> <p>Altamente satisfactoria, ya que se ha replicado las publicaciones oficiales que el Ministerio de Relaciones Exteriores realiza tanto en sus redes sociales como en la página web.</p>	
04	¿Considera adecuados y suficientes los canales de comunicación con la AGN para enviar información y solicitar más apoyo en temas de importancia para su ministerio?
<p>Respuesta:</p> <p>Sí, son adecuados.</p>	
05	¿Qué sugerencias o propuestas haría para fortalecer la comunicación con este órgano de información oficial y con ello cumplir con su labor de comunicar las políticas, programas y resultados de la gestión ministerial?
<p>Respuesta:</p> <p>La única sugerencia sería que AGN centralice a donde deben mandar la información los ministerios, ya que distintas personas dentro de AGN solicitan la misma información y al final se crea confusión y se duplican los esfuerzos que los comunicadores realizan.</p>	

Ilustración 4 Entrevista No.3

1.4.1.4. Ficha de entrevista No.4

Entrevista No.4	
Nombre:	Israel Pérez
Cargo:	Comunicador Sepaz
Institución:	Secretaría de la Paz de la Presidencia de la República de Guatemala
Sexo:	Masculino
Fecha:	27 de marzo 2019
PREGUNTAS Y RESPUESTAS	
01	¿Conoce usted la función de la AGN? ¿Qué importancia le otorga a dicha función?
<p>Respuesta: Si es un medio de Comunicación virtual que difunden notas periodísticas. ¿Qué importancia otorga a esa función? Como lector es importante estar informado de los avances de Guatemala.</p>	
02	¿Cree usted que el ministro la conoce y la considera una aliada para informar los temas relacionados con los resultados de su gestión?
<p>Respuesta: Por el departamento de Comunicación Social si está enterado que AGN difunde notas de dicha institución.</p>	
03	¿Considera que la AGN cumple de manera altamente satisfactoria, medianamente satisfactoria o escasamente satisfactoria la atención al apoyo informativo que ese ministerio requiere? ¿Por qué?
<p>Respuesta: AGN se hace un aliado para trasladar información que necesitamos que los guatemaltecos conozcan que estamos haciendo como institución.</p>	
04	¿Considera adecuados y suficientes los canales de comunicación con la AGN para enviar información y solicitar más apoyo en temas de importancia para su ministerio?
<p>Respuesta: Los canales que se están utilizando se pueden fortalecer con más recurso humano.</p>	
05	¿Qué sugerencias o propuestas haría para fortalecer la comunicación con este órgano de información oficial y con ello cumplir con su labor de comunicar las políticas, programas y resultados de la gestión ministerial?
<p>Respuesta: Tener más personal (periodistas) para dar cobertura a las diferentes actividades que realizan las instituciones de gobierno.</p>	

Ilustración 5 Entrevista No.4

1.4.1.5. Resultado de las entrevistas

Las entrevistas reflejan una valoración por consenso del trabajo que cumple la Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN) en apoyo a las diferentes instituciones y ministerios que conforman el aparato gubernamental.

Se establece que los ministros y otras autoridades del Ejecutivo identifican y reconocen a la AGN como un aliado en apoyo a su gestión.

No obstante, también muestran que existen debilidades y limitantes en el esquema comunicacional entre estas mismas instituciones y la AGN, lo cual deriva en que ésta no eleve su contribución con el interés de cobertura que las primeras puedan tener para exponer sus necesidades, problemas o éxitos. Estas mismas debilidades en la comunicación limitan, a su vez, las posibilidades de la AGN para diversificar y ampliar su oferta de contenidos. Esto último afecta su capacidad para cumplir plenamente con el objetivo de la SCSPR “vínculo de información para el pueblo de Guatemala”.

1.4.1.6. Tablas comparativas, puntos de encuentros y disensos entre entrevistados (as)

1.4.1.6.1. Interpretación y análisis cualitativo de la pregunta No.1

Pregunta No. 1	
¿Conoce usted la función de la AGN? ¿Qué importancia le otorga a dicha función?	
Ministerio de Gobernación	<p>Se dedica a informar no solo de las acciones que emanan de Presidencia, sino también informar de las acciones de los diferentes ministerios y actividades de instituciones de gobierno.</p> <p>Es muy importante que posea una imagen fuerte, porque es la única, donde está toda la información gubernamental.</p> <p>Como ministerio de Gobernación, me interesa y veo todo lo que suben, es bastante importante, porque es la única agencia de noticias de gobierno.</p> <p>En redes sociales han servido bastante, para que AGN esté en la palestra de todo lo que es gobierno. Sí es bastante conocida, los funcionarios saben lo que es la AGN.</p> <p>La función, pues informa de todo lo que es relacionado a las acciones de gobierno, no solo de gobierno, sino también de otras instituciones como Conred... el IGSS.</p>
Ministerio de Salud	<p>La función es informar de las acciones que desarrolla el gobierno en pro de la población y si es importante, porque es el medio digital, marcha al cambio de las tendencias, nos sirve, aparte que también se usa como base por otros medios para poder comunicar</p>
Minex	<p>Conocemos la función de AGN, y ha sido importante en el caso particular de Cancillería para poder comunicar a los guatemaltecos, tanto en el país como fuera sobre los avances del Ministerio y las distintas acciones consulares, actividades que se realizan.</p>
Sepaz	<p>Si es un medio de Comunicación virtual que difunden notas periodísticas.</p> <p>Como lector es importante estar informado de los avances de Guatemala.</p>
<p>Interpretación: De cuatro entrevistados, que corresponde al 100 por ciento, todos dijeron conocer la función que cumple la AGN dentro del esquema de la información oficial. También, por consenso, le otorgan una alta importancia a esa función.</p>	
<p>Análisis De estas respuestas se puede inferir que de parte de los comunicadores y jefes de unidades de comunicación de las instituciones de Gobierno existe consenso en cuanto a otorgar un alto reconocimiento a la AGN y a la labor que cumple en apoyo a sus propias estrategias de información. Se resalta el hecho que este reconocimiento corresponde no solo al servicio informativo que demanda la Presidencia de la República, sino abarca a toda la institucionalidad. También resalta el hecho que abarca no solo a público objetivo dentro de Guatemala, sino también fuera de Guatemala. Finalmente, cabe destacar que se valora el servicio que la AGN ofrece por redes sociales.</p>	

Ilustración 6 Análisis pregunta No.1

1.4.1.6.2. Interpretación y análisis cualitativo de la pregunta No.2

Pregunta No. 2	
¿Cree usted que el ministro la conoce y la considera una aliada para informar los temas relacionados con los resultados de su gestión?	
Ministerio de Gobernación	Siempre. Cuando dice Presidencia, está involucrado todo... el ministro siempre revisa... nosotros tenemos un sistema de monitoreo que incluye a los medios oficiales. También monitoreamos a canal de gobierno. Sí está consciente, del trabajo de apoyo de la AGN
Ministerio de Salud	Si la conoce, la ubica, de que lo considere aliado, también; tal vez pudiera ser que no tenga percepción que tenga demasiado alcance...
Minex	Sí lo conoce la ministra. Ha habido ocasiones en las que se considera como un aliado para publicar, compartir y destacar las operaciones que realiza la Cancillería, la importancia de las reuniones bilaterales, las visitas que se han hecho al extranjero y las reuniones que distintos funcionarios del Ejecutivo han sostenido con autoridades de Alto Nivel de otros países.
Sepaz	Por el departamento de Comunicación Social si está enterado que AGN difunde notas de dicha institución
<p>Interpretación: Hay consenso de los cuatro entrevistados, que corresponde al 100 por ciento, en que sus autoridades superiores conocen el trabajo de la AGN dentro del esquema de la información oficial y la consideran una aliada para dar a conocer el resultado de su trabajo.</p> <p>Análisis: El análisis interpretativo de las respuestas a esta pregunta confirma que a nivel de las autoridades de cada institución si conoce y valora la labor informativa que la AGN realiza dentro del esquema de información oficial.</p>	

Ilustración 7 Análisis pregunta No.2

1.4.1.6.3. Interpretación y análisis cualitativo de la pregunta No.3

Pregunta No. 3	
<p>¿Considera que la AGN cumple de manera altamente satisfactoria, medianamente satisfactoria o escasamente satisfactoria la atención al apoyo informativo que ese ministerio requiere? ¿Por qué?</p>	
Ministerio de Gobernación	Altamente, suben mucha información nuestra... lo bueno es que hemos estado en comunicación con reporteros... siempre está pendiente de los temas y nos trasladan sus dudas y preguntas.
Ministerio de Salud Pública	No siempre... lo que pasa es que no es solo el medio, sino el periodista que tiene como fuente a este ministerio, y hay cosas que el periodista tiene que ser un poco más estratégico. Eso puede provocar alguna dificultad, nos hemos encontrado que le habla el ministro... como con cualquier medio, y hay una instrucción y es la información que no queremos dar para no quemar, son cosas estratégicas... compartir con los demás medios para que todos salgan con esa información... no forzar, los ministerios tienen sus dinámicas para comunicar, y no se utilice la autoridad... para romper la planificación estratégica, o por lo menos, confiar en la reserva... preparar la información... pero en el entendido que el día acordado que salgan todos... Somos los más interesados en que se comunique... esa información
Minex	Altamente satisfactoria, ya que se ha replicado las publicaciones oficiales que el Ministerio de Relaciones Exteriores realiza tanto en sus redes sociales como en la página web.
Sepaz	AGN se hace un aliado para trasladar información que necesitamos que los guatemaltecos conozcan que estamos haciendo como institución.
<p>Interpretación: En las respuestas a esta pregunta se observa un disenso, pues una de las personas entrevistadas (25.0 %) considera que no siempre es satisfactoria la atención que la institución para la que trabaja recibe por parte de la AGN. De los otros tres entrevistados, dos (50.0%) califica este apoyo como “altamente satisfactorio”.</p>	
<p>Análisis: Cabe observar que los disensos que se presentan frente a esta pregunta provienen de posibles fallas en la comunicación que debe existir entre las oficinas de información de las instituciones y la AGN, lo cual puede incidir en la ruptura de una “planificación estratégica”, como fue expuesto en una de las respuestas.</p>	

Ilustración 8 Análisis pregunta No.3

1.4.1.6.4. Interpretación y análisis cualitativo de la pregunta No.4

Pregunta No. 4	
<p>¿Considera adecuados y suficientes los canales de comunicación con la AGN para enviar información y solicitar más apoyo en temas de importancia para su ministerio?</p>	
Ministerio de Gobernación	Debería haber más comunicación con la cabeza y nosotros, falta de comunicación... comunicación más directa.
Ministerio de Salud Pública	A veces lo hago a través de la Dirección de Coordinación Interinstitucional, también con ustedes. Es difícil juntar a los tres medios, es más fácil hablar directamente. Lo he hecho con el Canal, me toca hablar con el periodista, según se requiera
Minex	Sí, son adecuados.
Sepaz	Los canales que se están utilizando se pueden fortalecer con más recurso humano.
<p>Interpretación: Hay disensos en este tema. Tres de los cuatro entrevistados (75.0%) consideran que hace falta mejorar y/o “fortalecer” los mecanismos de comunicación directa entre la AGN y las oficinas de información de las instituciones.</p>	
<p>Análisis: Las respuestas a esta pregunta muestran que, aunque en general hay un reconocimiento favorable al trabajo que realiza la AGN en función del interés informativo de las diferentes instituciones, se percibe la necesidad de ampliar y mejorar los canales de comunicación con ésta para obtener mayor cobertura estratégica, tanto cuantitativa como cualitativamente.</p>	

Ilustración 9 Análisis pregunta No.4

1.4.1.6.5. Interpretación y análisis cualitativo de la pregunta No.5

Pregunta No. 5	
¿Qué sugerencias o propuestas haría para fortalecer la comunicación con este órgano de información oficial y con ello cumplir con su labor de comunicar las políticas, programas y resultados de la gestión ministerial?	
Ministerio de Gobernación	<p>Que haya más comunicación entre quienes están a cargo de los procesos y las unidades de trabajo, hay comunicación con los reporteros, pero ésta se limita a pedir o brindar apoyos o aclarar dudas. Debería haber una reunión con cabezas de los medios oficiales...</p> <p>Un mayor acercamiento, ha faltado comunicación.</p>
Ministerio de Salud Pública	<p>No solo trabajar noticias sino también información contextual, siguiendo el calendario epidemiológico, que se refuerce el mensaje, a través de notas... esa réplica de información. Por ejemplo, ayer fue el Día del Síndrome Down, hoy es el Día del Agua. En esos temas pudieran ayudarnos a la función formativa en educación y salud, sensibilización....</p> <p>Y hay que mencionar, el otro lado, nos sentimos apoyados por AGN por su inmediatez. Eso es bueno, y los enfoques. El enfoque político positivo no siempre puede tenerse, pero vemos en AGN notas muy bonitas, bien enfocadas.</p>
Minex	<p>La única sugerencia sería que AGN centralice a donde deben mandar la información los Ministerios, ya que distintas personas dentro de AGN solicitan la misma información y al final se crea confusión y se duplican los esfuerzos que los comunicadores realizan.</p>
Sepaz	<p>Tener más personal (periodistas) para dar cobertura a las diferentes actividades que realizan las instituciones de gobierno.</p>
<p>Interpretación: En esta pregunta hay consenso (100%) en cuanto a reconocer que sí hay medidas que se pueden y se deben implementar para mejorar la comunicación, con lo cual se podrían evitar fallas y duplicidad de esfuerzos, entre otros temas.</p>	
<p>Análisis: En estas respuestas salen a luz comentarios que sugieren la necesidad de llevar más allá de una simple cobertura a cargo de un periodista de la AGN la comunicación y coordinación entre las oficinas de comunicación de ministerios y otras instituciones y la Dirección de la AGN. Parte de los objetivos de esta coordinación se formulan en espera de un mayor apoyo a temas de sensibilización social.</p>	

Ilustración 10 Análisis pregunta No.5

1.5. RADIOGRAFIA DE LA INSTITUCIÓN –FODA-

1.5.1. Fortalezas

- Flexibilidad para el tratamiento de la información
- Generalmente, primer medio oficial en publicar las noticias de la Presidencia, Vicepresidencia e instituciones de gobierno
- Mayor uso de redes sociales
- Imagen de servicio informativo neutro, no partidista
- Liderazgo positivo en la SCSPR, gestión transparente y confianza presidencial a su labor
- Credibilidad por ser un proyecto que se sostiene en el tiempo, con tres gobiernos
- Confianza entre ministerios, secretarías y otras instituciones de gobierno
- Personal generalmente dispuesto a cumplir horarios extraordinarios

1.5.2. Oportunidades

- Contribuir de manera más amplia con todas las instituciones del organismo Ejecutivo en sus proyectos informativos
- Acceso a fuentes oficiales con apoyo de las oficinas de comunicación de las instituciones
- Ganar mayor incidencia y reconocimiento como órgano al servicio de la institucionalidad y de la población en general
- Conseguir un reconocimiento como eje de apoyo de las instituciones públicas en materia informativa
- Mejorar la calidad de los contenidos
- Diversificar contenidos

1.5.3. Debilidades

- Falta de apoyo técnico informático
- Escaso personal (5 reporteros) para atender al cúmulo de instituciones

- Mayor atención y tiempo dedicado en edición de notas que no se presentan bien redactadas, lo cual entrapa el proceso y corta oportunidades de coordinación
- Falta de recurso humano para cubrir a personal en vacaciones o enfermedad
- Equipo de cómputo obsoleto

1.5.4. Amenazas

- Ausencia de mecanismos o protocolos de coordinación con otras unidades

CAPÍTULO II

2. PLAN DE COMUNICACIÓN

2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES

Como ya quedó expuesto en el Diagnóstico presentado, la Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN) fue creada en junio de 2010 por el gobierno del entonces presidente Álvaro Colom (2008-2012).

Uno de sus rasgos sobresalientes es que representa un órgano que resulta funcional para las autoridades que desde entonces estuvieron a cargo de la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia de la República (SCSPR). Esto se comprueba por el hecho de que ha sobrevivido a tres administraciones.

Desde sus inicios y producto de su perfil de agencia de noticias, implementó un formato de redacción similar al que acostumbran las agencias internacionales de noticias. Esta tónica continúa y se reafirma en la actual administración, aunque su menú informativo se concentra en lo oficial. Cabe resaltar que, a diferencia de gobiernos anteriores, en la actual gestión cumple funciones más decisivas ante la política de las autoridades de no pautar publicidad oficial en medios privados, una práctica que antes era común.

Hay dos estudios previos sobre este medio oficial, ambos correspondientes al programa de Ejercicio Profesional Supervisado (EPS) de licenciatura de la Universidad de San Carlos.

El primero fue titulado “Plan comunicacional para mejorar la calidad noticiosa de la Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN)”, realizado por la Licda. Joseline Lucrecia Ayala Girón en noviembre de 2016.

