

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



**“ESTRATEGIAS DE COMUNICACION PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA
COMUNICACIÓN INTERNA PARA LA DIRECCIÓN DE CATASTRO Y AVALÚO DE
BIENES INMUEBLES –DICABI- DEL MINISTERIO DE FINANZAS PÚBLICAS”**

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

IRMA ELIZABETH LETRAN PULÚC

8815643

Previo a optar el título de:

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACION

Guatemala, Julio de 2019

Consejo Directivo:

Director

M. Sc. Sergio Vinicio Morataya García

Representantes Docentes:

M.A. Gustavo Adolfo Moran Portillo

Lic. Mario Enrique Campos Trijilio

Representantes Estudiantiles:

Gabriela Eugenia Menegazzo

Heber Libni Emanuel Escobar Juarez

Representantes de Egresados:

M.A. Luis Arturo Pedroza Gaytán

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 Hernandez Mazariegos

Lic. Josue Othoniel Andrade de la Cruz

Licda. Krista Maria Ramirez Nájera

Guatemala, 9 de 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

Estimado Maestro Pedroza:

Por medio de la presente, hacemos constar que el(a) estudiante(a) epesista **"IRMA ELIZABETH LETRAN PULUC"** con número de carné: **"8815643"** de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad de San Carlos de Guatemala; como requisito y previo a obtener el título de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, realizo el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en esta institución específicamente en **"DEPARTAMENTO DE REGISTROS FISCALES, DIRECCION DE CATASTRO Y AVALUO DE BIENES INMUEBLES"** cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del **13 de MAYO** al 2 de **JULIO** del año en curso; tiempo durante el cual ejecuto el proyecto comunicacional: **"ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA PARA LA DIRECCION DE CATASTRO Y AVALUO DE BIENES INMUEBLES -DICABI- DEL MINISTERIO DE FINANZAS PUBLICAS."** entregando el material respectivo y debidamente recibido por: **"DEPARTAMENTO DE REGISTROS FISCALES, DIRECCION DE CATASTRO Y AVALUOS DE BIENES INMUEBLES, MINISTERIO DE FINANZAS PUBLICAS."**

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

Atentamente,


Lc. Sergio Odonel Mazariegos Ventura
Coordinador de Matrícula Fiscal
Departamento de Registros Fiscales
Dirección de Catastro y Avalúo de Bienes Inmuebles

Firma y sello _____
Nombre del jefe o encargado _____
Puesto que ocupa _____

DICTAMEN FAVORABLE



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



Guatemala, 4 de octubre de 2019

Estudiante
Irma Elizabeth Letran Pulúc
Carné: 8815643
Escuela de Ciencias de la Comunicación, USAC

De mi consideración:

Por este medio informo a usted, que he revisado el informe final de su proyecto de EPS de Licenciatura con título: **“ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LA DIRECCIÓN DE CATASTRO Y AVALÚO DE BIENES INMUEBLES-DICABI- DEL MINISTERIO DE FINANZAS PÚBLICAS”**. 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”

Lic. Josue Andrade
Supervisor EPS de Licenciatura



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



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



DEDICATORIA

- A Dios
Por estar siempre a mi lado y darme muchas Bendiciones.
- A mi padre
Armando Turcios Garcia, Q.E.P.D. por su apoyo
Consejos y sabiduría.
- A mi madre
Angela Puluc Tohón, por estar siempre a mi lado
Y darme la fortaleza para lograr mi meta.
- A mi hermana
Katherine Violeta Turcios Colmenares, por estar
Siempre dándome consejos y seguir adelante.
- A mis hijos:
Juan Armando Colmenares Letran y Angye Elizabeth Colmenares Letran y mi nuera Emily Melissa Mencos Morales.
Por estar siempre a mi lado y motivarme a seguir Adelante.
- A mis nietos:
Emilio Armando Colmenares Mencos y Sara Melissa, Colmenares Mencos, por estar presentes en
Mi vida y su amor incondicional.
- A mis amigos y amigas
Por su motivación de seguir adelante.

AGRADECIMIENTOS

A la **UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**, por darme la oportunidad de estudiar y sentirme gloriosa de ser San carlista.

A la **ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**, por ser parte de ella, docentes y amigos que llegue a conocer y son parte de mi vida.

Al **M. Sc. SERGIOS MORATAYA**, por su apoyo y darme la oportunidad de ser un profesional.

Al **M. A. LUIS PEDROZA GAYTAN**, por sus concejos y siempre estar pendiente de salir del Ejercicio Profesional Supervisado.

Al **LICENCIADO JOSUE ANDRADE, LICENCIADA SANDRA HERNANDEZ**, por su apoyo y asesorarme cada momento.

A la **DICABI**, en especial el Departamento de Registros Fiscales por darme el apoyo de realizar mí proyecto.

INDICE

| | |
|---|-----|
| RESUMEN..... | I |
| INTRODUCCIÓN..... | II |
| JUSTIFICACIÓN..... | III |
| CAPITULO I | |
| 1. DIAGNOSTICO | 1 |
| 1.1. Objetivos del Diagnostico | 1 |
| 1.1.1 Objetivo General | 1 |
| 1.1.2. Objetivos Específicos..... | 1 |
| 1.2. La Institución..... | 1 |
| 1.2.1Ubicación geográfica..... | 1 |
| 1.2.2 Integración y alianzas estratégicas | 2 |
| 1.2.3. Antecedentes | 2 |
| 1.2.3.3. Funciones de la Dependencia..... | 3 |
| 1.2.3.4 A cargo del Subdirector de Catastro y Avaluó de Bienes Inmuebles las siguientes funciones | 4 |
| 1.2.3.5 Departamentos o Dependencias | 5 |
| 1.2.3.6 Departamento de Avaluó de Bienes Inmuebles..... | 5 |
| 1.2.3.7 Departamento de Registros Fiscales..... | 6 |
| 1.2.3.8 Departamento de Impuestos al Patrimonio | 7 |
| 1.2.3.9 Departamento de Innovación y Métodos | 8 |
| 1.2.3.10 Departamento de Servicios Administrativos Internos | 9 |
| 1.2.4. Misión..... | 10 |
| 1.2.5. Visión | 10 |
| 1.2.6. Objetivos Institucionales | 10 |
| 1.2.7. Público Objetivo..... | 10 |
| 1.2.8 Organigrama..... | 11 |
| Estructura Organizacional de la Dirección de Catastro y Avaluó de Bienes Inmuebles | 11 |
| 1.3. Metodología | 12 |
| 1.3.1. Descripción del Método | 12 |
| 1.3.2. Técnicas e instrumentos de recolección | 12 |

| | |
|--|----|
| 1.3.3. Cronograma del Diagnostico..... | 13 |
| 1.4. Recopilación de datos..... | 14 |
| 1.4.1. Resultados de la Observación | 14 |
| 1.4.2. Ficha de entrevista..... | 16 |
| 1.4.3. Entrevista Realizada..... | 17 |
| 1.4.4. Tabla comparativa, puntos de encuentro y disensos entre los entrevistados. | 17 |
| 1.4.5. TEST de ENCUESTA..... | 19 |
| 1.4.6 Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado de la encuesta | 20 |
| 1.5 Radiografía de la Institución..... | 25 |
| FODA | 25 |
| 1.5.1 Fortalezas | 25 |
| 1.5.2 Oportunidades | 26 |
| 1.5.3 Debilidades..... | 26 |
| 1.5.4 Amenazas | 28 |
| CAPITULO II | |
| 2. Plan de Comunicación | 29 |
| 2.1 Antecedentes Comunicacionales..... | 30 |
| 2.2 Objetivos De Comunicación | 31 |
| 2.2.1 Objetivo General | 31 |
| 2.2.2. Objetivos Específicos..... | 31 |
| 2.3. Público Objetivo..... | 31 |
| 2.3.1 Interno..... | 31 |
| 2.3.2. Externo..... | 31 |
| 2.4. Mensaje | 32 |
| 2.5 Estrategias | 32 |
| 2.5.1 Creación de un trifoliar o boletín..... | 32 |
| 2.5.2 Creación de una cartelera informativa..... | 32 |
| 2.5.3 Capacitación al personal de la DICABI. | 32 |
| 2.5.4 Creación de un BANNER..... | 32 |
| 2.5.5 Creación de WhatsApp Institucional, para la DICABI. | 33 |
| 2.6 Acciones de Comunicación..... | 33 |
| 2.6.1 Acción No. 1..... | 33 |

| | |
|--|----|
| 2.6.1.1 Visualización el Boletín o trifoliar informativo de la DICABI | 34 |
| 2.6.2 Acción No.2..... | 36 |
| 2.6.2.1 Visualización de la de la Creación de una Cartelera para la DICABI..... | 37 |
| 2.6.3 Acción No. 3..... | 38 |
| 2.6.5 Creación de WhatsApp Institucional para la DICABI..... | 41 |
| 2.6.5.1 Visualización de la portada e información que llevara la página de WhatsApp..... | 42 |
| CAPITULO III | |
| 3. Informe de ejecución..... | 43 |
| 3.1. Proyecto Desarrollado | 43 |
| 3.1.1 Financiamiento | 43 |
| 3.1.2 Presupuesto..... | 44 |
| 3.1.3. Beneficiarios | 45 |
| 3.1.4. Recursos Humanos | 46 |
| 3.1.5 Área Geográfica de Acción | 46 |
| 3.2 Estrategias y acciones desarrolladas | 46 |
| 3.2.1 Acciones Desarrolladas | 47 |
| 3.2.1.1 Acción Desarrollada: Creación de un boletín o trifoliar informativo..... | 47 |
| 3.2.1.2 Acción Desarrollada: Creación de una cartelera informativa..... | 49 |
| 3.2.1.3 Acción Desarrollada: Capacitación al personal..... | 50 |
| 3.2.1.4 Acción desarrollada: Creación de un Banner | 51 |
| 3.2.1.5 Acción desarrollada: Creación de WhatsApp Institucional..... | 52 |
| 3.3 Cronograma de Actividades | 55 |
| 3.4 Control y Seguimiento | 56 |
| CONCLUSIONES | 57 |
| RECOMENDACIONES..... | 58 |
| GLOSARIO | 59 |
| BIBLIOGRAFIA | 63 |
| E GRAFIA | 65 |
| ANEXOS | 66 |

RESUMEN

Nombre de la Institución:

Dirección de Catastro y Avalúo de Bienes Inmuebles, Ministerio de Finanzas Publicas.

Nombre del Proyecto:

Estrategias de Comunicación para el fortalecimiento de la comunicación interna para la Dirección de Catastro y Avalúos de Bienes Inmuebles –DICABI- , del Ministerio de Finanzas Publicas.

Objetivo del Proyecto

Objetivo General:

- Diagnosticar la comunicación interna de la Dirección de Catastro y Avalúo de Bienes Inmuebles.

Objetivos Específicos:

- Analizar cuáles son canales de Comunicación utilizados en la Dirección de Catastro y Avalúo de Bienes Inmuebles.
- Analizar si el personal conoce los procesos administrativos.
- Determinar si el personal cuenta con material adecuado sobre los servicios.

Sinopsis:

El presente proyecto fue llevado a cabo en la Dirección de Catastro y Avalúo de Bienes Inmuebles como parte del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación. Tiene como objetivo mejorar la comunicación interna dentro de dicha Institución.

Para poder efectuar este proyecto se inició con una estrategia comunicacional previo a conocer sus antecedentes, lo cual se utilizó la encuesta entrevista para saber cómo desarrollar el tema.

INTRODUCCION

La comunicación interna y externa es vital para fortalecer las relaciones tanto institucional como el servicio al cliente. De acuerdo a los avances tecnológicos, los canales que podemos utilizar para transmitir la información cada vez son más, por tal razón es importante aprovechar los instrumentos y técnicas para una comunicación efectiva.

La dirección de Catastro y Avalúos de Bienes inmuebles (DICABI), creo una plataforma que ofrece los servicios electrónicos, que son matrícula en línea, archivo digital, casillero electrónico, intercambio de información matricular, certificación de carencias de bienes inmuebles.

Cada día se ve el aumento de usuarios involucrados en los medios digitales, dicha plataforma favorece al cliente pues es una manera dinámica, funcional y efectiva, además de ser el puente que permita una comunicación directa, personalizada y confianza para el usuario.

A medida que la tecnología va haciendo más eficaz las formas de realizar todas aquellas operaciones que se dificultan el acceso a los usuarios de la DICABI, se implementan herramientas informáticas que permitan minimizar recursos, tiempo y los engorrosos trámites que se realizan en la Institución.

El andamiaje informático está establecido y funcionando para el servicio de los usuarios, pero sin embargo, para la mayoría de los cibernautas y usuarios en general de la Institución desconocen que existen estas herramientas informáticas.

La difusión de estos servicios informáticos no ha generado el impacto deseado para que los guatemaltecos puedan realizar trámites desde la comodidad de su casa o desde la oficina desde un ordenador acceder al portal del Ministerio de Finanzas y acceder a las herramientas informáticas del DICABI.

Para establecer si en la actualidad existen canales de comunicación que permitan informar a los usuarios conocer las ventajas y formas de acceso así como la instrucción básica para poder utilizar esa herramienta, es necesario realizar un diagnóstico que permita esclarecer si existe cuál o cuáles son los medios de difusión o comunicación que permita dar a conocer este sistema.

Como estudiante del EPS de la carrera de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, realizaré un diagnóstico que permita conocer los medios de comunicación o canales comunicacionales que permiten conocer los servicios que presta dicha institución.

JUSTIFICACION

La utilización de los servicios en línea es una forma rápida de comunicación que se ha vuelto efectiva para el usuario e instituciones que interactúan con dicha plataforma, miles de personas en Guatemala y en el mundo en general son beneficiados con ahorros sustanciales en tiempo y factor económico a la hora de realizar cualquier trámite o consulta en la Dirección de Catastro de Avalúos de Bienes Inmuebles DICABI, sin embargo existe la posibilidad que no se le haya dado la difusión o promoción a la utilización de esta herramienta informática.