El segundo se titula: “Fortalecimiento de la imagen y divulgación de información de la Agencia Guatemalteca de Noticias por medio de sus Redes Sociales”, realizado por la Licda. Ada María Aguilar Muñoz, en ese mismo mes y año.

2.2. OBJETIVOS DE LA COMUNICACIÓN

2.2.1. Objetivo General

Consolidar el rol informativo de la Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN) mediante mecanismos de comunicación e inclusión de las instituciones de Gobierno que así lo requieran a fin de exponer sus políticas, programas y resultados en función del interés público.

2.2.2. Objetivos Específicos

1. Abrir y facilitar la comunicación directa entre la AGN y las oficinas de comunicación de las instituciones de Gobierno.
2. Fortalecer la alianza de trabajo entre la AGN y las oficinas de comunicación de las instituciones de Gobierno.
3. Diversificar y multiplicar los contenidos informativos de la AGN con participación de las instituciones de Gobierno. Nuevas audiencias.

2.3. PÚBLICO OBJETIVO

2.3.1. Interno

Como parte del público objetivo interno se incluye al personal periodístico y a cargo de redes sociales de la AGN, por ser quienes junto al director impulsarán la implementación del plan. De igual manera se considera la necesidad de incorporar e involucrar a la Sra. Subsecretaria de Comunicación Social de la Presidencia, no solo porque es la autoridad inmediata superior de la dirección de la AGN, sino porque durante su gestión impulsó esfuerzos de coordinación con los directores de comunicación de ministerios y secretarías. En este mismo plano, se considera importante vincular al director de coordinación interinstitucional de la SCSPR.

2.3.2. Externo

La estrategia comunicacional es de índole externa, por lo que el público objetivo será fundamentalmente externo a la AGN y a la SCSPR. Aquí se incluyen los directores de comunicación de las diferentes instituciones, entre ministerios, secretarías y direcciones generales, además de sus administradores de redes sociales, asistentes y periodistas.

2.4. MENSAJE

El mensaje propuesto es: ***“construyendo comunicación para informar mejor”***. Este mensaje conlleva el criterio de que toda comunicación hacia el exterior será más efectiva si previamente se ha hecho un esfuerzo por construir canales de comunicación internos.

2.5. ESTRATEGIAS

2.5.0. ESTRATEGIA No.1

2.5.1. Plan para mejorar la comunicación entre la Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN) y las instituciones públicas generadoras de información de interés nacional

Comprende la necesidad de reconocer que las instituciones públicas trabajan de manera particular o individual para divulgar sus actividades y resultados en las funciones de servicio público que les corresponde. A la vez, que la Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN) representa un medio informativo, abierto y aglutinador, que cumple las funciones que la ley asigna a la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia (SCSPR). Por lo tanto, el vínculo colaborativo e integrador entre aquellas y esta no solo consiste en un interés basado en buenos propósitos, sino una necesidad requerida por ley. Para lograrlo se implementarán acciones de comunicación con los directores o encargados de los departamentos de información y prensa de las instituciones públicas. Este plan, si bien contiene tres acciones específicas, deberá ser continuo y enriquecido con base a resultados y nuevas experiencias. El objetivo consiste en fortalecer el papel que cumple la AGN y explotar en función del interés del servicio público el espacio clave que ejerce.

Las tres acciones que se plantean tienen como propósito marcar el inicio de una nueva relación de comunicación con las instituciones de Gobierno, más directa y fácil. Es una etapa clave de un proceso multiplicador.

Tales acciones responden a la estrategia por mejorar la comunicación entre la Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN) y las instituciones públicas generadoras de información de interés nacional y fortalecer la alianza operativa. Comienzan con la creación de una base de datos de los responsables de las oficinas de comunicación y el envío a cada uno de ellos de una carta en la que se expondrá los propósitos del plan. Sumado a ello, se hará un tríptico para socializar los objetivos legales e institucionales de la AGN, así como su misión, visión y objetivos en esta nueva etapa.

2.6. ACCIONES DE LA COMUNICACIÓN

2.6.1. Acción de comunicación No.1: creación de una “Base de contactos interinstitucionales”

ACCIÓN No.1 Creación de una BASE DE DATOS en formato Word y Excel ESTRATEGIA No.1	
A qué estrategia responde la acción	Estrategia No.1 Plan para mejorar la comunicación entre la Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN) y las instituciones públicas generadoras de información de interés nacional.
Problema	Carencia de mecanismos de comunicación directa entre la Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN) y las instituciones públicas generadoras de información de interés nacional
Producto	Creación de una base de contactos de los responsables de comunicación y el envío a cada uno de ellos de una carta en la que se expondrá los propósitos del plan.
Objetivo comunicacional	Enlazar, construir comunicación interinstitucional
Público objetivo	Externo (funcionarios interesados en divulgar acciones institucionales)
Medio de difusión	Correspondencia oficial y correo electrónico. Medios de apoyo: WhatsApp y llamada telefónica

Ilustración 11 Acción No.1 Estrategia No.1

2.6.2. Acción de comunicación No. 2: Creación de un “E-mail Institucional”

ACCIÓN No.2 Creación de un E-mail Institucional ESTRATEGIA No.1	
A qué estrategia responde la acción	Estrategia No.1 Plan para mejorar la comunicación entre la Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN) y las instituciones públicas generadoras de información de interés nacional.
Problema	Carencia de mecanismos de comunicación directa entre la Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN) y las instituciones públicas generadoras de información de interés nacional
Producto	Creación de un e-mail institucional, y uso de Google drive con capacidad de 1 T (1,000G) exclusivo para uso de oficinas de comunicación de instituciones del Estado de Guatemala.
Objetivo comunicacional	Responder a la necesidad de contar con un canal directo de comunicación entre la Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN) y las oficinas de información y prensa de las instituciones públicas
Público objetivo	Directores de oficinas de comunicación y web máster
Medio de difusión	Correo electrónico

Ilustración 12 Acción No.2 Estrategia No.1

2.6.3. Acción de comunicación No.3: “Elaboración de Trifoliar”

ACCIÓN No. 3 Diseño y elaboración de “Trifoliar” ESTRATEGIA No.1	
A qué estrategia responde la acción	Estrategia No.1 Plan para mejorar la comunicación entre la Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN) y las instituciones públicas generadoras de información de interés nacional.
Problema	Carencia de mecanismos de comunicación directa entre la Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN) y las instituciones públicas generadoras de información de interés nacional
Producto	Elaboración de un trifoliar y su envío acompañado de una carta de presentación y propósitos. TRIFOLIAR Objetivo comunicacional: socializar los objetivos legales e institucionales de la AGN, así como su misión, visión y objetivos en esta nueva etapa. Medidas: 8,5 x 11,0 pulgadas Material: cuché Tiraje: 200 Forma de distribución del material: Correspondencia oficial y correo electrónico.
Objetivo comunicacional	Enlazar, construir comunicación interinstitucional
Público objetivo	Externo (funcionarios interesados en divulgar acciones institucionales)
Medio de difusión	Correspondencia oficial y correo electrónico. Medios de apoyo: WhatsApp y llamada telefónica

Ilustración 13 Acción No.3 Estrategia No.1

2.6.4. ESTRATEGIA No.2

2.6.4.1. Plan para promover el valor de la Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN) en la estrategia comunicacional de las instituciones y de su incidencia informativa general

Este responde a la necesidad de que los jefes o responsables de las oficinas de información y prensa de las distintas instituciones públicas reconozcan a este medio oficial como uno de los principales recursos de que dispone el Gobierno de Guatemala para cumplir con su función informativa y de rendición de cuentas y que, por lo tanto, el espacio que ocupa es clave en el contexto nacional.

Este reconocimiento, no solo persigue el interés de la AGN para asegurar orden y regularidad en los envíos de materiales informativos que realizan esas instituciones, sino, también, ampliar su incidencia en nuevos públicos o audiencias. De ahí que una forma o acción a desarrollar será producir y publicar un boletín (news letter) digital, semanal, con contenido extraído de las publicaciones de la AGN sobre actividades relevantes de cada una de estas instituciones. Este documento digital será compartido con los directores o jefes de las oficinas de comunicación de las instituciones, para que éstos lo compartan con la base de datos de los colaboradores de las instituciones, así como con actores o grupos claves en su dinámica de trabajo institucional (ejemplo: ONG's, otras instituciones del Estado, beneficiarios de programas, etc.)

Eso le debe permitir, a la AGN, expansión de marca y contenidos. Una segunda acción consistirá en implementar un mecanismo de monitoreo y evaluación estadística para verificar el nivel de respuesta de las instituciones al plan en marcha. El objetivo consiste en medir los resultados del trabajo compartido y una forma de hacerlo es la observación de los datos que arrojen las redes sociales. Por lo tanto, se emprenderá el camino para implementar una herramienta gratuita de estadísticas de redes sociales conocida con el nombre de SumAll.

En el medio de la comunicación social es de suma importancia medir las actividades y los resultados de estas, es así como SumAll, resulta útil para obtener las estadísticas de Instagram, Twitter, Facebook y YouTube. Para lograrlo se solicitará el apoyo de la oficina de Comunicación del Ministerio de la Defensa que ya tiene en uso la aplicación SumAll, con la cual se puede hacer

esta verificación estadística. (<https://sumall.com/> y <http://www.maytevs.com/sumall-herramienta-gratuita-de-estadisticas-de-redes-sociales/>)

2.6.4.2. Acción de comunicación No.4: “Boletín semanal informativo”

ACCIÓN No.4 Diseño y elaboración de “Boletín semanal informativo ESTRATEGÍA No.2	
A qué estrategia responde la acción	Estrategia No.2 Plan para promover el valor de la Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN) en la estrategia comunicacional de las instituciones.
Problema	Falta de reconocimiento al espacio clave que desempeña la AGN lo que limita su capacidad para expandir su incidencia
Producto	Producción y publicación semanal de un boletín (news letter) digital que será compartido con los directores o jefes de las oficinas de comunicación de las instituciones, para que éstos lo compartan con la base de datos de los colaboradores de las instituciones, así como con actores o grupos claves en su dinámica de trabajo institucional (ejemplo: ONG’s, otras instituciones del Estado, beneficiarios de programas, etc.) PRODUCCIÓN DE UN BOLETÍN ELECTRÓNICO Objetivo comunicacional: apoyo a las instituciones en el desarrollo de sus programas con grupos y actores vinculados. Expansión y multiplicación de la información e incidencia de la AGN en nuevas audiencias Medio de difusión: página de AGN y su envío por e-mail a los directores de comunicación de las instituciones para que éstos lo repliquen mediante bases de datos. Frecuencia: 1 por semana
Objetivo comunicacional	Generar información y comunicación en apoyo a las instituciones en el desarrollo de sus programas con grupos y actores vinculados. Expansión y multiplicación de la información e incidencia de la AGN en nuevas audiencias.
Público objetivo	Empleados y servidores públicos, audiencias de importancia para las instituciones. Ambos representan audiencias nuevas para la AGN.
Medio de difusión	Página AGN y envío en formato JPG a las oficinas de comunicación de las instituciones para que éstas lo compartan con el conjunto de colaboradores de cada institución y grupos externos de interés.

Ilustración 14 Acción No.4 Estrategia No.2

2.6.4.3. Acción de comunicación No.5: “Implementación de aplicación SumAll”

ACCIÓN No.5 Implementación APP SumAll ESTRATEGIA No.2	
A qué estrategia responde la acción	Estrategia No.2 Plan para promover el valor de la Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN) en la estrategia comunicacional de las instituciones.
Problema	Invisibilidad y exclusión de la programación diaria de las instituciones por carencia de mecanismos suficientes de comunicación.
Producto	Implementación de la aplicación SumAll, herramienta gratuita de estadísticas de redes sociales. Se solicitará apoyo (inducción) al Ministerio de la Defensa pues ya la utiliza.
Objetivo comunicacional	Contar con indicadores de medición de las redes sociales, para obtener los cuatro datos que interesan: 1) seguidores. 2) Publicaciones. 3) Me gusta. 4) Comentarios. Asimismo, comparar periodos de tiempo, para observar variaciones en la interacción.
Público objetivo	Jefes de los departamentos de comunicación de instituciones y encargados de redes sociales o Web máster, usuarios de las redes sociales.
Medio de difusión	Recurso interno

Ilustración 15 Acción No.5 Estrategia No.2

Esta acción se iniciará con una solicitud de apoyo al Ministerio de la Defensa Nacional que analiza a los usuarios de sus redes sociales mediante la aplicación SumAll (herramienta gratuita de estadísticas de redes sociales), para poder implementarla en las redes sociales de la AGN. Este proceso se realizará juntamente con el administrador de la página de la AGN (Unidad de Informática de la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia de la República) y el Web Máster de la AGN.

2.6.5. Boceto de Estrategias y Acciones

A continuación, se esquematiza dos estrategias: La primera estrategia contiene tres acciones, y la segunda estrategia tiene dos acciones puntuales.

2.6.5.1. Mensaje

“construyendo comunicación para informar mejor”.

2.6.5.2. Estrategia No. 1: Plan para mejorar la comunicación entre la Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN) y las Instituciones Públicas generadoras de información de interés nacional



Ilustración 16 Boceto de Estrategia No.1 y Acciones

2.6.5.3. Estrategia No.2: *Plan para promover el valor de la Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN) en la estrategia comunicacional de las instituciones.*

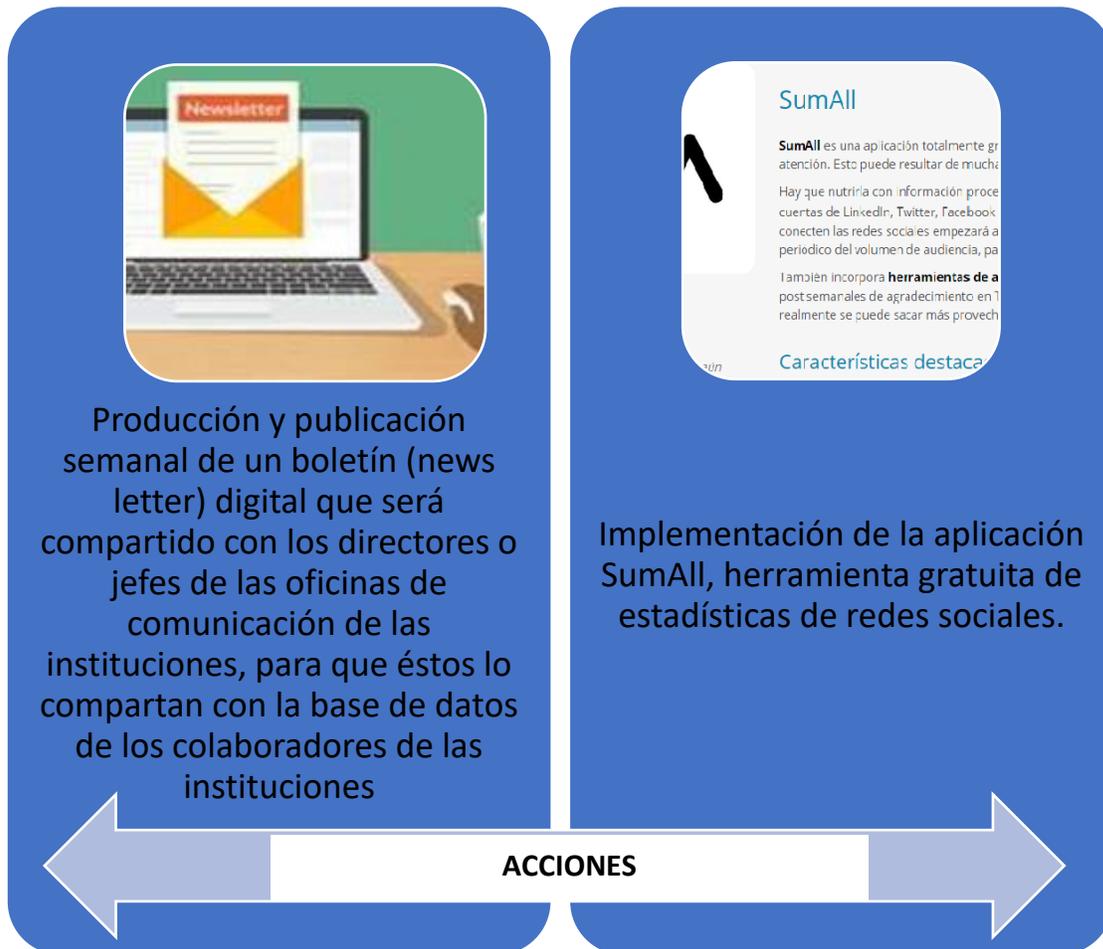


Ilustración 17 Boceto de Estrategia No.2 y Acciones

CAPÍTULO III

3.1. INFORME DE EJECUCIÓN

3.1. PROYECTO DESARROLADO

“Plan para facilitar la comunicación entre la Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN) y las oficinas de información y divulgación de las Instituciones Públicas del Estado de Guatemala”

3.1.1. Financiamiento

El financiamiento para la ejecución del presente plan comunicacional fue un aporte auto gestionable, con el apoyo institucional de la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia de la República (SCSPR) en cuanto a los rubros de infraestructura, comunicación e internet, materiales y suministros de oficina.

Por estos recursos con los que contó el asesor comunicacional (epesista) la estimación presupuestaria fue de Q 27,080.00 quetzales durante los tres meses que duró el proceso de investigación e implementación del plan.

Por su lado, el asesor comunicacional aportó algunos recursos mínimos para la realización de las diferentes fases del proyecto, tales como la contratación de diseñadores para la realización de los materiales que eran parte de las acciones, antes que la institución asumiera en un 100 por ciento la responsabilidad de su ejecución, ya como parte de su estrategia de trabajo. Entre los aportes hechos por el asesor también se cuenta el pago de un mensajero externo que se encargó de distribuir el 90 por ciento de la correspondencia. El otro 10 por ciento correspondió hacerlo al propio asesor. Adicionalmente se incluye el valor aproximado de su trabajo profesional. La suma total aportada por el asesor comunicacional asciende a Q 20,860.00 quetzales.

Los dos aportes hicieron un total global de Q 47.940.00 quetzales.

3.1.2. Presupuesto

Cantidad	Rubro	Costo unitario	Costo total	Financiamiento
	Servicios personales			
Medio tiempo por 3 meses	Asesoría comunicacional	Q6,500.00	Q19,500.00	Epesista
2 días de mensajería	Servicio de Mensajería	Q150.00	Q250.00	Epesista
Diseño y diagramación de Trifoliar Q40.00 por hora. 6 horas de trabajo	Diseñadora Grafica	Q40.00	Q240.00	Epesista
Diseño y Diagramación de Boletín-AGN No. 1 (7 horas de trabajo)	Diseñadora Grafica	Q40.00	Q280.00	Epesista
Diseño y Diagramación de Boletín-AGN No. 2 (6 horas de trabajo)	Diseñador Grafico	Q40.00	Q240.00	Epesista
Diseño y Diagramación Boletín-AGN No.3 (8 horas de trabajo)	Equipo Diseño Gráfico SCSPR	Q60.00	Q480.00	AGN
	Servicios no personales			
100 trifoliales	Impresión de trifoliales	Q3.00	Q300.00	Epesista
1 ciento de hojas papel couche	Papel Couche	Q50.00	Q50.00	Epesista
3 meses	Alquiler oficina	Q5,000.00	Q15,000.00	AGN
3 meses	Servicio comunicación celular	Q600.00	Q1,800.00	AGN
3 meses	Comunicación fija telefónica	Q2,000.00	Q6,000.00	AGN
3 meses	Servicio de Internet	Q1,000.00	Q3,000.00	AGN
1 correo institucional 1 tera (1,000gigas)	Comunicación electrónica	Q800.00	Q800.00	AGN
		TOTAL:	Q47,940.00	
Financiamiento de AGN: Q27,080.00		Financiamiento de Epesista: Q20,860.00		

Ilustración 18 Presupuesto de Proyecto

3.1.3. Beneficiarios

La ejecución del Plan para facilitar la comunicación entre la Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN) y las oficinas de información y divulgación de las Instituciones Públicas del Estado de Guatemala tiene beneficiarios internos y externos en una perspectiva que pretende dejar herramientas y vínculos más efectivos y abiertos a mejorar en el futuro.

Entre los beneficiarios internos con las acciones contempladas en el plan comunicacional se puede identificar al personal que labora en la Dirección de Información y Prensa de la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia de la República (SCSPR) y que es el que tiene a su cargo la producción que emite la AGN, tanto en su sitio Web como a través de sus cuentas de redes sociales (Twitter, Facebook e Instagram). El beneficio que este personal obtiene es la de tener nuevos canales de comunicación con las fuentes oficiales, que son su principal foco de atención en su labor periodística. Estos canales le pueden ayudar a simplificar la tarea de localización, consulta y programación. La consecuencia de esto es la de agilizar los procesos y ser más eficientes y ágiles en informar al público.

Por otro lado, los beneficiarios externos directos son los responsables de las oficinas de comunicación de las instituciones públicas, pues, como agencia oficial de noticias, la AGN está procurando ofrecerles mayores facilidades para atender sus solicitudes de apoyo informativo como una opción adicional a la que ya utilizan institucionalmente en sus propios sitios Web.

Como beneficiarios externos indirectos se pueden mencionar otros medios oficiales al momento de conocer, a través del servicio noticioso que provee la AGN, de algún hecho o contenido oficial que les interese y decidan replicar, seguir o ampliar.

En todos estos casos, también se convierten en beneficiarios externos indirectos los lectores y visitantes de todas las plataformas de contenidos con información oficial, incluyendo los recursos Web de la AGN y los de las instituciones que están incluidas en el presente plan.

En un plano más general, cabe agregar que el beneficio del plan comunicacional es amplio y multidisciplinario. Involucra a toda la institucionalidad guatemalteca, promoviendo su fortalecimiento por medio de la comunicación. Algunos de los efectos que está llamado a ofrecer tienen que ver con el orden y la simplificación de procesos, factores que pueden contribuir a procesos de transparencia y rendición de cuentas para beneficio, último, del país.

3.1.4. Recursos Humanos

El recurso humano involucrado en el desarrollo de las diferentes fases del plan comunicacional fue interno y externo a la Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN) y a la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia de la República, aunque la mayor parte del trabajo corrió a cargo del asesor comunicacional (epesista)

3.1.4.1. Recurso humano interno

No.	Nombre del profesional	Cargo	Jefatura	Actividades realizadas	Acción a la que aportó
1	Brenda Larios	Reportera	DIP-AGN	Cobertura y redacción	Boletín AGN
2	Marlyn Valdez	Reportera	DIP-AGN	Cobertura y redacción	Boletín AGN
3	Lucía Contreras	Reportera	DIP-AGN	Cobertura y redacción	Boletín AGN
4	Joel Suncar	Periodista	DIP-AGN	Cobertura y redacción	Boletín AGN
5	Rodrigo Pérez	Periodista	DIP-AGN	Cobertura y redacción	Boletín AGN
6	Mildred Morales	Editora	DIP-AGN	Edición de notas	Boletín AGN
7	Ada de Espino	Web máster	DIP-AGN	Cubertura de redes	Monitoreo
8	Donald Monzón	Corrector	DIP-AGN	Corrección de notas	Boletín AGN
9	Amafredo Castellanos	Director	DIP-AGN	Dar seguimiento y cumplimiento al Proyecto comunicacional.	Boletín AGN, Trifoliar, App SumAll, E-mail, Base de datos, redacción y envío de cartas
10	Carlos Jacinto	Jefe foto	P-Logística	Cobertura de foto	Boletín-AGN
11	William Meoño	Fotógrafo	P-Logística	Cobertura de foto	Boletín-AGN
12	Óscar Dávila	Fotógrafo	P-Logística	Cobertura de foto	Boletín-AGN
13	Marvin García	Fotógrafo	P-Logística	Cobertura de foto	Boletín-AGN
14	Álvaro Interiano	Fotógrafo	P-Logística	Cobertura de foto	Boletín-AGN
15	Leonel Jiménez	Fotógrafo	P-Logística	Cobertura de foto	Boletín-AGN

No.	Nombre del profesional	Cargo	Jefatura	Actividades realizadas	Acción a la que aportó
16	Romeo León	Jefe Diseño	Diseño SCSPR	Coordinar diseño de Boletín-AGN	Boletín-AGN
17	Unidad de Diseño SCSPR	Equipo de Diseño	Diseño SCSPR	Diseñar Boletín-AGN	Boletín-AGN
18	Gabriel Ibáñez	Administrador Pág. Web	Informática	Publicar semanalmente en pág. web, el Boletín-AGN	Boletín-AGN
19	Luz Barrios	Sub-Secretaria	Autoridad superior SCSPR	Aprobar acciones del proyecto del plan comunicacional	Boletín AGN, Trifoliar, App SumAll, E-mail, Base de datos

Ilustración 19 Recurso Humano Interno

3.1.4.2. Recurso humano externo

No.	Nombre del profesional	Cargo	Actividad	Acción a la que aportó
1	Gabriela Azurdia	Diseñadora Grafica	Diseñar Trifoliar y Boletín No.1	Trifoliar y Boletín AGN
2	Carlos Lux	Diseñador Grafico	Diseñar Boletín No.2	Boletín-AGN
3	Gilberto Concuá	Mensajero	Distribuir correspondencia a los diferentes Ministerios, Secretarías y otras Instituciones Públicas de Gobierno	Base de datos de instituciones de gobierno, Trifoliar y cartas de propósitos

Ilustración 20 Recurso Humano Externo

3.1.5. Áreas Geográficas de Acción

Las acciones comprendidas en el plan se estudiaron, confeccionaron y emprendieron en el área de oficina donde funciona la Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN), en las instalaciones de la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia de la República (SCSPR), en el primer nivel del Palacio Nacional de la Cultura, en la 6ª. Calle y 6ª. Avenida zona 1, ciudad de Guatemala.

Este proyecto de comunicación se dirigió específicamente a instituciones del Estado de Guatemala: ministerios, secretarías y otras instituciones del Gobierno de Guatemala, para fortalecer su comunicación externa, específicamente con las oficinas de información y prensa, a fin de formular un nuevo paradigma en el ámbito colaborativo y de trabajo en equipo.

3.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS

El presente plan comunicacional se formuló en función del interés por promover el rol y la incidencia de la Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN) en el esquema de información oficial. Para el efecto, se consideró la necesidad de fortalecer su capacidad de comunicación externa, específicamente con las oficinas de información de ministerios, secretarías, direcciones generales y otras instituciones gubernamentales, que son parte del mismo esquema y a las cuales pretende servir. Todo esto con la intención de construir un nuevo paradigma en el ámbito colaborativo y de trabajo en equipo.

El fundamento principal del plan es que la comunicación es un factor importante para el buen gobierno y por lo tanto un objetivo a ser fortalecido constantemente. Esta comunicación no sólo es un factor decisivo para articular los esfuerzos informativos de las instituciones, sino es, a la vez, la condición que dará legitimidad a su labor.

De ahí que este plan comunicacional se enfoca en objetivos, estrategias y acciones para corregir los vacíos y dispersión de esfuerzos informativos de las instituciones, proponiendo el rol centralizador de la AGN como una oportunidad para que el público encuentre en un mismo sitio las noticias relacionadas con los distintos ámbitos de la actividad gubernamental.

3. 2.1. Estrategia No.1: Plan para mejorar la comunicación entre la Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN) y las instituciones públicas generadoras de información de interés nacional

Comprende la necesidad de reconocer que las instituciones públicas trabajan de manera particular o individual para divulgar sus actividades y resultados en las funciones de servicio público que les corresponde. A la vez, que la Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN) representa un medio informativo, abierto y aglutinador, que cumple las funciones que la ley asigna a la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia (SCSPR). Por lo tanto, el vínculo colaborativo e integrador entre aquellas y esta no solo consiste en un interés basado en buenos propósitos, sino una necesidad requerida por ley. Para lograrlo se implementaron acciones de comunicación con los directores o encargados de los departamentos de información y prensa de las instituciones públicas. Este plan, si bien contiene tres acciones específicas, deberá ser continuo y enriquecido con base a resultados y nuevas experiencias. El objetivo consiste en fortalecer el papel que cumple la AGN y explotar en función del interés del servicio público el espacio clave que ejerce.

Las tres acciones realizadas dentro de esta primera estrategia tuvieron por fin -siguiendo la línea de los objetivos general y específicos (3) planteados en el presente plan comunicacional-, marcar el inicio de una nueva relación de comunicación con las instituciones de Gobierno, más directa y fácil. Fue una etapa clave de un proceso multiplicador.

Comenzó con la creación de una base de datos de los responsables de comunicación y el envío a cada uno de ellos de una carta en la que se expuso los propósitos del plan. Sumado a ello, se hizo un trifoliar para socializar los objetivos legales e institucionales de la AGN, así como su misión, visión y objetivos en esta nueva etapa.

3.2.2. Base de datos

Este proyecto se contempló como una acción primaria y obligada dado que en los dominios de la Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN) se carecía de este tipo de instrumento, clave para la implementación de las subsiguientes acciones contempladas.

El proceso para la recopilación de datos se realizó mediante consulta telefónica con cada una de las oficinas de comunicación de los ministerios, secretarías y otras instituciones. Se solicitaron los datos específicos de los responsables o directores de cada una de ellas para hacerles llegar información documental vía física y electrónica. Esta base de datos no se construyó únicamente con el propósito de remitir correspondencia. También se hizo con el fin de que constituya un medio de consulta permanente y accesible para los periodistas de la AGN. El objetivo será enriquecerlo y actualizarlo cuando sea necesario.

3.2.3. Base de contactos de Instituciones Públicas del Estado

DIRECTORIO DE MINISTERIOS Y SECRETARÍAS DE ESTADO Y OTRAS INSTITUCIONES DEL ESTADO DE GUATEMALA 2019 AGENCIA GUATEMALTECA DE NOTICIAS (AGN)

No.	Institución	Dirección	Tel y extensión	Director comunicación	celular	Correo electrónico
1	Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación (MAGA)	7a. Av. 12-90 zona 13, edif. Monja Blanca	2413 7000	Lic. Ángel Alonzo	4714 6898	comunicación.maga@gmail.com
2	Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales (MARN)	7a. Av. 03-67 zona 13	2423 0500 ext 1160	Lic Carlos Morales	3038 5772	cemorales@marn.gob.gt
3	Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda (CIV)	8a. Av. Y 15 calle zona 13	2304 2222	Licda. Jenny Alcázar	5563 1213	jas.jl2018@gmail.com
4	Ministerio de Cultura y Deportes (MCD)	6 calle y 6 avenida zona 1 Palacio Nacional	22395000 , 22395100	Lic. Estuardo Estupinián	3008 3257	comunicacionsocialmcd@yahoo.com
5	Ministerio de la Defensa Nacional (MINDEF)	Ave. Reforma 1-45 zona 10. Interior Antigua Escuela Politécnica	PBX: 4497 4051 y 4497 4308	Coronel Óscar Pérez	3128 5415	dideprensa@gmail.com
6	Ministerio de Desarrollo Social (MIDES)	5A Avenida 8-78, zona 1	2300 5400	Lesly Paz	5194 3432	lpaz@mides.gob.gt lpaz.mides@gmail.com
7	Ministerio de Economía (MINECO)	8a. Av. 10-43 zona 1	2412 0200	Vinicio Pacheco Byron Dardón	4068 1111	vpacheco@mineco.gob.gt bdardon@mineco.gob.gt