De esta cuenta es necesario efectuar un diagnóstico sobre los canales de comunicación existen (o si no existe como tal) y establecer con los datos que presente este diagnóstico a las estrategias necesarias para desarrollar un sistema comunicacional del DICABI que permita conocer y acceder fácilmente a la información, así como generara una línea permanente de comunicación entre los trabajadores y los usuarios, que permita una retroalimentación en favor de la población en general que pueda establecer e incorporar los servicios informáticos de la Institución a su actividad económica.

La importancia de la realización de un diagnóstico comunicacional se fundamenta en que sus resultados puedan ayudar a crear estrategias más efectivas para dar a conocer a en todo el territorio nacional información oportuna de la institución. Esto establece un paradigma que permitirá establecer nuevos canales comunicacionales que ayudaran a los usuarios y empleados a informarse adecuadamente.

La realización de un diagnóstico permitirá establecer si existe una problemática o ruido comunicacional que provoque una barrera entre los servicios y los usuarios, asimismo establecer si esta problemática afecta en gran medida en el desempeño de los trabajadores al interactuar con los usuarios.

Para la realización de este diagnóstico se tomará en cuenta tres formas de elementos de investigación deductiva como lo es la observación, la encuesta y la entrevista. Estos tres elementos solucionaran los datos necesarios que permitirán evaluar y exista una comunicación efectiva en el proceso de divulgación de la información dentro la Institución.

Para este diagnóstico se tiene estimado encuestar al personal de la DICABI, mandos medios, así como a los usuarios que visitan la Institución. El campo de estudio se enfocará en las instalaciones del DICABI.

CAPITULO I

1. DIAGNOSTICO

Estrategia de comunicación para el fortalecimiento de la comunicación interna para la dirección de Catastro y Avalúo de Bienes Inmuebles –DICABI-, del Ministerio de Finanzas Publicas.

1.1. Objetivos del Diagnostico

1.1.1 Objetivo General

Determinar si existe una estrategia comunicacional en la Dirección de Catastro y Avalúo de Bienes Inmuebles.

1.1.2. Objetivos Específicos

- Cuáles son las forma de comunicación interinstitucional en la Dirección de Catastro y Avalúo de Bienes Inmuebles.
- Analizar si el personal utiliza canales de comunicación adecuados en los procesos administrativos.
- Detectar si el personal conoce si existen canales de comunicación para acceder a los servicios que presta la Dirección de Catastro y Avalúos de Bienes Inmuebles.
- Determinar la viabilidad de una oficina de comunicación social en el DICABI.

1.2. La Institución

Dirección de Catastro y Avalúo de Bienes Inmuebles, del Ministerio de Finanzas Publicas.

1.2.1Ubicación geográfica

9a. avenida 20-05 zona 1, Centro Cívico, Guatemala, Guatemala

1.2.2 Integración y alianzas estratégicas

Si existen alianzas estratégicas con los Registros de la Propiedad de Guatemala y las Municipalidades del país.

1.2.3. Antecedentes

La dirección de Catastro y Avalúo de Bienes Inmuebles fue creada por medio de Acuerdo Gubernativo, de fecha 28 de diciembre de 1,978.

1.2.3.1 Historia

1.2.3.2 Marco Legal

- Constitución Política de la República de Guatemala.
- Decreto No. 114-97 del Congreso de la República, “Ley del Organismo Ejecutivo”, en su artículo 35, el cual describen las atribuciones del Ministerio de Finanzas Públicas.
- Acuerdo Gubernativo sin número, “Ley de Creación de la Dirección de Catastro y Avalúo de Bienes Inmuebles” (DICABI) de fecha 28 de diciembre 1978.
- Decreto No. 15-98 del Congreso de la República, “Ley del Impuesto Único Sobre Inmuebles”.
- Decreto No. 431 del Congreso de la República, “Ley del Impuesto sobre Herencias, Legados y Donaciones”.
- Decreto No. 14-2002 del Congreso de la República, “Ley General de Descentralización”.
- Acuerdo Gubernativo Número 112-2018, del 28 de junio de 2018. Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Finanzas Públicas.
- Acuerdo Ministerial 321-2018. Estructura Orgánica Interna del Ministerio de Finanzas Públicas.
- De conformidad con el Acuerdo Ministerial No. 210-2013, de fecha 04 de octubre de 2013, publicado el 14 de octubre de 2013 en el Diario Oficial de Centro América el cual establece que a partir del 15 de octubre de 2013 no sea realizado cobro alguno por concepto de las certificaciones que emite la Dirección de Catastro y Avalúo de Bienes

Inmuebles –DICABI-, las cuales se emitirán de forma gratuita al entrar en vigencia el presente Acuerdo Ministerial.

1.2.3.3. Funciones de la Dependencia

- Administrar los procesos que se adopten de acuerdo a la política del Ministerio, en relación al registro fiscal y al avalúo fiscal de bienes inmuebles;
- Investigar y proponer los valores mínimos por metro cuadrado para la valuación de la tierra y de la construcción;
- Actualizar el registro matricular de los bienes inmuebles de todo el territorio nacional.
- Practicar los avalúos para la compra de bienes inmuebles que sean indispensables para la realización de obras o prestación de servicios públicos del Estado y sus Instituciones.
 - Facilitar a las municipalidades los mecanismos que gravaran la propiedad o posesión de los bienes inmuebles de su jurisdicción.
 - Aprobar los avalúos privados que sirven de base para la liquidación del Impuesto sobre Herencias, Legados, Donaciones y otros de acuerdo a lo establecido en el Manual de Avalúos.
 - Coordinar todas las disposiciones relativas al registro y autorización de valuadores; así como la sanción y cancelación de las licencias de valuadores autorizados.
 - Proponer la actualización del Manual de Avalúos, para que a través de esta herramienta se facilite determinar con criterios técnicos la valoración de bienes inmuebles.
 - Aprobar, promover e implementar programas de capacitación y actualización en materia de valuación de bienes inmuebles, administración y recaudación del impuesto Único Sobre Inmuebles –IUSI-, así como lo relativo al impuesto de Herencias, Legados y Donaciones, considerando el marco legal y regulado vigente.
 - Asesorar y apoyar a las municipalidades en el desarrollo de los procesos de descentralización del Impuesto Único Sobre Inmuebles –IUSI- para trasladarles los mecanismos y herramientas técnicas, legales y administrativas que les faciliten una mejor y eficaz administración de dicho impuesto.

- Gestionar el intercambio de información técnica y estratégica con autoridades y organismos nacionales e internacionales, con el fin de estandarizar los procesos con su campo de acción.
- Definir procesos innovadores para la gestión de avalúos de bienes inmuebles, registros fiscales e impuestos al patrimonio, con el propósito de mejorar continuamente la atención a los usuarios. y
- Desarrollar otras funciones que le sean asignadas por la ley y el Despacho Ministerial, en el ámbito de su competencia.

1.2.3.4 A cargo del Subdirector de Catastro y Avalúo de Bienes Inmuebles las siguientes funciones

- Organizar, coordinar, dirigir, supervisar y controlar todas las actividades de la Dirección.
- Velar porque se preste un servicio eficiente de atención al público contribuyente.
- Realizar dictámenes solicitados por la Dirección, Viceministerio u otras Instituciones del Estado.
- Participar en las distintas comisiones encomendadas por la Dirección.
- Representar a la Dirección de Catastro y Avalúo de Bienes Inmuebles en ausencia del Director.
- Elaborar y proponer proyectos de ley, para viabilizar la administración de los impuestos al patrimonio, el registro fiscal y la descentralización del Impuesto Único Sobre Inmuebles.
- Colaborar con las distintas comisiones interinstitucionales.
- Velar constantemente por el estricto cumplimiento de la ley en los procedimientos internos de la Dirección.
- Participar en opiniones consultivas en reuniones del Despacho Ministerial.
- Elaborar proyectores de Ley solicitados por el Despacho Ministerial.

1.2.3.5 Departamentos o Dependencias

1.2.3.6 Departamento de Avalúo de Bienes Inmuebles

Descripción:

Es el órgano responsable de coordinar las actividades relacionadas con la valuación oficial de bienes inmuebles, con base en el Manual de Avalúos respectivo; verificar y revisar los avalúos privados realizados por los valuadores autorizados, investigar y proponer valores mínimos por metro cuadrado para la valuación de suelo y construcción; asimismo, apoyar y asistir en las actividades que le sean asignadas por el Subdirector, Director o el Despacho Ministerial.

Funciones:

- Programar las actividades en relación con la valuación de bienes inmuebles para la realización de obras o prestación de servicios públicos del Estado y sus Instituciones; ubicados en áreas urbanas y rurales.
- Revisar y refrendar los avalúos de bienes inmuebles practicados por Valuadores.
- Archivar material gráfico y descriptivo de los estudios de las valuaciones realizadas.
- Elaborar el proyecto del Manual de Avalúos y su actualización.
- Planificar, organizar y controlar la ejecución de los planes y programas de trabajo que se adopten de acuerdo a la política de la Dependencia en relación a sus actividades.
- Coordinar todas las disposiciones relativas al registro y autorización de Valuadores; así como la sanción y cancelación de las licencias de valuadores autorizados.
- Asesorar a Municipalidades en materia de Valuación Inmobiliaria.
- Asistir en las actividades que le sean asignadas por el Subdirector, Director o el Despacho Ministerial.
- Realizar los estudios de valores y análisis territorial para el establecimiento de valores mínimos de la tierra y construcción

1.2.3.7 Departamento de Registros Fiscales

Descripciones:

Es el órgano responsable de coordinar las actividades para mantener actualizado el registro fiscal de los bienes inmuebles del territorio nacional bajo el sistema de Folio Real por medio de la matrícula fiscal, así como la prestación de servicios y productos que de este se derivan; emitir certificaciones de carencia de bienes, administrar el archivo de matrícula fiscal; asimismo, apoyar y asistir en las actividades que le sean asignadas por el Subdirector, Director o el Despacho Ministerial.

Funciones:

- Actualizar el registro fiscal de los bienes inmuebles del territorio nacional y sus propietarios y poseedores.
- Registrar los Avisos Notariales de traspaso de bienes inmuebles.
- Actualizar los valores de los bienes inmuebles por medio de los avalúos aprobados por la Dirección.
- Atender solicitudes de rectificaciones de datos de los contribuyentes o de los bienes inmuebles.
- Emitir Certificaciones de Carencia de Bienes y matrícula fiscal.
- Establecer la existencia de homónimos para efectos de registro de bienes inmuebles.
- Emitir estados matriculares.
- Elaborar informes matriculares solicitados por Instituciones del Estado y particulares que los requieren.
- Guardar, custodiar y archivar los documentos que respalda las inscripciones y operaciones realizadas en la base de datos en el registro fiscal de bienes inmuebles.
- Administrar la página de servicios Web-DICABI.
- Registrar y asignar clave a usuarios de servicios en línea en la base de datos computarizada de la matrícula fiscal en línea.

- Orientar y asesorar a los usuarios en forma electrónica de los diferentes trámites que se realizan en los departamentos.
- Elaborar documentación que se colocarán en la página Web.
- Asistir en las actividades que le sean asignadas por el Subdirector, Director o el Despacho Ministerial.

1.2.3.8 Departamento de Impuestos al Patrimonio

Descripción:

Es el órgano responsable de coordinar las actividades relacionadas con la administración, registro, control, determinación y fiscalización de los impuestos al patrimonio, en materia del Impuesto Único Sobre Inmuebles –IUSI- y el Impuesto Sobre Herencias, Legados y Donaciones en tanto este es trasladado a la Superintendencia de Administración Tributaria –SAT-; administra el sistema de información de la descentralización del Impuesto Único Sobre Inmuebles –IUSI- a las municipalidades; asimismo, apoyar y asistir en las actividades que le sean asignadas por el Subdirector, Director o el Despacho Ministerial.

Funciones:

- Mantener actualizado el sistema computarizado de Cuenta Corriente del Impuesto Único Sobre Inmuebles, a través de las modificaciones realizadas a los valores inscritos en Matrícula Fiscal, con el objeto de actualizar los saldos para el cobro de dicho impuesto; generar un sistema electrónico para el trámite determinación y cobro del Impuesto de Herencias, Legados y Donaciones.
- Coordinar la supervisión de las liquidaciones de los procesos sucesorios, donaciones y post-mortem.
- Elaborar las liquidaciones y convenios de pago, suscritos con los contribuyentes con base a la Ley Sobre Herencias, Legados y Donaciones.
- Elaborar información estadística de la recaudación del Impuesto Único Sobre Inmuebles, administrado en el Ministerio de Finanzas Públicas, y solicitar a las municipalidades la

información del IUSI que ellas recaudan, así como de lo recaudado del Impuesto Sobre Herencias, Legados y Donaciones.

- Asistir en las actividades que le sean asignadas por el Subdirector, Director o el Despacho Ministerial.

1.2.3.9 Departamento de Innovación y Métodos

Descripción:

Es el órgano responsable de coordinar las actividades relacionadas con la investigación e innovación de procesos sustantivos de la Dirección, desarrollar programas de capacitación dirigidas a las municipalidades y otras instituciones, en el ámbito de su competencia, brindar asistencia técnica en temas relacionados con a los procesos sustantivos, de la Dirección; implementar programas de divulgación de los procesos y servicios de la Dirección, asimismo asistir en las actividades que le sean asignadas por el Subdirector, Director o el Despacho Ministerial.

Funciones:

- Elaborar materiales para la realización de capacitaciones virtuales y/o presenciales.
- Programar y realizar en coordinación con los Departamentos de la DICABI, capacitaciones en forma continua a técnicos municipales y de otras instituciones, tanto en forma presencial como virtual;
- Coordinar con el Director, Subdirector y con los Jefes de los distintos Departamentos de la DICABI, los proyectos de innovación a desarrollarse;
- Ser enlace con organismos internacionales, para gestionar financiamiento dirigido a capacitaciones para técnicos de la DICABI y de las Municipalidades;
- Asesorar a usuarios internos y externos, en relación a temas de competencia del Departamento de Innovación y Métodos;
- Generar y analizar información estadística respecto al impacto del traslado electrónico, de información de avalúos a las municipalidades del país.

- Asistir en las actividades que le sean asignadas por el Subdirector, Director o el Despacho Ministerial.

1.2.3.10 Departamento de Servicios Administrativos Internos

Descripción:

Es el órgano responsable de brindar el soporte administrativo y de logística para la ejecución de las funciones sustantivas de la Dirección, coordinar la elaboración del plan operativo anual, gestionar la ejecución del presupuesto de la Dirección, coordinar la programación financiera, adquisición de bienes y servicios, distribución, almacenamiento e inventarios de bienes y suministros, operación del fondo rotativo, caja chica y registros contables y elaborar los informes y reportes de ejecución requeridos, asimismo apoyar y asistir en las actividades que le sean asignadas por el Subdirector, Director o el Despacho Ministerial.

Funciones:

- Elaborar el plan operativo anual y el proyecto anual y multianual de presupuesto de la Dependencia, en coordinación con la Dirección y Subdirector.
- Administrar el Presupuesto de la dependencia, con transparencia, dinamismo y eficiencia, así como llevar contabilización de las erogaciones.
- Administrar el Fondo Rotativo, con la supervisión de la Dirección y Subdirector.
- Coordinar con la Dirección y Subdirector, toda gestión que modifique el Presupuesto anual de gastos.
- Velar por el cumplimiento oportuno de las obligaciones que afecten el ejercicio contable anual.
- Evaluar permanente las operaciones y estructura de control interno de la Dependencia, conforme las disposiciones legales vigentes, debidamente respaldadas, para garantizar las actuaciones en las diferentes áreas de trabajo.
- Asistir en las actividades que le sean asignadas por el Subdirector, Director o el Despacho Ministerial

1.2.4. Misión

Es la dependencia responsable de establecer y mantener el Sistema de Valuación Uniforme y el Registro Fiscal de todos los bienes inmuebles del país y de administrar el Impuesto Único Sobre Inmuebles –IUSI-, de aquellas municipalidades que no lo han absorbido.

1.2.5. Visión

Aspiramos mantener actualizados nuestros registros, base de datos, valores de suelo y construcción, para brindar un servicio eficiente a las instituciones públicas, privadas y contribuyentes que lo requieran y llegar a ser la entidad asesora de las municipalidades del país, en la administración y recaudación del Impuesto Único Sobre Inmuebles –IUSI-.

1.2.6. Objetivos Institucionales

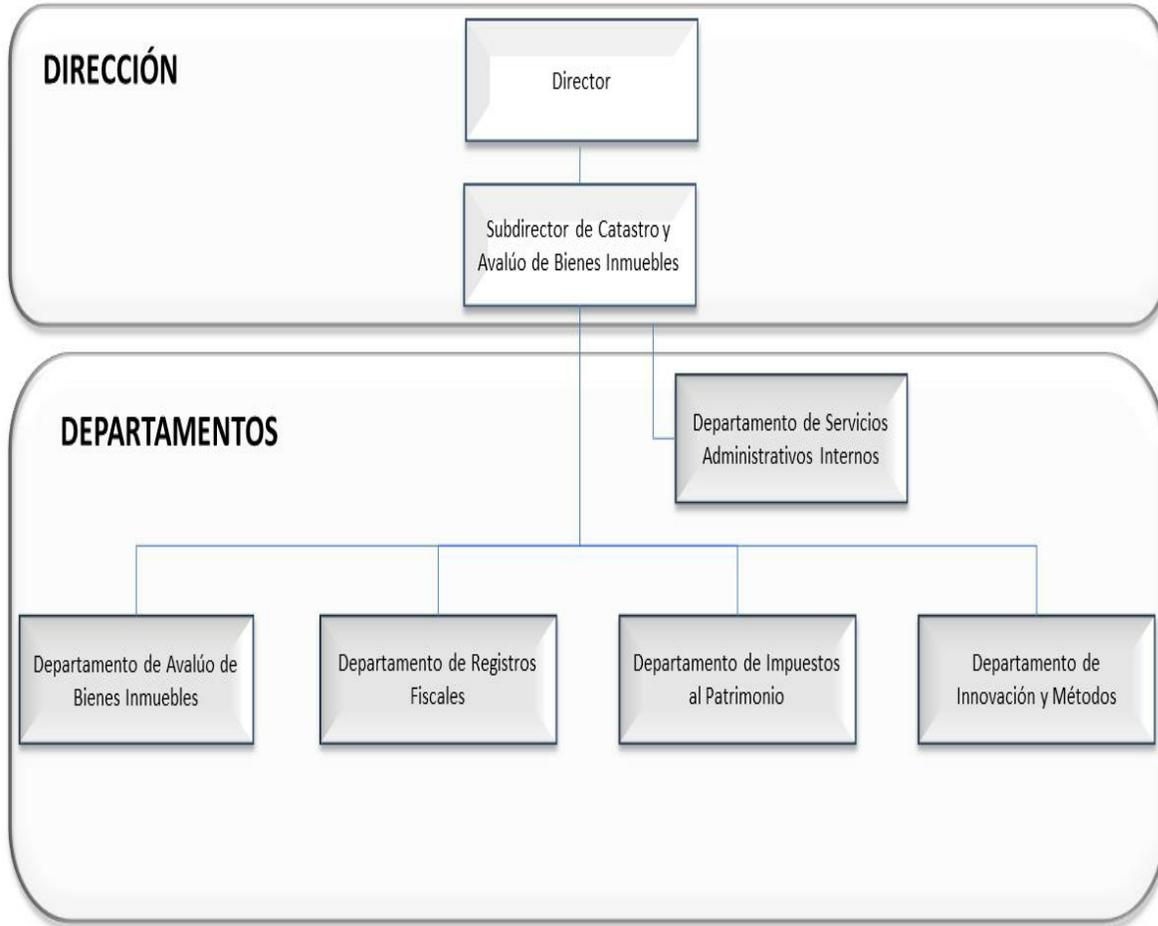
El ministerio de finanzas Publicas, de acuerdo al Reglamento Orgánico Interno –ROI-, es la institución responsable de cumplir y hacer cumplir todo lo relativo al régimen jurídico hacendario del Estado, incluyendo la formulación de la política fiscal, administración de los ingresos fiscales, gestión de financiamiento interno y externo, ejecución presupuestaria registro, control y administración de los bienes que constituyen el patrimonio del Estado.

1.2.7. Público Objetivo

Notarios,
Valuadores,
Usuarios institucionales,
Público en general.

1.2.8 Organigrama

Estructura Organizacional de la Dirección de Catastro y Avalúo de Bienes Inmuebles



Fuente:

Acuerdo Gubernativo 112-2018, Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Finanzas Públicas
Acuerdo Ministerial 321-2018, Estructura Orgánica Interna del Ministerio de Finanzas Públicas
Ilustración 1, Organigrama de la Dirección de Catastro y Avalúo de Bienes Inmuebles.

1.3. Metodología

Para realizar el siguiente diagnóstico estaremos apoyándonos con el método deductivo, esto permitirá analizar el campo de acción mediante una apreciación general para poder establecer la razón particular que nos permita hacer un análisis exhaustivo por medio de la observación científica.

1.3.1. Descripción del Método

Para realización de esta actividad se utilizara elementos del método deductivo como la observación, la entrevista y la encuesta, estos instrumentos permitirán la obtención de información cuantitativa y cualitativa, que aportará los datos para el posterior análisis.

1.3.2. Técnicas e instrumentos de recolección

Observación

La observación es la técnica de investigación que establece la relación entre el sujeto que observa y el objeto que es observado, que es el inicio de toda comprensión de la realidad.

Algunos autores consideran a la técnica de observación, como elemento fundamental en el proceso de investigación, por su contribución en obtener el mayor número de datos.

De una manera más precisa, se puede decir que la observación es el elemento empírico básico. (Bunge 1998). El objetivo de la observación es un hecho actual y el producto de un acto de observación es un dato. De esta forma se convierte en un estudio de orden.

Pasos claves de la Observación

- Determinar el objeto, situación, caso que se va a observar
- Determinar los objetivos de la observación (para que se va a observar).

- Determinar la forma con que se van a registrar los datos.
- Observar cuidadosa y críticamente
- Registrar los datos observados
- Analizar e interpretar los datos.
- Elaborar conclusiones
- Elaborar el informe de observación (Sanjuán, 2010 p 7-8)

Encuesta

Técnica mediante la cual se obtiene información de un grupo o parte de la población a la que se le denomina muestra. (Piloña, 2016).

Para apoyar en la realización de este diagnóstico se ha elaborado un instrumento consistente en un test de encuesta. Este instrumento se utilizará para obtener información sobre la importancia de los servicios en línea que proporciona la Dirección de Catastro y Avalúo de Bienes Inmuebles (DICABI).

Entrevista

“Proceso por medio del cual dos o más personas entran en estrecha relación verbal, con el objeto de obtener información fidedigna y confiable sobre todo o algún aspecto del fenómeno que se estudia” (Piloña, 2016).

El objetivo de la entrevista es recolectar datos objetivos y subjetivos que se desprendan de la misma: Permitirá recoger información que podrá ser investigada en sus mínimos detalles en una conversación personal con las personas.

1.3.3. Cronograma del Diagnostico

| No. | Actividad | Inicio | | | | Final | | | |
|-----|--|--------|---|---|---|---------|---|---|---|
| | | Enero | | | | Febrero | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Reunión con el subjefe del Departamento de Registros Fiscales de la DICABI | | ■ | | | | | | |
| 2 | Implementación de la técnica de observación | | | | ■ | | | | |
| 3 | Presentación de resultados de la observación y beneficios que se pueda obtener | | | | ■ | | | | |
| 4 | Recaudando información | | | | ■ | | | | |
| 5 | Diseño de investigación y técnicas | | | | ■ | | | | |
| 6 | Marco teórico y la bibliografía | | | | | ■ | | | |
| 7 | Elaboración de encuestas | | | | | ■ | | | |
| 8 | Entrega de encuestas al personal | | | | | | ■ | | |
| 9 | Vaciado, tabulado y gráficas de la encuesta | | | | | | | ■ | |
| 10 | Entrega de informe del diagnóstico | | | | | | | | ■ |

Tabla 1 diagrama de GATT para cronograma de diagnóstico, epesista irma Elizabeth Letrán

1.4. Recopilación de datos

1.4.1. Resultados de la Observación

Al constituirme a la Dirección de Catastro y Avalúo de Bienes Inmuebles del Ministerio de Finanzas Publicas pude observar que la plataforma que es utilizada en la Dirección de Catastro y Avalúo de Bienes Inmuebles es para dar a conocer los servicios que presta dicha Institución. La misma tiene varias funciones la cual implementa la consulta electrónica matricular en tiempo real entre los sistemas informáticos de la Dirección de Catastro y Avalúos de Bienes Inmuebles y las Municipalidades de la República de Guatemala. También existe un Archivo de la Matricula fiscal donde se puede generar información digital de los expedientes matriculares y avalúos fiscales aprobados por esta Dirección, para su uso y registro en el Catastro Municipal y/o oficinas del IUSI. Existe una plataforma que ofrece al gremio de Abogados y Notarios, en él envió electrónico de los Avisos Notariales en un solo trámite administrativo, unificando la

inscripción registral y fiscal de los contratos que vinculan operaciones sobre bienes inmuebles en Guatemala. El sistema se está presentando por etapas, esto obedece a que se están haciendo presentaciones para dar a conocer la innovación de los servicios en línea, dicho proyecto **No** cuenta con los fondos necesarios para darle buen funcionamiento a dicho proyecto, por lo que su funcionamiento aun es desconocido para la mayoría de personas.

Al hacer un recorrido por las instalaciones pude observar que no existen carteleras informativas tanto para el usuario interno como externo, no hay medios o canales informativos alternativos que puedan informar acerca de estas herramientas informativas. No existe una cartelera informativa interna que permita informar a los visitantes y a los trabajadores acerca de la información general del área de la DICABI, Toda la información interna y externa es manejado por el departamento de Comunicación Social del Ministerio de Finanzas Públicas. Tampoco se puede observar indicios de una campaña interna o externa que permita dar a conocer los servicios en línea que presta el DICABI.

No pudimos encontrar afiches rótulos, alguna mesa informativa que proporcione volantes trifoliales o alguna información acerca de esta plataforma informática, así mismo pudimos observar que el personal inmediato es quien brinda información según les preguntan los usuarios.

Por esta razón intuimos que es importante crear canales informativos debido a la importancia y los beneficios que brinda esta herramienta a los usuarios del DICABI.

Se decidió visitar la página Web del Ministerio de Finanzas públicas para corroborar alguna promoción de la nueva plataforma del DICABI pero también pudimos comprobar que existe poca información acerca de sus ventajas y beneficios.

Hoy en día la comunicación en los medios digitales está a la vanguardia para la promoción de las actividades tanto de la empresa como instituciones, por lo que es de suma importancia promover estos servicios

1.4.2. Ficha de entrevista



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de ciencias de la comunicación
Ejercicio profesional supervisado



La siguiente entrevista tiene si existe una estrategia comunicacional en la Dirección de Catastro y Avalúo de Bienes Inmuebles del Ministerio de Finanzas Pública.

Nombre: _____

Cargo: _____ Fecha: _____ Duración: 10 minutos.