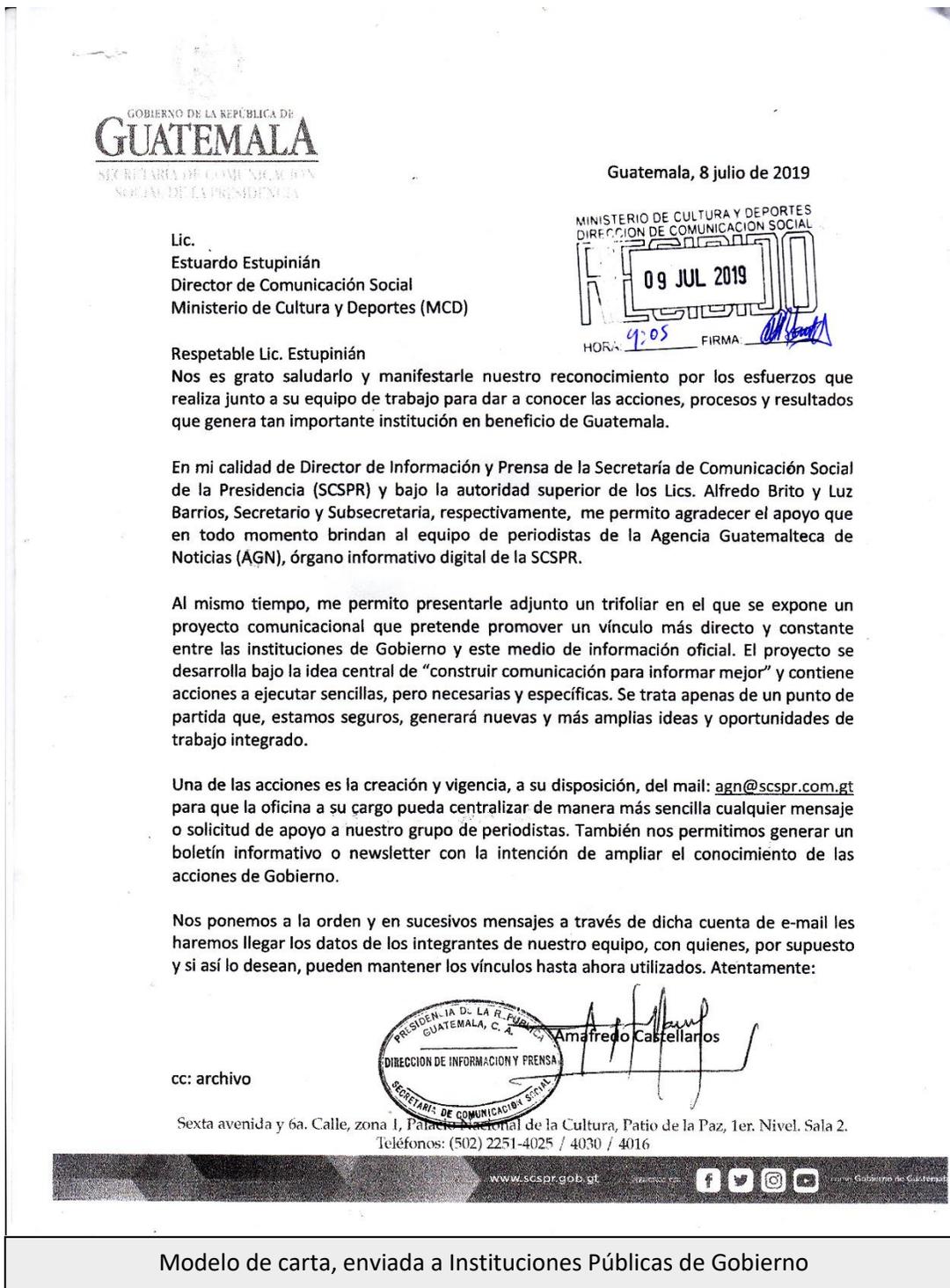
No.	Institución	Dirección	Tel y extensión	Director comunicación	celular	Correo electrónico
8	Ministerio de Educación (MINEDUC)	6a. Calle 1-87 zona 10	2411 9595 ext. 1285	Hugo Nery Bach, director; Licda. Goldin López de Bonila, subdirectora	4769 7342	hbach@mineduc.gob.gt, hugonerylaagencia@gmail.com gslopez@mineduc.gob.gt
9	Ministerio de Energía y Minas (MEM)	Diagonal 17 29-78 zona 11, Las Charcas	2419 6464 ext. 1903	asesora: Lilian López, apoyo Ligia Susana Revolorio Rosales	4135 7216 (Ligia Susana)	lisumem@gmail.com lylianlm@gmail.com
10	Ministerio de Finanzas Públicas (MINFIN)	8a. Av. 20-59 zona 1, Centro Cívico	2374 3000 ext. 10102	Directora: Licda. Liza Gabriela Alvarado Burgos	3089 3205	lalvarado@minfin.gob.gt , Sofía sierra ssierra@minfin.gob.gt
11	Ministerio de Gobernación (MINGOB)	6a. Av. 13-71 zona 1	2413 8888	Fernando Lucero y Lorena Castillo	Lic. Lucero: 5900 0115 Lorena: 3006 8209	lucerovielman@yahoo.es castillocsmg@gmail.com
12	Ministerio de Relaciones Exteriores (MINEX)	2a. Av. 4-17 zona 10	2410 0000 ext. 3043	Marta Larra	5427 2759	mlarra@minex.gob.gt
13	Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS)	6a. Av. 3-45 zona 11	2444 7474	Sucelly Girón	5393 2040	sucely@gmail.com
14	Ministerio de Trabajo y Previsión Social (MINTRAB)	Edificio Torre Empresarial 7a. Av. 3-33	2422 2500	Edgar Arana	4038 8285	earanap@mintrabajo.gob.gt
SECRETARÍAS						
1	Secretaría General de la Presidencia (SGP)	6ª. Av. 5-34 zona 1	2318 4600			
2	Secretaría Privada de la Presidencia (SPP)					
3	Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia (SCEP)	5a. Av. 6-06 zona 1, edif. IPM	2410 4141 ext. 101, ext. 199	Licda. Julissa Samayoa	3065 3590	ssamayoa@scep.gob.gt
4	Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia (SCSPR)	Oficina: Ciudad de Guatemala, 6ª. Avenida, 6ª. Calle, zona 1; Palacio Nacional de la Cultura	2251- 4025 y 2251- 4016	Carlos Ajanel		
5	Secretaría de Planificación y	9a. Calle 10-44 zona 1	2504 4444	Diana Flores	3393 5601	diana.flores@segeplan.gob.gt

No.	Institución	Dirección	Tel y extensión	Director comunicación	celular	Correo electrónico
	Programación de la Presidencia (SEGEPLAN)					
6	Secretaría de la Paz de la Presidencia de la República (SEPAZ)	17 calle 8-36 zona 1	2322 4500	Israel Pérez	5941 6954	comunicadorsocial2014@gmail.com
7	Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia (SBS)	32 calle 9-34 zona 11, las Charcas	2414 3535	Hilda Mérida	5306 0971	meridahilda@gmail.com
8	Secretaría Presidencial de la Mujer (SEPREM)	4a. Calle 7-37 zona 1	2207 9400	Lic.- Rodwell Arrazola; sub Leisy Luna	5000 1949; 4264 1042	Edward.azzola@seprem.gob.gt – leisy.luna@seprem.gob.gt
9	Secretaría de Asuntos Agrarios de la Presidencia de la República (SAA)	5a. Av. 8-50 zona 9		Ana Luisa Olmedo	5527 9480	
10	Secretaría de Seguridad Alimentaria y Nutricional (SESAN)	8a. Av. 13-06 zona 1	2411 1900 ext. 311	Lic. Oscar Flores		oscar.flores@sesan.gob.gt
11	Secretaría Nacional de Ciencia y Tecnología (SENACYT)	3a. Av. 13-28 zona 1	2317 2600	Ericka Castillo	3154 7040	ecastillo@senacyt.gob.gt
12	Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República (SOSEP)	6TA. AVENIDA 4-65 ZONA 1, PUERTA NO. 1 CASA PRESIDENCIA L	2327- 6000 y 2327 4000 ext. 2724	Directora Mariana Morales Subdirectora Licda. Linda Azucena Puente Soto		mmorales@sosep.gob.gt lpuente@sosep.gob.gt
13	Secretaría Nacional de Administración de Bienes en Extinción (SENABED)	11 Av. 6-57 zona 2 col. Ciudad Nueva	2495 0600			
OTRAS INSTITUCIONES DEL ESTADO DE GUATEMALA						
1	Consejo Nacional de Áreas Protegidas (CONAP)	5a. Av. 6-06 zona 1, edif. IPM pisos 5, 6 y 7	1547ext.	Deysy Corina Ta Quej 3271 9757		deysita.conap@gmail.com
2	Consejo Nacional de la Juventud — Conjuve—	32 calle 9-10 col Granai I zona 11	2498- 0800	Luis Pedro Villatoro	5392 9495	lpvillatoromeda@gmail.com

No.	Institución	Dirección	Tel y extensión	Director comunicación	celular	Correo electrónico
4	Renap central	Calzada Roosevelt 13-46 zona 7	2416 1900 PBX 1516	Heydi Melgar, y Rosario Calderón	Heidy: 4219 8595 Rosario: 4219 8595	hmelgar@renap.gob.gt mdrcalderon@renap.gob.gt
5	Superintendencia de Administración Tributaria (SAT)	7a. Av. 3-73 zona 9, edificio Torre SAT, 5o nivel	2329 7070 ext. 1719	Mynor Caballeros	5347 7319	mhcaball@sat.gob.gt
6	SVET	4ª. calle 5-51 zona 1	PBX 2504 8888	Melissa Aguilar	5202 2923	svetcomunicacionsocial@gmail.com
7	Fondo de Tierras	7ª. av. 8-92 zona 9	2444 3636	Evelyn Vásquez	556 (667?)4 9299	comunicación@fontierras.gob.gt
8	Secretaría de Asuntos Agrarios SAA	5ª. Av. 8-50 zona 9	2312 1200	Gabriela Bardales	5527 9480	mbardales@saa.gob.gt
9	Instituto Nacional de Administración Pública (INAP)	Blv. Los Próceres 16-40 zona 13	2419 8181 ext. 1559	Marvin Lima	4874 7819	
10	CONRED	Av. Hincapié 21-72 zona 13	PBX 2296 9100	David de León Julio Sánchez	4073 8229 405387 87	ddeleon@conred.org.gt jsanchez@conred.org.gt
11	Dirección General de Presidios	7ª. calle 10-54 zona 1	2410 6060	Rudy Esquivel	5707 4294	
12	Comisión Presidencial de Derechos Humanos (Coprodeh)	13 calle 15-38 zona 13	2326 9800	Alejandra Guzmán		Alejandra_guzman@copredek.gob.gt

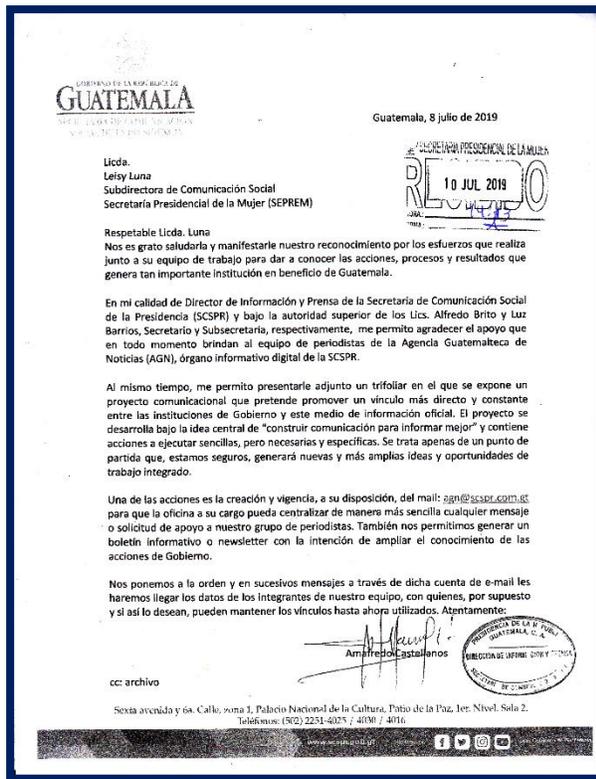
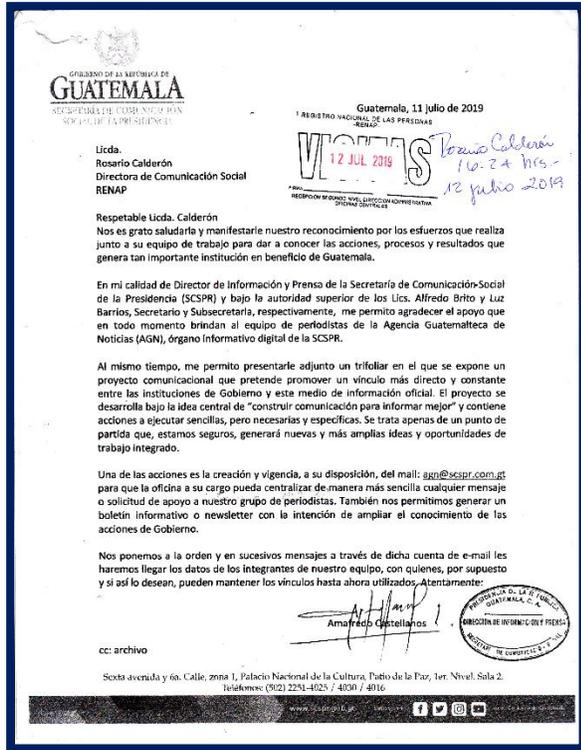
Ilustración 21 Base de contactos instituciones Públicas

3.2.4. Redacción y envío de cartas exponiendo propósitos del plan de comunicación



Modelo de carta, enviada a Instituciones Públicas de Gobierno

Ilustración 22 Modelo de carta de exposición de propósitos



Constancia de correspondencia entregada en oficinas de Instituciones Públicas de Gobierno

3.2.5. E-mail dedicado

Se creó, con el apoyo del administrador de la página Web de la AGN, una cuenta de e-mail de contacto institucional (agn@scspr.gob.gt), con el fin de que las oficinas de comunicación de ministerios, secretarías y otras instituciones públicas tengan claridad y certeza en el envío de sus comunicados y convocatorias para actividades programadas y que sus mensajes lleguen al personal periodístico de la Agencia. Esta acción también responde a la necesidad del personal periodístico de la AGN de tener un canal específico para recibir información o conocer de las actividades programadas por dichas instituciones de Gobierno.

3.2.5.1. Intercambio de correspondencia mediante el correo agn@scspr.gob.gt

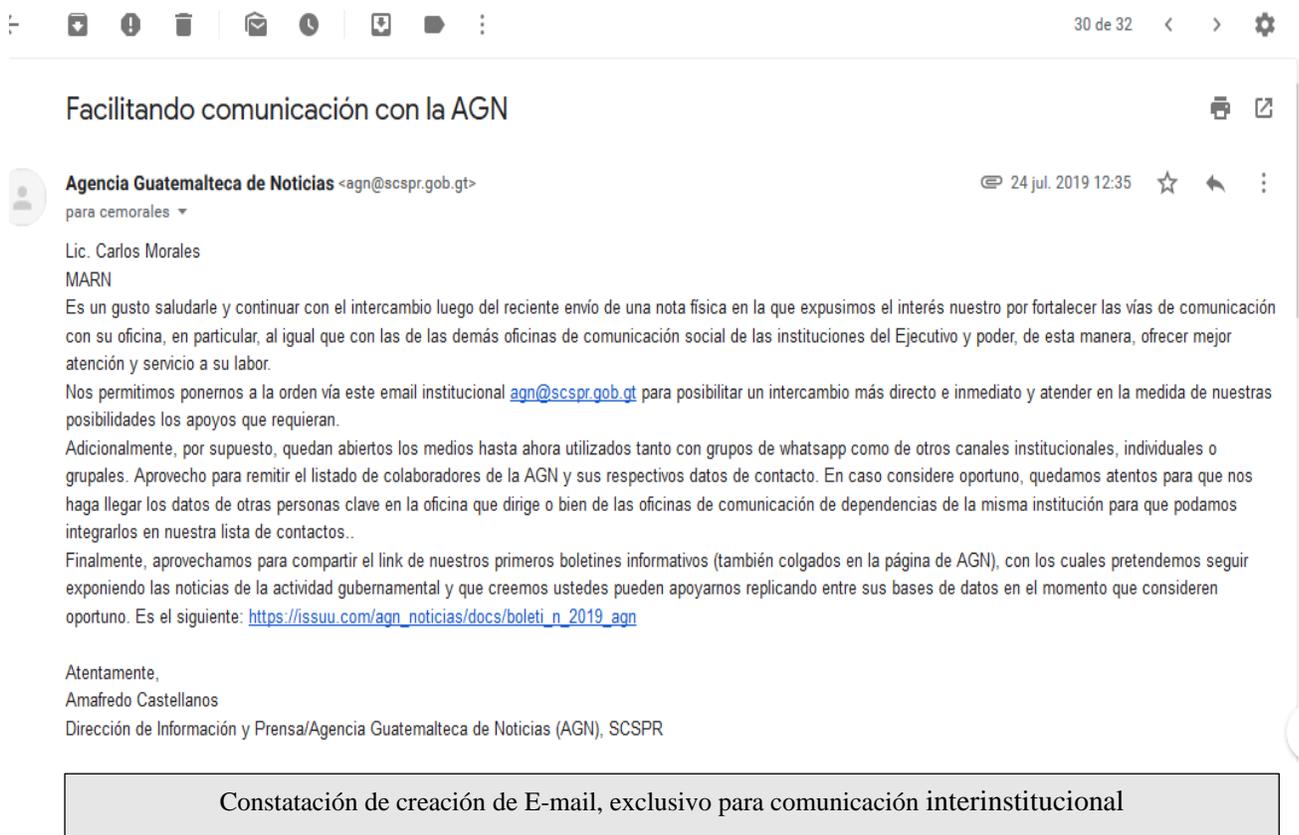


Ilustración 23 Constancia #1 de intercambio de correos desde correo exclusivo AGN

Constatación de la creación de un correo electrónico: agn@scspr.gob.gt dedicado exclusivamente para comunicación interinstitucional: Ministerios, Secretarías y otras Instituciones Públicas de Gobierno.



Agencia Guatemalteca de Noticias <agn@scspr.gob.gt>

Agradecimiento SEGEPLAN

Karen Vanessa Contreras Chinchilla <karen.contreras@segeplan.gob.gt>

11 de julio de 2019,
13:29

✚ Para: "agn@scspr.gob.gt" <agn@scspr.gob.gt>

Estimados colegas de la Agencia Guatemalteca de Noticia –AGN–,

Reciban un cordial saludo de la Dirección de Comunicación Social de SEGEPLAN.

En seguimiento a la presentación del nuevo proyecto desarrollado bajo la idea central de “construir comunicación para informar mejor”, me permito enviar mis muestras de agradecimiento por el apoyo permanente que esta institución recibe para divulgar las acciones, procesos y resultados institucionales en beneficio de nuestro país.

Quedo a sus respetables órdenes para continuar trabajando en equipo y lograr así los objetivos de informar a la sociedad guatemalteca.