1. Con la implementación de la nueva plataforma de los servicios en línea que presta la DICABI, ¿Se ha realizado un plan de comunicación para informar a los usuarios?
Sí _____ No _____
2. ¿Considera usted que es suficiente información que se brinda a los usuarios acerca de la nueva plataforma de los servicios en línea que presta la DICABI?
Sí _____ No _____
3. ¿Considera usted que se han agotado todos los medios existentes de divulgación (carteleros, volantes, banners, publicaciones, mesa informativa, etc.) para la promoción de la nueva plataforma de los servicios en línea que presta la DICABI?
Sí _____ No _____
4. ¿Existe personal o una oficina encargada de promover y dar información a los usuarios de la nueva plataforma de los servicios en línea que presta la DICABI?
Sí _____ No _____
5. ¿Considera usted que el personal del DICABI están informados acerca de la nueva plataforma de los servicios en línea?
Sí _____ No _____

1.4.3. Entrevista Realizada

Le entrevista se realizó el 5 de abril del año 2019, la cual apporto los siguientes datos.

- A. La señora María del Rosario Rodríguez, Encargada de los servicios en línea que proporciona la Dirección de Catastro y Avalúo de Bienes Inmuebles, tiene poco tiempo de trabajar en la plataforma 11 meses, y piensa que es importante que se capacite a más personal, para que se involucren en este servicio. Actualmente en este sistema trabajan dos personas que graban la información y cuatro personas que capacitan a las personas en diferentes Departamentos del país. La comunicación interna se maneja por medio de la vía institucional. Es necesario trabajar en la comunicación externa, principalmente en los departamentos para que conozcan las herramientas que proporciona dicha institución.
- B. Se realizó una entrevista al Representante de dicho proyecto, el señor Elmer Miranda, Subjefe del Departamento de Registros Fiscales para que detallara el funcionamiento de los servicios en línea y la forma de como manejan las dificultades que se les presenta al dar a conocer la importancia de utilizar estos servicios.
- C. Licenciada Clara Matilde Alvares Alvarado Jefa de los servicios en línea de DICABI.

1.4.4. Tabla comparativa, puntos de encuentro y disensos entre los entrevistados.

| Entrevistado | ENTREVISTADO | ENTREVISTADO | ENTREVISTADO |
|---|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| | A | B | C |
| Con la implementación de la nueva plataforma de los servicios en línea que presta la DICABI, ¿Se ha realizado un plan de comunicación para informar a los usuarios? | Si: _____ No: <u> X </u> | Si: _____ No: <u> X </u> | Si: _____ No: <u> X </u> |
| ¿Considera usted que es suficiente información que se brinda a los usuarios acerca de la nueva plataforma de los | Si: _____ No: <u> X </u> | Si: _____ No: <u> X </u> | Si: _____ No: <u> X </u> |

| | | | |
|--|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| servicios en línea que presta la DICABI? | | | |
| ¿Considera usted que se han agotado todos los medios existentes de divulgación (carteleras, volantes, banners, publicaciones, mesa informativa, etc.) para la promoción de la nueva plataforma de los servicios en línea que presta la DICABI? | Si: _____ No: <u> X </u> | Si: _____ No: <u> X </u> | Si: _____ No: <u> X </u> |
| ¿Existe personal o una oficina encargada de promover y dar información a los usuarios de la nueva plataforma de los servicios en línea que presta la DICABI? | Si: _____ No: <u> X </u> | Si: _____ No: <u> X </u> | Si: _____ No: <u> X </u> |
| ¿Considera usted que el personal del DICABI están informados acerca de la nueva plataforma de los servicios en línea? | Si: _____ No: <u> X </u> | Si: _____ No: <u> X </u> | Si: _____ No: <u> X </u> |

1.4.5. TEST de ENCUESTA



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de ciencias de la comunicación
Ejercicio profesional supervisado



La siguiente encuesta tiene como objetivo determinar si existe una estrategia comunicacional en la Dirección de Catastro y Avalúo de Bienes Inmuebles del Ministerio de Finanzas Pública.

Nombre: _____

Cargo: _____ Fecha: _____ Duración: 10 minutos.

1. ¿Conoce usted la nueva plataforma de los servicios en línea que presta la DICABI?

Sí _____ No _____

2. ¿Considera usted que existe suficiente información acerca de la nueva plataforma de los servicios en línea que presta la DICABI?

Sí _____ No _____

3. ¿Considera usted que existe medios de divulgación (carteleros, volantes, banners, publicaciones, mesa informativa, etc.) de la nueva plataforma de los servicios en línea que presta la DICABI?

Sí _____ No _____

4. ¿Existe personal o una oficina encargada de promover y dar información a los usuarios de la nueva plataforma de los servicios en línea que presta la DICABI?

Sí _____ No _____

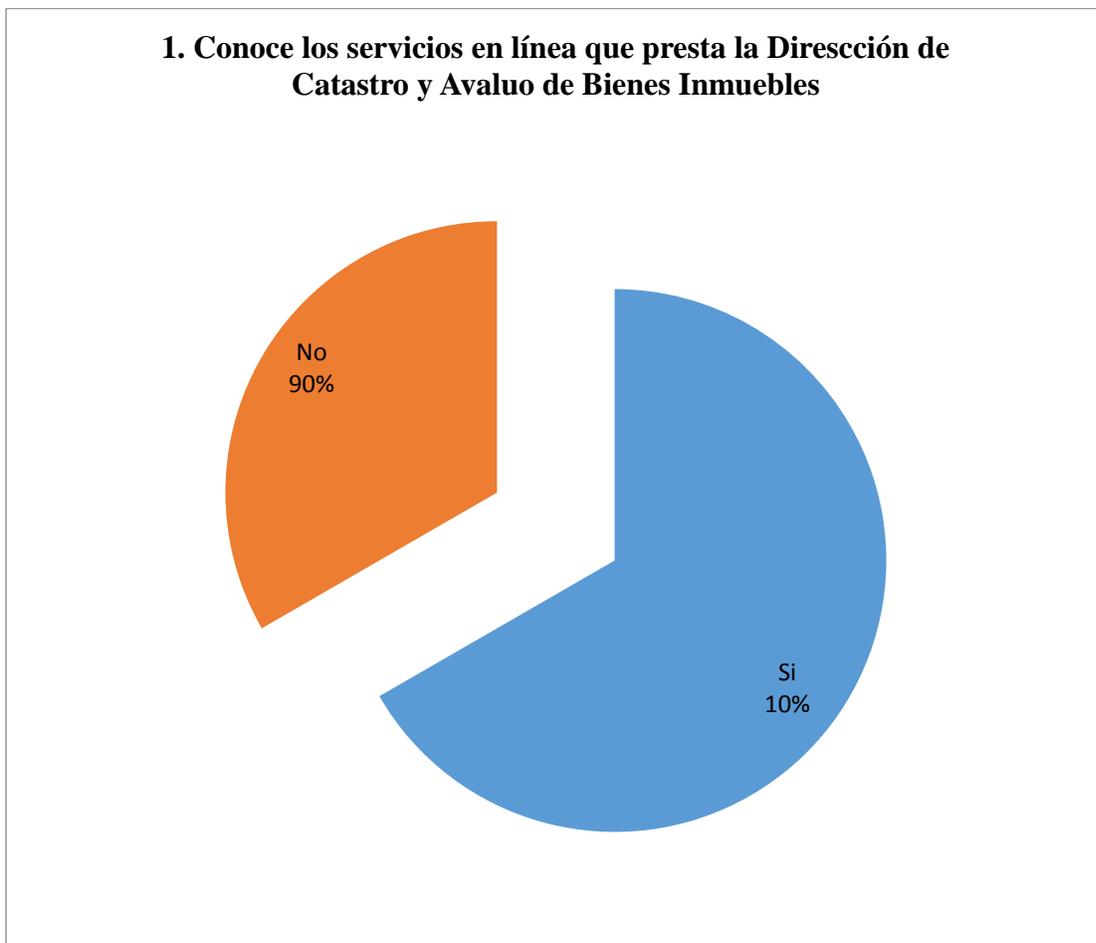
5. ¿Considera usted que los usuarios del DICABI están informados acerca de la nueva plataforma de los servicios en línea?

Sí _____ No _____

1.4.6 Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado de la encuesta

Se utilizó una encuesta para recolectar datos a las personas que ingresan sus documentos en la ventanillas del centro de atención al usuario –DICABI- sobre la utilización del servicio en línea si conocen los servicios que presta la Dirección de Catastro y Avalúo de Bienes Inmuebles.

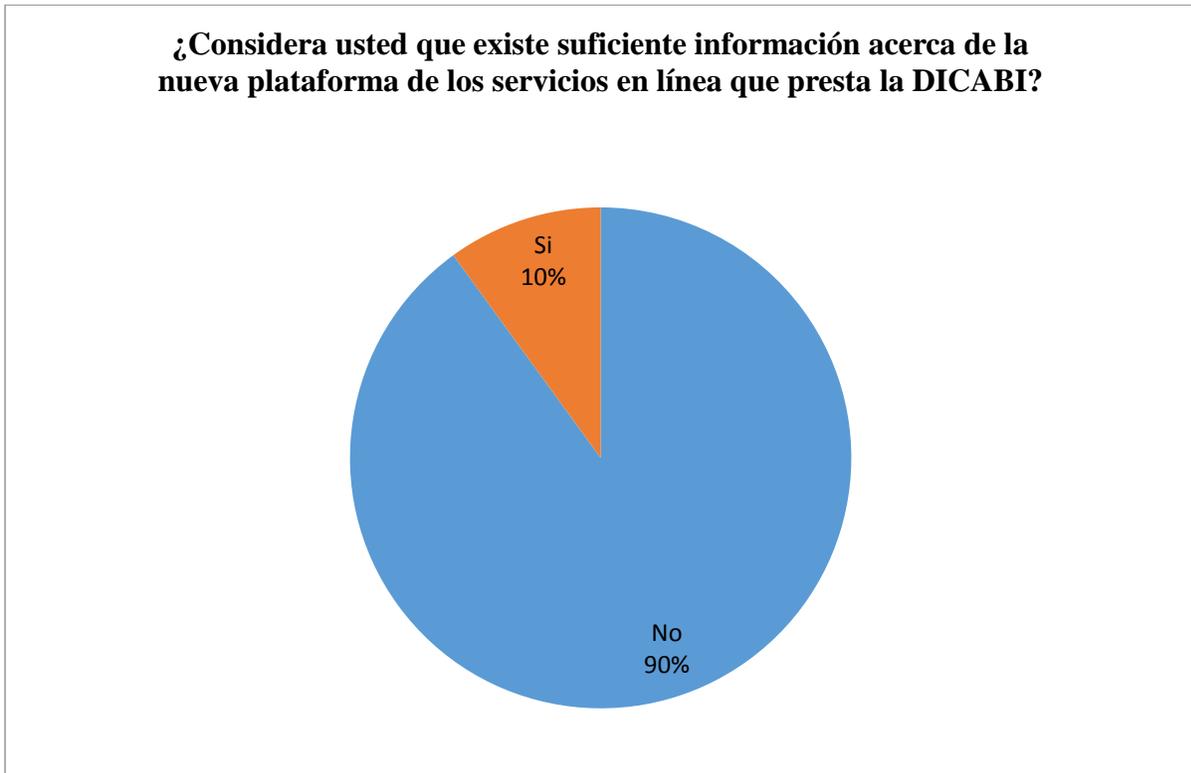
GRAFICA NUMERO 1



Grafica 1, Fuente: epesista Irma Elizabeth Letrán Puluc.

Interpretación: El 90% de las personas encuestadas informan que no conoce la nueva plataforma de los servicios en línea que presta la DICABI y el 10 % si la conoce.

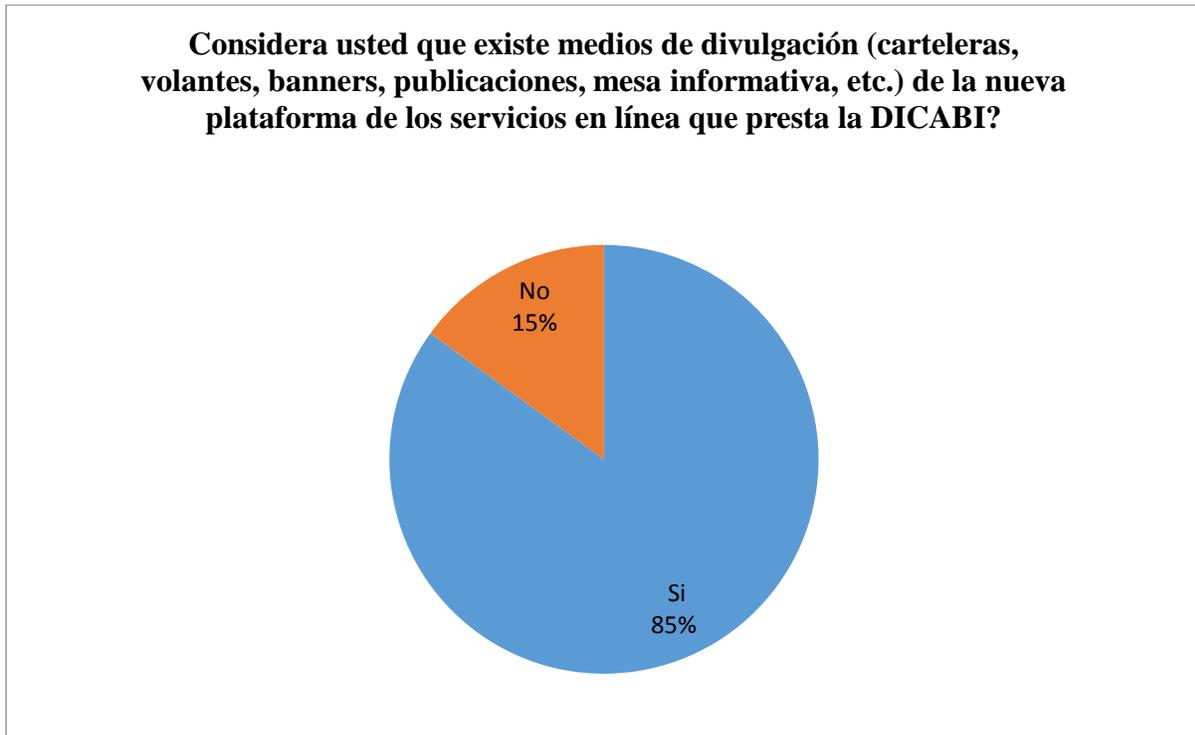
GRAFICA NUMERO 2



Grafica 2, Fuente: epesista Irma Elizabeth Letrán Puluc.

Interpretación: Las personas que fueron entrevistadas el 90% no consideran que exista suficiente información acerca de la nueva plataforma de los servicios en línea que presta la DICABI y el 10% si lo conocen.

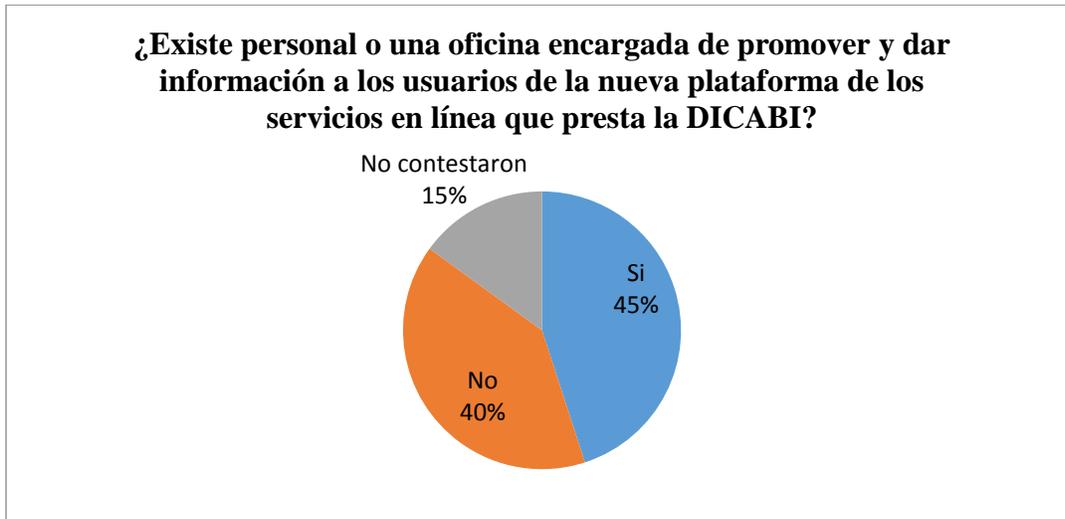
Grafica número 3



Grafica 3, Fuente: epesista Irma Elizabeth Letrán Puluc.

Interpretación: En esta grafica un 85% considera que si existen medios de divulgación (carteleras, volantes, banners, publicaciones, mesa informativa, etc.) de la nueva plataforma de los servicios en línea que presta la DICABI y el 15% dice que no.

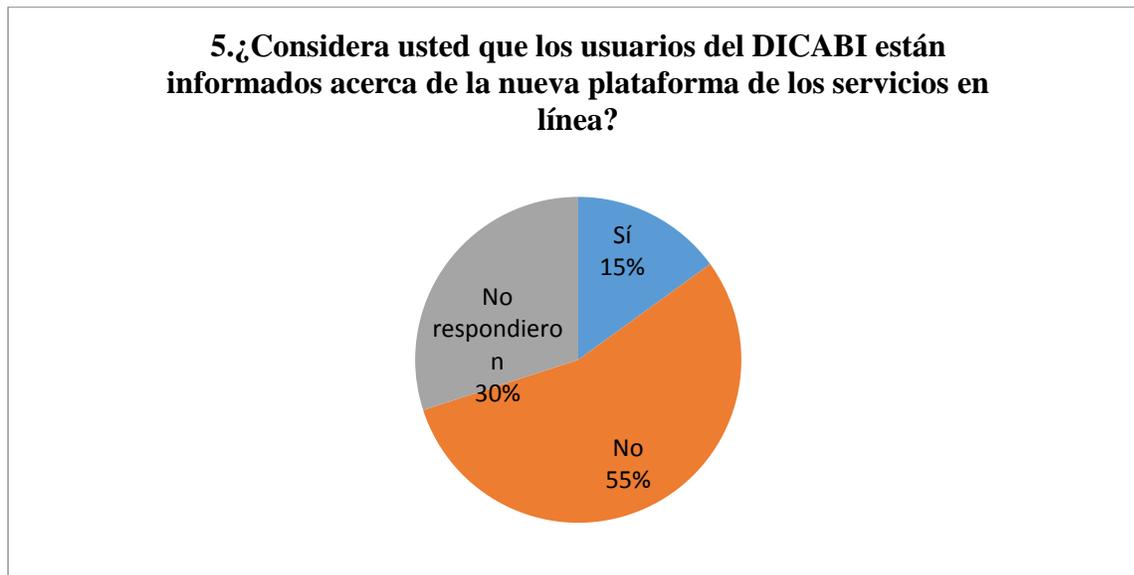
Grafica número 4



Grafica 4, Fuente: epesista Irma Elizabeth Letrán Puluc.

Interpretación: En esta pregunta el 40 % desconoce qué existe personal o una oficina encargada de promover y dar información a los usuarios de la nueva plataforma de los servicios en línea que presta la DICABI, el 45 % informo que conocen la oficina de Comunicación social a nivel ministerial y un 15% no supo responder.

Grafica numero 5



Grafica 5, Fuente: epesista Irma Elizabeth Letrán Puluc.

Interpretación: Un 55% de los entrevistados consideran que los usuarios del DICABI No están informados acerca de la nueva plataforma de los servicios en línea, sin embargo el 30 % no supo contestar y solo el 15% dijo que sí.

1.5 Radiografía de la Institución

FODA

1.5.1 Fortalezas

- La Dependencia cuenta con personal que se caracteriza por la voluntad en prestar sus servicios de atención al público, los cuales son requeridos por diversas Leyes, entre los que se pueden mencionar: Resolución (liquidación) de expedientes de Proceso Sucesorio Intestado Extrajudicial, Proceso Sucesorio Intestado Judicial, Proceso Sucesorio Testamentario Judicial y Donación entre Vivos.
- Las Jefaturas de los Departamentos, Jefes de Sección y personal, disponen de los conocimientos y experiencia necesarios en aspectos de administración tributaria para transferirlos a los delegados departamentales y a las municipalidades del país, a fin de que tomen la decisión de administrar el IUSI en sus respectivos gobiernos locales, asimismo que puedan recaudar los delegados el Impuesto de Herencias, Legados y Donaciones.
- La descentralización del Impuesto Único Sobre Inmuebles, es uno de los temas de mayor impacto para la Dirección de Catastro y Avalúo de Bienes Inmuebles, básicamente por la proyección que la Dependencia tiene en las finanzas de los gobiernos locales, por la canalización de recursos para obras de infraestructura y servicios de beneficio en sus respectivas comunidades para alcanzar un mejor nivel de vida de sus habitantes.
- Mantiene en una actualización constante la cuenta corriente de los bienes inmuebles que se encuentran ubicados en los municipios que aún no han tomado la decisión de administrar el impuesto y que por esa circunstancia, son administrados por el Ministerio Finanzas Públicas.
- El personal se ha capacitado para brindar la información que sea requerida por los contribuyentes, dando así cumplimiento a la Ley de Acceso a la Información Pública, Decreto 57-2008 del Congreso de la República.

1.5.2 Oportunidades

- Los niveles de recaudación del Impuesto Único Sobre Inmuebles y del Impuesto sobre Herencia, Legados y Donaciones y su peso relativo en los ingresos corrientes que son el principal atractivo para las autoridades, a pesar que la ley en la materia, aún restringe su utilización en cuanto a inversión y gasto de funcionamiento del IUSI se refiere. Además, se considera el elemento de diagnóstico y evaluación más importante en la medida que algunos Alcaldes han coincidido en que el IUSI es la columna vertebral de los ingresos propios del municipio.
- Como oportunidad se detecta que existen muchas Instituciones, tales como Superintendencia de Administración Tributaria, Municipalidades, INFOM y otras del Estado, están interesadas en la administración de impuestos. Al descentralizar los Impuestos de Herencias, Legados y Donaciones e Impuestos Único sobre Inmuebles, permite a la Dependencia desarrollar otras actividades dentro de la Institución.
- Capacitación al recurso humano para la actualización de sus conocimientos, básicamente en la actualización del sistema de cómputo para fortalecer la comunicación vía Electrónica (Internet)
- Conectar en línea a las Delegaciones Departamentales con DICABI, para que los servicios que presten sean más eficientes, promoviendo con ello la descentralización del servicio a los municipios y Departamentos que demandan alguno de los servicios que brinda la DICABI.

1.5.3 Debilidades

- La falta de una cultura tributaria y la visión histórica de la tenencia y propiedad de la tierra, se constituyen en elemento que incide en la respuesta de la población al pago de sus impuestos.

- La falta de comunicación del Estado en relación a la propiedad o posesión de la tierra, desmotiva a la población al pago del Impuesto Único Sobre Inmuebles y por ende del Impuesto de Herencias, Legados y Donaciones, especialmente este último, al tener que pagar "por la herencia que les legaron sus padres, como lo es la tierra", que a la población le parece injusto.
- La escasez de recurso humano en cada una de las áreas de la Dependencia, por renuncia, jubilación o retiro voluntario y/o traslado a otras instituciones, implica recarga de trabajo.
- La falta de información a la población guatemalteca que la tenencia propiedad o posesión, este grabado por el Impuesto Único Sobre Inmuebles y el Impuesto Hereditario constituye una debilidad

1.5.4 Amenazas

- Retiro del personal calificado para el desempeño de las diferentes funciones de los Departamentos y Unidades de la Dependencia, por diferentes causales, entre los que se puede mencionar: descontento por falta de incentivos económicos. La falta de exoneración o rebaja en cuanto a multas y recargos de parte de la Presidencia en la aplicación de exoneración de impuestos, específicamente el Impuesto Herencias, Legados y Donaciones.
- La falta de información al personal de la Dependencia de las implicaciones que conlleva para el recurso humano el traslado del Impuesto de Herencias hacia la Superintendencia de Administración Tributaria, genera inconformidad e inestabilidad laboral.
- Las constantes fallas en el Sistema y cortes de energía eléctrica generan malestar en el contribuyente que demanda un servicio inmediato en la aplicación del Impuesto Único Sobre Inmuebles.
- Cuando no se satisface las demandas de los Contribuyentes, podría generar el deterioro de la imagen de la Dependencia.

CAPITULO II

2. Plan de Comunicación

De acuerdo al autor Molero (2,005), “Es una herramienta que trata de coordinar y supervisar la optimización de la estrategia de imagen y comunicación de la organización, así como de diseñar las líneas de una gestión informativa y comunicativa específica para la entidad” (pag.4).

Es importante que el plan de comunicación responda a criterios profesionales, una metodología de trabajo y a un planteamiento estratégico.

Beneficios de implementar un plan de comunicación, según Molero (2,005):

- Toma de decisiones concernientes a la comunicación, con fundamento.
- Elimina posibles incoherencias o contradicciones entre imagen deseada, proyectada y percibida.
- Optimizar recursos de la gestión estratégica de la imagen y comunicación.
- Induce o potencializa la valoración positiva de la entidad y sus proyectos por parte de su público objetivo.
- Establece el orden de las prioridades comunicativas.
- Favorece la presencia mediática de los proyectos de la entidad.

2.1 Antecedentes Comunicacionales

La Dirección de Catastro y Avalúo de Bienes Inmuebles, fue creada por el Acuerdo Gubernativo, de fecha 28 de diciembre de 1,978.

Actualmente pertenece al Vice ministerio de Ingresos y Evaluación Fiscal del Ministerio de Finanzas Publicas.

La Dirección de Catastro y Avalúos de Bienes Inmuebles, se encarga de elaborar y mantener el Catastro y Registro Fiscal de los bienes inmuebles de toda la República, a través de la Matricula Fiscal. Se cuenta con un archivo documental de la Matricula Fiscal.

En enero del 2009, entra en vigencia la Ley de Acceso a la Información Pública y comienza el desarrollo de los servicios en Línea entre DICABI y la Dirección de Tecnologías de la Información, el 21 de octubre de 2009 se publica oficialmente para su uso desde el sub sitio <http://dicabi.minfin.gob.gt/>.

En mejora continua se realizan innovaciones al portal en cuanto a su imagen y funcionalidad, hasta su diseño actual con este nuevo e innovador servicio el Ministerio de Finanzas Publicas por medio de DICABI consiguió virtualizar sin costo alguno para el usuario.

El servicio que presta la Dirección de Catastro y Avalúos de Bienes Inmuebles es facilitar a los notarios el cumplimiento del Aviso Notario previsto en el Artículo 38 del Código de Notariado y 43 de la Ley del IUSI.

Vincular la operación registral de los actos y contratos inscribibles en los Registros de la Propiedad de Guatemala, en los registros fiscales Inmobiliarios Nacional y Municipal.

Hacer expedito el intercambio de información Inmobiliaria entre los Registros Públicos Inmobiliarios Nacionales.

2.2 Objetivos De Comunicación

2.2.1 Objetivo General

Fortalecer la Imagen Institucional de la Dirección de Catastro y Avalúo de Bienes Inmuebles.

2.2.2. Objetivos Específicos

- Creación de canal Institucional WhatsApp. Para la promoción y divulgación de los servicios en línea de la DICABI.
- Hacer capacitaciones al personal de la Dirección de Catastro y Avalúos de Bienes Inmuebles para que conozcan cómo se trabaja los servicios que presta dicha Dirección.
- Hacer una campaña de información a través de redes sociales sobre los nuevos servicios que presta la Dirección de Catastro de Avalúos de Bienes Inmuebles.

2.3. Público Objetivo

2.3.1 Interno

Personal que labora en cada Sección y Departamento que forma la Dirección de Catastro y Avalúo de Bienes Inmuebles.

Cursos de información acerca de los servicios que presta dicha institución.

2.3.2. Externo

Instituciones del Estado, Municipalidades de todo el país, Abogados y Notarios, público en general.

2.4. Mensaje

DICABI, haciendo comunicación efectiva

2.5 Estrategias

Para el cumplimiento de los objetivos en el Plan de Comunicación se desarrollaran cuatro estrategias, que fueron puestas a las autoridades de la Dirección de Catastro y Avalúo de Bienes Inmuebles, DICABI.

2.5.1 Creación de un trifoliar o boletín

Llevará impresa la información de lo que son los servicios en línea.

2.5.2 Creación de una cartelera informativa

La creación de una cartelera donde lleve la información de celebración de los cumpleaños del mes, Reuniones de Trabajo, Resolviendo dudas.

2.5.3 Capacitación al personal de la DICABI.

Es importante que se den capacitaciones constantemente para que actualizar tanto al personal interno, como externo.

2.5.4 Creación de un BANNER

Servirá para dar a conocer los servicios que presta la DICABI.

2.5.5 Creación de WhatsApp Institucional, para la DICABI.

Servirá para interactuar con las personas de dicha institución y resolver dudas al instante y también se podrá enviar información.

2.6 Acciones de Comunicación

2.6.1 Acción No. 1

| Acción No. 1 | |
|---|--|
| A qué estrategia corresponde la acción: | Fortalecimiento de procesos externos |
| Problema | No existe flujo de información |
| Producto | Crear un trifoliar o boletín para dar a conocer los servicios en línea que presta la DICABI. |
| Objetivo comunicacional | Reforzar las actuales herramientas de comunicación externa. |
| Público objetivo | Personal Interno Y Externo. |

Tabla 1 Acción No. 1 del Plan de Comunicación E pesista Irma Elizabeth Letrán Puluc. Fuente Propedéutica de Fase. 2 EPS Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, Universidad de San Carlos de Guatemala.

2.6.1.1 Visualización el Boletín o trifoliar informativo de la DICABI.

Usted puede contar con asesoría para cualquier consulta que quiera hacernos, puede comunicarse a nuestros teléfonos donde gustosamente le atenderemos y se le puedan dar las directrices de cómo utilizar nuestros servicios.

Para los notarios que quieran usar estos servicios tienen que presentarse con su carné de colegiado, donde personas especializadas ingresaran sus datos al sistema y le darán un código para que pueda tener acceso a todos nuestros servicios. También es una herramienta que puede servir a las personas del interior de nuestro país.

A photograph showing two individuals in professional attire shaking hands over a document on a desk, symbolizing a business agreement or service provision.

DONDE LE DARÁN INFORMACIÓN DE NUESTROS SERVICIOS

Dirección:
8ª. Avenida 20-65 zona 1
Piso 11, ala oriente,
Torre del Ministerio
de Finanzas Públicas,
Centro Cívico, ciudad de
Guatemala

El horario de atención:
De lunes a viernes de 8:30 a 16:00

Teléfono:
23228888
extensiones 11137-11118-1119

Correo electrónico:
infodicabi@minfin-gob.gt

The official logo of the Government of Guatemala, featuring the national coat of arms and the text 'GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA' and 'Ministerio de Finanzas Públicas'.

DICABI

**Boletín Informativo
-DICABI-**

**Dirección de Catastro y Avalúo
de Bienes Inmuebles
—DICABI—**

**Servicios desde el portal electrónico
de DICABI**

A photograph of a modern, multi-story office building with a glass facade, likely the headquarters of the Ministry of Public Finance in Guatemala.

Nuestros servicios electrónicos institucionales

Conozca y denos la oportunidad de servirle virtualmente desde los servicios en línea institucional.

Ingrese a:

Dicabi.minfin.gob.gt/



¡Donde le serviremos gustosamente!

La Dirección de catastro y avalúo de Bienes Inmuebles del Ministerio de Finanzas Públicas, tiene definidas sus funciones legales en el Acuerdo Gubernativo de su creación 28 de diciembre de 1978, así como en la Ley de Impuesto Único Sobre Inmuebles, Decreto 15-98 del Congreso de la República de Guatemala.

Los servicios que presta actualmente el Departamento de Registros Fiscales, de la Dirección de Catastro y Avalúo de Bienes Inmuebles son:

- Emisión de Certificación de Carencias de Bienes Inmuebles
- Emisión de Estados Matriculares
- Actualizaciones matriculares por avisos notariales electrónicos y expedientes
- Consulta de archivo de originales
- Emisión de Certificaciones de Matrícula Fiscal



Usted como usuario puede acceder a todos los servicios que presta la DICABI, para su comodidad.

Con gusto será bien atendido de acuerdo a sus necesidades, también ya puede consultar algún bien inmueble ingresando su número de DPI, y para los abogados y notarios, ya pueden acceder a esta plataforma donde pueden ingresar su aviso notarial electrónico.

Ingresa a una bandeja del servidor y en el instante puede ser trabajado su expediente, a la vez que consultar el estado matricular resultado de las operaciones efectuadas, y por este medio puede obtener su hoja de recibido donde se le asigna un número para que el notario pueda darle seguimiento.



2.6.2 Acción No.2

| Acción No. 2 | |
|---|--|
| A qué estrategia corresponde la acción: | Fortalecimiento de procesos internos |
| Problema | Por la falta de implementar herramientas en los procesos de trabajo hay falta de comunicación dentro del personal interno. |
| Producto | Crear una cartelera, donde incluyan fecha importantes, fechas de cumpleaños, aspectos memorables , logros aptitudes etc. |
| Objetivo comunicacional | Tener al personal más informado y actualizado en los procedimientos de dicha Institución. |
| Público objetivo | Personal Interno. |

Tabla 2 Acción No. 2 del Plan de Comunicación E pesista Irma Elizabeth Letrán Puluc. Fuente Propedéutica de Fase 2 EPS Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, Universidad de San Carlos de Guatemala.

2.6.2.1 Visualización de la de la Creación de una Cartelera para la DICABI.



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE
GUATEMALA
Ministerio de Finanzas Públicas

CARTELERA INFORMATIVA DICABI

**Cumpleañeros del mes de
AGOSTO**



Reuniones de Trabajo



- Elmer Miranda
- Wendy García

Resolviendo Dudas



- Volumen de trabajo
- ¿Cómo se distribuirá?
- ¿Qué proponene para que la sección sea unida?
- ¿Es necesario hacer horas extras debido al volumen de trabajo?

2.6.3 Acción No. 3

| Acción No. 3 | |
|---|---|
| A qué estrategia corresponde la acción: | Fortalecer los procesos internos |
| Problema | Por la falta de implementar y desarrollar herramientas de trabajo, eso conlleva al gran volumen de trabajo. |
| Producto | Capacitar al personal interno. |
| Objetivo comunicacional | Reforzar las actuales herramientas de comunicación interna. |
| Público objetivo | Personal Interno |

Tabla 3 Acción No. 3 del plan de Comunicación E pesista Irma Elizabeth Letrán Puluc. Fuente Propedéutica de Fase 2 EPS Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, Universidad de San Carlos de Guatemala.

2.6.3.1 Ficha técnica de 1era. Capacitación a la DICABI.

1era. Capacitación

| | |
|-------------------------|--|
| Fecha 15 de mayo | Expositora: Epesista Irma Elizabeth Letrán |
| Hora: 11:00 A.M. | Conoce los servicios que presta la Dirección de DICABI. |
| Lugar sala de reuniones | Reforzar la Comunicación Interna con mis compañeros de trabajo |

2.6.3.2 Ficha Técnica de 2DA. Capacitación a la DICABI.

2da. Capacitación

| | |
|--------------------------|--|
| Fecha 19 de junio | Expositora Epesista Irma Elizabeth Letrán |
| Hora 11:00 horas | Tema: Herramientas de Procesos Internos 2 |
| Lugar: sala de reuniones | Continuar con el conocimiento de los servicios que presta la DICABI. |

2.6.4.1 Acción No. 4

| Acción No. 4 | |
|---|--|
| A qué Estrategia corresponde la acción: | Fortalecimiento de procesos Externos |
| Problema | Por falta de herramientas son desfavorables para la Institución los servicios que se prestan. |
| Producto | Creación de un Banner, donde indica la información de los servicios en línea que presta la DICABI. |
| Objetivo Comunicacional | Reforzar las herramientas existentes. |
| Grupo Objetivo | externo |

Tabla 4 Acción No. 4 del Plan de Comunicación E pesista Irma Elizabeth Letrán Puluc. Fuente Propedéutica de Fase 2 EPS Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, Universidad de San Carlos de Guatemala.

2.6.4.2 Creación de un Banner para la DICABI.

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE
GUATEMALA
Ministerio de Finanzas Públicas

**Dirección de Catastro y Avalúos
de Bienes inmuebles**
-DICABI-
Departamento de Registros Fiscales

**Servicios con atención
al público**

- Emisión de Certificación de Carencias de Bienes Inmuebles
- Emisión de Estados Matriculares
- Actualizaciones matriculares por avisos notariales electrónicos y expedientes
- Consulta de archivo de originales
- Emisión de Certificaciones de Matrícula Fiscal

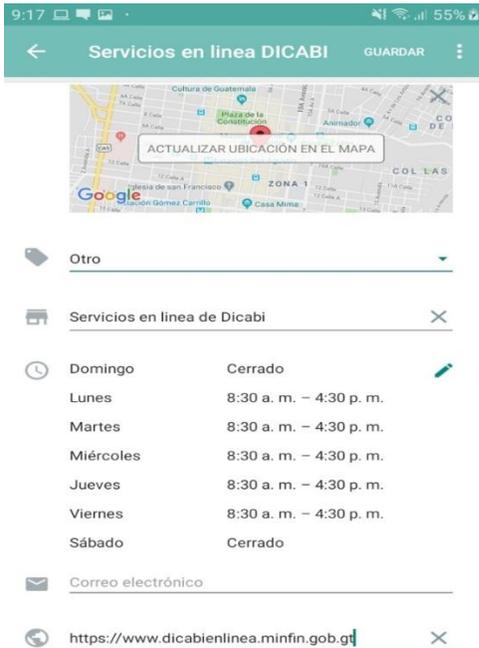
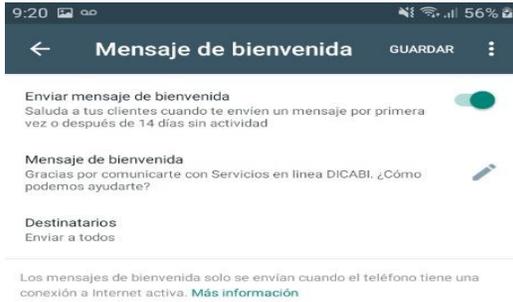
Visita nuestra página
<http://dicabienlinea.minfin.gob.gt>

2.6.5 Creación de WhatsApp Institucional para la DICABI.

| Acción No. 5 | |
|---|---|
| A qué Estrategia corresponde la acción: | Fortalecimiento de los procesos internos y externos |
| Problema | Por falta de herramientas son desfavorables para la Institución los servicios que se prestan. |
| Producto | Creación de WhatsApp, donde se podrá dar información interna y externa de DICABI. |
| Objetivo Comunicacional | Utilizar los medios de la tecnología |
| Grupo Objetivo | Interno y externo |

Tabla 5 Acción No. 5 del Plan de Comunicación E pesista Irma Elizabeth Letrán Puluc. Fuente Propedéutica de Fase 2 EPS Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, Universidad de San Carlos de Guatemala.

2.6.5.1 Visualización de la portada e información que llevara la página de WhatsApp



CAPITULO III

3. Informe de ejecución

3.1. Proyecto Desarrollado

Estrategia de Comunicación para el Fortalecimiento de la Comunicación Interna para la Dirección de Catastro y Avalúo de Bienes Inmuebles –DICABI-, del Ministerio de Finanzas Publicas.

3.1.1 Financiamiento

La inversión de dicho proyecto fue de Q21, 000.00, incluyendo los honorarios del epesista el 80% fue inversión de la Institución y un 20% por la epesista, pero el proyecto queda para un futuro cercano, ya que hay proyectos que se le darán prioridad, dejándolo para un futuro.

3.1.2 Presupuesto

El presupuesto utilizado para la ejecución de la estrategia de comunicación se describe a continuación.

|  | | |  |
|---|----------|----------------|---|
| Descripción del producto o servicio | Cantidad | Costo unitario | Costos |
| Asesoría Comunicacional, epesista | 1 | Q8,000.00 | Q8,000.00 |
| Diseño Grafico | 2 | Q4,000.00 | Q8,000.00 |
| Creatividad | 2 | Q1,000.00 | Q2,000.00 |
| Elaboración de Audiovisuales | 2 | Q1,000.00 | Q2,000.00 |
| Toma de fotografías | 2 | Q500.00 | Q1,000.00 |
| Capacitación | 2 | Q1,000.00 | Q2,000.00 |
| Coffe break para capacitación | 2 | Q500.00 | Q1,000.00 |
| Total del Proyecto | _____ | _____ | Q24,000.00 |

Tabla del Presupuesto de ejecución de Plan de Comunicación para la DICABI. Fuente epesista Irma Elizabeth Letrán Puluc. Los recursos fueron proporcionados por la institución y refacción por la epesista.

3.1.3. Beneficiarios

El beneficiario directo e indirecto de este proyecto son todos los colaboradores de la Dirección de Catastro y Avalúo de Bienes Inmuebles.

| BENEFICIARIO | BENEFICIO OBTENIDO |
|--|--|
| Primario | Cartelera informativa, boletín o trifoliar informativo, banner de información y capacitaciones al personal. |
| Agenda | Fortalecimiento de los procesos internos y externos con el correcto uso y aplicación de las herramientas de comunicación, Se visualizara una esquema total del trabajo mensual, se tomara mejores decisiones en cuanto a la organización y distribución del trabajo y constantes capacitaciones. |
| Secundario | Con la ampliación de servicios, el servidor público podrá centralizar sus necesidades en cada departamento y ser atendido con más agilidad y prontitud en los procesos. |
| Personas que utilizan los servicios | Al fortalecer los procesos internos y externos, habrá más afluencia de personas utilizando estos servicios. |

Tabla Beneficiario de ejecución de Plan de Comunicación, para la DICABI, fuente: epesista Irma Elizabeth Letran.

3.1.4. Recursos Humanos

A continuación se hace mención de personas que participaron para que se llevaran a cabo cada una de las actividades.

| Personal | Puesto | Actividad |
|----------------------------|--|-------------------------------------|
| Amílcar Barrios | Jefe del Depto. De Registros Fiscales | Validación del Proyecto |
| Elmer Miranda | Subjefe del Depto. De Registros Fiscales | Validación del formato del Proyecto |
| Magister Sergio Mazariegos | Jefe de Avisos Notariales | Asesor del proyecto |

Tabla de las personas que autorizaron la ejecución del Plan Comunicacional de la Dirección de Catastro y Avalúo de Bienes Inmuebles. Fuente: Epesista Irma Elizabeth Letrán Puluc.

3.1.5 Área Geográfica de Acción

Toda la ejecución del proyecto y sus acciones se llevaron a cabo en la Dirección de Catastro y Avalúos de Bienes Inmuebles, ubicada en la 8ª. Avenida y 21 calle, centro cívico zona 1, ciudad capital de Guatemala.

3.2 Estrategias y acciones desarrolladas

Para el cumplimiento de los objetivos en el Plan de Comunicación se desarrollaron cuatro estrategias.

- Creación de un boletín o trifoliar informativo
- Creación de una cartelera informativa
- Capacitación del personal
- Creación de un banner con los servicios que presta DICABI.

3.2.1 Acciones Desarrolladas

3.2.1.1 Acción Desarrollada: Creación de un boletín o trifoliar informativo

El propósito del boletín es dar a conocer los servicios en línea que presta la DICABI, para que el público tenga más acceso a esta plataforma. Y solo se hizo un intento contando que las autoridades estuvieran de acuerdo a la propuesta.

Usted puede contar con asesoría para cualquier consulta que quiera hacernos, puede comunicarse a nuestros teléfonos donde gustosamente le atenderemos y se le puedan dar las directrices de cómo utilizar nuestros servicios.

Para los notarios que quieran usar estos servicios tienen que presentarse con su carné de colegiado, donde personas especializadas ingresarán sus datos al sistema y le darán un código para que pueda tener acceso a todos nuestros servicios. También es una herramienta que puede servir a las personas del interior de nuestro país.

DONDE LE DARÁN INFORMACIÓN DE NUESTROS SERVICIOS

Dirección:
8ª. Avenida 20-65 zona 1
Piso 11, ala oriente,
Torre del Ministerio
de Finanzas Públicas,
Centro Cívico, ciudad de
Guatemala

El horario de atención:
De lunes a viernes de 8:30 a 16:00

Teléfono:
23228888
extensiones 11137-11118-1119

Correo electrónico:
infodicabi@minfin-gob.gt

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA
Ministerio de Finanzas Públicas

DICABI

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA
Ministerio de Finanzas Públicas

Boletín Informativo -DICABI-

Dirección de Catastro y Avalúo de Bienes Inmuebles -DICABI-

Servicios desde el portal electrónico de DICABI

Ilustración y propuesta del nuevo Boletín Informativo para la DICABI, trifoliar tamaño carta, Fuente Irma Letrán.

Nuestros servicios electrónicos institucionales

Conozca y denos la oportunidad de servirle virtualmente desde los servicios en línea institucional.

Ingrese a:

Dicabi.minfin.gob.gt/



¡Donde le serviremos gustosamente!

La Dirección de catastro y avalúo de Bienes Inmuebles del Ministerio de Finanzas Públicas, tiene definidas sus funciones legales en el Acuerdo Gubernativo de su creación 28 de diciembre de 1978, así como en la Ley de Impuesto Único Sobre Inmuebles, Decreto 15-98 del Congreso de la República de Guatemala.

Los servicios que presta actualmente el Departamento de Registros Fiscales, de la Dirección de Catastro y Avalúo de Bienes Inmuebles son:

- Emisión de Certificación de Carencias de Bienes Inmuebles
- Emisión de Estados Matriculares
- Actualizaciones matriculares por avisos notariales electrónicos y expedientes
- Consulta de archivo de originales
- Emisión de Certificaciones de Matrícula Fiscal





Usted como usuario puede acceder a todos los servicios que presta la DICABI, para su comodidad.

Con gusto será bien atendido de acuerdo a sus necesidades, también ya puede consultar algún bien inmueble ingresando su número de DPI, y para los abogados y notarios, ya pueden acceder a esta plataforma donde pueden ingresar su aviso notarial electrónico.

Ingresan a una bandeja del servidor y en el instante puede ser trabajado su expediente, a la vez que consultar el estado matricular resultado de las operaciones efectuadas, y por este medio puede obtener su hoja de recibido donde se le asigna un número para que el notario pueda darle seguimiento.



Ilustración y propuesta del nuevo Boletín Informativo para la DICABI, trifoliar tamaño carta, Fuente Irma Letrán.

3.2.1.2 Acción Desarrollada: Creación de una cartelera informativa

La nueva creación de dicha cartela es para celebraciones de cumpleaños y para reuniones de trabajo y cuando hay dudas en cuanto a trabajo.



Ilustración y Propuesta de la Nueva Cartelera informativa para DICABI, tiene de medidas 39 pulgadas por 31pulgadas (39"x31"). Diseñada por Irma Letrán.

3.2.1.3 Acción Desarrollada: Capacitación al personal.

El motivo por el cual se tiene que capacitar al personal es para que estén actualizados en las innovaciones de la DICABI.



Fotografía de personas que capacitan a nivel departamental para dar a conocer los servicios que presta la DICABI.

3.2.1.4 Acción desarrollada: Creación de un Banner

El propósito de la creación de un Banner es dar a conocer los servicios en línea que presta la DICABI, donde todo el público pueda verla y utilizar estos servicios para una mejor atención, donde se ahorran tiempo y dinero al poder hacer sus trámites en la comodidad de su casas, y ahorrarse al viajar hacia la capital.



Gobierno de la República de Guatemala
Ministerio de Finanzas Públicas

Dirección de Catastro y Avalúos de Bienes inmuebles
-DICABI-
Departamento de Registros Fiscales

Servicios con atención al público

- Emisión de Certificación de Carencias de Bienes Inmuebles
- Emisión de Estados Matriculares
- Actualizaciones matriculares por avisos notariales electrónicos y expedientes
- Consulta de archivo de originales
- Emisión de Certificaciones de Matrícula Fiscal

Visita nuestra página
<http://dicabienlinea.minfin.gob.gt>

MINISTERIO DE FINANZAS PÚBLICAS

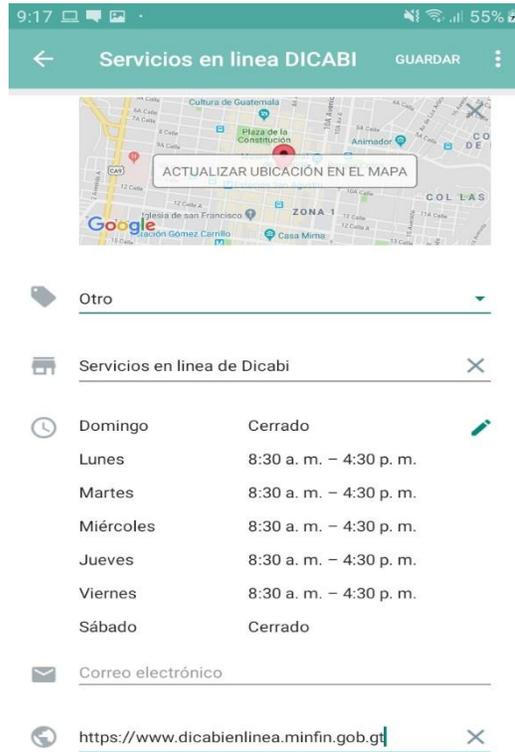
Banner con la información para los servicios en línea, de la DICABI, epesista Irma Elizabeth Letran Puluc sus medidas son 60cm. X 160cm.

3.2.1.5 Acción desarrollada: Creación de WhatsApp Institucional.

Al crear este chat, servirá para interactuar con el personal tanto interno como externo y servirá para resolver dudas y por comunicarse para dar un mejor servicio al contribuyente.



Visualización del nuevo Logotipo que llevará el Chat Institucional de la DICABI, creado por la epesista Irma Elizabeth Letran Puluc.



Imágenes de como quedo la creacion de dicho chat. Elaborado por la epeista Irma Elizabeth Letran Puluc.



Imagen que ya se puede utilizar el servicio tanto interno como externo de la Institucion, elaborado por la epesista Irma Elizabeth Letran Puluc.

3.3 Cronograma de Actividades

| Cronograma de Actividades | | | | | | | | | | | | |
|--|------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|
| Mes | Mayo | | | | Junio | | | | Julio | | | |
| Semana | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Actividades | | | | | | | | | | | | |
| Reunión de acercamiento con Director General y Jefes del Departamento, para determinar necesidades en las herramientas de procesos internos. | | | | | | | | | | | | |
| Asignación de acciones de comunicación | | | | | | | | | | | | |
| Revisión de contenidos y aclaración de dudas por el señor Elmer Miranda. | | | | | | | | | | | | |
| Entrega de plan de Comunicación | | | | | | | | | | | | |
| Investigación, organigrama de direcciones de la Dirección de Catastro y Avalúos de Bienes Inmuebles. | | | | | | | | | | | | |
| Entrevistas para crear perfil a colaboradores de la Dirección de comunicación | | | | | | | | | | | | |
| Presentación del nuevo slogan | | | | | | | | | | | | |
| Perfiles Actualizados | | | | | | | | | | | | |

| Cronograma de Actividades | | | | | | | | | | | | |
|--|------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|
| Mes | Mayo | | | | Junio | | | | Julio | | | |
| Semana | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Actividades | | | | | | | | | | | | |
| Finalización de fase de ejecución de EPS | | | | | | | | | | | | |
| Entrega de informe final de ejecución | | | | | | | | | | | | |

Cronograma de actividades, epesista Irma Elizabeth Letrán Puluc.

3.4 Control y Seguimiento

Como parte de este proyecto se les informo a las autoridades del Departamento de Registros Fiscales, Dirección de Catastro y Avalúo de Bienes Inmuebles, DICABI, para dar a conocer este proyecto y que pudieran realizar estas acciones.

Quedará este proyecto a futuras oportunidades para que se desarrollen, ya queda a discreción de las autoridades poner en práctica dicho proyecto.

CONCLUSIONES

Es indudable que la comunicación, la divulgación y promoción de un proyecto garantiza el éxito del mismo, podrá ser la última innovación en cualquier materia de cualquier campo que si nadie la conoce está condenada a nunca desarrollarse, es por esto que este proyecto trata de dar a conocer la ruta que con herramientas informáticas, promover un proceso que traerá gran beneficio a los guatemaltecos.

Al seguir las estrategias propuestas en la planificación de este proyecto se logran cambios marcados dentro del área, así como un fortalecimiento comunicacional interno y externo del departamento; y comunicación más fluida entre los trabajadores no solamente del Departamento sino a nivel nacional y Departamental.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda el buen uso de las herramientas internas para elevar la calidad de servicios que presta la DICABI, con el propósito de dar un mejor servicio.
- Se recomienda la implementación de reuniones mensualmente, con el objeto de revisar si se ponen en práctica algunas acciones y reducir el agotamiento del personal a través de una equidad en la fuerza de producción.
- Se recomienda apoyo económico de parte de dirección para que estos proyectos echen andar al 100 % y que tanto el personal interno como el externo queden satisfechos de dichos servicios.
- Aplicar las estrategias que se brindan en el presente plan de comunicación a los diferentes departamentos de la Institución.
- Reforzar las capacitaciones e inducciones con el tema de los servicios en línea, específicamente en los Departamentos y Municipalidades del país.

GLOSARIO

- **DICABI:** Dirección de Catastro y Avalúos de Bienes Inmuebles.
- **Acción:** Hecho, acto u operación que implica actividad, movimiento o cambio y normalmente un agente que actúa voluntariamente.
- **Amenazas:** Se refiere a las situaciones adversas o negativas procedentes el exterior a las que se enfrentan las organizaciones.
- **Analizar:** Someter algo a un análisis. Estudio detallado de algo, especialmente de una obra o de un escrito.
- **Atribuciones:** Cada una de las facultades o poderes que corresponden a cada parte de una organización pública o privada según las normas que las ordenen.
- **Comunicación:** Es un proceso de interacción social, es decir un emisor y un receptor se transmiten mensajes entre sí a través de un canal bajo un mismo código.
- **Comunicación Externa:** Conjunto de operaciones de comunicación destinadas a los públicos externos de una empresa o Institución.
- **Comunicación Interna:** Es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al trabajador.
- **Comunicacional:** Pertenece o relativo a la comunicación.
- **Cronograma:** Calendario de trabajo.
- **Debilidades:** Deficiencias que impiden alcanzar metas fijadas con anterioridad.

- **Delimitación:** Determinar o fijar con precisión los límites de algo.
- **Dependencias:** Sección o colectividad subordinada a un poder, Oficina Pública o Privada, dependiente de otra superior.
- **Diagnóstico:** Proceso que sirve para reconocer algo.
- **Difusión:** Extensión, dilatación viciosa en lo hablado o escrito.
- **Ejecución:** un encargo o una orden.
- **Beneficiario:** Dicho de una personal que resulta favorecida por algo.
- **Canal:** Conducto físico por el que circula el mensaje.
- **Canales Digitales:** Composición de plataformas como la página web, estrategia en las redes sociales, correo electrónico y aplicaciones para móviles.
- **Cliente:** Persona que compra en una tienda, o que utiliza con asiduidad los servicios de un profesional o empresa.
- **Correo electrónico:** Sistema de transmisión de mensajes por computadora a través de redes informática.
- **Diagnóstico:** El diagnostico (del griego diagnostikos, a su vez del prefijo día, “a través”, gnosis, “conocimiento” o apto para conocer”) alude, en general, al análisis que se realiza para determinar cualquier situación y cuáles son las tendencias. Esta determinación se realiza sobre la base datos y hechos recogidos y ordenados sistemáticamente, que permiten juzgar mejor que es lo que eta pasando.
- **Digital:** Dicho de algunos medios de comunicación, especialmente de prensa, que se publican en internet o en un formato electrónico.

- **ECC:** Escuela de Ciencias de la Comunicación.
- **Encuesta:** Conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa de grupo sociales para averiguar estados de opinión o conocer otra cuestiones que les afectan.
- **Estrategia:** Una planificación de algo que se propone un individuo o grupo
- **Financiamiento:** Acción y efecto de financiar.
- **Financiar:** Sufragar los gastos de una actividad, de una obra etc.
- **Interesado (a):** Que tiene interés en algo
- **Método:** Modo de decir o hacer con orden.
- **Metodología:** Conjunto de métodos que se siguen en una investigación científica o en una exposición doctrinal.
- **Observar:** Mirar con atención y recato.
- **Observación:** Acción y efecto de observar.
- **Organigrama:** Sinopsis o esquema de la organización de una entidad, de una empresa o de una tarea.
- **Oportunidades:** Son aquellos factores que resultan positivos, favorables, explotables, que se deben descubrir en el entorno en el que actúa la empresa, y que permiten obtener ventajas competitivas.

- **Página web:** Conjunto de informaciones de un sitio web que se muestran en una pantalla y que puede incluir textos, contenidos audiovisuales y enlaces con otras páginas.
- **Plan:** Modelo sistemático de una actuación pública o privada, que se elabora anticipadamente para dirigirla o encauzarla.
- **Plataforma:** Entorno informático determinado, que utiliza sistemas compatibles entre sí.
- **Proyecto:** Designio o pensamiento de ejecutar algo, Primer esquema o plan de cualquier trabajo que se hace a veces como prueba antes de darle forma definitiva.
- **Red social:** Plataforma digital de comunicación global que pone en contacto a gran número de usuarios.

BIBLIOGRAFIA

Fuentes de consultas:

- Públicas Md. (29 de Enero de 2014), Reglamento Interno del Ministerio Finanzas Publicas, Reglamento Interno del MINFIN, Artículo 80, Acuerdo Gubernativo Número 26-2-2014. Guatemala.
- Payan Somet, F.J (2007). Codificación de Fuentes. Lección 4.
- Dirección de Catastro y Avalúo de Bienes Inmuebles, M.d. (06 de octubre de 2,016). Manual de procedimientos. Guatemala.
- Dirección de Catastro y Avalúo de Bienes Inmuebles, M.d. (Octubre de 2,016). Manual de Funciones, Actualizaciones, Guatemala.
- Dirección de Catastro y Avalúo de Bienes Inmuebles, M.d. (Noviembre de 2,013), Manual de Puestos, de la Dirección de Catastro y Avalúos de Bienes Inmuebles, Guatemala.
- Manual de Funciones de la Dirección de Catastro y Avalúo de Bienes Inmuebles, Guatemala.
- Dirección de Catastro y Avalúo de Bienes Inmuebles, M.d.(Noviembre de 2,013)
- Públicas Md. (29 de Enero de 2014), Reglamento Interno del Ministerio Finanzas Publicas, Reglamento Interno del MINFIN, Artículo 80, Acuerdo Gubernativo Número 26-2-2014. Guatemala.
- Payan Somet, F.J (2007). Codificación de Fuentes. Lección 4.
- Dirección de Catastro y Avalúo de Bienes Inmuebles, M.d. (06 de octubre de 2,016). Manual de procedimientos. Guatemala.
- Dirección de Catastro y Avalúo de Bienes Inmuebles, M.d. (Octubre de 2,016). Manual de Funciones, Actualizaciones, Guatemala.
- Dirección de Catastro y Avalúo de Bienes Inmuebles, M.d. (Noviembre de 2,013), Manual de Puestos, de la Dirección de Catastro y Avalúos de Bienes Inmuebles, Guatemala.
- Manual de Funciones de la Dirección de Catastro y Avalúo de Bienes Inmuebles, Guatemala.

- Dirección de Catastro y Avalúo de Bienes Inmuebles, M.d.(Noviembre de 2,013)
- Acuerdo Ministerial número 323-2018
- Acuerdo Ministerial número 321-2018
- Acuerdo Gubernativo 112-2018

E GRAFIA

HERNANDEZ Sampiere Roberto y otros 2003;18) Metodología del estudio

<http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/19353/Capitulo3.pdf>

La observación –Lidia Díaz Sanjuan –texto-

http://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/publicaciones/La_observacion_Lidia_Diaz_Sanjuan_Texto_Apoyo_Didactico_Metodo_Clinico_3_Sem.pdf

López Roldan Pedro Metodología de la Investigación

https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf

ANEXOS

| | | |
|---|---|---|
|  | Universidad de San Carlos de Guatemala, Escuela de Ciencias de la Comunicación, EPS. |  |
| | GUIA DE OBSERVACION | |
| FECHA | | Guatemala, 24 de enero de 2019 |
| INSTITUCION | | Ministerio de Finanzas Publicas |
| TIEMPO | | 2 horas en cada uno de los acercamientos. |
| PERIODO | | 24 al 28 de enero de 2019 |
| RESULTADOS | | <p>Para poder hacer las observaciones de la plataforma que es utilizada por la Dirección de Catastro y Avalúos de Bienes Inmuebles, es para dar a conocer el funcionamiento de los servicios en línea que presta la Institución, la misma tiene varias funciones la cual implementa la consulta electrónica matricular, carencia de bienes, aviso electrónico. Etc.</p> <p>Se pudo observar, la falta de cartelera informativa para uso informativo del personal interno de DICABI, banners de información, boletín o trifoliar para uso exclusivo interno y externo.</p> |



Escuela de ciencias de la comunicación
Ejercicio profesional supervisado



La siguiente encuesta tiene como objetivo determinar si existe una estrategia comunicacional en la Dirección de Catastro y Avalúo de Bienes Inmuebles del Ministerio de Finanzas Pública.

Nombre: _____

Cargo: _____ Fecha: _____ Duración: 10 minutos.

1. ¿Conoce usted la nueva plataforma de los servicios en línea que presta la DICABI?

Sí _____ No _____

2. ¿Considera usted que existe suficiente información acerca de la nueva plataforma de los servicios en línea que presta la DICABI?

Sí _____ No _____

3. ¿Considera usted que existe medios de divulgación (cartelera, volantes, banners, publicaciones, mesa informativa, etc.) de la nueva plataforma de los servicios en línea que presta la DICABI?

Sí _____ No _____

4. ¿Existe personal o una oficina encargada de promover y dar información a los usuarios de la nueva plataforma de los servicios en línea que presta la DICABI?

Sí _____ No _____

5. ¿Considera usted que los usuarios del DICABI están informados acerca de la nueva plataforma de los servicios en línea?

Sí _____ No _____



Matriz o vaciado de la encuesta.



1. ¿Conoce usted la nueva plataforma de los servicios en línea que presta la DICABI?
Si _____12
No _____

2. ¿Considera usted que existe suficiente información acerca de la nueva plataforma de los servicios en línea que presta la DICABI?
Si _____8
No _____2

3. ¿Considera usted que existe medios de divulgación (carteleros, volantes, banners, publicaciones, mesa informativa, etc.) de la nueva plataforma de los servicios en línea que presta la DICABI?
Si _____10
No _____4

4. ¿Existe personal o una oficina encargada de promover y dar información a los usuarios de la nueva plataforma de los servicios en línea que presta la DICABI?
Si _____9
No _____8
No contestaron _____3

5. ¿Considera usted que los usuarios del DICABI están informados acerca de la nueva plataforma de los servicios en línea?
Si _____9
No _____8
No contestaron _____3

Fotografías del Departamento de Registros Fiscales



Fotografía 1. Exterior del Ministerio de Finanzas Publicas Centro Cívico



Fotografía 2. Personal de Registros Fiscales de la Dirección de Catastro y Avalúos de Bienes Inmuebles



Fotografía 3. Amílcar Barrios, Jefe del Departamento de Registros Fiscales.



Fotografía 4. Elmer Miranda González, Subjefe del Departamento de Registros Fiscales.



Fotografía 5. Licenciado Sergio Mazariegos, Jefe de la Sección de Avisos Notariales-



Fotografía 6. Elmer Miranda, Subjefe del Depto. de Registros Fiscales Asistentes Licda. Harriet Caballeros y Licda. Celia Castillo. Capacitaciones a las Municipalidad y reuniones con los Abogados y Notarios a nivel Departamental.



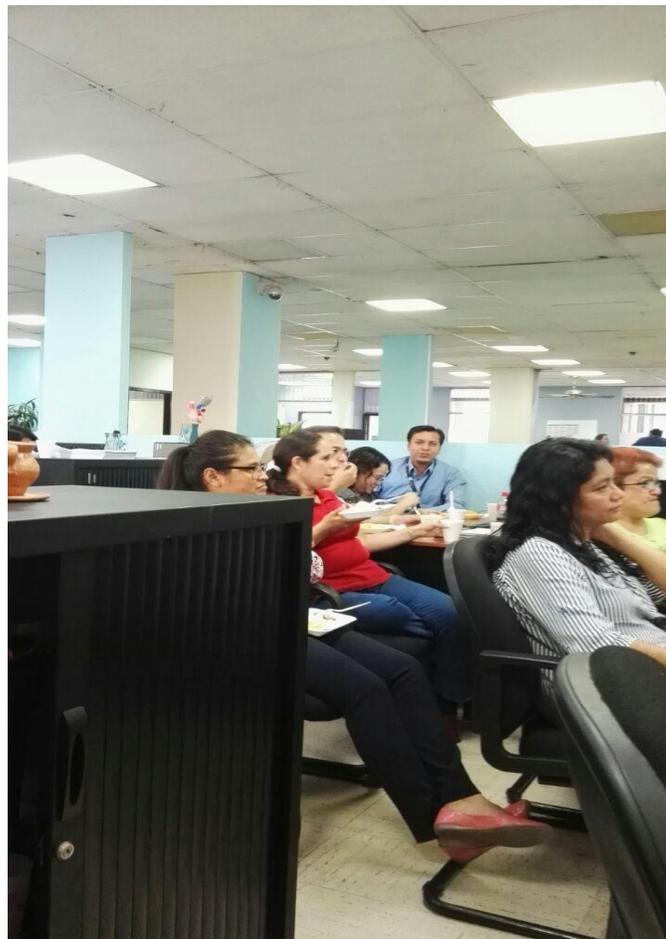
Fotografía 7, entrevistando a la Licenciada Clara Matilde Alvares Alvarado Jefa de los servicios en línea de DICABI



Fotografía 8, entregando formulario de encuestas de los servicios que presta la dirección de Catastro y Avalúos de Bienes Inmuebles



Fotografía 9, capacitaciones del personal, epesiste Irma Letrán



Fotografía 10, capacitaciones del personal, tomadas por la epesista Irma Letrán.



Fotografía 11, celebración de cumpleaños con las compañeras



Fotografía 12, refacción con los compañeros de la DICABI, después de una capacitación, foto tomada por Irma Letrán



Fotografía 13, capacitaciones con el personal de la DICABI.



Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada

Nombre del Alumno (a): Irma Elizabeth Letran Puluc
No. Carné y DPI: 8815643/1684745060101
Jefe o Encargado (a): Licenciado Sergio Odonel Mazariegos Ventura, Coordinador de Matricula Fiscal, Departamento de Registros Fiscales. DICABI.
Institución o Empresa: Dirección de Catastro y Avalúo de Bienes Inmuebles, MINFIN.
Supervisor de EPSL: Lic. Josué Andrade

| Sem. No. | Fechas | MES | HORAS PRACTICADAS | | | | | | Total horas en la Semana |
|---|------------------|-------|-------------------|------|-------|------|------|------|--------------------------|
| | | | Lun. | Mar. | Mier. | Jue. | Vie. | Sáb. | |
| 1 | Del: 13 / Al: 18 | Mayo | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | X | 40 hrs. |
| 2 | Del: 20 / Al: 24 | Mayo | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | X | 40 hrs. |
| 3 | Del: 27 / Al: 31 | Mayo | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | X | 40 hrs. |
| 4 | Del: 03 / Al: 07 | Junio | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | X | 40 hrs. |
| 5 | Del: 10 / Al: 14 | Junio | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | X | 40 hrs. |
| 6 | Del: 17 / Al: 21 | Junio | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | X | 40 hrs. |
| 7 | Del: 24 / Al: 28 | Junio | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | X | 40 hrs. |
| 8 | Del: 02 / Al: 04 | Julio | | 8 | 8 | 4 | X | X | 20 hrs. |
| 9 | Del: / Al: | | | | | | | | |
| 10 | Del: / Al: | | | | | | | | |
| TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS | | | | | | | | | 300 hrs. |

(f) Lic. Sergio Odonel Mazariegos Ventura
 Coordinador de Matricula Fiscal
 Departamento de Registros Fiscales
 Dirección de Catastro y Avalúo de Bienes Inmuebles

(f) Lic. Josué Andrade
 Supervisor EPS LICENCIATURA
 Colegiado No. 30708
 EPSL