Saludos cordiales,

Karen Contreras
Comunicadora SEGEPLAN

Constatación de creación de E-mail, exclusivo para comunicación interinstitucional

Ilustración 24 Constancia #2 de intercambio de correos desde correo exclusivo AGN

3.2.6. Envío de trifoliar y carta de propósitos

Aprovechando la elaboración de la base de datos de los directores de comunicación de las diferentes instituciones de Gobierno, se redactó una carta oficial de presentación y exposición de propósitos del plan comunicacional de la AGN, y de las acciones contempladas. Esta carta fue acompañada de un trifoliar informativo del mismo plan. Al trifoliar se le incorporó información vital de contexto en relación con la naturaleza de la AGN, sus antecedentes, fundamento legal, principios y valores, misión y visión y objetivos de la propuesta. El orden y contenido de este documento ilustrativo fue organizado por el asesor comunicacional (epesista) y desarrollado por una diseñadora externa.

3.2.6.1. Constatación de elaboración y diseño de “Trifoliar”

Cara “A” de trifoliar (tres secciones)

Diseño de trifoliar informativo enviado y dirigido a Jefes y Directores de oficinas de Comunicación y Prensa de ministerios, secretarías e instituciones públicas de gobierno.

mensaje estratégico: “Construyendo comunicación para informar mejor”.

Objetivos

Fortalecer la capacidad de la Agencia Guatemalteca de Noticias como un medio informativo amplio e incluyente dentro del sistema de información oficial y de su oportunidad de llegar a públicos diversos, tanto dentro como fuera de Guatemala.

Este fin implica, a su vez, una oferta de servicio y apoyo a la labor informativa desarrollada por las oficinas de comunicación de las diferentes instituciones que conforman el Organismo Ejecutivo, sobre la base del Reglamento Orgánico de la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia que define las atribuciones de la Agencia.

Para lograrlo impulsamos una propuesta de acción bajo el siguiente mensaje central: “Construyendo comunicación para informar mejor” y cuyos objetivos son:

Objetivo general

Consolidar el rol informativo de la Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN) mediante mecanismos de comunicación e inclusión de las instituciones de Gobierno que así lo requieran a fin de exponer sus políticas, programas y resultados en función del interés público.

Objetivos específicos

1. Abrir y facilitar la comunicación directa entre la AGN y las oficinas de comunicación de las instituciones de Gobierno.
2. Fortalecer la alianza de trabajo entre la AGN y las oficinas de comunicación de las instituciones de Gobierno.
3. Diversificar y multiplicar los contenidos informativos de la AGN con participación de las instituciones de Gobierno. Nuevas audiencias.

Acciones iniciales

1. Elaboración y socialización de una base de datos de las oficinas de comunicación de las instituciones gubernamentales y sus jefes o coordinadores
2. Presentación de la estrategia y objetivos (trifoliar)
3. Creación de un correo electrónico de la AGN exclusivo para instituciones de Gobierno
4. Publicación y envío semanal a bases de contactos de un boletín informativo digital (newsletter) con noticias institucionales destacadas por la AGN

Construyendo comunicación para informar mejor

Estrategia de comunicación interinstitucional de la AGN

@AgenciaGuatemaltecadeNoticias

@AGN_noticias

agn_noticias

agn.com.gt

Trifoliar enviado por correspondencia física a Instituciones Públicas de Gobierno

Ilustración 25 Cara "A" de trifoliar (tres secciones)

Cara “B” de trifoliar (tres secciones)

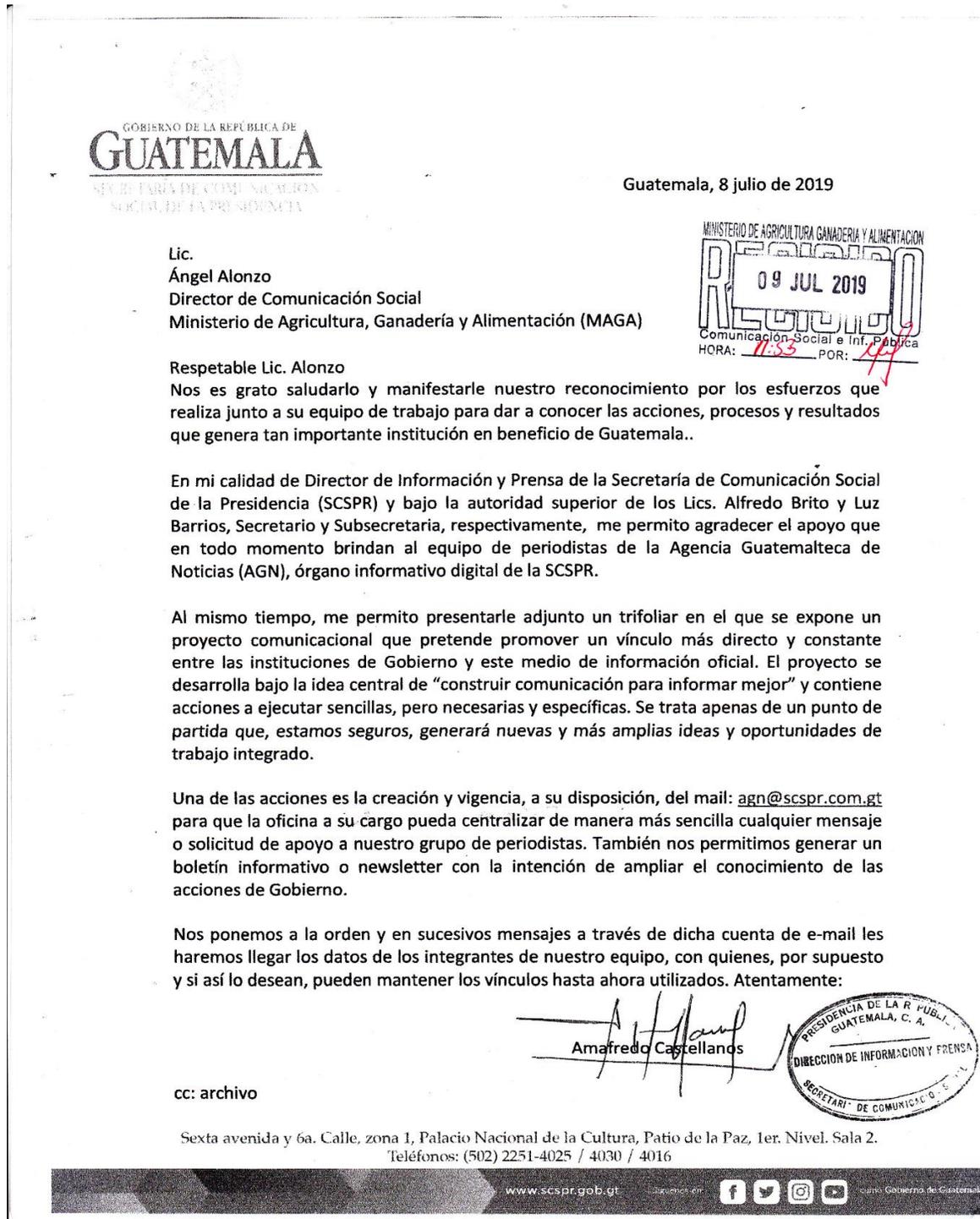
Diseño de trifoliar informativo enviado y dirigido a Jefes y Directores de oficinas de Comunicación y Prensa de ministerios, secretarías e instituciones públicas de gobierno.

Antecedentes	
<h3>Qué somos</h3> <p>La Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN) es un canal informativo de la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia de la República (SCSPR) bajo responsabilidad de la Dirección de Información y Prensa. Sus contenidos están abiertos permanentemente en un sitio Web dedicado 24 horas al día los 365 días al año.</p> <p>Entre sus tareas fundamentales está la de dar cobertura e informar acerca de las actividades públicas del Presidente de la República, Vicepresidente y Primera Dama mediante textos noticiosos presentados en un formato directo y en tiempo presente (noticias de hoy). Las notas se complementan con foto y cualquier recurso multimedia.</p> <p>Como segunda prioridad está la cobertura y/o difusión de noticias generadas por ministerios y secretarías de la administración central, así como de otras instituciones del Ejecutivo.</p> <p>Fue creada el 6 de junio de 2010 por el Gobierno del presidente Álvaro Colom (2008-2012) y su fin consistió en el aprovechamiento de la Web para exponer información oficial, siguiendo modelos</p>	<p>agencias de noticias gubernamentales de otros países de América Latina.</p> <p>En 2019, a las puertas de un cambio de administración (14 de enero de 2020), su característica principal y la cual puede ser considerada como una fortaleza, es que sigue vigente después de 3 distintos gobiernos.</p> <h3>Fundamento Legal</h3> <p>La Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia de la República fue creada a través del artículo 12 del Decreto 114-97 de fecha 13 de noviembre de 1997 del Congreso de la República, Ley del Organismo Ejecutivo. Sustituyó a la Secretaría de Relaciones Públicas de la Presidencia de la República.</p> <p>El 13 de julio de 1998, mediante el Acuerdo Gubernativo 465-98 de la Presidencia de la República se dicta el Reglamento Orgánico Interno de la institución. Este define que a la SCSPR tiene como objetivo general “formular y ejecutar la política de comunicación del Gobierno de la República” y el primero (“a”) de sus objetivos específicos le asigna “ser el vínculo de información de las actividades de la Presidencia de la República ante los medios de comunicación social” y el cuarto de ellos (“d”): “dar a conocer los planes, programas y realizaciones del Gobierno de la República”.</p>
	<h3>Misión</h3> <p>Cumplir, de acuerdo con los roles que le correspondan y los recursos a su alcance, los objetivos de la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia de la República.</p> <h3>Visión</h3> <p>Ser una opción informativa que ofrezca a los guatemaltecos, dentro y fuera del país, conocimiento, en un formato noticioso inmediato y veraz, de las acciones y procesos que desarrolla el Organismo Ejecutivo en respuesta a los desafíos nacionales. Ser un vínculo válido y confiable entre sociedad y Gobierno.</p> <h3>Principios y valores</h3> <ul style="list-style-type: none">- Servicio- Inmediatez- Responsabilidad- Esfuerzo- Trabajo en equipo <h3>Estrategia</h3> <p>Para cumplir de una mejor forma su respuesta a las necesidades de la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia de la República (SCSPR), la Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN), medio informativo digital dependiente suyo, desarrolla un proyecto para fortalecer sus capacidades. Uno de los principales fundamentos de este plan es facilitar la comunicación con las distintas instituciones que pertenecen al Organismo Ejecutivo. Las líneas generales para alcanzar ese fin se presentan en este documento bajo el</p>

Trifoliar enviado por correspondencia física a Instituciones Públicas de Gobierno

Ilustración 26 Cara “B” trifoliar (tres secciones)

3.2.6.2. Constatación de envío de carta de propósitos



Carta de propósitos enviada por correspondencia física a Instituciones Públicas de

Ilustración 27 Constancia de correspondencia enviada #1

3.2.6.3. Constatación de envío de correspondencia física por mensajería

DIRECTORIO DE MINISTERIOS Y SECRETARÍAS DE ESTADO Y OTRAS INSTITUCIONES DEL ESTADO DE GUATEMALA 2019						
AGENCIA GUATEMALTECA DE NOTICIAS (AGN)						
	Institución	Dirección	Tel y extensión	Director comunicación	celular	ENTREGADO FIRMA Y SELLO
1	Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación (MAGA)	7a. Av. 12-90 zona 13, edif. Monja Blanca	2413 7000	Lic. Ángel Alonzo	4714 6898	
2	Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales (MARN)	7a. Av. 03-67 zona 13	2423 0500 ext 1160	Lic Carlos Morales	3038 5772	
3	Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda (CIV)	8a. Av. Y 15 calle zona 13	2304 2222	Licda. Jenny Alcázar	5563 1213	
4	Ministerio de Cultura y Deportes (MCD)	6 calle y 6 avenida zona 1 Palacio Nacional	22395000, 22395100	Lic. Estuardo Estupinián	3008 3257	
5	Ministerio de la Defensa Nacional (MINDEF)	Ave. Reforma 1-45 zona 10. Interior Antigua Escuela	PBX: 4497 4051 y 4497 4308	Coronel Óscar Pérez	3128 5415	

Constancia de entrega de correspondencia a Instituciones Públicas de Gobierno

Ilustración 28 Constancia de correspondencia enviada #2

		Politécnica				
6	Ministerio de Desarrollo Social (MIDES)	5A Avenida 8-78, zona 1	2300 5400	Lesly Paz	5194 3432	
7	Ministerio de Economía (MINECO)	8a. Av. 10-43 zona 1	2412 0200	Vinicio Pacheco	4068 1111	
8	Ministerio de Educación (MINEDUC)	6a. Calle 1-87 zona 10	2411 9595 ext. 1285	Hugo Nery Bach, director; Licda. Goldin López de Bonilla, subdirectora	4769 7342	
9	Ministerio de Energía y Minas (MEM)	Diagonal 17 29-78 zona 11, Las Charcas	2419 6464 ext. 1903	director: Julio Contreras, apoyo Nidia Susana Revolorio Rosales	5017 6370	
10	Ministerio de Finanzas Públicas (MINFIN)	8a. Av. 20-59 zona 1, Centro Cívico	2374 3000 ext. 10102	Directora: Licda. Liza Gabriela Alvarado Burgos	3089 3205	

2

11	Ministerio de Gobernación (MINGOB)	6a. Av. 13-71 zona 1	2413 8888	Fernando Lucero y Lorena Castillo	Lorena: 3006 8209	
12	Ministerio de Relaciones Exteriores (MINEX)	2a. Av. 4-17 zona 10	2410 0000 ext. 3043	Marta Larra	5427 2759	
13	Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS)	6a. Av. 3-45 zona 11	2444 7474	Sucelly Girón	5393 2040	
14	Ministerio de Trabajo y Previsión Social (MINTRAB)	Edificio Torre Empresarial 7a. Av. 3-33	2422 2500	Edgar Arana	4038 8285	
SECRETARÍAS						
15	Secretaría General de la Presidencia (SGP)	6a. Av. 5-34 zona 1	2318 4600			

3

Constancia de entrega de correspondencia a Instituciones Públicas de Gobierno

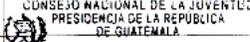
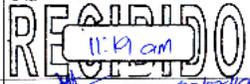
Ilustración 29 Constancia de correspondencia enviada #3

16	Secretaría Privada de la Presidencia (SPP)					
17	Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia (SCEP)	5a. Av. 6 06 zona 1, edif. IPM	2410 4141 ext. 101, ext. 199	Licd. Julissa Samayoa	3065 3590	SECRETARÍA DE COORDINACIÓN EJECUTIVA DE LA PRESIDENCIA RECIBIDO 10 JUL 2019 H. 12:29. Lic. Julissa Samayoa
18	Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia (SCSPR)					
19	Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia (SEGEPLAN)	9a. Calle 10-44 zona 1	2504 4444	Diana Flores	3393 5601	SECRETARÍA DE PLANIFICACIÓN Y PROGRAMACIÓN DE LA PRESIDENCIA RECIBIDO
20	Secretaría de la Paz de la Presidencia de la República (SEPAZI)	17 calle 8-36 zona 1	2322 4500	Israel Pérez	5941 6954	
21	Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia (SBS)	32 calle 9-34 zona 11, las Charcas	2414 3535	Hilda Mérida	5306 0971	SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA RECIBIDO 10 JUL 2019 DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL

22	Secretaría Presidencial de la Mujer (SEPREM)	4a. Calle 7-37 zona 1	2207 9400	Lic.- Rodwell Arrazola; sub Lelsy Luna	5000 1949; 4264 1042	
23	Secretaría de Asuntos Agrarios de la Presidencia de la República (SAA)	5a. Av. 8-50 zona 9		Ana Luisa Olmedo	5527 9480	
24	Secretaría de Seguridad Alimentaria y Nutricional (SESAN)	8a. Av. 13-06 zona 1	2411 1900 ext. 311	Lic. Oscar Flores		SECRETARÍA DE SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIONAL PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA - SESAN RECIBIDO 10 JUL 2019 H. 12:52
25	Secretaría Nacional de Ciencia y Tecnología (SENACYT)	3a. Av. 13-28 zona 1	2317 2600			
26	Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República (SOSEP)	6TA. AVENIDA 4-65 ZONA 1, PUERTA NO. 1 CASA PRESIDENCIAL	2327-6000 y 2327 4000 ext. 2724	Subdirectora Licda. Linda Azucena Puentes Soto		
27	Secretaría Nacional de Administración de Bienes	11 Av. 6-57 zona 2 col. Ciudad	2495 0600			

Constancia de entrega de correspondencia a Instituciones Públicas de Gobierno

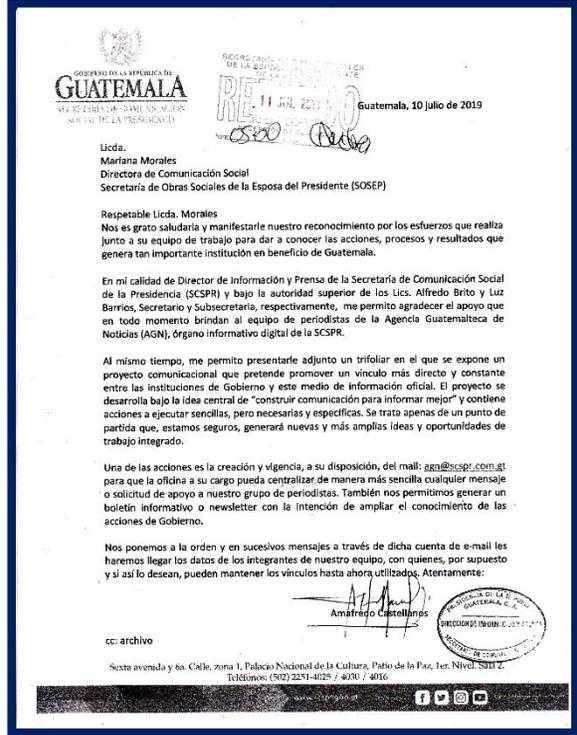
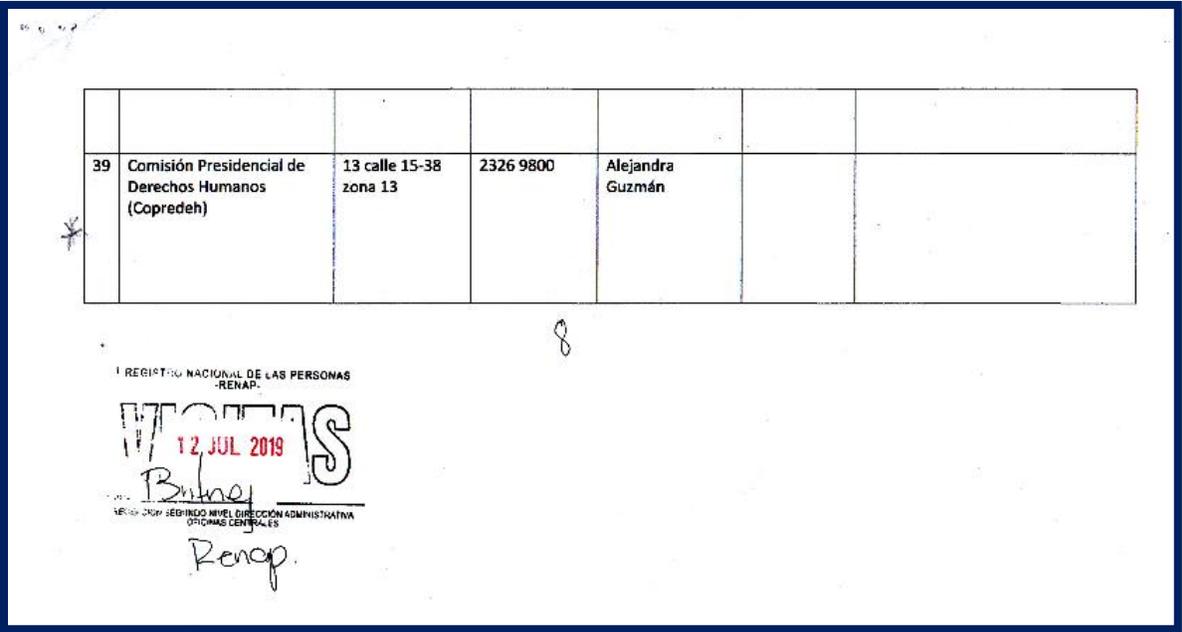
Ilustración 30 Constancia de correspondencia enviada #4

	en Extinción (SENABED)	Nueva				
INSTITUCIONES						
28	Consejo Nacional de Áreas Protegidas (CONAP)	5a. Av. 6-06 zona 1, edif. IPM pisos 5, 6 y 7	1547ext.	Deysy Corina Ta Quej	3271 9757	
29	Consejo Nacional de la Juventud —Conjuve—	32 calle 9-10 col Granal zona 11	2498-0800	Luis Pedro Villatoro	5392 9495	  POR: [Signature] FECHA: 06/07/19
30	Instituto Nacional de Estadística (INE)					
31	Renap central	Calzada Roosevelt 13-46 zona 7	2416 1900 pbx 1516	Heydi Melgar, y Rosario Calderón	Rosario: 4219 8595	
32	Superintendencia de Administración Tributaria (SAT)	7a. Av. 3-73 zona 9, edificio Torre SAT, 5o nivel	2329 7070 ext 1719	Mynor Caballeros	5347 7319	 10 JUL 2019 HORA: 10:52 FECHA: 06/07/19

33	SVET	4ª. calle 5-51 zona 1	PBX 2504 8888	Melissa Aguilar	5202 2923	
34	Fondo de Tierras	7ª. av. 8-92 zona 9	2444 3636	Evelyn Vásquez	5564 9299	
35	Secretaria de Asuntos Agrarios SAA			Ana Luisa Olmedo	5527 9480	
36	Instituto Nacional de Administración Pública (INAP)			Marvin Lima	4874 7819	 17 JUL 2019 HORA: _____ FIRMA: [Signature] CORRELATIVO: _____
37	CONRED	Av. Hincapié 21-72 zona 13	PBX 2296 9100	David de León	4073 8229	
38	Dirección General de Presidios	7ª. calle 10-54 zona 1	2410 6060	Rudy Esquivel	5707 4294	

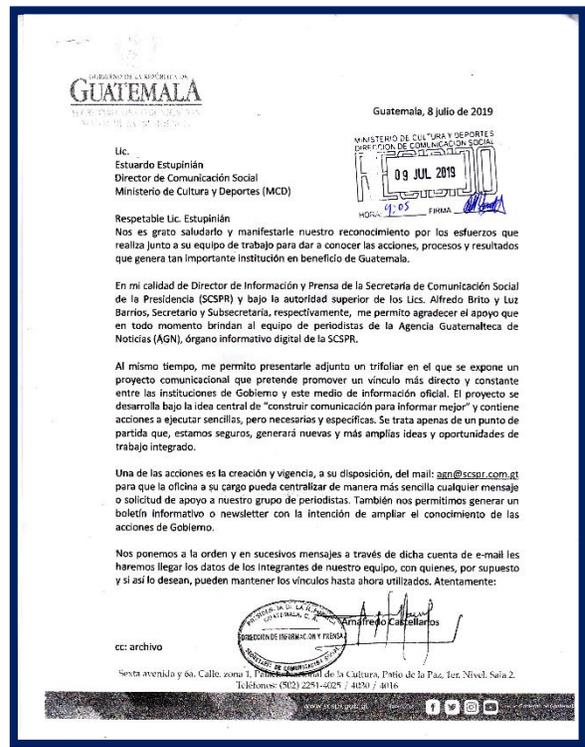
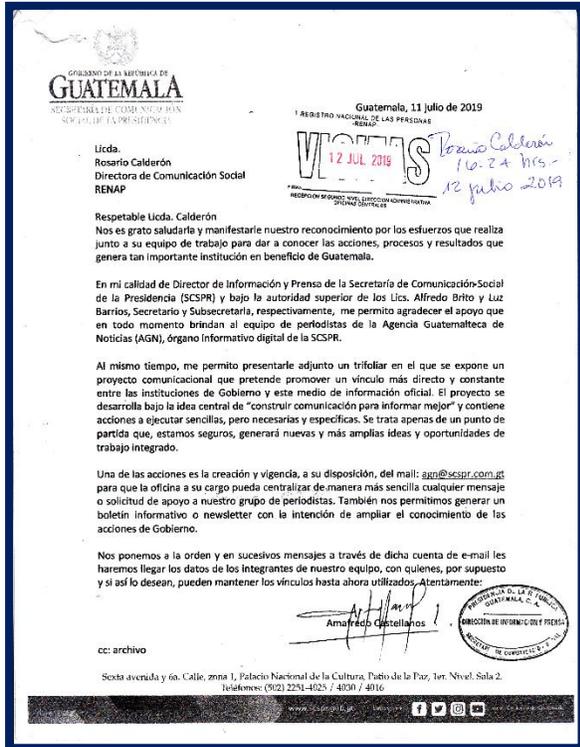
Constancia de entrega de correspondencia a Instituciones Públicas de Gobierno

Ilustración 31 Constancia de correspondencia enviada #5



Constancia de correspondencia entregada en oficinas de Instituciones Públicas de Gobierno

Ilustración 32 Constancia de correspondencia enviada #6



Constancia de correspondencia entregada en oficinas de Instituciones Públicas de Gobierno

Ilustración 33 Constancia de correspondencia enviada #7

3.2.6.4. Plan para promover el valor de la Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN) en la estrategia comunicacional de las instituciones

3.2.6.5. Boletín CAMBIOGT

Se produjo un boletín o newsletter conteniendo noticias destacadas de las actividades oficiales. Estas son seleccionadas de la producción informativa de la AGN y presentadas con un diseño atractivo y fácil de asimilar por parte del lector. Este documento se comparte con los directores de las oficinas de información y comunicación de las instituciones de Gobierno y con otros miembros del equipo de esas oficinas incluidos en la base de contactos previamente elaborada como parte de este plan en un afán por exponer los avances y resultados del trabajo gubernamental en sus distintas áreas. Se propuso que estas personas lo compartan con sus propias bases de colaboradores en las instituciones a las que pertenecen. El boletín también se publica en la página Web de la AGN como parte de los productos informativos que se ofrecen a los visitantes.

Las dos primeras ediciones se hicieron con apoyo externo a la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia de la República (SCSPR). Fue necesario recurrir a diferente diseñador en estas dos primeras ediciones. A partir del tercero, con la autorización del Despacho Superior de la SCSPR, la responsabilidad fue asumida por la Unidad de Diseño Gráfico de la Secretaría. Este hecho representó un avance importante para los objetivos del plan comunicacional porque implica que el proyecto es valorado y asimilado por la institución de la SCSPR.

3.2.6.6. Elaboración, diseño y publicación de “Boletín informativo de la -AGN- No.1”



**Boletín Informativo de la Agencia
Guatemalteca de Noticias**

CAMBIO.GT

Guatemala, junio 2019
No.2019-1

**Construyendo comunicación
para informar mejor**



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE
GUATEMALA
SECRETARÍA DE COMUNICACIÓN
SOCIAL DE LA PRESIDENCIA

- **¡Por fin!**
Guatemala ya tiene cobertura de seguro contra desastres por exceso de la lluvia (Pag. 3,4)
- **Respaldo total**
Guatemala impulsa integración regional y ofrece apoyo decidido a El Salvador durante Presidencia Pro Tempore del SICA (Pag. 5, 6)
- **GEDS: Orden y compromiso**
Marcan ruta de trabajo interinstitucional (Pag. 7)
- **Chimaltenango vive el cambio**
y ve el futuro con optimismo (Pag. 8)



01

Portada Boletín CAMBIOGT/ junio 2019 No.1

Ilustración 34 Portada Boletín No.1 CAMBIOGT

3.2.6.7. Elaboración, diseño y publicación de “Boletín informativo de la -AGN- No.2”



Portada Boletín CAMBIOGT/ julio 2019 No.2

Ilustración 35 Portada Boletín No.2 CAMBIOGT

3.2.6.8. Elaboración, diseño y publicación de “Boletín informativo de la -AGN- No.3”



Portada Boletín CAMBIOGT/ julio 2019 No.3

Ilustración 36 Portada Boletín No.3 CAMBIOGT

3.2.6.9. Elaboración, diseño y publicación de “Boletín informativo de la -AGN- No.4”



Portada Boletín CAMBIOGT/ agosto 2019 No.4

Ilustración 37 Portada Boletín No.4 CAMBIOGT

3.2.7. Elaboración, diseño y publicación de “Boletín informativo de la -AGN- No.5”

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA
SECRETARÍA DE COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA PRESIDENCIA

CAMBIOGT

Boletín informativo de la Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN)

Guatemala, agosto de 2019. No. 2019-005

Caja positiva

Las arcas nacionales, esta vez, no estarán vacías cuando un nuevo Gobierno asuma en Guatemala. El presidente Jimmy Morales oficializó al presidente electo Alejandro Giammattei, durante su primer encuentro que también marcó el inicio del proceso de transición ordenada y transparente, que dejará una caja positiva de Q 1.800 millones. El mandatario electo recibió con agrado la “buena noticia” pues estimó que eso le permitirá un arranque “sin dolores de cabeza”. (Inf. Pag. 2 y 3).

Bandera nuestra...	Pag. 4
“Verdad, prevaleció”	Pag. 5
Al regresar	Pag. 6

nuestro sitio web: agn.com.gt

Síguenos en:     como AGN_noticias

Portada Boletín CAMBIOGT/ agosto 2019 No.5

Ilustración 38 Portada Boletín No.5 CAMBIOGT

3.2.7.1. Implementación de la aplicación SumAll

Para medir los resultados que registra la Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN) en cuanto al nivel de respuesta que tiene en redes sociales, principalmente, en un primer momento, en la red de Twitter, se recurrió a la aplicación gratuita SumAll con el fin de tener un parámetro estadístico de los resultados de sus publicaciones. SumAll es una aplicación totalmente gratuita que detecta tendencias, patrones y temas que exijan nuestra atención. Una vez que se conectan las redes sociales empieza a extraer datos e información de nuestras cuentas. Envía un resumen periódico del volumen de audiencia, participación, alcance y actividad de publicación.

Se procedió a ingresar al sitio de SumAll para la respectiva suscripción por medio de correo electrónico y se concretó exitosamente el 2 de junio de 2019.

3.2.7.2. Cumplimiento de objetivos

Una vez revisadas las cinco acciones desarrolladas en respuesta a las dos estrategias contempladas en el plan comunicacional, conviene hacer una reflexión concluyente respecto a cómo a través de su realización se dio cumplimiento satisfactorio a los objetivos perseguidos, tanto al general como a los específicos. Estos son:

General: Consolidar el rol informativo de la Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN) mediante mecanismos de comunicación e inclusión de las instituciones de Gobierno que así lo requieran a fin de exponer sus políticas, programas y resultados en función del interés público.

Específicos:

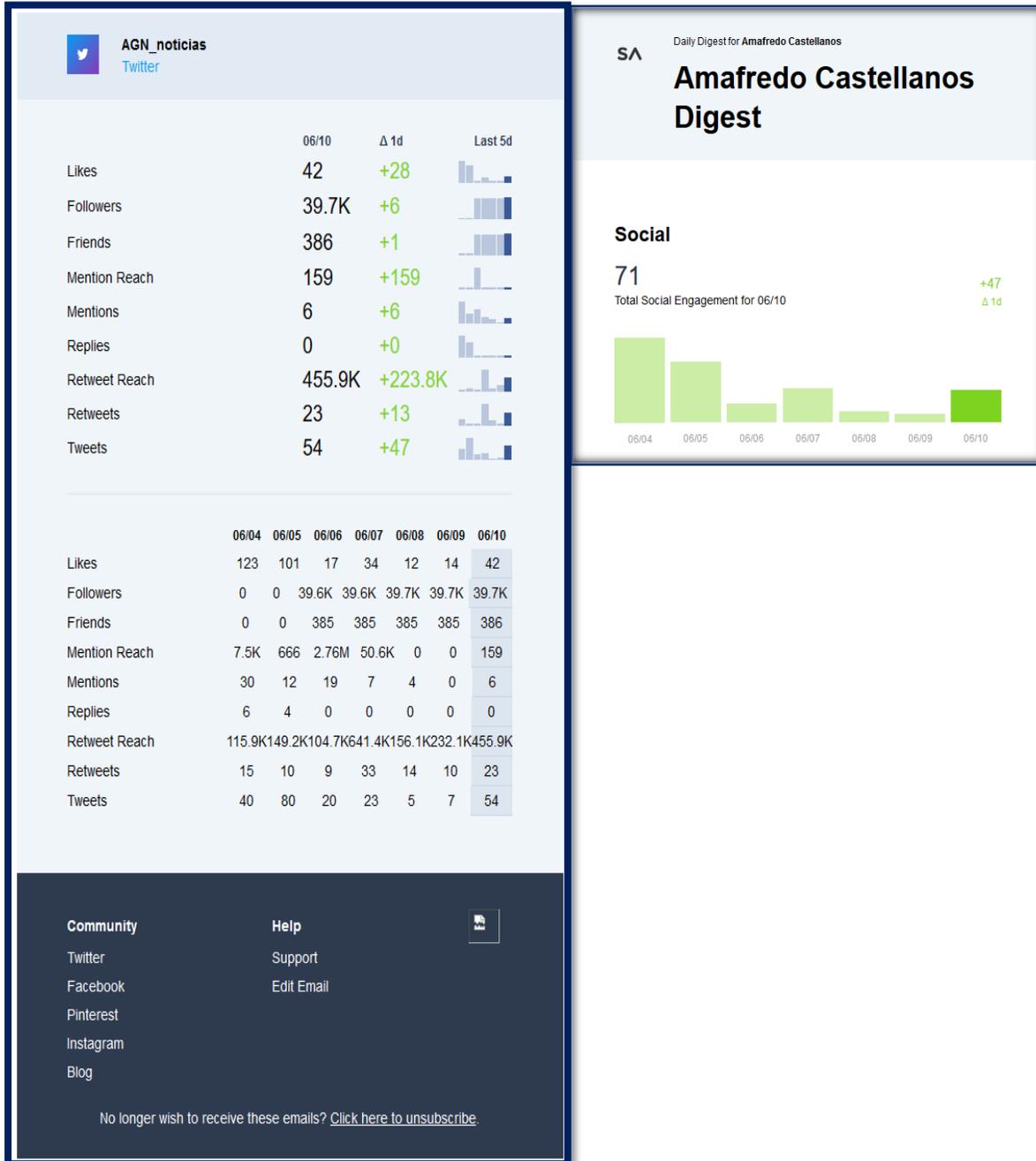
4. Abrir y facilitar la comunicación directa entre la AGN y las oficinas de comunicación de las instituciones de Gobierno.
5. Fortalecer la alianza de trabajo entre la AGN y las oficinas de comunicación de las instituciones de Gobierno.
6. Diversificar y multiplicar los contenidos informativos de la AGN con participación de las instituciones de Gobierno. Nuevas audiencias.

De acuerdo con las estrategias seguidas y a la implementación de las acciones se puede afirmar que los objetivos fueron cumplidos de manera satisfactoria y apuntan a dar continuidad y fortaleza a las metas definidas en el objetivo general a través de procesos comunicacionales y de apoyo mutuo (objetivos específicos 1 y 2) que desemboquen en mejores y mayores resultados (incidencia) de la AGN (objetivo específico 3).

3.2.7.3. Implementación de la aplicación SumAll en –AGN-

APLICACIÓN SumAll

Implementación de la aplicación SumAll, herramienta gratuita de estadística de redes sociales. Ayuda a conocer la variación, crecimiento o decrecimiento de: seguidores, publicaciones, me gusta y comentarios, asimismo los fans de la semana de AGN.



Métricas de las redes sociales de AGN reportadas por la aplicación SumAll

Ilustración 39 Ejemplo Reporte de métricas SumAll



Instituciones Públicas de Gobierno, las principales fans y seguidoras de las redes sociales de AGN

Ilustración 40 Principales seguidores en redes sociales de AGN

3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

NO.	CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE PROYECTO EPSL 2019	MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO			
		SEMANA				SEMANA				SEMANA				SEMANA			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Construir base de datos instituciones de gobierno																
2.	Establecer contacto con comunicadores interinstitucionales																
3.	Distribuir información estratégica física y electrónica a instituciones de gobierno																
4.	Socializar uso de correo institucional para centralizar información de prensa																
5.	Implementación de SumAll, herramienta de estadísticas de redes sociales.																
6.	Elaboración y publicación de Boletín-AGN No.1																
7.	Elaboración y publicación de Boletín-AGN No.2																
8.	Elaboración y publicación Boletín-AGN No. 3																
9.	Monitorear funcionamiento de SumAll																
10.	Entrega de Informe de Ejecución del Plan de Comunicación vía Plataforma Classroom																

Ilustración 41 Cronograma de Ejecución de Proyecto EPSL 2019

3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO

<p>Título del plan de comunicación: Plan para facilitar la comunicación entre la Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN) y las oficinas de información y divulgación de las Instituciones Públicas del Estado de Guatemala</p>			
<p>Objetivo general: Consolidar el rol informativo de la Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN) mediante mecanismos de comunicación e inclusión de las instituciones de Gobierno que así lo requieran a fin de exponer sus políticas, programas y resultados en función del interés público.</p>			
<p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. Abrir y facilitar la comunicación directa entre la AGN y las oficinas de comunicación de las instituciones de Gobierno. 8. Fortalecer la alianza de trabajo entre la AGN y las oficinas de comunicación de las instituciones de Gobierno. 9. Diversificar y multiplicar los contenidos informativos de la AGN con participación de las instituciones de Gobierno. Nuevas audiencias. 			
<p>Estrategias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan para mejorar la comunicación entre la Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN) y las Instituciones Públicas generadoras de información de interés nacional. 2. Plan para promover el valor de la Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN) en la estrategia comunicacional de las instituciones. 			
Estrategia 1	Indicadores esperados / Balance de acciones	% logro	Fuentes de verificación
Plan para mejorar la comunicación entre la Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN) y las Instituciones Públicas generadoras de información de interés nacional.	<p>Acción No. 1: Base de datos Resultado No.1 Con la finalización del proyecto se cuenta con una base de datos en formato Word y Excel, que contiene la información de 14 ministerios, 10 secretarías y 8 instituciones de Gobierno; conteniendo los siguientes campos de información: 1) nombre de la institución, dirección, teléfono y número de extensión, número de celular y correo electrónico.</p>	100%	Documento elaborado en formato Word y Excel, se presenta en anexos de este documento.
	<p>Acción No. 2: Creación de un E-mail Resultado 2 De acuerdo con lo planificado, ya se cuenta con un correo electrónico dedicado a la comunicación interinstitucional: agn@scspr.gob.gt</p>	100%	E-mail: agn@scspr.gob.gt

Estrategia 1	Indicadores esperados / Balance de acciones	% logro	Fuentes de verificación
Plan para mejorar la comunicación entre la Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN) y las Instituciones Públicas generadoras de información de interés nacional.	Acción No. 3: Trifoliar Resultado No. 3 Siguiendo el plan comunicacional se elaboró y envió a los directores de las oficinas de comunicación de 14 ministerios, 10 secretarías y 8 instituciones de Gobierno un trifoliar informativo con información respecto a la AGN y a los objetivos del proyecto.	100%	Se cuenta con diseño y diagramación del trifoliar, en formato digital e impreso a full color en papel couché de 90 gramos. En anexos, se presenta el documento y la constancia de entrega física.
Estrategia 2	Indicadores esperados / Balance de acciones	% logro	Fuentes de verificación
Plan para promover el valor de la Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN) en la estrategia comunicacional de las instituciones.	Acción No. 4 Boletín Resultado No.4 Se cuenta con una publicación semanal del Boletín-AGN; a la fecha se han publicado 3 boletines desde el inicio de su implementación.	100%	El Boletín-AGN, se publica semanalmente en la pág. Web: https://agn.com.gt/ La serie se puede encontrar aquí: https://issuu.com/agn_noticias
	Acción No.5 App SumAll Resultado No. 5 Se implementó en AGN, la aplicación SumAll, herramienta gratuita de estadísticas de redes sociales. Se cuenta con análisis estadísticos de las redes sociales de AGN.	100%	En anexos se comparten captura de pantalla del análisis que hace la herramienta SumAll

CONCLUSIONES

El desarrollo del presente proyecto de investigación y plan comunicacional en la Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN), dependencia de la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia de la República (SCSPR) y bajo la responsabilidad de la Dirección de Información y Prensa (DIP) de ésta institución, permitió comprobar y resaltar que la comunicación, como herramienta de trabajo, es esencial para avanzar en la articulación de esfuerzos en el sistema de información oficial para la consecución de mejores resultados en materia informativa.

El fundamento principal del plan fue que la comunicación es un factor importante para el buen gobierno y por lo tanto un objetivo a ser fortalecido constantemente. Esta comunicación no sólo es un factor decisivo para articular los esfuerzos informativos de las instituciones, sino es, a la vez, la condición que dará legitimidad a su labor.

Por lo tanto, la propuesta partió de plantear objetivos, estrategias y acciones orientados a corregir vacíos y dispersión en los esfuerzos informativos de las instituciones, proponiendo el rol centralizador de la AGN como una oportunidad para que el público encuentre en un mismo sitio las noticias relacionadas con los distintos ámbitos de la actividad gubernamental.

Siguiendo esta línea de pensamiento, se diseñó un plan con dos estrategias y cinco acciones que fueron ejecutadas en un 100 por ciento y cuyos resultados permitieron dar respuesta a los objetivos general y (tres) específicos. Estos consistieron en: facilitar y promover la comunicación entre la AGN, como agencia oficial de noticias, y las oficinas a cargo de la comunicación de 32 instituciones de Gobierno, entre ministerios, secretarías y otras entidades y, a partir de este proceso colaborativo, enriquecer los contenidos informativos de la AGN y atraer nuevas audiencias.

La elaboración de una base de contactos con los datos de los responsables de las oficinas de comunicación de estas instituciones, la creación de un e-mail dedicado, institucional, el envío de una carta de presentación y explicación de objetivos, acompañada de un trifoliar conteniendo la información general de la AGN y objetivos del plan, fueron algunas de estas acciones. También,

la elaboración de un boletín o newsletter para ampliar las oportunidades informativas de las instituciones y el aprovechamiento de SumAll, una aplicación gratuita para obtener estadísticas de las redes sociales Instagram y Twitter de la AGN. La herramienta muestra el comportamiento diario de datos que interesa conocer tales como: seguidores, publicaciones, me gusta y comentarios.

Uno de los resultados más importantes del proyecto fue la respuesta favorable de varios de los directores de comunicación de las instituciones, vía e-mail y WhatsApp.

Cabe destacar el apoyo que el plan comunicacional recibió del Despacho Superior de la SCSPR, específicamente de la señora subsecretaria, Luz Barrios. Eso abre, de manera muy consistente, la posibilidad de que las acciones desarrolladas tengan una continuidad institucional en el futuro y puedan ser, incluso, profundizadas y ampliadas durante la nueva administración de Gobierno.

Esto último, sin duda, iría en beneficio de las instituciones de Gobierno al contar con un mayor apoyo en su labor comunicacional. Por supuesto, también de la AGN, como un medio central en la estrategia general de información oficial, al ampliar sus públicos, incidencia y capacidad de servicio.

Es importante mencionar, además, que durante el desarrollo de la investigación se percibieron muchas otras oportunidades de trabajo conjunto y colaborativo con las oficinas de comunicación de las instituciones públicas, con una perspectiva que en un futuro mediano podría conducir a otros actores, como las direcciones de comunicación de los otros poderes de Estado, la academia u organismos de cooperación internacional.

RECOMENDACIONES

Se debe partir del principio de la comunicación como factor decisivo en el esquema institucional que permite a la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia de la República (SCSPR) cumplir su mandato legal (Acuerdo Gubernativo 465-98) en cuanto a “formular y ejecutar la política de comunicación del Gobierno de la República”, “ser el vínculo de las actividades de la Presidencia de la República ante los medios de comunicación social” y “dar a conocer los planes, programas y realizaciones del Gobierno de la República”.

Desde esta perspectiva y atendiendo el objeto de estudio de la presente investigación y plan comunicacional para la Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN), como medio informativo oficial dependiente de la SCSPR, se propone valorar la importancia que la Agencia tiene en el esquema de información oficial -por su agilidad y accesibilidad a través de la Web- y apoyar los esfuerzos que realiza en su función informativa y comunicacional. Dicho apoyo podría, incluso, consistir en darle mayores recursos. Con un escenario así, la Agencia podría ser más competitiva y tener mayor incidencia.

Con mayores recursos, la AGN tendría mayor capacidad para atender a los requerimientos de 40 o más instituciones y darles el debido apoyo, como parte de la labor que está llamada a cumplir y cuya prioridad no deja de ser la Presidencia de la República como un mandato legal.

En lo que corresponde propiamente al contenido del presente plan comunicacional, la importancia a futuro sigue radicando en la valoración que debe otorgarse a la comunicación entre la AGN y las fuentes oficiales a través de los encargados y oficinas de comunicación social institucionales. Esta comunicación puede permitir esfuerzos colaborativos y atención a necesidades específicas de las diferentes instituciones de Gobierno.

En materia de las acciones implementadas, es importante que estas tengan continuidad y puedan ser objeto de constantes mejoras. La adopción y uso obligado del e-mail creado como enlace con las instituciones puede promover certeza y facilidad en la comunicación entre la AGN y las instituciones. También, se sugiere el aprovechamiento institucional del boletín, tomándolo

como un medio informativo complementario y cuya difusión podría ampliarse enviándolo masivamente por medios electrónicos a todos los colaboradores de cada institución e insertándolo en los sitios Web de cada una de ellas, además de publicarlo en sus respectivas redes sociales.

En materia de redes sociales, hay terreno amplio para la colaboración interinstitucional, procurando que ésta esté regida por el orden y la coordinación. No fue materia del presente plan comunicacional, pero se observó que existe una dispersión de esfuerzos en redes sociales. En el caso de la AGN, por ejemplo, no todos los ministerios, secretarías y otras instituciones incluyen o etiquetan a esta Agencia oficial en sus tuits y son pocos los que dan retuit a sus mensajes. Aunque no fue materia de estudio del presente plan el tema de redes sociales, sí se incorporó como una de las acciones el uso de la aplicación SumAll para conocer el registro del movimiento de la red social de Twitter de la AGN y cuáles sus principales amigos. La experiencia alienta otras oportunidades de monitoreo y verificación de resultados.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- 1) **Agencia de noticias:** una agencia de noticias según Salazar (1990) es “la que recaba, produce y distribuye información escrita y/o audiovisual en forma constante inmediata otros medios de comunicación o instituciones diversas suscritas en su país de origen o del extranjero, transfiriéndola por algún tipo de tecnología, mediante el cobro de una tarifa” p.19
- 2) **Agencia de noticias nacional:** Son aquellas que **recogen noticias del panorama nacional.** (agosto 2019) Recuperado de <https://www.ceupe.com/blog/que-son-las-agencias-de-noticias.html>
- 3) **Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN):** La Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN) es un canal informativo de la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia de la República (SCSPR) bajo responsabilidad de la Dirección de Información y Prensa. Entre sus tareas fundamentales está la de cumplir el mandato de la SCSPR en cuanto a “ser el vínculo de las actividades de la Presidencia de la República ante los medios de comunicación social” y “dar a conocer los planes, programas y realizaciones del Gobierno de la República”. (agosto 2019) recuperado de (www.agn.com)
- 4) **Boletín:** Publicación destinada a tratar de asuntos científicos, artísticos, históricos o literarios, generalmente editada por alguna corporación. (Diccionario de la Real Academia Española, 2018)
- 5) **Comunicacional:** Perteneciente o relativo a la comunicación (|| acción de comunicar). (Diccionario de la Real Academia Española, 2018)
- 6) **Comunicación:** Acción y efecto de comunicar o comunicarse. (Diccionario de la Real Academia Española, 2018)

- 7) **Dispersión:** Acción y efecto de dispersar. (Diccionario de la Real Academia Española, 2018)
- 8) **Entrevista estructurada:** El entrevistador realiza su labor siguiendo una guía de preguntas específicas y se sujeta exclusivamente a ésta (el instrumento prescribe qué cuestiones se preguntarán y en qué orden. (Hernández, 2016, pág. 403)
- 9) **Facebook:** Es una red social hecha por personas y pensada para conectar a personas. Es una de las pioneras de este sector, una de las primeras plataformas que llegaron a Internet con el fin de facilitar la comunicación entre usuarios de todo el mundo, compartir información y contactar con familiares lejanos, amistades o conocidos. Actualmente, es la red más popular de todo Internet. Nacida en 2004 de la mano de Mark Zuckerberg, actualmente mueve una audiencia de millones de usuarios repartidos por todo el globo gracias, también, a su presencia en diferentes idiomas y países. Es un buen ejemplo de la globalización llevada al entorno social. (agosto 2019) Recuperado de <https://neoattack.com/>
- 10) **Gobierno:** Órgano superior del poder ejecutivo de un Estado o de una comunidad política, constituido por el presidente y los ministros o consejeros. (Diccionario de la Real Academia Española, 2018)
- 11) **Investigación mixta:** implica un conjunto de procesos de recolección, análisis y vinculación de datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema. La meta de la investigación mixta no es reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación, combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales. (Hernández 2016, pág. 533)
- 12) **Institución:** Cada una de las organizaciones fundamentales de un Estado, nación o sociedad. Órganos constitucionales del poder soberano en la nación. (Diccionario de la Real Academia Española, 2018)

- 13) **Ministerios:** Para el despacho de los negocios del Organismo Ejecutivo, existen los Ministerios de Estado, los cuales son establecidos en el número que establece la Ley (actualmente son 14), según la necesidad requerida, asimismo con las atribuciones y la competencia que la misma les señale (Art. 193 Constitución de la República de Guatemala).
- 14) **Observación participante:** El observador tiene un papel activo en la indagación, pero puede asumir diferentes niveles de participación: pasiva (está presente pero no interactúa), moderada (participa en algunas actividades, pero no en todas), y activa (participa en la mayoría de actividades; sin embargo, no se mezcla completamente con los participantes, sigue siendo ante todo un observador. (Hernández, 2016, pág. 402)
- 15) **Oficial:** Que emana de la autoridad del Estado. Documento, lengua, noticia oficial. (Diccionario de la Real Academia Española, 2018)
- 16) **Plan:** Escrito en que sumariamente se precisan los detalles para realizar una obra. (Diccionario de la Real Academia Española, 2018)
- 17) **Reportero:** Dicho de un periodista: Que se dedica a los reportes o noticias. (Diccionario de la Real Academia Española, 2018)
- 18) **Redes sociales:** Las **redes sociales** son plataformas digitales que conectan personas en base a criterios como amistad, relación profesional o parentesco y, entre sus ventajas, facilitan que la información que se genera a través de la cooperación entre ellos, se expanda. Las redes sociales tienen un sistema abierto que posibilita interactuar con personas desconocidas y se crean a partir de lo que estos usuarios aportan a la red. (agosto 2019)
Recuperado de <https://www.rdstation.com/es/redes-sociales/>
- 19) **Secretaría:** Las Secretarías de la Presidencia son dependencias de apoyo a las funciones del Presidente de la República. No ejercen funciones de ejecución de programas, de proyectos y de ninguna otra función a cargo de Ministerios u otras instituciones de Gobierno (Ley del Organismo Ejecutivo, Decreto número 114-97, artículo 8)

- 20) **Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia de la República de Guatemala (SCSPR)**: es la institución que tiene la función de servir como vínculo de información con los medios de comunicación social, y de formular, coordinar y ejecutar la política de comunicación del Gobierno de la República. (Acuerdo Gubernativo 465-98)
- 21) **SumAll**: Compañía de análisis de marketing multiplataforma con sede en la ciudad de Nueva York. La plataforma de la compañía combina redes sociales, tráfico web, métricas de ventas y otros datos para permitir a los clientes rastrear métricas de negocios y redes sociales. (agosto 2019) Recuperado de <http://www.maytevs.com/sumall-herramienta-gratuita-de-estadisticas-de-redes-sociales/>
- 22) **Twitter**: Twitter es una de las redes sociales más importantes de la actualidad. Se trata de una plataforma social en la que los usuarios pueden interactuar a base de lanzar mensajes breves, con un límite de 280 caracteres, acompañados de cualquier tipo de contenido multimedia que deseen. Un lugar en el que se reúnen tanto consumidores como marcas, facilitando una comunicación fácil y directa entre todas las partes. Junto con Facebook e Instagram, forma parte del tridente principal de rrss que usan prácticamente la mayoría de usuarios que tienen un Smartphone o se conectan a internet a diario. (agosto 2019) Recuperado de https://neoattack.com/?s=twitter&category_name=neowiki
- 23) **Trifoliar**: El trifoliar o tréptico es una hoja normal tamaño carta, vista de forma horizontal dividida en tres partes.
(agosto 2019) Recuperado de <https://puntocreativo.wordpress.com/tag/trifoliar/>
- 24) **24.) Web: Web** es un vocablo inglés que significa “**red**”. El concepto se utiliza en el ámbito tecnológico para nombrar a una red informática y, en general, a **Internet** (en este caso, suele escribirse como **Web**, con la W mayúscula). Es importante establecer que este término además forma parte de lo que se conoce como World Wide Web que es la red informática que se emplea en todo el mundo. (agosto 2019) Recuperado de <https://definicion.de/web/>

BIBLIOGRAFÍA

- ACAN-EFE. (06 de Octubre de 2010). Guatemala lanza agencia estatal de noticias. Recuperado el 29 de Enero de 2019, de <https://radiolaprimerisima.com/noticias/resumen/86173/guatemala-lanza-agencia-estatal-de-noticias/>
- *Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN)*. (30 de Enero de 2019). Obtenido de <https://agn.com.gt/>
- Artero, J. P. (s.f.). Universidad de Navarra. *Opciones estratégicas de las agencias de noticias europeas: Reuters, France Presse y EFE*. Obtenido de https://www.unav.es/fcom/communication-society/es/articulo.php?art_id=37
- Girón, J. L. (Noviembre de 2016). *Plan comunicacional para mejorar la calidad noticiosa de la Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN)*. Informe de EPS, Licenciatura de Ciencias de la Comunicación, Escuela de Ciencias de la Comunicación, Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala. Obtenido de <http://biblos.usac.edu.gt/library/index.php?title=Special%3AGSMSearchPage&process=&lang=es&titulo=&autor=joseline+lucrecia+ayala+giron&subheadings=&keywords=&material=&sortby=sorttitle>
- *Gobierno de Guatemala*. (30 de Enero de 2019). Obtenido de <https://www.guatemala.gob.gt/>
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta Edición ed.). México: MC. Graw Hill / Interamericana Editores, S. A. de C. V.
- Herrera, M. P. (s.f.). *Las Agencias de Noticias, Fuentes de Información Integral para las redes Científicas*. Obtenido de http://www.razonypalabra.org.mx/N/N73/Varia73/31Linares_V73.pdf.
- Muñoz, A. M. (Noviembre de 2016). *Fortalecimiento de la imagen y divulgación de información de la Agencia Guatemalteca de Noticias por medio de sus Redes Sociales*. Escuela de Ciencias de la Comunicación, Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala. Obtenido de <http://biblos.usac.edu.gt:>
<http://biblos.usac.edu.gt/library/index.php?title=Special%3AGSMSearchPage&process=&lang=es&titulo=&autor=ada+maria+aguilar+mu%C3%B1oz&subheadings=&keywords=&material=&sortby=sorttitle>
- *Presidencia de Guatemala*. (30 de Enero de 2019). Obtenido de <https://www.presidencia.gob.gt/>

E GRAFÍA

- Agencia de noticias nacional [en línea] [consultado en agosto-2019] disponible en <https://www.ceupe.com/blog/que-son-las-agencias-de-noticias.html>
- Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN)[en línea] [consultado en agosto-2019] disponible en <https://agn.com.gt/quienes-somos/>
- Facebook [en línea] [consultado en agosto-2019] disponible en <https://neoattack.com/neowiki/facebook/#targetText=Facebook%20es%20una%20red%20social,pensada%20para%20conectar%20a%20personas.>
- Redes sociales [en línea] [consultado en agosto-2019] disponible en <https://www.rdstation.com/es/redes-sociales/>
- SumAll [en línea] [consultado en agosto-2019] disponible en <http://www.maytevs.com/sumall-herramienta-gratuita-de-estadisticas-de-redes-sociales/>
- Twitter [en línea] [consultado en agosto-2019] disponible en https://neoattack.com/?s=twitter&category_name=neowiki
- Trifoliar [en línea] [consultado en agosto 2019] disponible en <https://puntocreativo.wordpress.com/tag/trifoliar/>
- Web [en línea] [consultado en agosto-2019] disponible en <https://definicion.de/web/>

ANEXOS

A. Instalaciones de la Oficina de la Agencia Guatemalteca de Noticias –AGN-



Palacio Nacional de la República, instalación física de la oficina AGN

Ilustración 42 Instalaciones oficina de AGN

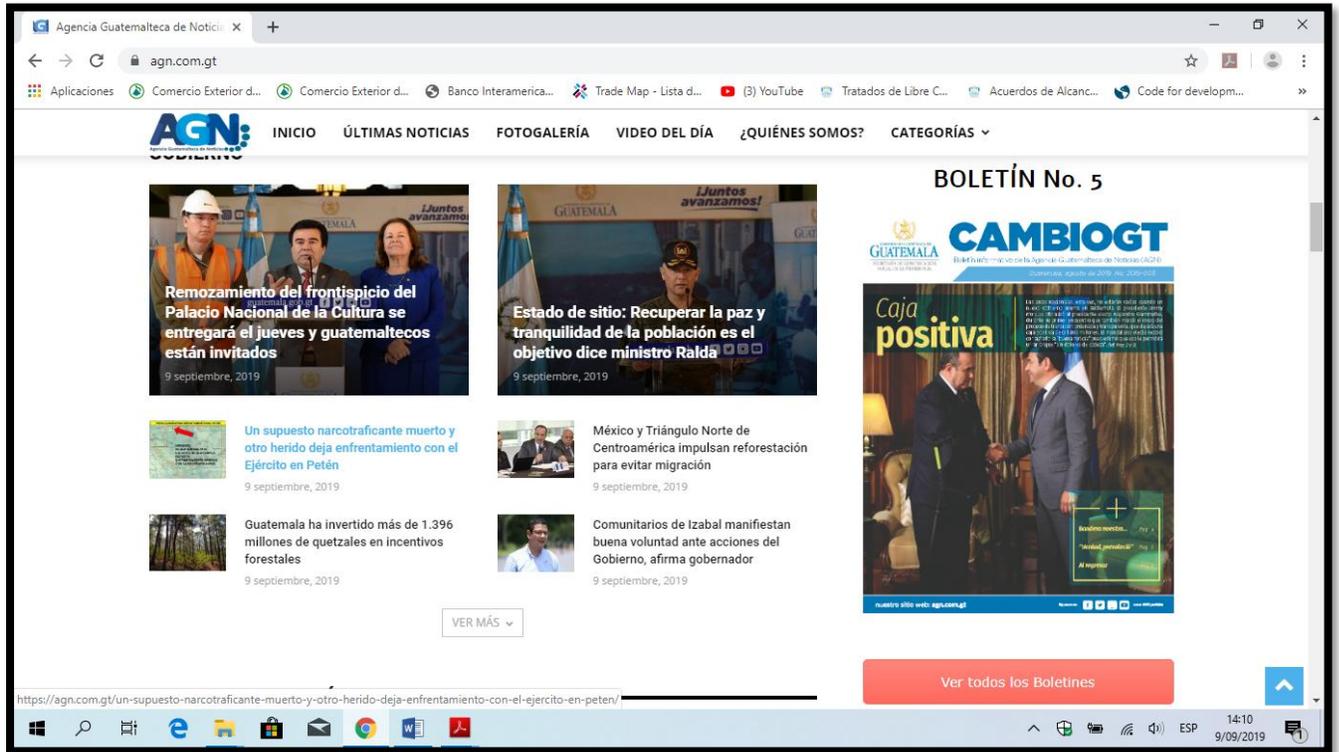
B. Personal de la Agencia Guatemalteca de Noticias –AGN- laborando



Personal de la Oficina de la Agencia Guatemalteca de Noticias –AGN-

Ilustración 43 Personal de AGN en un día de labores

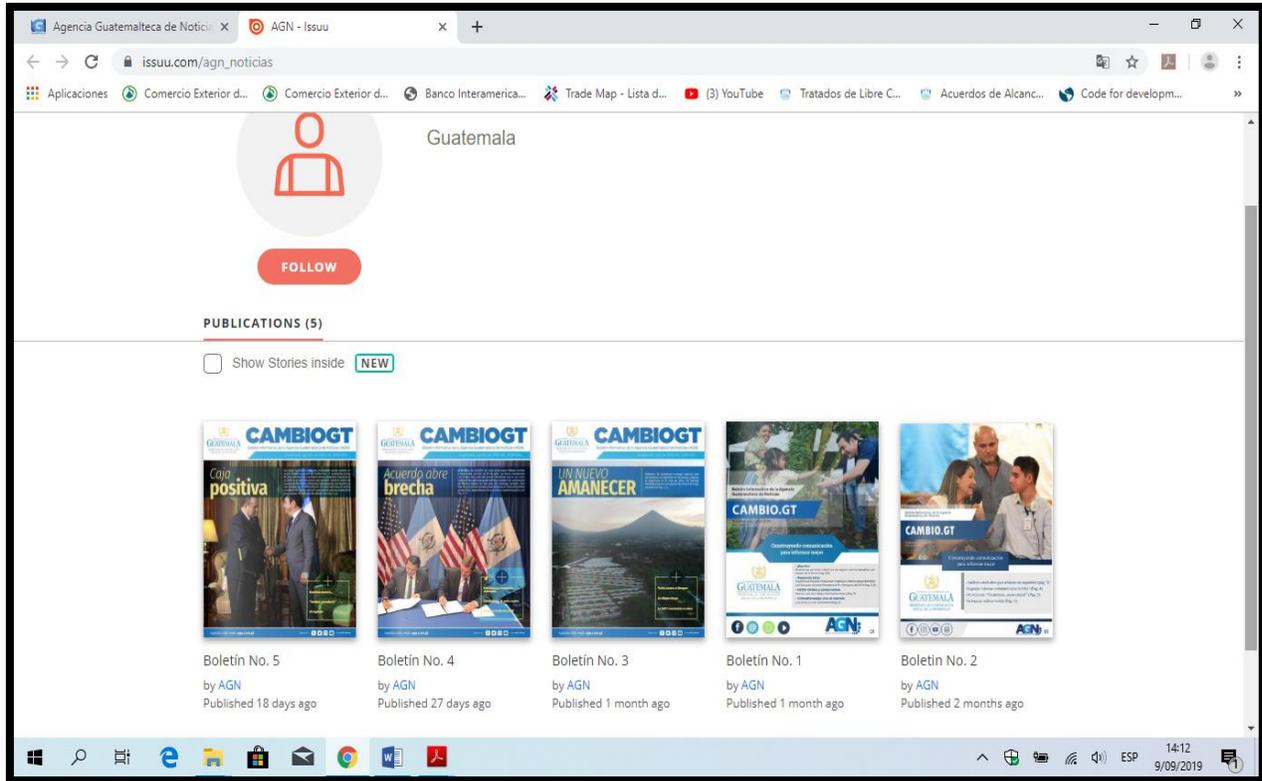
C. Captura de pantalla de página Web de –AGN- constatando publicación de Boletín No.5



Captura de pantalla de la página web de la Agencia Guatemalteca de Noticias –AGN- que evidencia la producción de los boletines publicados

Ilustración 44 Captura de pantalla de Boletín No.5 publicado por AGN

D. Constatación de la publicación de 5 boletines en la página https://issuu.com/agn_noticias



Captura de pantalla que constata la producción de 5 boletines CAMBIOGT de la Agencia Guatemalteca de Noticias –AGN-, publicado en la página de: <https://issuu.com/>

Ilustración 45 Captura de pantalla de los cinco boletines CAMBIOGT



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
 Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura 2019



Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada

Nombre del Alumno (a): Amafredo Castellanos Hernández
No. Carné y DPI: 7913132 / 2275 92557 0101
Jefe o Encargado (a): MSc Luz Barrios, Subsecretaria de la
Institución o Empresa: Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia -SCSPR-
Supervisor de EPSL: M.A. Evelin Hernández

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 14/ Al: 18	Mayo	-	4	4	4	4	4	20 horas.
2	Del: 20/ Al: 25	Mayo	4	4	4	4	4	4	24 horas.
3	Del: 27/ Al: 31	Mayo	4	4	4	4	4	-	20 horas.
4	Del: 03/ Al: 08	Junio	4	4	4	4	4	4	24 horas
5	Del: 10/ Al: 15	Junio	4	4	4	4	4	4	24 horas
6	Del: 17/ Al: 22	Junio	4	4	4	4	4	4	24 horas
7	Del: 24/ Al: 29	Junio	4	4	4	4	4	4	24 horas
8	Del: 01/ Al: 06	Julio	4	4	4	4	4	4	24 horas
9	Del: 08/ Al: 13	Julio	4	4	4	4	4	4	24 horas
10	Del: 15/ Al: 20	Julio	4	4	4	4	4	4	24 horas
TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS									232 horas.

(f) 
MSc Luz Barrios
 Subsecretaria de la Secretaría de -SCSPR-



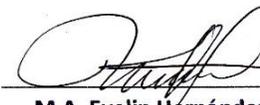
(f) 
M.A. Evelin Hernández
 Supervisora EPSL



Ilustración 46 Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada #1



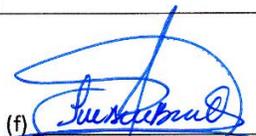
Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
 Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura 2019



Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada

Nombre del Alumno (a): Amafredo Castellanos Hernández
No. Carné y DPI: 7913132 / 2275 92557 0101
Jefe o Encargado (a): MSc Luz Barrios, Subsecretaria de la
Institución o Empresa: Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia -SCSPR-
Supervisor de EPSL: M.A. Evelin Hernández

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 22/ Al: 27	Julio	4	4	4	4	4	4	24 horas.
2	Del: 29/ Al: 31	Julio	4	4	4	-	-	-	12 horas.
3	Del: 01/ Al: 03	Agosto	-	-	-	4	4	4	12 horas.
4	Del: 05/ Al: 09	Agosto	4	4	4	4	4	-	20 horas.
5	Del: / Al:	-	-	-	-	-	-	-	-
6	Del: / Al:	-	-	-	-	-	-	-	-
7	Del: / Al:	-	-	-	-	-	-	-	-
8	Del: / Al:	-	-	-	-	-	-	-	-
9	Del: / Al:	-	-	-	-	-	-	-	-
10	Del: / Al:	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS									68 horas.

(f) 
MSc Luz Barrios
 Subsecretaria de la Secretaría de -SCSPR-



(f) 
M.A. Evelin Hernández
 Supervisora EPSL



Ilustración 47 Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada #2