

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



*“Estrategias de comunicación para el fortalecimiento de la imagen institucional de la
Gobernación Departamental de Chimaltenango”*

Informe final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:
OTILIA YASMIRA SALAZAR GIRÓN

CARNÉ 201022503

Previo a portar el título de:

LICENCIADA 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 Trujillo

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

Lic. 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, 5 de 09 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 "Otilia Yasmira Salazar Girón" con número de carné: "201022503" 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 "DIRECCIÓN GENERAL" cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del 14 de 05 al 16 de 07 del año en curso; tiempo durante el cual ejecuto el proyecto comunicacional: "ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA GOBERNACIÓN DEPARTAMENTAL DE CHIMALTENANGO" entregando el material respectivo y debidamente recibido por: "GOBERNACIÓN DEPARTAMENTAL DE CHIMALTENANGO"

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,

Firma y sello _____

Sr. Axel Figueroa

Gobernador Departamental de Chimaltenango





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



Guatemala, 4 de octubre de 2019


Estudiante
Otilia Yasmira Salazar Girón
Carné: 201022503
Escuela de Ciencias de la Comunicación, USAC

De mi consideración:

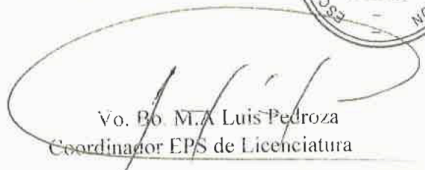
Por este medio informo a usted, que he revisado el informe final de su proyecto de EPS de Licenciatura con título: **“ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA GOBERNACIÓN DEPARTAMENTAL DE CHIMALTENANGO”**. El citado trabajo llena los requisitos del rigor del 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. Josué Andrade
Supervisor EPS de Licenciatura




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

Por una Universidad de Educación Superior Pública y de Calidad

www.comunicacion.usac.edu.gt

Edificio M2, Ciudad Universitaria, zona 12. Teléfono: (502) 2418-8920 Telefax: (502) 2418-8910

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

DEDICATORIA

- A DIOS: Por la vida, su amor, ser quien me guía y sus abundantes bendiciones.
- A MI PADRE: Edwin H. Salazar, por su apoyo incondicional, su amor y su ejemplo, por todo su esfuerzo por tomarme de la mano y guiarme en cada etapa de mi vida, por sostenerme y nunca dejarme caer.
- A MI MADRE: Yasmira N. Girón, por su apoyo y cariño.
- A MI ESPOSO: Eddy J. Pérez por su amor, amistad y apoyo; por amarme y comprenderme en cada etapa de mi carrera y vida, por acompañarme, cuidarme y protegerme.
- A MI HIJO: Matteo José, por ser mi inspiración, mi gran amor, quien me impulsa a ser cada día mejor y enseñarme el amor verdadero.
- A MIS ABUELOS: Haroldo Girón, Melva Gonzales y Otilia Jerez (Q.E.P.D.), por amarme, mimarme y enseñarme.
- A MIS HERMANOS: Edwin y Eduardo por ser mis compañeros de aventuras, sostenerme cuando estoy mal y celebrar con migo mis triunfos, por amarme y protegerme.
- A MI TIO Y PADRINO: Eduardo Salazar, por amarme, apoyarme y enseñarme de la vida, por su amor incondicional y estar en los momentos mas dulces y amargos de mi vida cuidando de mi.
- A MIS TIOS: Melva Girón, Haroldo Girón, Felipe Girón, y Carolina Cruz por su amor, apoyo y consejos.
- A MIS PRIMOS: A todos mis primos por su amor, apoyo y todas las aventuras vividas en especial a Linda Girón (hermana del alma), Andrés y Francisco por todo el cariño demostrado.

AGRADECIMIENTOS

A la **UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**, por ser mi casa de estudios.

A la **ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**, por brindarme buenas experiencias, docentes y amigos.

Al **LICENCIADO JOSUE ANDRADE**, por su amistad, apoyo y la oportunidad de poner en práctica los conocimientos adquiridos.

Al **LICENCIADO LUIS PEDROZA**, gracias por instruirme, por su apoyo en esta etapa y el cariño a lo largo de la carrera.

Al **LICENCIADO LUIS ARMANDO LOPEZ**, por su apoyo y asesoría en este proyecto.

A **ALEX FIGUEROA**, gracias por brindarme el espacio y apoyo para la realización de este proyecto.

ÍNDICE

RESUMEN	I
INTRODUCCIÓN	II
JUSTIFICACIÓN	III
CAPITULO I	1
1.DIAGNÓSTICO	1
1.1.1 Objetivo General	1
1.1.2 Objetivos Específicos.....	1
1.2. LA INSTITUCIÓN	2
1.2.1. Ubicación geográfica.....	2
1.2.2. Integración y alianzas estratégicas.....	2
1.2.3. Antecedentes o historia.....	2
1.2.4. Departamentos o dependencias:	3
1.2.5. Misión.....	12
1.2.6. Visión.....	13
1.2.7. Objetivos Institucionales.....	13
1.2.8. Público Objetivo.....	15
1.2.9. Organigrama.....	16
1.3 METODOLOGÍA.....	18
1.3.1 Descripción del Método.....	18
1.3.2 Técnicas e instrumentos de recolección	18
1.4 RECOPIACIÓN DE DATOS	19
1.4.1 Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado de las encuestas	20
1.5 RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN.....	32
1.5.1 Fortalezas	32
1.5.2 Oportunidades.....	32
1.5.3 Debilidades	32
1.5.4 Amenazas.....	33
CAPÍTULO II	34
2. PLAN DE COMUNICACIÓN.....	34
2.1 ANTECEDENTES COMUNICACIONALES	34
2.2 OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN	34
2.2.1 Objetivo General	34
2.2.2 Objetivos específicos.....	34
2.3 PÚBLICO OBJETIVO.....	34
2.4 MENSAJE.....	35
2.5 ESTRATEGIAS.....	35
2.6 ACCIONES DE COMUNICACIÓN	36

CAPITULO III	40
3. INFORME DE EJECUCIÓN	40
3.1 PROYECTO DESARROLLADO.....	40
3.1.1 Financiamiento:	40
3.1.2 Presupuesto:.....	40
3.1.3 Beneficiarios.....	41
3.1.4 Recursos Humanos	42
3.1.5 Área geográfica de acción	43
3.2 Estrategias y acciones desarrolladas.....	43
3.3 Cronograma o calendario	52
3.4 Control y Seguimiento	53
CONCLUSIONES	56
RECOMENDACIONES	56
GLOSARIO DE TÉRMINOS	57
BIBLIOGRAFÍA	61
E GRAFÍA	61
ANEXOS	63

RESUMEN

- **Nombre de la Institución:**

Gobernación Departamental de Chimaltenango.

- **Nombre del Proyecto:**

“Estrategias de comunicación para el fortalecimiento de la imagen institucional de la Gobernación Departamental de Chimaltenango”

- **Objetivos del Proyecto:**

General:

Implementar un manual de correcto uso y manejo de redes sociales para fortalecer la imagen institucional de la Gobernación de Chimaltenango.

Específicos:

- Elaborar material impreso
- Realizar charlas informativas sobre ley de acceso a la información pública y ley electoral y de partidos políticos
- Elaboración de manual de uso y enlaces de redes sociales y pagina web.

Sinopsis:

La implementación del “manual de uso y buenas practicas de Facebook y pagina web de la Gobernación de Chimaltenango” presenta estrategias de comunicación que fortalecen la imagen institucional. Para la obtención de mejores resultados, las estrategias se ejecutaron en el área interna con los colaboradores de la institución encargados de redes sociales; a través de acciones y materiales que los capacitaron para la utilización de dicho manual.

INTRODUCCIÓN

La constante demanda de la nueva sociedad de la información exigen al Estado el proceso de modernización de la gestión pública, con la actualización y la utilización de herramientas digitales que hacen efectivo el proceso de comunicación, hacen necesario que la Gobernación Departamental de Chimaltenango utilicen de manera correcta las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TICs) con el objeto de mejorar los servicios de información ofrecidos a los ciudadanos de una manera eficiente y eficaz de la gestión pública, incrementar la transparencia del sector público y aumentar la participación ciudadana, considerando como base los principios, sencillez y celeridad como lo establece la Ley de Acceso de Información Pública.

El presente informe se inicia con la presentación de los objetivos de comunicación de dicha investigación, además de exponer la problemática comunicacional que existe en dicha institución y las acciones que se tomaron para eliminar dichas barreras.

JUSTIFICACIÓN

El creciente y significativo uso de las tecnologías de la información en el mundo actual implica que la Gobernación Departamental de Chimaltenango debe actualizarse con las nuevas herramientas digitales en línea, ya que la utilización de éstos facilita y agiliza el acceso a la información pública para así lograr la obtención de resultados mas eficaces.

Como resultado del fácil acceso a la información pública, se creo la Pagina Web y Pagina de Facebook de la institución, con el objetivo de facilitar el proceso de solicitar y tener acceso a la información pública de la institución, tal como lo demanda la Ley de Acceso a la Información Pública en su artículo 39.

El propósito del presente informe es que los colaboradores de la Gobernación Departamental de Chimaltenango conozcan y utilicen la Pagina Web y redes sociales de la institución, como una herramienta digital que les permita estar informados e informar a los ciudadanos de la información pública de oficio establecida en el artículo 10 de la Ley de Acceso a la Información Pública, Decreto 57-2008. Asimismo con la utilización de estas herramientas informáticas incrementaran la participación ciudadana utilizando la **World Wide Web (WWW)** o red informática mundial es un sistema de distribución de documentos de hipertexto o hipermedia interconectados y accesibles vía internet. Cabe mencionar que es imperativo para la Institución de Gobernación, en consideración a lo establecido en el articulo 6 del Decreto 57-2008.

Asimismo, la utilización y correcto manejo de estas herramientas digitales podría ayudar a mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, aumentando la eficiencia y eficacia de la gestión pública moderna, así como el incrementar el principio de la máxima transparencia de la institución y motivando la participación ciudadana.

CAPITULO I

1. DIAGNÓSTICO

1.1 OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO

1.1.1 Objetivo General

Elaborar un diagnóstico de comunicación interna de la Gobernación Departamental de Chimaltenango.

1.1.2 Objetivos Específicos

- Verificar si se comprenden los procesos de ejecución del manejo de información de las redes sociales.
- Determinar que medio es el más adecuado para trasladar la información institucional de la Gobernación Departamental de Chimaltenango.
- Verificar si los medios digitales son adecuados.
- Comprobar el nivel de aceptación del recurso digital.
- Verificar el nivel de aceptación del medio digital de parte de los colaboradores.
- Comprobar el conocimiento sobre la utilización de las redes sociales de la Gobernación de Chimaltenango.

1.2. LA INSTITUCIÓN

Gobernación Departamental de Chimaltenango

1.2.1. Ubicación geográfica

La Gobernación Departamental de Chimaltenango se encuentra ubicada en la 1ª avenida 2-15 zona 3 de Chimaltenango

1.2.2. Integración y alianzas estratégicas

La Gobernación Departamental de Chimaltenango con un área de oficina de asistencia de seguridad, a través de esta hacen diferentes convocatorias a reuniones de seguridad ciudadana, dichas reuniones se llevan a cabo con representantes de la Municipalidad de Chimaltenango, con la Comisaria 73, el Ministerio Público “MP”, la Procuraduría General de la Nación “PGN” y la red de la niñez, adolescencia y la juventud; estas reuniones se dan con el fin de realizar alianzas estratégicas para coordinar conjuntamente acciones en beneficio de la seguridad ciudadana en especial de la seguridad ciudadana del departamento de Chimaltenango.

1.2.3. Antecedentes o historia

A pesar de que la Gobernación Departamental de Chimaltenango no tiene una historia propia, comparte los mismos antecedentes históricos con las demás Gobernaciones departamentales del país, por tanto según la Coordinación de Organización y Métodos Dirección de Planificación Gobernaciones Departamentales (2013):

Las Gobernaciones Departamentales tienen su origen desde la época Colonial, cuya organización política administrativa la conformó la Capitanía General del Reino de Guatemala, cuando el territorio estaba administrado por el Capitán General, los Didores o Jueces de la Real Audiencia, los Corregidores, los Alcaldes Mayores, los Intendentes y los Ayuntamientos, quienes gobernaban en nombre del Rey de España.

Su origen se remonta desde la época colonial, fecha de la fundación de la Ciudad de Santiago de los Caballeros de Guatemala en 1,524, hasta la independencia en 1821, denominándoles corregidores a los hoy Gobernadores Departamentales.

Durante el gobierno del General Justo Rufino Barrios, en 1,879, se emite la “ Ley Orgánica del Gobierno Político de los Departamentos “ decreto 244, cuyo propósito era contribuir y obtener un buen régimen político, económico y administrativo del país, por lo que se le encomendó a cada gobierno departamental un Jefe, con lo cual aparece la figura de Jefes Políticos.

En el Gobierno del General Jorge Ubico, en 1934, se emite el decreto 1987 “ Ley del Gobierno y Administración de los Departamentos”, con lo cual se deroga el Decreto 244, pero permanece vigente la figura del Jefe Político.

Con la Promulgación del Decreto 227, en el gobierno del Doctor Juan José Arévalo se emite la “ Ley de Gobernación y Administración de los Departamentos de la República”, en el año de 1946, donde se crea la figura de Gobernador Departamental y la institución “Gobernación Departamental”, creada para la administración de los departamentos de la República de Guatemala. Dicha ley fue derogada posteriormente y actualmente se encuentra vigente el Decreto del Congreso de la República 114-97, “ Ley del Organismo Ejecutivo”, emitido en el año de 1987.

En la actualidad se le ha adicionado un nuevo rol con el cargo de “Presidentes de los Consejos Departamentales de Desarrollo Urbano y Rural”. Esta denominación se da a partir de 1987 con la Creación de los Consejos de Desarrollo Urbano y Rural. Lo anterior sigue vigente dentro del marco de la “ Ley del Organismo Ejecutivo”, Decreto 114-97.

1.2.4. Departamentos o dependencias:

De conformidad con la ley de acceso a la información pública amparada en el artículo 10 numeral uno de la misma, se proporciona la estructura orgánica de la Gobernación Departamental de Chimaltenango con base al Manual de Organización Funciones y Puestos Gobernaciones Departamentales Primera Edición.

Gobernador Departamental:

Es la Autoridad Máxima del Departamento por delegación expresa del Presidente de la Republica, vela por el buen desenvolvimiento de la gestión pública a nivel departamental ya que propicia e impulsa el pronto y eficaz cumplimiento de las políticas y acciones generales y sectoriales del Gobierno Central; administrativamente esta ubicado en el Despacho de Gobernación Departamental (Coordinación de Organización y Métodos Dirección de Planificación Gobernaciones Departamentales , 2013)

Profesional Jurídico:

Es el encargado de asesorar y apoyar en materia jurídica administrativa y judicial derivado de las funciones de la Gobernación Departamental, redactando documentos con base legal en los cuales el Gobernador Departamental forma parte, atiende todo tipo de consultas sobre aspectos legales, además apoya a la recopilación de documentación requerida para cumplir con lo establecido en la Ley de Acceso a la Información Pública; administrativamente esta ubicado en el Despacho de Gobernación Departamental. (Coordinación de Organización y Métodos Dirección de Planificación Gobernaciones Departamentales , 2013)

Jefe Administrativo Financiero:

Es el encargado de planificar, coordinar, dirigir, organizar, supervisar y evaluar las actividades administrativas financieras que se desarrollan en la Gobernación Departamental de Chimaltenango, orientadas a la obtención de una efectiva prestación de servicios. Revisa, margina, clasifica y distribuye la documentación que ingresa a la institución, también revisa la correspondencia elaborada por el personal administrativo previo a la firma del Gobernador departamental y sirve como enlace y canal comunicacional entre el Despacho de Gobernación Departamental y las distintas unidades administrativas; administrativamente esta ubicado en la Jefatura Administrativa Financiera y/o Despacho de Gobernación Departamental y cuenta con los siguientes subalternos: Subjefe Administrativo y de Servicios, Subjefe Financiero y Asistente

Administrativo. (Coordinación de Organización y Métodos Dirección de Planificación Gobernaciones Departamentales , 2013)

Asistente Administrativo:

Su Jefe inmediato es el Jefe Administrativo Financiero, administrativamente esta ubicado en la Jefatura Administrativa Financiera y se encarga de ejecutar actividades pertinentes al área secretarial, asistiendo a su jefe inmediato, con el fin de lograr un eficaz desempeño; asimismo, recopila información oficial para la divulgación de las actividades de la Gobernación Departamental, entre sus funciones cabe mencionar que se encarga de trasladar información para actualizar la pagina web de la institución. (Coordinación de Organización y Métodos Dirección de Planificación Gobernaciones Departamentales , 2013)

Subjefe Administrativo y de Servicios:

Su jefe inmediato es el Jefe Administrativo Financiero, cuenta con los siguientes subalternos: asistente de seguridad ciudadana, asistente administrativo y de servicios, receptor de documentos, encargado de acceso a la información pública y gestor de documentos, asistente de inventarios, asistente de compras, asistente de archivos, asistente de recursos humanos, asistente de informática, encargado de Banda civil de música, asistente de almacén y encargado de servicios; administrativamente esta ubicado en la Subjefatura Administrativa y de Servicios.

Es el encargado de apoyar al Jefe Administrativo Financiero en el desarrollo de las labores de las áreas a su cargo, velando por el buen desempeño de estas, da seguimiento a las solicitudes de la población para que la gestión se realizada de manera eficiente. (Coordinación de Organización y Métodos Dirección de Planificación Gobernaciones Departamentales , 2013)

Asistente de Seguridad Ciudadana:

Se encarga del monitoreo permanente de los diversos conflictos del Departamento de Chimaltenango e ingresa a CECOIN la información relacionada con los mismos. Además es el enlace en materia de seguridad en la Gobernación Departamental de Chimaltenango, coordinando el análisis de información criminal e identificando las alertas tempranas.

Su jefe superior es el Jefe Administrativo Financiero y su jefe inmediato es el Subjefe Administrativo y de Servicios, administrativamente esta ubicado en la Subjefatura Administrativa y de Servicios. (Coordinación de Organización y Métodos Dirección de Planificación Gobernaciones Departamentales , 2013)

Asistente Administrativo y de Servicios:

Es el encargado de organizar y coordinar las funciones y actividades de la institución para que el personal brinde con responsabilidad un servicio oportuno y de calidad, elabora correspondencia oficial y cualquier otro medio de comunicación escrita, también es el encargado de evaluar y garantizar que los métodos y sistemas administrativos se ajusten a las disposiciones legales, reglamentarias, de procedimiento, políticas y de normas.

Administrativamente ubicado en la Subjefatura Administrativa y de Servicios, su jefe inmediato es el Subjefe Administrativo y de Servicios y no cuenta con subalternos. (Coordinación de Organización y Métodos Dirección de Planificación Gobernaciones Departamentales , 2013)

Receptor de Documentos:

Encargado de identificar, recibir y registrar la documentación que ingresa a la Gobernación Departamental de Chimaltenango, lleva el control, registro y estadística de las personas que visitan la institución; su jefe inmediato es el Subjefe Administrativo y de Servicios, y administrativamente esta ubicado en la Subjefatura Administrativa y de Servicios.

(Coordinación de Organización y Métodos Dirección de Planificación Gobernaciones Departamentales , 2013)

Encargado de Acceso a la Información Pública y Gestor de Documentos:

En cumplimiento a lo establecido en los artículo 19 y 20 de la Ley de Acceso a la Información Pública, es el encargado entre otros, de atender las solicitudes siguiendo los procedimientos técnicos, legales y administrativos para la emisión y legalización de documentos, bajo la competencia de la Gobernación Departamental de Chimaltenango, con el objetivo de brindar un servicio eficiente a la población. Asimismo en observancia a la ley, el encargado de la Unidad de Acceso a la Información Pública tiene como elemento coercitivo el cumplimiento de los artículos 7 y 10 establecidos en la ley antes citada, Su jefe inmediato es el Subjefe Administrativo y de Servicios y administrativamente se encuentra ubicado en la Subjefatura Administrativa y de Servicios. (Coordinación de Organización y Métodos Dirección de Planificación Gobernaciones Departamentales , 2013)

Asistente de Inventarios:

Es el encargado de coordinar los procesos de actualización de tarjetas de responsabilidad e inventarios físicos de bienes inmuebles de la Gobernación Departamental de Chimaltenango, así como realizar el trámite de solicitud de baja de bienes inservibles ante el Ministerio de Finanzas Públicas y gestionar entrega de bienes a las diferentes unidades administrativas, así como archivar las tarjetas de responsabilidades, recopilar información de activos fijos y fungibles a cargo del personal y colocar códigos respectivos a los bienes que correspondan. Su jefe inmediato es el Subjefe Administrativo y de Servicios y administrativamente está ubicado en la Subjefatura Administrativa y de Servicios. (Coordinación de Organización y Métodos Dirección de Planificación Gobernaciones Departamentales , 2013)

Asistente de Compras:

Se encarga de efectuar las adquisiciones de materiales, bienes, muebles y suministros basados en la regulaciones legales correspondientes, además de que publica, revisa y da respuesta a inconformidades de las publicaciones respectivas en el sistema Guatecompras. Administrativamente esta ubicado en la Subjefatura Administrativa y de Servicios y su jefe inmediato es el Subjefe Administrativo y de Servicios. (Coordinación de Organización y Métodos Dirección de Planificación Gobernaciones Departamentales , 2013)

Asistente de Archivo:

Se encarga de recibir, clasificar, ordenar y archivar toda la documentación correspondiente al archivo general de la gobernación departamental de Chimaltenango, manteniendo actualizados los registros necesarios que permitan su rápida localización esto lo logra manteniendo un control manual y digital específico para el archivo de la documentación remitida y recibida, expedientes y otros. Su jefe inmediato es el Subjefe Administrativo y de Servicios y administrativamente está ubicado en la Subjefatura Administrativa y de Servicios. (Coordinación de Organización y Métodos Dirección de Planificación Gobernaciones Departamentales , 2013)

Asistente de Recursos Humanos:

Está encargado de recopilar y mantener actualizado un registro cuantitativo y cualitativo del personal de la Gobernación Departamental de Chimaltenango, que permita conocer de manera oportuna y ágil la situación laboral de todo el personal y la gestión de las acciones del mismo, expide constancias de trabajo, certificados, identificaciones y otros documentos de interés institucional y personal; además apoya a la recopilación de la documentación requerida para cumplir con lo establecido en la ley de acceso al información pública. Su jefe inmediato es el Subjefe Administrativo y de Servicios y administrativamente está ubicado en la Subjefatura Administrativa y de Servicios. (Coordinación de Organización y Métodos Dirección de Planificación Gobernaciones Departamentales , 2013)

Asistente de Informática:

Es el encargado de velar por el eficiente funcionamiento del equipo de cómputo que está al servicio del personal que labora en la institución, así como crear los mecanismos que permitan mantener actualizado el equipo y resguardada toda la información que se almacena en el mismo controla los software, redes sociales y sistema operativo instalado en los equipos de cómputo, además propone alternativas de solución a los problemas que encuentren el equipo de cómputo de la Gobernación Departamental de Chimaltenango que permita su óptimo funcionamiento. Su jefe inmediato es el Subjefe Administrativo y de Servicios y administrativamente esta ubicado en la Subjefatura Administrativa y de Servicios. (Coordinación de Organización y Métodos Dirección de Planificación Gobernaciones Departamentales , 2013)

Encargado de Banda Civil de Música:

Se encarga de dirigir el servicio de ambientación musical antes y durante los eventos oficiales, sociales y culturales donde participe la banda civil de música. Su jefe inmediato es el Subjefe Administrativo y de Servicios y administrativamente este ubicado en la Subjefatura administrativa y de servicios. (Coordinación de Organización y Métodos Dirección de Planificación Gobernaciones Departamentales , 2013)

Músico:

Forma parte de la banda civil de música ejecutando el instrumento de acuerdo a sus estudios y especialidad. Participa en las actividades de carácter cívico, social, cultural y artístico que sean requeridas en la gobernación departamental de Chimaltenango participa de los ensayos programados por el Director de Banda Civil de Música. Su jefe inmediato es el Encargado de Banda Civil de Música y administrativamente esta ubicado en la Subjefatura Administrativo y de Servicios. (Coordinación de Organización y Métodos Dirección de Planificación Gobernaciones Departamentales , 2013)

Asistente de Almacén:

Encargado de la recepción de bienes y suministros de acuerdo a los formatos establecidos y estructura e implementar el proceso de entrega de suministros generando un control y registro llenar la forma autorizada por la controlaría general de cuentas de ingreso de almacén hay inventario H1 elabora documentos de respaldo de los envíos, además de laburar el inventario físico de los suministros de almacén. Su jefe inmediato es el Subjefe Administrativo y de Servicios y administrativamente es tu ubicado en la Subjefatura Administrativa y de Servicios. (Coordinación de Organización y Métodos Dirección de Planificación Gobernaciones Departamentales , 2013)

Encargado de Servicios Generales:

Es el encargado de coordinar los servicios relacionados al buen funcionamiento, aseo, higiene Y consejería de la gobernación departamental de Chimaltenango supervisa la utilización adecuada de los utensilios, herramientas, equipos y enseres de trabajo además de que supervisar el control de existencias de materiales y equipo de mantenimiento. Su jefe inmediato es el Subjefe Administrativo y de Servicios, su ubicación administrativa es la Subjefatura Administrativa y de Servicios; cuenta con los siguientes subalternos: piloto, mensajero y conserje. (Coordinación de Organización y Métodos Dirección de Planificación Gobernaciones Departamentales , 2013)

Piloto:

Es el encargado de conducir, cuidar y mantener en óptimas condiciones los vehículos de propiedad de la institución, reportando cualquier daño o desperfecto que sufran los mismos, su jefe inmediato es el Encargado de Servicios Generales y administrativamente es tu ubicado en la Subjefatura Administrativo y de Servicio. (Coordinación de Organización y Métodos Dirección de Planificación Gobernaciones Departamentales , 2013)

Mensajero:

Se encarga de trasladar la documentación oficial interna y externa emitida por la Gobernación Departamental de Chimaltenango, su jefe inmediato es el Encargado de Servicios Generales. (Coordinación de Organización y Métodos Dirección de Planificación Gobernaciones Departamentales , 2013).

Conserje:

Es el encargado de proporcionar eficientemente los servicios de limpieza y mantenimiento que requiera la Gobernación Departamental de Chimaltenango, además de supervisar las instalaciones de la institución para detectar necesidades de mantenimiento preventivo y correctivo. Su jefe inmediato es el Encargado de Servicios Generales. (Coordinación de Organización y Métodos Dirección de Planificación Gobernaciones Departamentales , 2013)

Subjefe Financiero:

Es el encargado de desarrollar funciones que se realizan a la administración eficiente el manejo de fondos asignados a la gobernación departamental de Chimaltenango conforme a las normas legales vigentes, firmar los pedidos y remesas si existe disponibilidad presupuestaria. Ubicado administrativamente en la Subjefatura Financiera y su jefe inmediato es el Jefe Administrativo Financiero, cuenta con los siguientes subalternos: asistente de contabilidad y asistente de Tesorería. (Coordinación de Organización y Métodos Dirección de Planificación Gobernaciones Departamentales , 2013)

Asistente de Contabilidad:

Se encarga de gestionar y supervisar las actividades de las operaciones de registro contable de los ingresos y egresos financieros del ejecución presupuestaria de la Subjefatura Financiera y codifica la información financiera suministrada por los diferentes unidades administrativas de la institución, además de que solicita autorización para la compra de

materiales o pago de servicios. Administrativamente ubicada en la Subjefatura Financiera su jefe inmediato es el Subjefe Financiero. (Coordinación de Organización y Métodos Dirección de Planificación Gobernaciones Departamentales , 2013)

Asistente de Tesorería:

Se encarga de llevar el control de los cheques emitidos con las facturas y demás documentación para hacer traslado para su liquidación y llevar el control del archivo correspondiente atiende a proveedores, referente a pagos por medio de cheques de fondo rotativo interno además de que emite cheques para realizar el pago de los bienes o suministros a comprar. Su jefe inmediato es el Subjefe financiero y se encuentra ubicada administrativamente en la Subjefatura Financiera. (Coordinación de Organización y Métodos Dirección de Planificación Gobernaciones Departamentales , 2013)

1.2.5. Misión

Institución rectora de las políticas relativas al mantenimiento de la paz, el orden público y la seguridad interior, que ejecuta las órdenes y resoluciones judiciales, administra los regímenes migratorio y penitenciario, conduce y regula los cuerpos de seguridad y cumple las funciones de gobernabilidad asignadas por la ley. (Ministerio de Gobernación de la Republica de Guatemala).

Misión de la Gobernación Departamental de Chimaltenango

La Gobernación Departamental de Chimaltenango, es la Institución de la Presidencia de la República y del Ministerio de Gobernación responsable de coordinar la acción de las instituciones del Sector Público que operan dentro de su jurisdicción del mismo, velando porque los servicios públicos sean entregados a la población con calidad y oportunidad; promotora del desarrollo del departamento; así como, armonizadora de la relación entre el gobierno central

(Organismo Ejecutivo) y el municipal, sin perjuicio de la autonomía de este último. (Gobernación Departamental de Chimaltenango)

1.2.6. Visión

Ser la institución eficiente y profesional, sujeta a la Constitución y las leyes y respetuosa de los derechos humanos que dentro del marco del Sistema Nacional de Seguridad, logre la gobernabilidad, seguridad interior y el apoyo a la justicia, con la participación de la sociedad y la coordinación sectorial, gozando de la confianza y credibilidad de la población. (Ministerio de Gobernación de la República de Guatemala).

Visión de la Gobernación Departamental de Chimaltenango

Ser el ente líder del sector Público, capaz de organizar la administración pública en su jurisdicción, racionalizando los sistemas y procedimientos de trabajo y otorgando las prioridades a los proyectos que viabilicen el desarrollo económico y social, para el efecto contará con una estructura organizacional técnicamente eficiente y eficaz, con liderazgo para promover el desarrollo del Departamento a través de la coordinación efectiva de las diferentes instituciones gubernamentales desconcentradas o descentralizadas en dicho espacio territorial; con un sistemas de planificación y de desarrollo institucional que le permitirá formular políticas y estrategias que permitan agilizar los procesos y orientar la asignación de los recursos de la manera más adecuada en función de las demandas estructuradas y no estructuradas de la población. (Gobernación Departamental de Chimaltenango).

1.2.7. Objetivos Institucionales

- Promover y velar por el desarrollo económico y Social del Departamento y su organización administrativa.
- Prestar servicios técnicos y administrativos con eficiencia, eficacia y transparencia, atendiendo los valores institucionales.

- Cumplir con las directrices y políticas del Organismo Ejecutivo y los demás Organismos del Estado, encaminados al bienestar de la población del departamento.
- Coadyuvar al buen funcionamiento del Aparato Estatal, coordinado la acción de las Instituciones Públicas presentes dentro de la jurisdicción del departamento.
- Desarrollar diferentes estrategias y actividades que contribuyan a una relación armoniosa entre las diferentes instituciones gubernamentales y no gubernamentales en proyección a la población del departamento.
- Procurar en la jurisdicción del departamento, por la seguridad, tranquilidad y el orden público de la población, fomentando la participación de la sociedad civil.
- Impulsar, apoyar y dar acompañamiento a las acciones de prevención, regulación y control de protección del medio ambiente.
- Participar en la mediación y concertación de intereses, como primera instancia, en conflictos de tenencia de tierras, propiciando la búsqueda de soluciones justas y equitativas, que eviten la confrontación social.
- Propiciar e impulsar en el departamento, la operatividad de las políticas de descentralización.
- Vigilar el desempeño (deberes y acciones) de los funcionarios y empleados públicos a fin de mantener la prestación oportuna de los servicios.
- Fortalecimiento del equipo de trabajo de la Gobernación Departamental.
- Planificar, organizar y ejecutar mecanismos que permitan brindar asesoraría en las áreas administrativa y legal, tanto al personal que labora en la institución como a los usuarios.
- Tramitar y resolver con eficiencia y eficacia, las solicitudes de carácter administrativo que el usuario presenta ante Gobernación Departamental.
- Fomentar los valores cívicos y las tradiciones en eventos oficiales, promoviendo el espíritu nacionalista por medio de la administración de la Banda de Música Civil.
- Velar por el estricto cumplimiento y transparencia, de las disposiciones

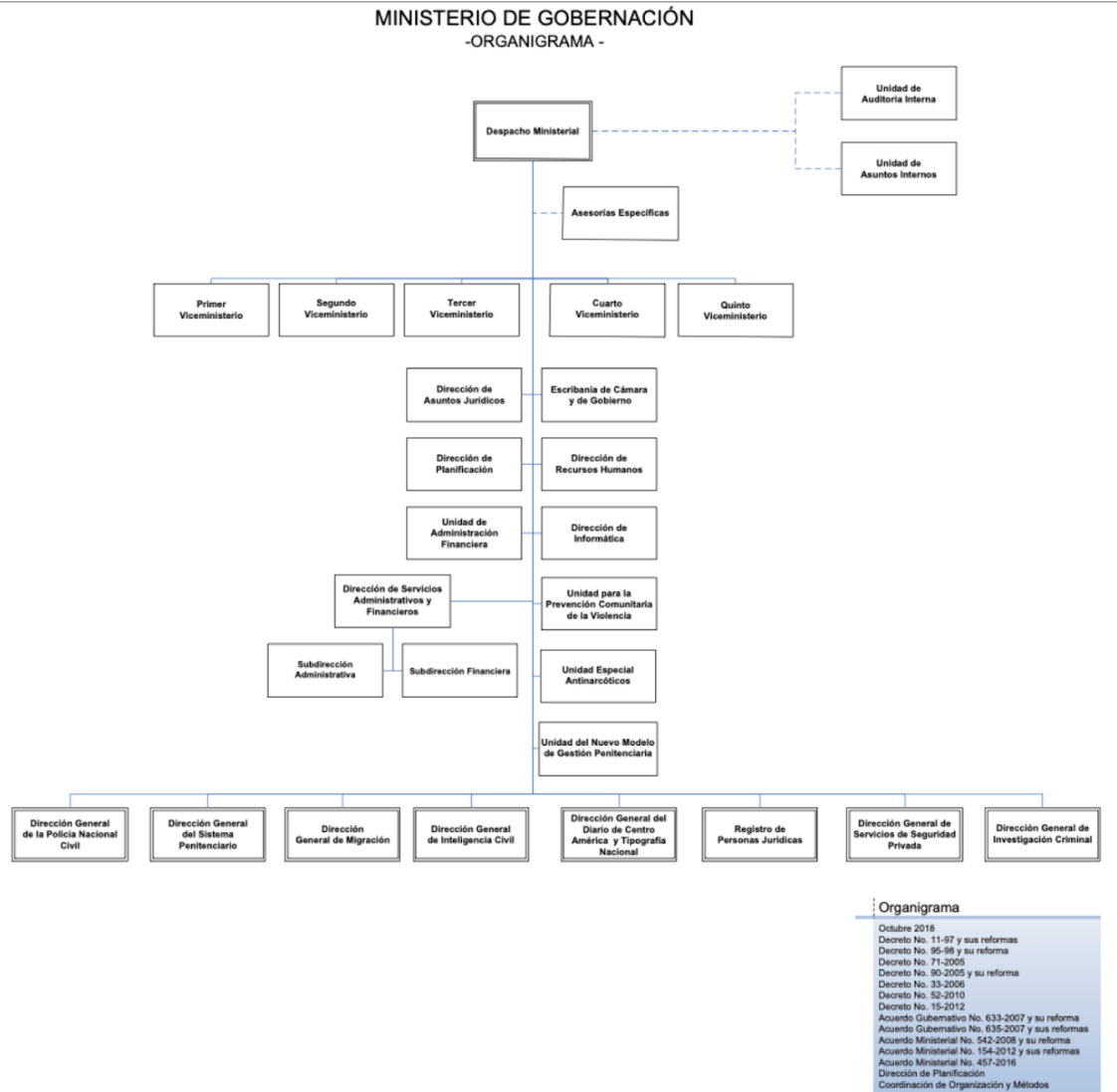
legales, en todos aquellos trámites administrativos relacionados con la extensión de licencias.

- Programar y coordinar visitas hacia los municipios y a sus comunidades, a efecto de mantener información fidedigna y actualizada sobre su estado situacional. (Gobernación Departamental de Chimaltenango, 2018)

1.2.8. Público Objetivo

El público objetivo de la Gobernación Departamental de Chimaltenango se encuentra conformado por la población en general de Chimaltenango.

1.2.9. Organigrama

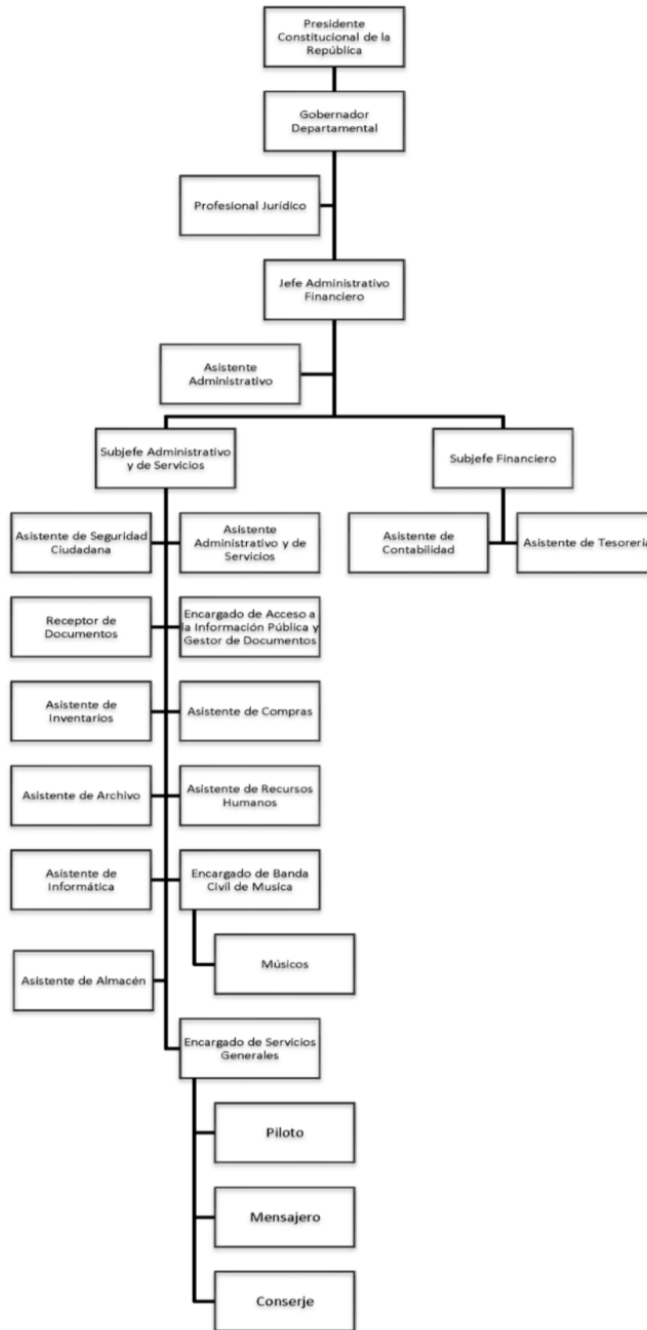


(Recuperado de:

http://mingob.gov.gt/wpcontent/uploads/2016/01/organigrama_octubre.png, febrero de 2019)

GOBERNACIONES DEPARTAMENTALES

-ORGANIGRAMA DE PUESTOS-



(Recuperado de: Coordinación de Organización y Métodos Dirección de Planificación Gobernaciones Departamentales , 2013)

1.3 METODOLOGÍA

1.3.1 Descripción del Método

Los métodos de investigación utilizados para la realización del presente diagnóstico fueron los siguientes: Los métodos mixtos es decir la integración del método cuantitativo y el método inductivo.

Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta para la realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (Sampieri Hernández, 214). El utilizar esta metodología específica permitió obtener información a través del contacto directo con los actuales colaboradores de la Gobernación Departamental de Chimaltenango.

1.3.2 Técnicas e instrumentos de recolección

Las técnicas e instrumentos de recolección utilizados fueron la encuesta y la entrevista,

Sampieri menciona que el investigador debe decidir los tipos específicos de datos cuantitativos y cualitativos que habrán de ser recolectados, esto se prefigura y plasma en la propuesta, aunque sabemos que tratándose de los datos CUAL no puede precisarse de antemano cuántos casos y datos se recabarán (recordemos los criterios de saturación y entendimiento del problema); y desde luego, en el reporte se debe especificar la clase de datos que fueron recopilados y a través de qué instrumentos. (Andrade de la Cruz, 2017)

Encuesta:

Esta técnica cuantitativa se realizo para determinar la accesibilidad de los colaboradores con las redes sociales y pagina web de la Gobernación Departamental de Chimaltenango, así

como el conocimiento de las mismas y del organigrama de la institución; estas fueron realizadas por medio impreso.

Entrevistas:

Técnica utilizada para adquirir información acerca de la importancia y utilización de las redes sociales de parte de la institución como cumplimiento del artículo 10 de la ley de acceso a la información pública y el correcto manejo de estas como medio de comunicación.

1.3.3 Cronograma del Diagnóstico

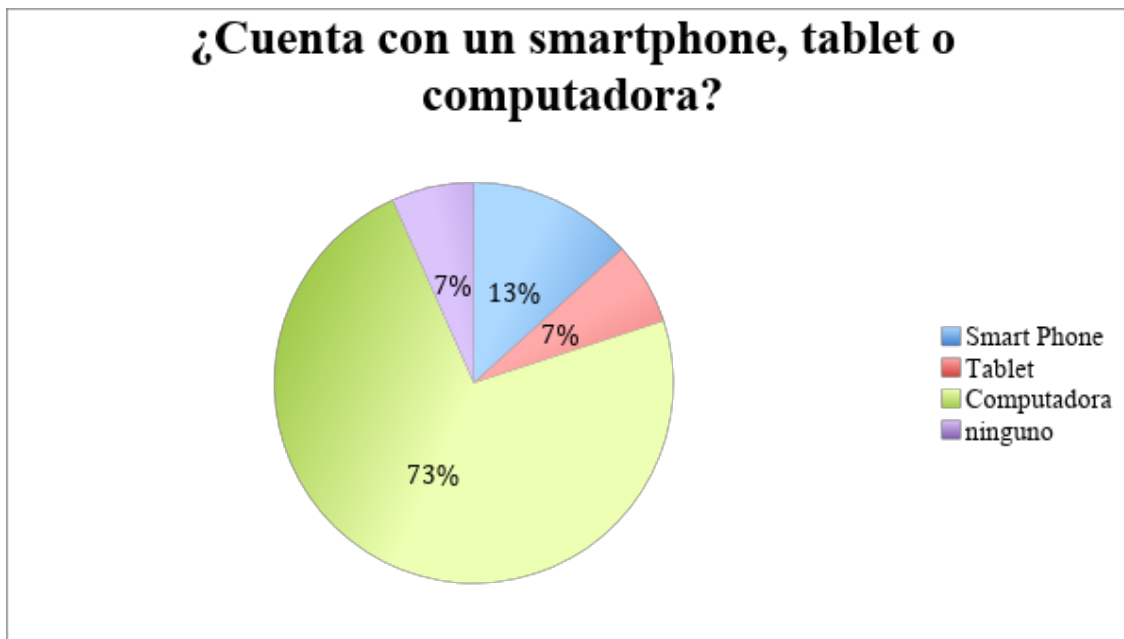
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES				
ACTIVIDAD	ENERO		FEBRERO	
Semana	3	4	1	2
Observación de problema comunicacional				
Recopilación de información de la institución				
Redacción de objetivos de diagnóstico				
Realización de encuestas				
Tabulación de datos				
Redacción de FODA comunicacional				
Elaboración y entrega del diagnóstico				

1.4 RECOPIACIÓN DE DATOS

1.4.1 Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado de las encuestas

A continuación se describen los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los colaboradores de la Gobernación Departamental de Chimaltenango.

Gráfica 1

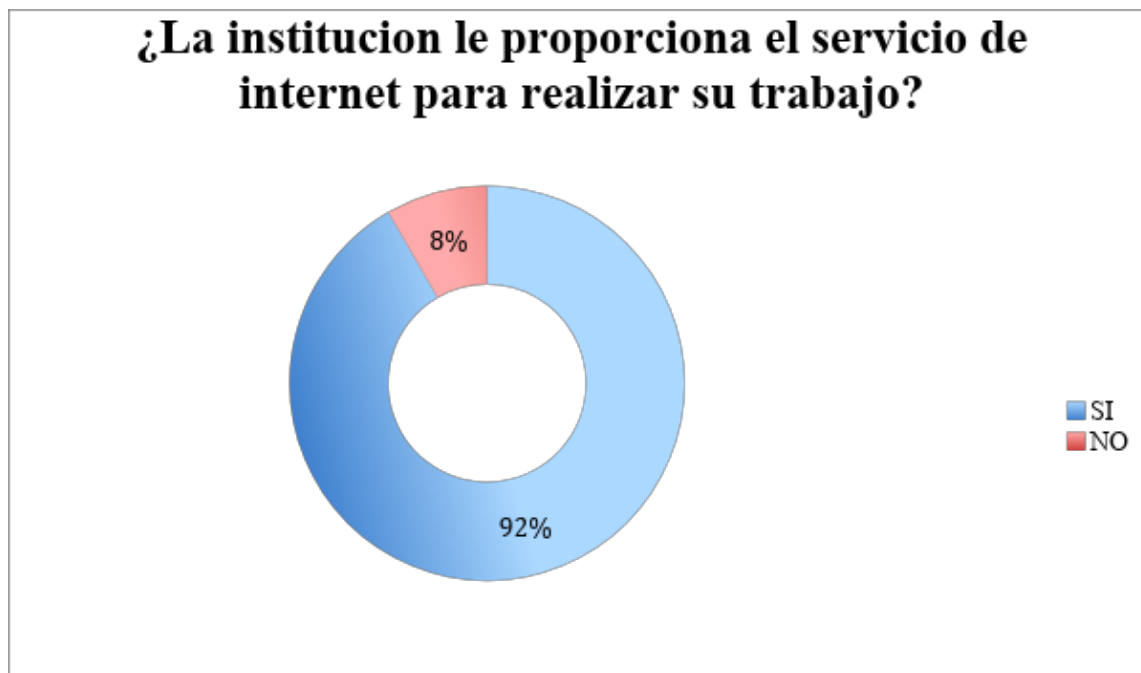


Fuente: Otilia Yasmira Salazar Girón, Febrero 2019.

Interpretación:

El 73% de los encuestados, respondieron que si cuentan con una computadora, el 13% de los colaboradores de la Gobernación Departamental de Chimaltenango respondieron que poseen un Smartphone, el 7% cuenta con una Tablet y el 7% restante no cuenta con ninguno de estos aparatos tecnológicos.

Gráfica 2

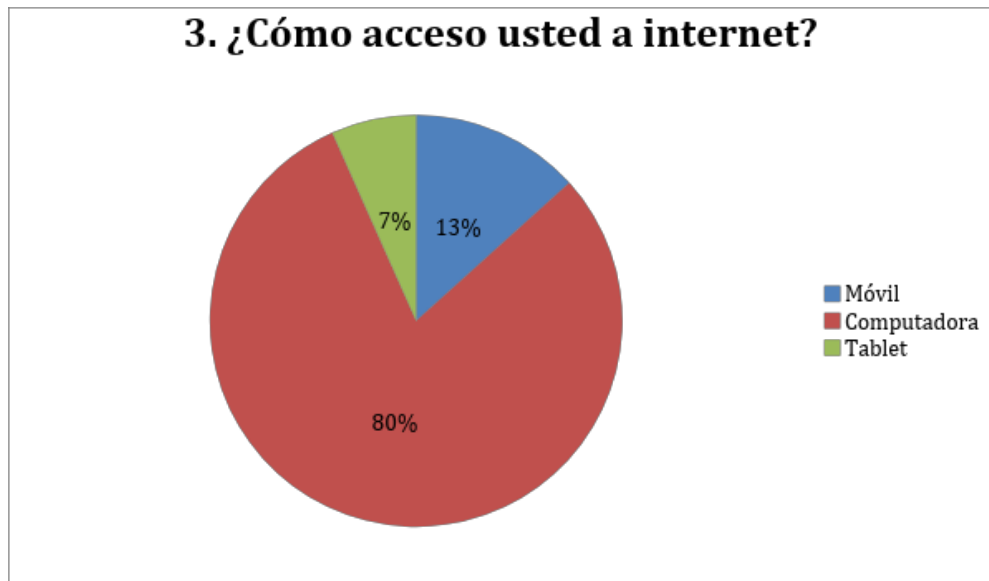


Fuente: Otilia Yasmira Salazar Girón, Febrero 2019.

Interpretación:

Al 92% de los colaboradores la institución le proporciona el servicio de internet para realizar su trabajo, mientras que el 8% no cuenta con este servicio.

Gráfica 3

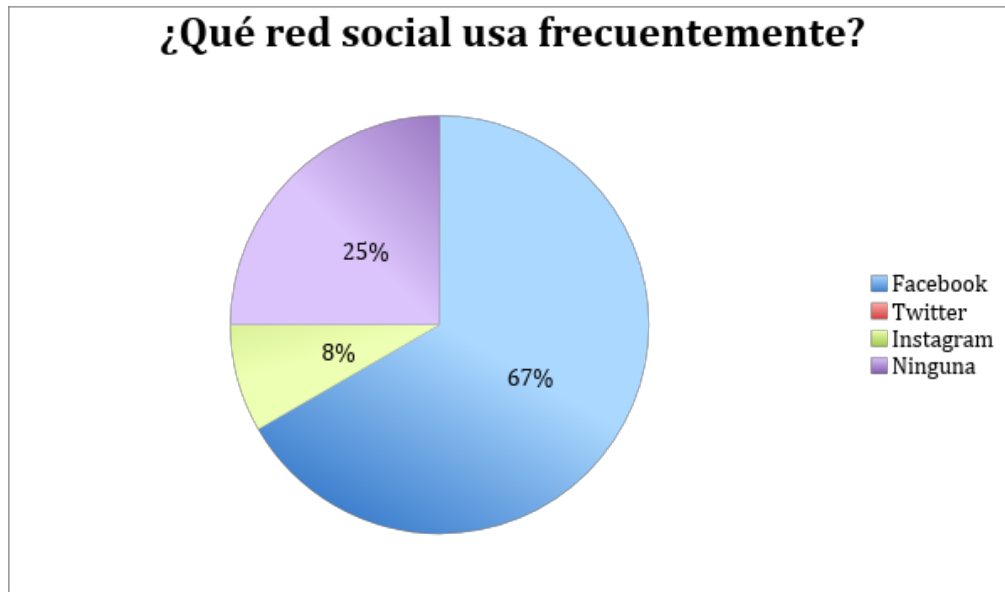


Fuente: Otilia Yasmira Salazar Girón, Febrero 2019.

Interpretación:

El 80% de los colaboradores indicaron que accedan a internet a través de una computadora, el 13% ingresa a través de su móvil y solo el 7% ingresa a través de una Tablet.

Gráfica 4

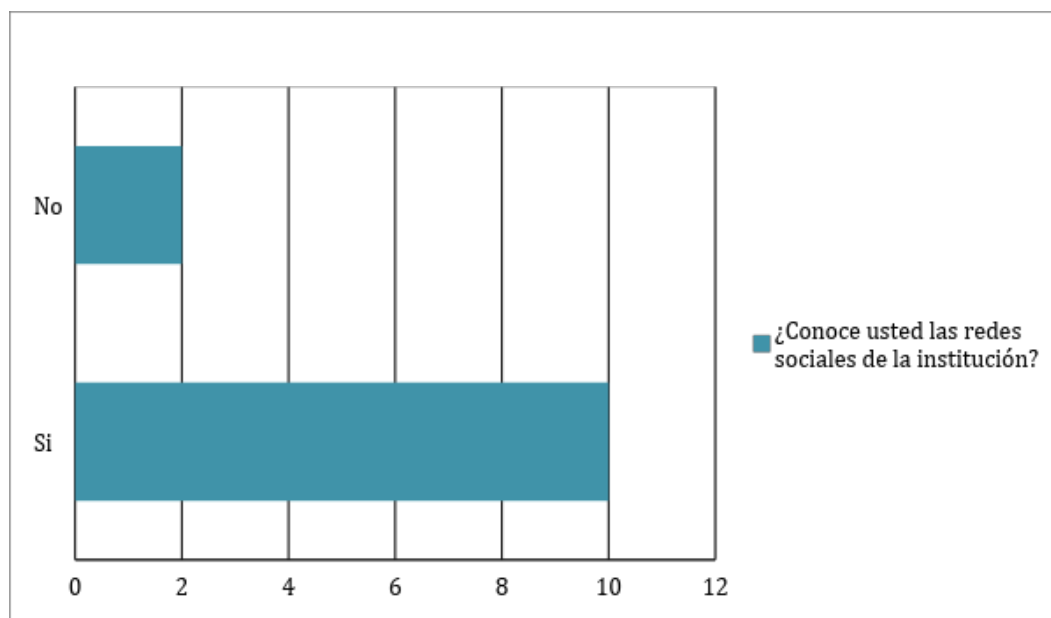


Fuente: Otilia Yasmira Salazar Girón, Febrero 2019.

Interpretación:

El 67% de los encuestados indicaron que utilizan Facebook con frecuencia, el 8% utiliza Instagram, sin embargo ninguno utiliza Twitter y el 25% de los colaboradores no utiliza ninguna red social.

Gráfica 5

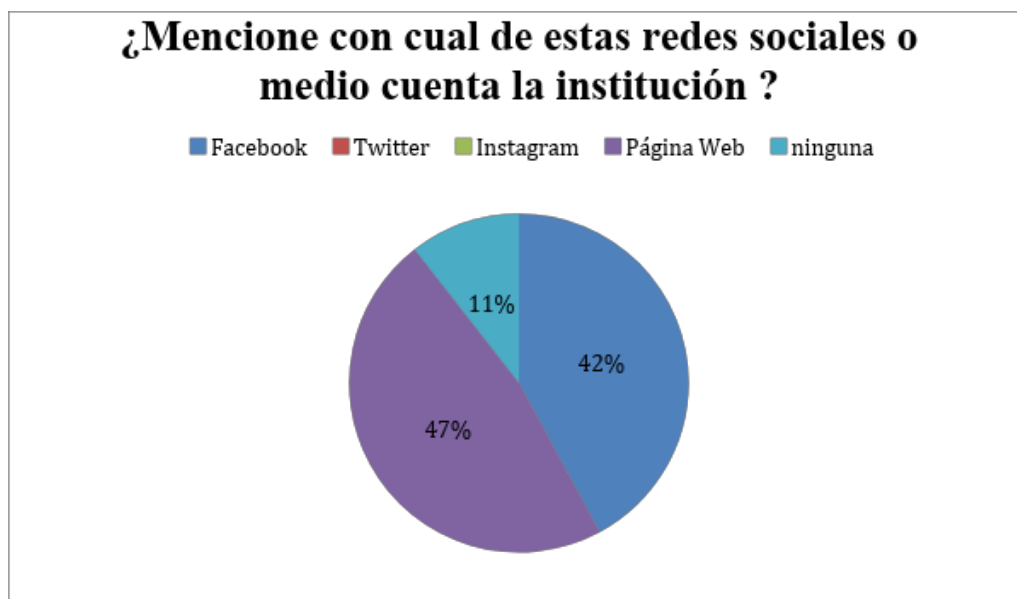


Fuente: Otilia Yasmira Salazar Girón, Febrero 2019.

Interpretación:

El 83% de los colaboradores de la Gobernación Departamental de Chimaltenango, si conoce las redes sociales de la institución, mientras el 17% no las conoce.

Gráfica 6

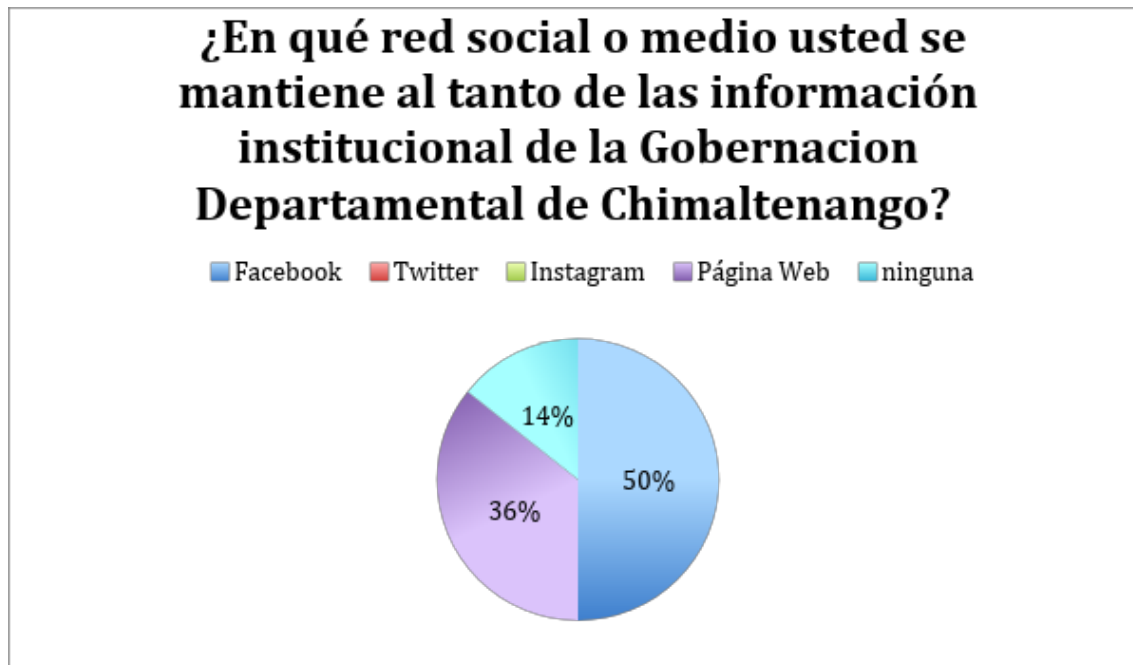


Fuente: Otilia Yasmira Salazar Girón, Febrero 2019.

Interpretación:

El 47% de los entrevistados indico que conoce que la institución cuenta con pagina web, el 42% indico que la institución cuenta con Facebook, sin embargo el 11% indico que la institución no cuenta con ningún tipo de presencia en internet.

Gráfica 7

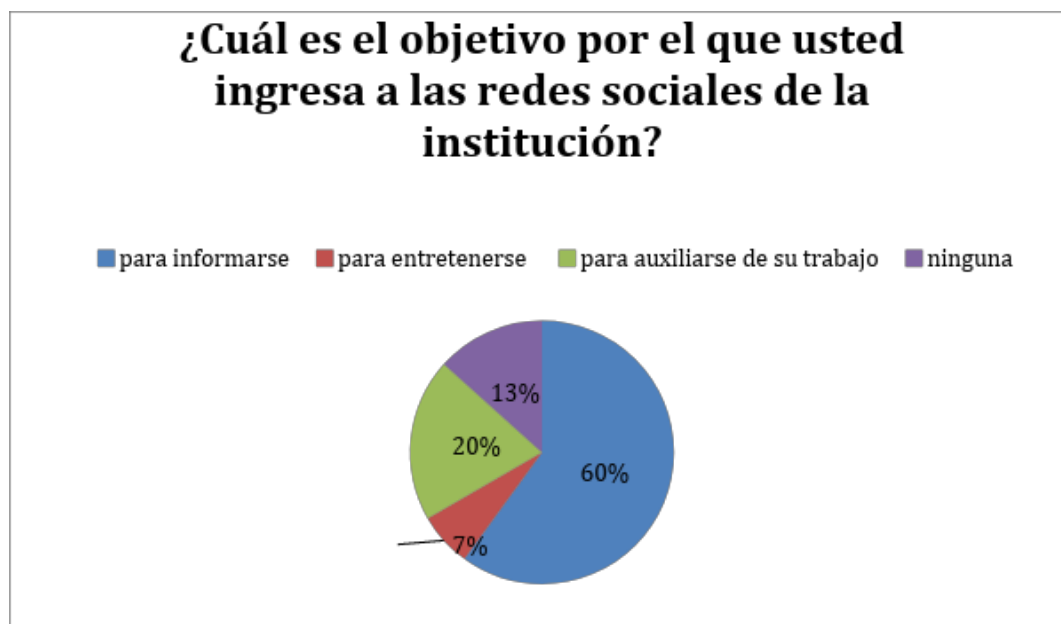


Fuente: Otilia Yasmira Salazar Girón, Febrero 2019.

Interpretación:

El 50% de los colaboradores de la institución indicaron que se mantienen al tanto de la información de la institución a través de Facebook, mientras que el 36% utiliza para esto la Pagina Web de la institución, sin embargo el 14% no utiliza ninguno de estos medios para mantenerse al tanto de la información.

Gráfica 8

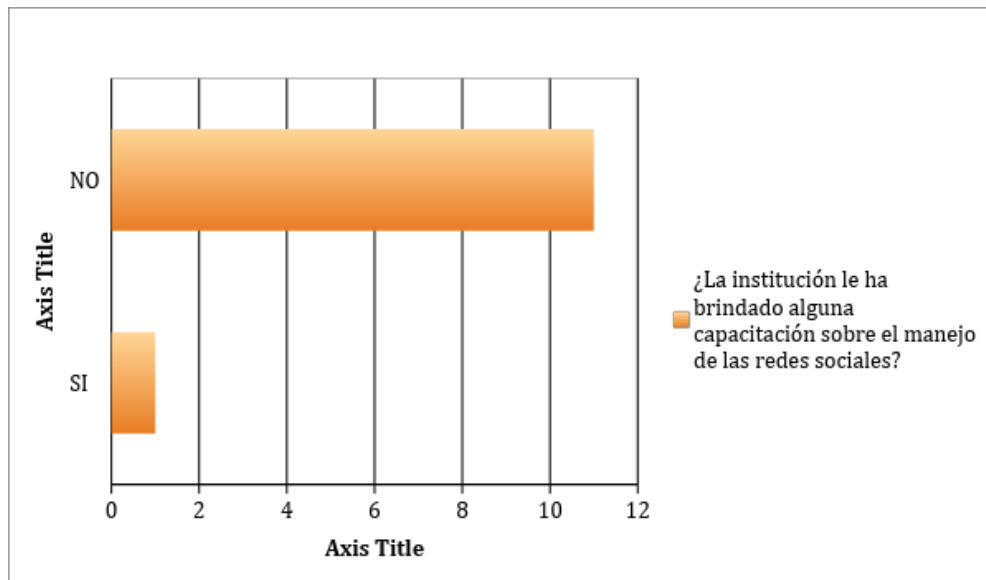


Fuente: Otilia Yasmira Salazar Girón, Febrero 2019.

Interpretación:

El 60% de los colaboradores de la institución indicaron que utilizan las redes sociales de esta para informarse, mientras que el 20% lo utiliza para auxiliarse de su trabajo y el 7% lo utiliza para entretenerse, sin embargo el 13% no utiliza este medio.

Gráfica 9

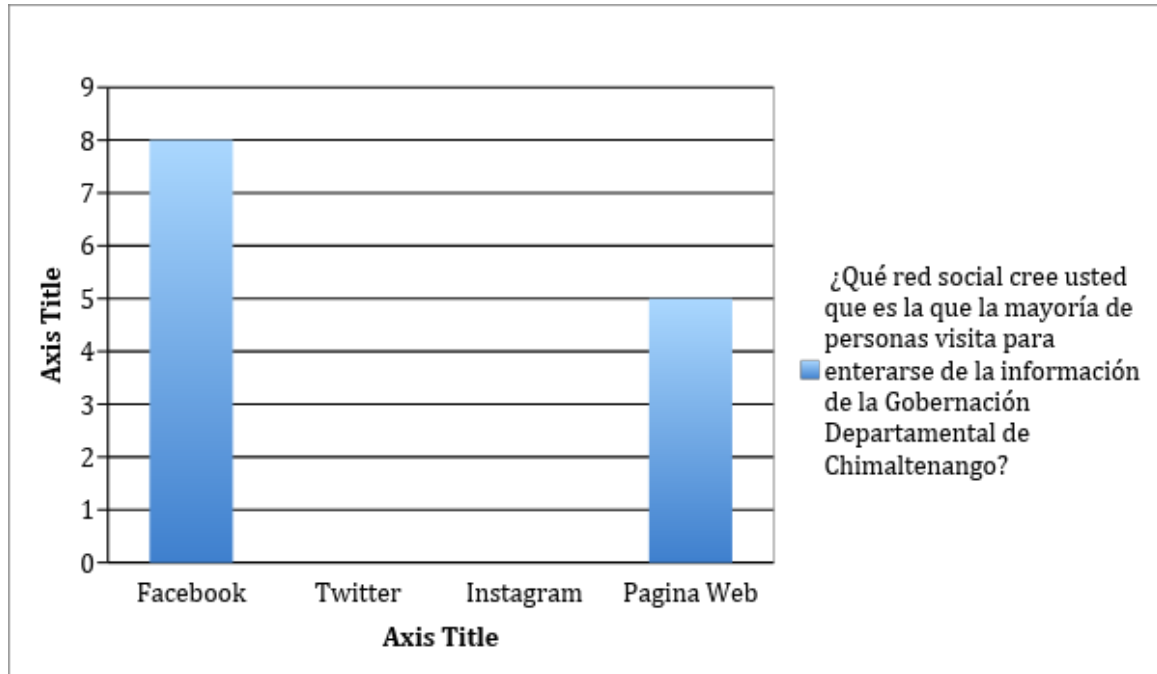


Fuente: Otilia Yasmira Salazar Girón, Febrero 2019.

Interpretación:

El 92% de los colaboradores de la institución indicaron que no se les ha brindado capacitaciones sobre el manejo de las redes sociales, mientras que el 8% indicó que sí se le ha brindado capacitación sobre el manejo de las mismas.

Gráfica 10



Fuente: Otilia Yasmira Salazar Girón, Febrero 2019.

Interpretación:

El 62% de los entrevistados indico que cree que Facebook es el sitio que la mayoría de personas visita para enterarse de la información de la institución, mientras que el 38% indico que creen que la Pagina Web es la mas visitada.

Gráfica 11

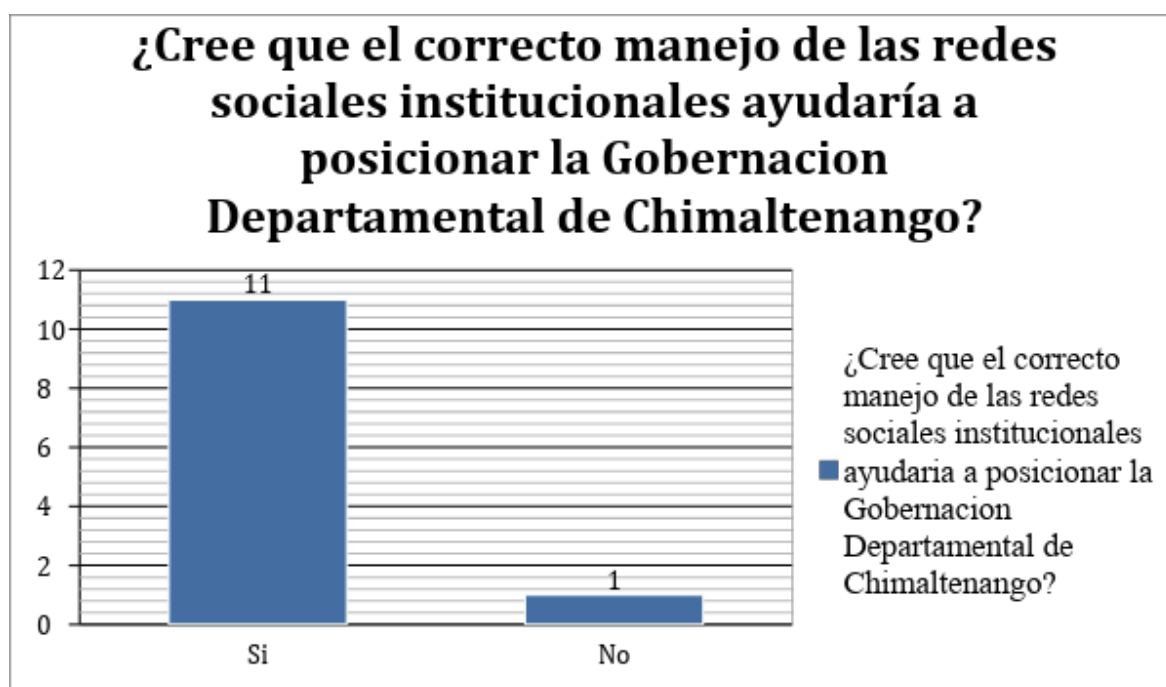


Fuente: Otilia Yasmira Salazar Girón, Febrero 2019.

Interpretación:

El 100% de los entrevistados indico que conoce la base organizacional de la Gobernación Departamental de Chimaltenango.

Gráfica 12



Fuente: Otilia Yasmira Salazar Girón, Febrero 2019.

Interpretación:

El 65% de los encuestados indico que si creen que el correcto manejo de redes sociales ayudaría a posicionar a la Gobernación Departamental de Chimaltenango, mientras que el 35% considera que no ayudaría a posicionarla.

1.5 RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN

1.5.1 Fortalezas

- Cuenta con pagina de Facebook.
- Posee Pagina Web.
- Fácil acceso a la información vía internet.
- Cuenta con el equipo necesario para el fortalecimiento de las redes sociales y pagina web.
- El personal puede acceder a las paginas de internet para obtener información de la institución.
- Libre acceso a la información publica.

1.5.2 Oportunidades

- Tecnología para la facilitación de información de acceso publico.
- Buena disponibilidad por parte de las autoridades en la implementación de gobierno electrónico.
- Mayor participación ciudadana.
- Apoyo directo al libre acceso a la información publica por parte del Gobernador Departamental de Chimaltenango.
- Capacitación constante del correcto manejo de redes sociales institucionales.

1.5.3 Debilidades

- Se debe contar con el conocimiento necesario del correcto manejo de redes.
- Falta de respuestas a las consultas que hacen los ciudadanos a través de las redes sociales.
- Se debe conocer y dominar la ley de Acceso a la Información Pública para el manejo de las redes sociales.
- Falta de participación ciudadana.
- No se le da seguimiento a los requerimientos de la población en redes sociales.
- Deficiencia en el manejo de la información.

1.5.4 Amenazas

- Mala comunicación dentro de la población relacionada con la información institucional de la Gobernación de Chimaltenango.
- Quejas de la población en cuanto no recibir respuestas vía Facebook por parte de la Institución.
- Duplicidad de funciones de los colaboradores.
- Mala comunicación entre los colaboradores.

CAPÍTULO II

2. PLAN DE COMUNICACIÓN

2.1 ANTECEDENTES COMUNICACIONALES

La Gobernación de Chimaltenango nunca antes ha tenido un plan comunicacional.

2.2 OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN

2.2.1 Objetivo General

Crear un plan de comunicación para el fortalecimiento de la imagen institucional de la Gobernación Departamental de Chimaltenango.

2.2.2 Objetivos específicos

- crear procesos de información
- Impartir charlas informativas sobre la utilización de las redes sociales respetando la Ley de Libre Acceso a la Información.
- Elaborar material impreso (Afiches) para posicionar la imagen de la página de Facebook de la Gobernación Departamental de Chimaltenango.
- Implementar y crear línea gráfica para las imágenes de Facebook.

2.3 PÚBLICO OBJETIVO

El público objetivo a quienes está dirigido este proyecto, son los trabajadores de la Gobernación Departamental de Chimaltenango, con relación laboral vigente en el 2019, ya que las redes sociales y páginas web gubernamentales de Guatemala se rigen por ciertas normativas;

demanda la actualización de los empleados de dicha institución para el máximo aprovechamiento de estas herramientas de comunicación, con el fin de cumplir con la Ley de Libre Acceso a la Información y evitar que se pierda la información por barreras comunicacionales entre los empleados responsables de cada departamento.

2.4 MENSAJE

El mensaje que se dará a conocer en la campaña es el siguiente: “Estamos Trabajando” busca que el grupo objetivo se interese y conozca la información actualizada de las obras en las que están trabajando como institución, puedan cumplir con la Ley de Libre Acceso a la Información Pública y se sientan parte del cambio positivo por el que están trabajando y lo dejen saber a los pobladores de Chimaltenango.

2.5 ESTRATEGIAS

El fin que se busca es la actualización de los empleados de dicha institución para el máximo aprovechamiento de Facebook y la pagina web como herramientas de comunicación, para así cumplir con la Ley de Libre Acceso a la Información y evitar que se pierda la información por barreras comunicacionales entre los empleados responsables de cada departamento y así posicionar la pagina oficial de Facebook de dicha institución.

2.6 ACCIONES DE COMUNICACIÓN

Acción 1	
A qué estrategia responde la acción	Campaña Informativa.
Problema	Barreras comunicacionales que impiden el correcto manejo de la información para la actualización de la pagina de Facebook y pagina web además del desconocimiento de las mismas y falta de posicionamiento.
Producto	Material Impreso (Infografía)
Objetivo Comunicacional	Dar a conocer el proceso para formar parte de la pagina web y de facebook
Tipo de Mensaje	Informativo
Público Objetivo	Interno, empleados de la institución
Medio de difusión	Distintos departamentos de la Gobernación Departamental de Chimaltenango.

Fuente: Otilia Salazar, 2019.



Acción 2	
A qué estrategia responde la acción	Campaña Informativa.
Problema	Barreras comunicacionales que impiden el correcto manejo de la información para la actualización de la pagina de Facebook y pagina web además del desconocimiento de las mismas y falta de posicionamiento.
Producto	Inducciones o charlas informativa sobre la Ley de libre acceso a la información.
Objetivo Comunicacional	Capacitar y hacer del conocimiento de los colaboradores dicha ley para que sepan que contenido pueden y no subir a las paginas digitales de la institución.
Tipo de Mensaje	Informativo.
Público Objetivo	Interno, empleados de la institución
Medio de difusión	Charlas impartidas a los colaboradores de la institución.

Fuente: Otilia Salazar, 2019

Acción 3	
A qué estrategia responde la acción	Campaña Informativa.
Problema	Barreras comunicacionales que impiden el correcto manejo de la información para la actualización de la pagina de Facebook y pagina web además del desconocimiento de las mismas y falta de posicionamiento.
Producto	Inducciones o charlas informativa sobre la Ley Electoral y de Partidos Políticos.
Objetivo Comunicacional	Capacitar y hacer del conocimiento de los colaboradores dicha ley para que sepan que contenido pueden y no subir a las paginas digitales de la institución para no ser sancionados.
Tipo de Mensaje	Informativo.
Público Objetivo	Interno, empleados de la institución
Medio de difusión	Charlas impartidas a los colaboradores de la institución.

Fuente: Otilia Salazar, 2019

Acción 4	
A qué estrategia responde la acción	Campaña Informativa.
Problema	Barreras comunicacionales que impiden el correcto manejo de la información para la actualización de la pagina de Facebook y pagina web además del desconocimiento de las mismas y falta de posicionamiento.
Producto	Inducciones o charlas informativa con el titulo Inducción a la fotografía.
Objetivo Comunicacional	Capacitar a los colaboradores sobre fotografía con el objetivo que las fotos que tomen se vean mas profesionales y así poderlas subir a la pagina de Facebook.
Tipo de Mensaje	Informativo.
Público Objetivo	Interno, empleados de la institución
Medio de difusión	Charlas impartidas a los colaboradores de la institución.

Fuente: Otilia Salazar, 2019

Acción 5	
A qué estrategia responde la acción	Campaña Informativa.
Problema	Barreras comunicacionales que impiden el correcto manejo de la información para la actualización de la pagina de Facebook y pagina web además del desconocimiento de las mismas y falta de posicionamiento.
Producto	Manual de enlaces informativos.
Objetivo Comunicacional	Eliminar las barreras comunicacionales que impiden que llegue toda la información a su destino.
Tipo de Mensaje	Informativo
Público Objetivo	Interno, empleados de la institución
Medio de difusión	Manual de Enlaces y charla impartida de el uso y manejo de este.

Fuente: Otilia Salazar, 2019.

Acción 6	
A qué estrategia responde la acción	Campaña Informativa.
Problema	Barreras comunicacionales que impiden el correcto manejo de la información para la actualización de la pagina de Facebook y pagina web además del desconocimiento de las mismas y falta de posicionamiento.
Producto	Linea grafica para usar en Facebook y pagina web, tanto en fotografías como en artes.
Objetivo Comunicacional	Que el material subido a los medios digitales se vea mas profesional.
Tipo de Mensaje	Informativo.
Público Objetivo	Interno, empleados de la institución
Medio de difusión	Facebook, pagina web y línea grafica en digital.

Fuente: Otilia Salazar, 2019.



CAPITULO III

3. INFORME DE EJECUCIÓN

3.1 Proyecto desarrollado

“Estrategias de comunicación para el fortalecimiento de la imagen institucional de la Gobernación Departamental de Chimaltenango”

3.1.1 Financiamiento:

Los gastos incurridos durante la ejecución de la estrategia comunicacional se financiaron en un 100% por parte del epesista y las instalaciones serán proporcionadas por el Gobernador Departamental de Chimaltenango Julio Axel Figueroa.

3.1.2 Presupuesto:

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

Detalle	Cantidad	Costo unitario	Costo Total
Diseñador Grafico	1	Q500.00	Q500.00
Charlas inductivas	2	Q500.00	Q1,000.00
Afiches	10	Q13.00	Q130.00
TOTAL	-----	-----	Q1,630.00

3.1.3 Beneficiarios

	Beneficiarios	Beneficio
Primarios	Colaboradores encargados de información pública de la Gobernación Departamental de Chimaltenango	Se incentivo, informo y capacito a los colaboradores de la institución sobre la “ley de acceso a la información pública y el correcto uso y manejo de las redes sociales” como una herramienta para cumplir con dicha ley, agilizar y hacer mas eficiente el proceso de informar y comunicarse con los ciudadanos.
Secundarios	Población de Chimaltenango	Se brindaron instrumentos de apoyo para la utilización de redes sociales, logrando así que la información llegue a quien debe llegar y cumplir con la ley de acceso a la información pública.
	Empresa de Community manager	

3.1.4 Recursos Humanos

Personal	Cargo	Actividad
Axel Figueroa	Gobernador Departamental de Chimaltenango	Autorización y apoyo de cada estrategia realizada.
Lic. Josué Andrade	Asesor de EPSL 2010	Asesoría y supervisión de las etapas del Ejercicio Personal Supervisado de Licenciatura
Ing. Belter	Community manager de la Gobernación Departamental de Chimaltenango	Apoyo en la difusión e implementación de material para redes sociales.
Lic. Luis Armando López	conferencista	Apoyo en conferencias impartidas sobre la ley de partidos políticos y ley de acceso a la información pública.
Otilia Yasmira Salazar Girón	Epesista del EPS de Licenciatura 2019	Elaboración de propuestas, diseño y ejecución de material impreso (afiches y manuales). Impartición de charlas de informativas sobre ley de partidos políticos, ley de libre acceso a la información pública, introducción a la fotografía digital y uso y manejo de redes sociales institucionales. Elaboración e implementación del

		manual de enlaces y redes sociales
--	--	------------------------------------

3.1.5 Área geográfica de acción

La ejecución de la estrategia de comunicación se realizó en la Gobernación Departamental de Chimaltenango, en el segundo nivel, salón de reuniones.

3.2 Estrategias y acciones desarrolladas

El desarrollo de la estrategia de comunicación se realizó a través de una campaña informativa que incentivó la utilización de las redes sociales de la institución por los colaboradores de la Gobernación Departamental de Chimaltenango que tienen acceso a información pública y de interés para la población.

- **Estrategia:**

Material Impreso (Infografía)

Objetivo Comunicacional:

Se dio a conocer el proceso para formar parte de la página web y de Facebook de la Gobernación Departamental de Chimaltenango.

Descripción:

Se elaboraron infografías tamaño doble carta incentivando a los colaboradores de la Gobernación Departamental de Chimaltenango a contribuir con las redes sociales de dicha institución, utilizando mensajes claros de pasos sencillos a seguir para ser parte de los colaboradores de redes sociales de la Gobernación.

Acciones desarrolladas:

- Se elaboraron 8 Afiches
- Se colocaron en carteleras y distintos puntos dentro de la Gobernación Departamental de Chimaltenango.



Epesista Otilia Salazar en colocación de infogramas en la Gobernación Departamental de Chimaltenango. Mayo 2019

- **Estrategia:**

Inducciones o charlas informativa sobre la Ley de acceso a la información pública.

Objetivo Comunicacional:

Se realizaron capacitaciones y se hizo del conocimiento de los colaboradores dicha ley para que sepan que contenido pueden y no subir a las paginas digitales de la institución.

Descripción:

Se realizaron capacitaciones para dar a conocer la Ley de acceso a la información pública, para que así los colaboradores no infrinjan dicha ley y puedan manejar contenido de interés para la población en las paginas digitales de la institución.

Acciones desarrolladas:

- Charla informativa por el Lic. Luis Armando López
- Ejercicio de cómo aplicar la ley de acceso a la información publica
- Ley de acceso a la información publica en digital para uso de los colaboradores.



Lic. Luis Lopez, impartiendo charla informativa de Ley de acceso a la información pública.

Mayo 2019

- **Estrategia:**

Inducciones o charlas informativa sobre la Ley Electoral y de Partidos Políticos.

Objetivo Comunicacional:

Se realizaron capacitaciones y se hizo del conocimiento de los colaboradores dicha ley para que sepan que contenido pueden y no subir a las paginas digitales de la institución en tiempo electoral.

Descripción:

Se realizaron capacitaciones para dar a conocer la Ley electoral y de partidos políticos , para que así los colaboradores no infrinjan dicha ley y puedan manejar contenido de interés para la población en las paginas digitales de la institución.

Acciones desarrolladas:

- Charla informativa por el Lic. Luis Armando López
- Ejercicio de cómo aplicar la ley electoral y de partidos políticos



Colaboradores de la Gobernación Departamental de Chimaltenango en la charla informativa de ley electoral y de partidos políticos. Junio 2019

- **Estrategia:**

Inducciones o charlas informativa con el titulo Inducción a la fotografía.

Objetivo comunicacional:

Se capacito a los colaboradores sobre fotografía con el objetivo que las fotos que tomen se vean mas profesionales y así poderlas subir a la pagina de Facebook.

Descripción:

Se desarrollo una charla informativa de introducción a la fotografía con herramientas sencillas que los colaboradores pudieran aplicar al tomar fotografías de su trabajo y poderlas subir a la pagina de la institución.

Acciones desarrolladas:

- Charla informativa de introducción a la fotografía
- Ejercicio practico de fotografia



Epesista Otilia Salazar impartiendo charla informativa de introducción a la fotografía. Junio
2019

- **Estrategia:**

Manual de enlaces informativos.

Objetivo Comunicacional:

Eliminar las barreras comunicacionales que impiden que llegue toda la información a su destino.

Descripción:

Se desarrollo un manual de enlaces y de uso y manejo de las paginas institucionales de la institución en el que se describía lo que cada colaborador tenia que hacer y como darle un uso adecuado a las redes sociales institucionales.

Acciones desarrolladas:

- Manual de enlaces y uso de paginas institucionales con el titulo “Manual de uso y buenas prácticas de Facebook y página web de la Gobernación Departamental de Chimaltenango”.
- Charla informativa de cómo utilizar el manual



Epesista Otilia Salazar entregando el “Manual de uso y buenas prácticas de Facebook y página web de la Gobernación Departamental de Chimaltenango”. Julio 2019

- **Estrategia:**

Línea grafica para usar en Facebook y pagina web, tanto en fotografías como en artes.

Objetivo Comunicacional:

Que el material subido a los medios digitales se vea mas profesional.

Descripción:

Se desarrollo e implemento la línea grafica cumpliendo con las normas establecidas por el gobierno en curso.

Acciones desarrolladas:

- **Realizar línea grafica para el material de redes sociales**
- **Implementar línea grafica**



Fuente: Gobernación Departamental de Chimaltenango. Mayo 2019

3.3 Cronograma o calendario

Actividad	Mayo			Junio				Julio	
Semana	2	3	4	1	2	3	4	1	2
Elaboración de Manual de enlaces.									
Entrega de línea grafica									
Entrega y colocación de material impreso									
Charla informativa ley de acceso a la información publica									
Charla informativa ley electoral y de partidos políticos									
Charla informativa introducción a la fotografía									
Entrega y seguimiento de manual de enlaces									
Entrega y seguimiento de manual de enlaces									

3.4 Control y Seguimiento

Estrategia	Material Impreso (Infografía)	
Objetivo	Indicadores Cuantitativos	Indicadores cualitativos
Se dio a conocer el proceso para formar parte de la página web y de Facebook de la Gobernación Departamental de Chimaltenango.	Las infografías fueron vistas por el 100% de los colaboradores de la Gobernación Departamental de Chimaltenango.	Debido a la colocación estratégica del material impreso en la institución, estos son vistos por todos sus colaboradores.

Estrategia	Inducciones o charlas informativa sobre la Ley de acceso a la información pública.	
Objetivo	Indicadores Cuantitativos	Indicadores cualitativos
Se realizaron capacitaciones y se hizo del conocimiento de los colaboradores dicha ley para que sepan que contenido pueden y no subir a las paginas digitales de la institución.	La charla informativa fue recibida por el 100% de los colaboradores de la institución.	Al haber recibido la charla informativa los colaboradores de la Gobernación Departamental de Chimaltenango aprendieron a aplicar la ley de acceso a la información pública.

Estrategia	Inducciones o charlas informativa sobre la Ley Electoral y de Partidos Políticos.	
------------	---	--

Objetivo	Indicadores Cuantitativos	Indicadores cualitativos
Se realizaron capacitaciones y se hizo del conocimiento de los colaboradores dicha ley para que sepan que contenido pueden y no subir a las paginas digitales de la institución en tiempo electoral.	La charla informativa fue recibida por el 100% de los colaboradores de la institución.	Al haber recibido la charla informativa los colaboradores de la Gobernación Departamental de Chimaltenango aprendieron a aplicar la ley electoral y de partidos políticos, conociendo que contenido y como deben subir contenido a redes sociales para no quebrantar dicha ley.

Estrategia	Inducciones o charlas Inducciones o charlas informativa con el título Inducción a la fotografía.	
Objetivo	Indicadores Cuantitativos	Indicadores cualitativos
Se capacito a los colaboradores sobre fotografia con el objetivo que las fotos que tomen se vean más profesionales y así poderlas subir a la página de Facebook.	La charla informativa fue recibida por el 100% de los colaboradores de la institución.	Al haber recibido la charla informativa los colaboradores de la Gobernación Departamental de Chimaltenango aprendieron lo básico sobre fotografia, pudiendo aplicar

		lo aprendido en sus fotografías.
--	--	----------------------------------

Estrategia	Manual de enlaces informativos.	
Objetivo	Indicadores Cuantitativos	Indicadores cualitativos
Eliminar las barreras comunicacionales que impiden que llegue toda la información a su destino.	La charla informativa sobre el manual fue recibida por el 100% de los colaboradores de la institución, además cada uno de los colaboradores cuenta con su propio manual.	Al haber recibido la charla informativa los colaboradores de la Gobernación Departamental de Chimaltenango aprendieron a utilizar las paginas institucionales, además de conocer las atribuciones de cada colaborador para el manejo de información en las paginas de la institución.

Estrategia	Línea grafica para usar en Facebook y pagina web, tanto en fotografías como en artes.	
Objetivo	Indicadores Cuantitativos	Indicadores cualitativos
Que el material subido a los medios digitales se vea mas profesional.	La línea grafica fue vista y dada al 100% de los colaboradores de la institución.	Cada colaborador cuenta con la línea grafica para colocarla en fotografías y artes cumpliendo con las normas del gobierno en curso.

CONCLUSIONES

- La utilización y correcto manejo de las herramientas digitales podría ayudar a mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos por la Gobernación Departamental de Chimaltenango.
- Es indispensable que los funcionarios públicos conozcan y dominen la ley de libre acceso a la información pública para así brindar la información oportuna que el ciudadano requiera sin quebrantar la ley.

RECOMENDACIONES

- Fomentar el uso del “manual de uso y buenas prácticas de Facebook y pagina web de la Gobernación Departamental de Chimaltenango”, para así mantener las paginas actualizadas y mantener comunicación con los seguidores.
- Impartir diversas conferencias y charlas informativas para capacitar a los colaboradores de la institución sobre la Ley de libre acceso a la información pública.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Acción: Palabra que indica que una persona, animal o cosa (material o inmaterial) está haciendo algo, está actuando (de manera voluntaria o involuntaria, de pensamiento, palabra u obra), lo que normalmente implica movimiento o cambio de estado o situación y afecta o influye en una persona, animal o cosa.

Amenazas: Son aquellas situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar a atentar incluso contra la permanencia de la organización.

Área Geográfica: Espacio en que se produce determinado fenómeno o que se distingue por ciertos caracteres geográficos, botánicos, zoológicos, económicos, etc.

Beneficiarios: [Persona, cosa] Que obtiene beneficio o provecho de determinada cosa.

Comunicación: Un primer acercamiento a la definición de comunicación puede realizarse desde su etimología. La palabra deriva del latín *communicare*, que significa “compartir algo, poner en común”. Por lo tanto, la comunicación es un fenómeno inherente a la relación que los seres vivos mantienen cuando se encuentran en grupo. A través de la comunicación, las personas o animales obtienen información respecto a su entorno y pueden compartirla con el resto.

Community Manager: profesional de marketing digital responsable de la gestión y desarrollo de la comunidad online de una marca o empresa en el mundo digital.

Debilidades: Son aquellos factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia, recursos de los que se carece, habilidades que no se poseen, actividades que no se desarrollan positivamente, etc.

Diagnóstico: El diagnóstico (del griego *diagnostikós*, a su vez del prefijo *día-*, "a través", y *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 de datos y hechos recogidos y ordenados sistemáticamente, que permiten juzgar mejor qué es lo que está pasando.

Diagnóstico Comunicacional: Es un proceso de cambio que se inicia en el reconocimiento de la situación actual de una empresa o institución, de los distintos grupos que la conforman, con el objetivo de evaluar la eficacia de los sistemas de comunicación de la empresa o institución

Encuesta: La encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador.

Ejecución: El concepto de ejecución significa que hay una acción final que lleva a término algo, por lo que previamente hay una planificación anterior.

Estrategia: Una estrategia se compone de una serie de acciones planificadas que ayudan a tomar decisiones y a conseguir los mejores resultados posibles. La estrategia está orientada a alcanzar un objetivo siguiendo una pauta de actuación.

Financiamiento: Conjunto de recursos monetarios y de crédito que se destinarán a una empresa, actividad, organización o individuo para que los mismos lleven a cabo una determinada actividad o concreten algún proyecto, siendo uno de los más habituales la apertura de un nuevo negocio.

Fortalezas: Son las capacidades especiales con que cuenta la empresa, y que le permite tener una posición privilegiada frente a la competencia. Recursos que se controlan, capacidades y habilidades que se poseen, actividades que se desarrollan positivamente, etc.

FODA: Es el estudio de la situación de una empresa u organización a través de sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, tal como indican las siglas de la palabra y, de esta manera planificar una estrategia del futuro.

Metodología: Es un vocablo generado a partir de tres palabras de origen griego:metà (“más allá”), odòs (“camino”) y logos (“estudio”). El concepto hace referencia al plan de investigación que permite cumplir ciertos objetivos en el marco de una ciencia.

Observación: Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis.

Observación directa: Es directa cuando el investigador se pone en contacto personalmente con el hecho o fenómeno que trata de investigar.

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.

Organigrama: Representación gráfica de la estructura de una empresa o una institución, en la cual se muestran las relaciones entre sus diferentes partes y la función de cada una de ellas, así como de las personas que trabajan en las mismas.

Plan de Comunicación: El Plan de Comunicación contiene las pautas de la estrategia de comunicación de una empresa u organización.

Proyecto: El conjunto de las actividades que desarrolla una persona o una entidad para alcanzar un determinado objetivo. Estas actividades se encuentran interrelacionadas y se desarrollan de manera coordinada.

Recursos Humanos: Los recursos humanos en una empresa están compuestos por las capacidades, conocimientos y destrezas que puede aportar cada trabajador y que pueden desarrollarse de modo individual o como parte de un equipo de trabajo.

Seguimiento: El seguimiento consiste en la aplicación de controles periódicos de las variables seleccionadas. Si no se establecen unos objetivos claros para el seguimiento, no pueden cumplirse estos requerimientos. Y el establecimiento de estos objetivos, así como la selección de los métodos, estándares, escalas y criterios de evaluación de la efectividad de las medidas requiere el conocimiento de la ecología de los sistemas afectados.

Sitio Web: Un sitio web es una colección de páginas de internet relacionadas y comunes a un dominio de Internet o subdominio en la World Wide Web en Internet. Una página web es un documento HTML/XHTML que es accesible generalmente mediante el protocolo HTTP de Internet.

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

BIBLIOGRAFÍA

Coordinación de Organización y Métodos Dirección de Planificación Gobernaciones Departamentales . (Diciembre de 2013). Manual de Organización, Funciones y Puestos Gobernaciones Departamentales. *Primera Edición*. Guatemala, Guatemala, Guatemala.

Congreso de la Republica de Guatemala. (2008). Ley de Acceso a la Información Pública Decreto 57-2008. Guatemala.

Congreso de la Republica de Guatemala (2019). Ley electoral y de partidos políticos Decreto Número 1-85. Guatemala.

Gómez, Marcelo (2006). Introducción a la metodología de la investigación científica 1ª.ed. Editorial Brujas. Córdoba

Guillermo Franco (2016). Cómo escribir para la web bases para la discusión y construcción de manuales de redacción online. Estados Unidos de América.

Sampieri Hernández, R. (214). *Metodología de la investigación*(Vol. 6). México : MC GRAW HILL.

Santi Rosero (2012). **100+ Herramientas Útiles para Community Managers.**

E GRAFÍA

Andrade de la Cruz, J. O. (2017). *Implementación de la plataforma electrónica Classroom en el Ejercicio Profesional Supervisado de la Licenciatura de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala*. Informe final del Ejercicio Profesional Supervisado, Universidad de San Carlos de Guatemala, Escuela de Ciencias de la Comunicación.

Gobernación Departamental de Chimaltenango. (s.f.). *Misión y Visión de la Gobernación Departamental de Chimaltenango*. Recuperado el 30 de Enero de 2019, de Sitio Web de Gobernación Departamental de Chimaltenango: <https://www.goberchimaltenango.gob.gt/w/art-10-inciso-005-la-mision-y-objetivos-de-la-institucion-su-plan-operativo-anual-y-los-resultados-obtenidos-en-el-cumplimiento-de-los-mismos/>

Gobernación Departamental de Chimaltenango. (4 de 10 de 2018). *Misión, Visión y Objetivos: Gobernación Departamental de Chimaltenango*. Recuperado el 30 de Enero de 2019, de Gobernación Departamental de Chimaltenango: <https://www.goberchimaltenango.gob.gt/w/wp-content/uploads/2018/04/ARTICULO-10-NUMERAL-5-SEPTIEMBRE-2018.pdf>

Ministerio de Gobernación de la Republica de Guatemala. (s.f.). *Misión y Visión: Ministerio de Gobernación de la Republica de Guatemala*. Recuperado el 30 de Enero de 2019, de Sitio Web del Ministerio de Gobernación de la Republica de Guatemala: <http://mingob.gob.gt/mision-y-vision/>

ANEXOS



Edad

Sexo

1. ¿Cuenta con un Smartphone Tablet o computadora?

Smartphone Tablet computadora ninguna

2. ¿La institución le proporciona el servicio de internet para realizar su trabajo?

SI NO

3. ¿Cómo acceso usted a internet?

Móvil computadora Tablet

4. ¿Qué red social usa frecuentemente?

Facebook Twitter Instagram ninguna

5. ¿Conoce usted las redes sociales de la institución?

SI NO

6. ¿Mencione con cual de estas redes sociales o medio cuenta la institución ?

Facebook Twitter Instagram página Web ninguna

7. ¿En qué red social o medio usted se mantiene al tanto de las información institucional de la Gobernación Departamental de Chimaltenango.

Facebook Twitter Instagram página Web ninguna

8. ¿Cuál es el objetivo por el que usted ingresa a las redes sociales de la institución?

para informarse para entretenerse para auxiliarse de su trabajo ninguna

9. ¿La institución le ha brindado alguna capacitación sobre el manejo de las redes sociales?

SI NO

10. ¿Qué red social cree usted que es la que la mayoría de personas visita para enterarse de la información de la Gobernación Departamental de Chimaltenango?

Facebook Twitter Instagram página Web

11. ¿Conoce la base organizacional de la Gobernación Departamental de Chimaltenango?

SI NO

12. ¿Cree que el correcto manejo de las redes sociales institucionales ayudaría a posicionar la Gobernación Departamental de Chimaltenango? Explique ¿por qué?

SI NO



Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de ciencias de la comunicación

Ejercicio profesional Supervisado de licenciatura

Fecha: 6 de febrero de 2019

Entrevista a: Sr. Axel Figueroa

Gobernador Departamental de Chimaltenango

1. ¿La gobernación cuenta con algún programa de capacitación constante o frecuente?

SI

NO

2. ¿Se le ha capacitado sobre el manejo de información en redes sociales?

SI

NO

3. ¿Se ha capacitado al personal encargado de las redes sociales sobre el manejo de las mismas?

SI

NO

4. ¿Cuál es el canal de comunicación que utiliza para comunicarse con sus colaboradores?

Verbal, vía telefónica y medio escrito.

5. ¿Que opinión le merece el uso de redes sociales como medio de comunicación institucional?

Opino que es de suma importancia el implementarlas, para así alcanzar los objetivos.



Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de ciencias de la comunicación

Ejercicio profesional Supervisado de licenciatura



Fecha: 8 de febrero de 2019

Entrevista a: Ingeniero Alejandro Pérez

Cargo: Community manager de Facebook

1. ¿La gobernación cuenta con algún programa de capacitaciones constante o frecuente?

SI

NO

2. ¿Se le ha capacitado sobre el manejo de información en redes sociales?

SI

NO

3. ¿Cuenta con un manual de procesos sobre el manejo de redes sociales?

SI

NO

4. ¿Qué opinión le merece el uso de redes sociales como medio de comunicación institucional?

Es muy importante porque a la gente le gusta estar informada sobre q hacen los funcionarios públicos además de que ayudan a cumplir la Ley de Acceso a la Información Publica.



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de ciencias de la comunicación



Ejercicio profesional Supervisado de licenciatura

Fecha: 7 de febrero de 2019

Entrevista a: Beatriz

Cargo: Encargada de Acceso a la Información Publica y de la Pagina Web.

1. ¿La gobernación cuenta con algún programa de capacitaciones constante o frecuente?

SI **NO**

2. ¿Se le ha capacitado sobre el manejo de información en redes sociales?

SI **NO**

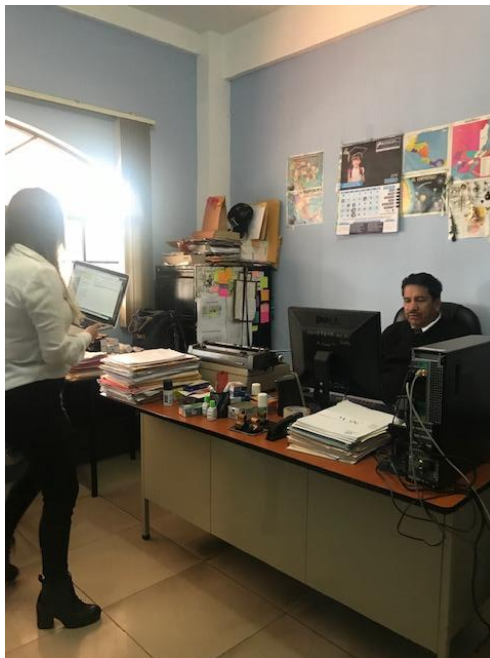
3. ¿Cuenta con un manual de procesos sobre el manejo de redes sociales?

SI **NO**

4. ¿Qué opinión le merece el uso de redes sociales como medio de comunicación institucional?

Es bueno para dar a conocer lo que hace la Institución.

Realización de Encuestas



Fuente: Otilia Yasmira Salazar Girón, Febrero 2019.



Fuente: Otilia Yasmira Salazar Girón, Febrero 2019.



Fuente: Otilia Yasmira Salazar Girón, Febrero 2019.



Fuente: Otilia Yasmira Salazar Girón, Febrero 2019.



Fuente: Otilia Yasmira Salazar Girón, Febrero 2019.



Fuente: Otilia Yasmira Salazar Girón, Febrero 2019.

Fichas de las entrevistas



Universidad de San Carlos de Guatemala



Escuela de ciencias de la comunicación

Ejercicio profesional Supervisado de licenciatura

Fecha: _____

Entrevista a: Sr. Axel Figueroa

Gobernador Departamental de Chimaltenango

1. ¿La gobernación cuenta con algún programa de capacitación constante o frecuente?

SI NO

2. ¿Se le ha capacitado sobre el manejo de información en redes sociales?

SI NO

3. ¿Se ha capacitado al personal encargado de las redes sociales sobre el manejo de las mismas?

SI NO

4. ¿Cuál es el canal de comunicación que utiliza para comunicarse con sus colaboradores?

5. ¿Que opinión le merece el uso de redes sociales como medio de comunicación institucional?



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de ciencias de la comunicación



Ejercicio profesional Supervisado de licenciatura

Fecha: _____

Entrevista a: _____

Cargo: _____

1. ¿La gobernación cuenta con algún programa de capacitaciones constante o frecuente?

SI NO

2. ¿Se le ha capacitado sobre el manejo de información en redes sociales?

SI NO

3. ¿Cuenta con un manual de procesos sobre el manejo de redes sociales?

SI NO

4. ¿Qué opinión le merece el uso de redes sociales como medio de comunicación institucional?

Objetivo: Elaborar un diagnostico de comunicación interna de la Gobernación Departamental de Chimaltenago.

Manual

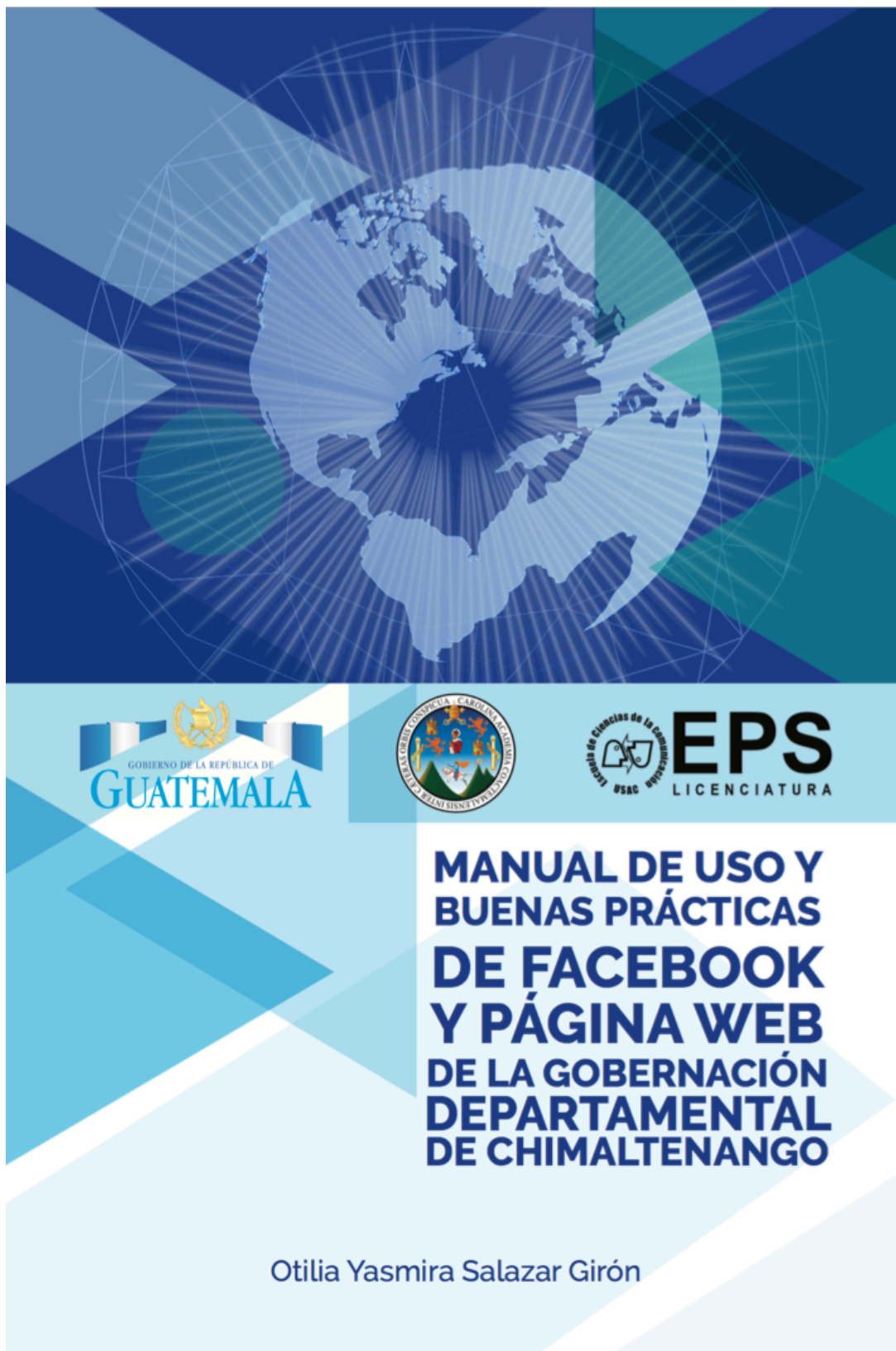


tabla de contenido

Presentación	01
Objetivos	02
Generales	02
Específicos	02
Perfiles Institucionales	03
Responsables y flujos de información	04
Actividad:	05
Encargado de Facebook y Pagina Web (Community Manager)	05
Encargado de Seguridad Ciudadana	05
Encargado de Acceso a la información pública	05
Encargado de Información General	05
Comunicador social	05
Apoyo y Registro de documentos y COCODES	05
Encargado de Banda Civil	06
Condiciones de uso	06
Creación de nuevas redes sociales	06
Creación y publicación de contenidos	08
Lenguaje de respuesta	08
Procedimiento para escuchar a la ciudadanía	09
Look and feel	10
Recomendaciones	10
Lineamientos para Facebook	11
Personalización	12
Publicaciones	13
Comunicación y atención con el ciudadano	14
Publicaciones y buenas prácticas	15
Gestión de crisis	15
Pagina Web	17
Análisis y medición	18
Herramientas	19
Anexos	20
Ley de acceso a la información pública	20



presentación

La constante demanda de la nueva sociedad en la información, en la ética pública y la auditoría social, exigen al Estado el proceso de modernización de la gestión pública, con la actualización y la utilización de herramientas digitales que hacen efectivo el proceso de comunicación, hacen necesario que las instituciones del estado, sin exclusión de la Gobernación Departamental de Chimaltenango utilicen de manera correcta las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TICs) con el objeto de mejorar los servicios de información ofrecidos a los ciudadanos de una manera

eficiente y eficaz de la gestión pública, incrementar la transparencia del sector público y aumentar la participación ciudadana, considerando como base los principios, sencillez y celeridad como lo establece la Ley de Acceso de Información Pública.

El presente manual presenta directrices claras para el aprovechamiento de la red social Facebook como espacio institucional y de la página web de dicha institución con el fin de contar con una herramienta práctica para el manejo de las mismas.

01



objetivos

Generales:

Trazar los lineamientos para la administración de Facebook y Pagina Web de la Gobernación Departamental de Chimaltenango.

Específicos:

- Contar con una guía para el manejo de la pagina Facebook de la Gobernación Departamental de Chimaltenango.
- Tener directrices específicas para usar el material informativo en la página de Facebook.



perfiles institucionales

La Gobernación Departamental de Chimaltenango posee una fanpage de Facebook denominada "Gobernación departamental de Chimaltenango" (**@GoberChimaltenango**) y una pagina web con el nombre de <https://www.goberchimaltenango.gob.gt>.

Esta red social y pagina web fueron creadas para la difusión de información institucional a través de diferentes formatos como fotografías, videos y boletines de prensa.

Asimismo, estos espacios digitales están a disposición de cualquier dependencia de la Gobernación Departamental de Chimaltenango para divulgar la información oficial que requiera, como publicidad organica, sin embargo se debe considerar la publicidad pactada; previa revisión y asesoría del equipo encargado de la pagina de Facebook y Web.

responsables y flujos de información

Se debe tener en cuenta los aportes, observaciones y necesidades realizados por la ciudadanía y que se materialicen de diversas maneras, publicando información oportuna de la Gobernación Departamental de Chimaltenango, recordando que el trabajo de todos los colaboradores de dicha institución es importante y que cada uno representa la Gobernación Departamental de Chimaltenango.

La administración, actualización y monitoreo de la página de Facebook y web de la Gobernación Departamental de Chimaltenango está bajo la responsabilidad del Community Manager, el cual recibirá apoyo del equipo de colaboradores encargados de Facebook y página web de la Gobernación Departamental de Chimaltenango; Para lograr un mejor manejo de la información y así mantener actualizada la página de Facebook y web; se seguirá el siguiente flujo grama:



actividad

Encargado de Facebook y Pagina Web (Community Manager): Es el encargado de gestionar la comunidad, debe poseer conocimientos básicos sobre el uso de redes sociales y su eficiente administración. Sus funciones no se limitan a informar, sino que debe implementar estrategias que le permitan alcanzar los objetivos de la Gobernación Departamental de Chimaltenango y además debe saber comunicarse a través de experiencias, escuchar e interactuar a través de un lenguaje común. Se encargara de recibir la información y publicarla en la pagina de Facebook y web.

Encargado de Información General: es el encargado de recibir toda la información, revisarla y seleccionar cual es apta para Facebook para después transmitirla al encargado de Facebook y ser publicada.

Encargado de Acceso a la información pública: Es el encargado de administrar la información necesaria para cumplir con el DECRETO 57-2008 del Congreso de la Republica de Guatemala en relación a la información pública de oficio y su actualización, por imperativo legal, asimismo, el encargado de

la pagina web DEBERÁ mantener actualizada la misma información.

Encargado de Seguridad Ciudadana: se encarga de recolectar información para la prevención de delitos para transmitirla al encargado de información General para ser publicada en redes sociales.

Comunicador social: se encarga de la imagen del Gobernador Departamental de Chimaltenango y de la institución, deberá asistir a los eventos, tomar fotografías y redactar las notas informativas para transmitirlas al encargado de información general y ser publicada en redes sociales.

Apoyo y Registro de documentos y COCODES: se encarga de recolectar información que pueda ser utilizada para informar a los COCODES así como las actividades de los mismos, para luego transmitir esta información al encargado de información general y ser publicada en redes sociales.

Encargado de Banda Civil: se encarga de recolectar información e informar de los eventos que tenga la banda civil al encargado de información general para ser publicada en redes sociales.

05

condiciones de uso



La Gobernación Departamental de Chimaltenango estipula los siguientes lineamientos para administrar Facebook y la página web de una manera estratégica y coherente con las políticas establecidas por el Gobierno en curso.

Creación de nuevas redes sociales

No se permitirá crear nuevas cuentas para eventos, programas, proyectos o campañas porque el objetivo de la Gobernación Departamental de Chimaltenango es posicionar la existente aprovechando sus seguidores y la reputación que tiene; para la divulgación de estos deberán acercarse con los encargados de la página de Facebook de la Gobernación Departamental de Chimaltenango y solicitar que el contenido sea publicado en la página oficial.

06

Creación y publicación de contenidos

Las redes sociales se han convertido en un nuevo canal de comunicación, más inmediato y bidireccional. Por ello, es de vital importancia prestar especial atención en el contenido de lo que compartimos, el vocabulario, tono y forma.

A continuación se presentan los criterios básicos en el tratamiento de nuestros contenidos:

1. La información suministrada por los colaboradores de la Gobernación Departamental de Chimaltenango: boletines, comunicados, invitaciones a ruedas de prensa serán, publicadas en la página de Facebook y web como apoyo para su divulgación y garantía de la difusión viral de los mensajes.
2. Es indispensable sintetizar



el mensaje y hacer uso de una correcta redacción.

3. Es prohibido expresar opiniones personales a través de cuentas institucionales.

4. No debe escribirse en mayúsculas, en redes sociales esto puede interpretarse como un grito.

5. No se trata solo de publicar, el Community manager deberá promover la participación de la comunidad.

6. Debe darse respuesta en el menor tiempo posible ya que las redes sociales son una plataforma dinámica, por ello debemos adaptarnos al ritmo que las personas suelen estar acostumbradas.

7. En caso de recibir comentarios negativos, debe privilegiarse el diálogo y la cordura. Recuerde que representa a una institución.

8. Es recomendable agradecer aquellos comentarios que aporten valor a la institución.

9. Evitar utilizar abreviaturas que no sean de uso común, el mensaje debe ser lo más claro posible.

10. La entonación es una parte importante de la expresión oral, por ello, al escribir, se deben utilizar los distintos recursos disponibles para dar la entonación adecuada al mensaje y así evitar malos entendidos. Las comillas, signos de puntuación, exclamación e interrogación, dibujos y emoticones son muy útiles para esto.

11. No debe publicarse información que no se diría en público o a los medios de comunicación.

12. No debe publicarse información ajena a la institución, como eventos comerciales o publicidad de terceros, en caso de tratarse de una noticia que compete a la institución, se debe citar la fuente utilizada y dar crédito al material que se utilice para no cometer violaciones a los derechos de autor.

13. No se responderán aquellos comentarios que contengan insultos.

14. No olvide los modales: salude, despídase, agradezca, y pida favor.

Lenguaje de respuesta

Los ciudadanos pueden expresarse libremente por lo tanto las respuestas que se le dan a los ciudadanos deben ser oportunas y claras. En caso que algún ciudadano escriba comentarios negativos, no se debe responder con comentarios ofensivos que promuevan la violencia o que pongan en riesgo la imagen de la Gobernación Departamental de Chimaltenango o del Gobernador. Ante esta situación, es necesario

usar un lenguaje respetuoso y respuestas con fundamentos.

En caso que la comunidad escriba comentarios que contengan palabras soeces y afecten la imagen de la Gobernación Departamental de Chimaltenango, no se debe bloquear su cuenta ni borrar mensajes, se debe dirigir a la parte de gestión de crisis de este manual para saber que hacer y como contestar.



08



procedimiento para escuchar a la ciudadanía

Debemos recordar que los ciudadanos chimaltecos son nuestro grupo objetivo y cumplir con lo establecido en Ley de acceso a la información pública que establece en su artículo 1 inciso 1 "Garantizar a toda persona interesada, sin discriminación alguna, el derecho a solicitar y a tener acceso a la información pública en posesión de las autoridades y sujetos obligados por la presente ley" (Congreso de la República de Guatemala, 2008).

Es de suma importancia que el Gobernador Departamental de Chimaltenango junto a sus colaboradores conozca las opiniones, peticiones o reclamos

que los ciudadanos hacen en las redes sociales. Para el cumplimiento de la Ley de acceso a la información pública en el caso de que un ciudadano requiera información específica o necesite un contacto más cercano, el Community Manager debe solicitar sus datos para que el funcionario se reúna con el solicitante y logren un acuerdo.

El encargado de "libre acceso a la información pública" seguirá el caso hasta que este finalice, con el fin de evitar caer en sanciones como lo establece en la "Ley de Acceso a la Información Pública" Artículo 66. Retención de Información.

look and feel

Este esta sujeto a los lineamientos establecidos en la solicitud de Guatecompras para prestar el servicio de pagina web y de Facebook, se debe de seguir la línea grafica del Gobierno en Curso y debe contar con piezas graficas exclusivas de la Gobernación Departamental de Chimaltenango.



recomendaciones

1. El Administrador no debe mezclar las cuentas personales con las oficiales en una misma herramienta, para evitar publicaciones en las redes sociales equivocadas.
2. El Community Manager debe revisar regularmente los medios locales, nacionales e internacionales para conocer la información publicada de Chimaltenango, específicamente con temas relacionados con la Gobernación Departamental de Chimaltenango, estas publicaciones las revisará con el Gobernador Departamental de Chimaltenango y sus colaboradores para determinar si contiene datos verídicos, si es de interés y si aún tiene vigencia, para así proceder a compartir o hacer aclaraciones del tema en la pagina de Facebook.
3. Se debe seguir entidades, gremios, medios de comunicación y líderes de opinión para consolidar círculos de apoyo y poderles compartir información de interés de la Gobernación Departamental de Chimaltenango.
4. Si el Administrador publica un mensaje con errores y recibe críticas por esto, se debe responder rápidamente con un "gracias por la observación" y luego se realizará.

Lineamientos para Facebook



1. Nombre de la página: La página deberá ser Gobernación Departamental de Chimaltenango.
2. Nombre del usuario: deberá ser igual al nombre de la página sin espacios: @GobernaciónChimaltenango.
3. Deberán activarse los botones para que los usuarios puedan comunicarse (Mensaje, llamada, contacto, entre otros).



personalización

1. La página debe contener información básica sobre la Gobernación Departamental de Chimaltenango.
2. La imagen del avatar de la página es de un mínimo de 800x800 pixeles (formato 1:1).
3. La imagen de portada debe ser de 820x315 pixeles para las páginas y 820x250 para los grupos.
4. También se pueden utilizar videos como portada, que deben ser de 820x315 pixeles y no más de 90 segundos.
5. Las imágenes que se comparten deberán tener las dimensiones de 1200x630 (horizontal) o su equivalente en proporción, y 1200x1200 (vertical) o su equivalente en proporción.
6. Los videos tendrás una resolución como mínima de 1280x720 (horizontal, aspecto 16:9) o 960x960 (vertical, aspecto 1:1). Se sugiere que los videos no excedan los 120 segundos.
7. La etiqueta/hashtag con la que se puede acompañar las publicaciones serán por ejemplo: **#EstamosTrabajando** y **#GobernaciónChimaltenango**.





publicaciones

- Se deberá publicar información un mínimo de tres veces por semana. Estas publicaciones no deben superar los 450 caracteres.
- Las fotos de baja calidad se publicarán en estados. Las imágenes de alta calidad se recopilarán en álbumes con un título e información que los describa.
- Los videos publicados deben contener material relacionado con Chimaltenango, la Gobernación Departamental de Chimaltenango, proyectos en los que participe la institución y todo aquello que sea de interés general. Estos deben estar acompañados de una descripción corta y clara.
- Para invitar a los ciudadanos a eventos, se debe usar la opción que tiene Facebook y así divulgar la actividad.

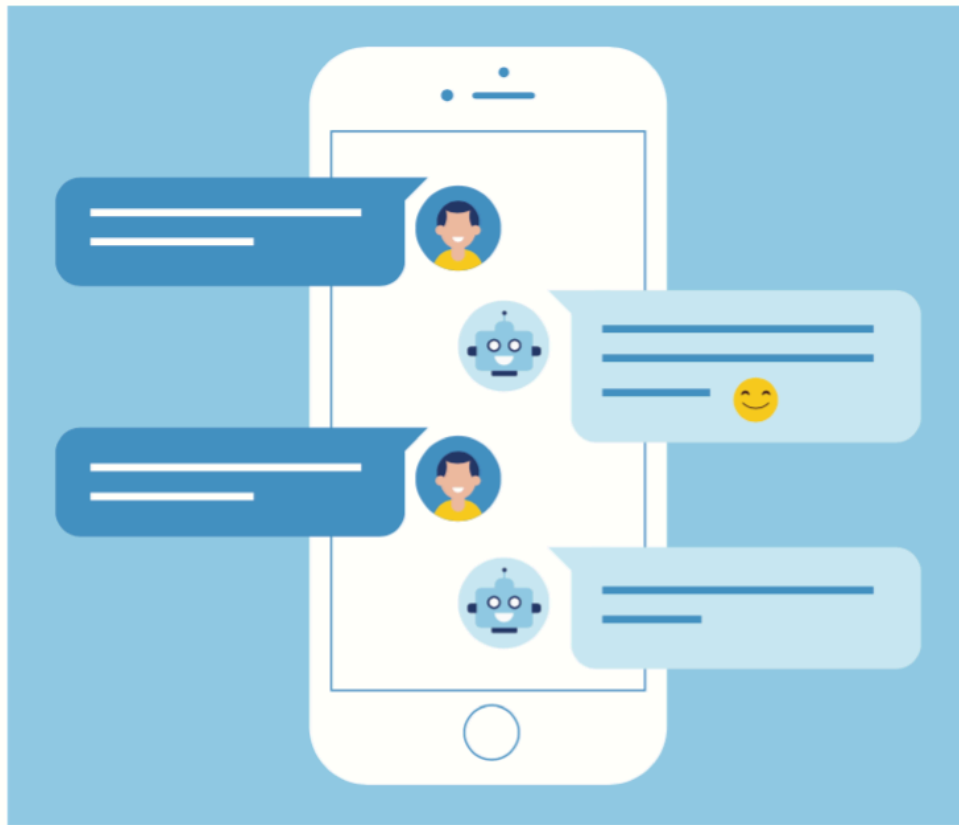
comunicación y atención con el ciudadano

1. Las respuestas que se dan a los usuarios deben, tener un lenguaje amable y reflejar la actitud de escucha y ayuda.

2. Es importante atender rápidamente las dudas de los usuarios, por principio de celeridad y transparencia.

3. Las respuestas deberán publicarse en un periodo no mayor a los 60 minutos, considerando el feedback, el cual se debe de entender como reacción o respuesta; Se le debe dar un trámite interno a estas solicitudes para respetar la privacidad del seguidor.





publicaciones

buenas prácticas

1. Las publicaciones deben contener las ideas sintetizadas, no ser ni largas ni cortas. (Los mensajes con menos de 250 caracteres obtienen 60% más de interacción)
2. No se debe usar abreviaturas como "+", "x", "q", "xq" o similares.
3. No debe existir un exceso de etiquetas o hashtag.
4. No se debe escribir en mayúscula para una lectura menos agresiva.
5. Provocar respuestas incluyendo en nuestras publicaciones cuestiones como "¿Qué les parece?" "¿Les gusta?" Fomentando la participación.
6. Aportar valor, es recomendable publicar todo el contenido que se crea interesante para los seguidores (Las publicaciones que incluyen fotos: 104% más de comentarios y 53% más de likes/me gusta).

gestión de crisis

Una de las principales características de las redes sociales es, que la información fluye de forma dinámica y acelerada, lo viral es el día a día en estas plataformas. Ante esto, es indispensable saber como reaccionar ante una crisis que pudiera afectar a la institución en general. El Community manager junto al Gobernador departamental de Chimaltenango y equipo de redes sociales y pagina web, serán los encargados del manejo de crisis originadas en redes sociales, creando las estrategias que permitan manejar la situación y lograr sacar la dificultad de la web para resolverla personalmente con los ciudadanos afectados o causantes.

1. Comunicarlo al encargado de comunicación inmediato, analizar la situación y tratar de responder a la mayor brevedad posible.
2. Analizar si el inconveniente proviene de un usuario real o si se trata de otras personas interesadas en buscar reacciones negativas.
3. Como lo mencionamos anteriormente, ante un inconve-

niente debe prevalecer el diálogo y la cordura.

4. Aclarar información aportando argumentos y si fuera necesario ofrecer disculpas.
5. Si el ciudadano es reiterativo, utiliza palabras soeces y tiene intereses diferentes a los de la Gobernación Departamental de Chimaltenango, se debe abandonar la conversación, pero no se debe bloquear o eliminar sus mensajes debido a que esto alimentará su insatisfacción por la Entidad.
6. Si la conversación que genera conflicto excede al diálogo, se debe tratar de comunicarse con la persona vía telefónica o en mensaje.
7. Si un comentario contiene lenguaje ofensivo o falta de respeto, cordialmente se le recordará al usuario que respetarán su opinión pero no se tolerará dichas actitudes en las redes institucionales.
8. Luego del conflicto debe analizar el tratamiento que se le dio a la situación, contemplar todos los factores que contribuyeron a dicho conflicto. Esto servirá para preveer situaciones similares.

página_{web}

Se conoce como página web al documento que forma parte de un sitio web y que suele contar con enlaces para facilitar la navegación entre los contenidos.



Los lineamientos se publican en Guatecompras para que el proveedor que valla a dar el servicio de la página y la actualización de información pública, los cumpla, no siempre son los mismos si no depende de las diferentes necesidades y del gobierno en curso.

Esta pagina Web debe cumplir con la “Ley de Acceso a la Información Pública”, contando con un espacio para la información pública.



análisis y medición

¿Por qué medir?

La medición de ciertos parámetros en las redes sociales es fundamental para adecuar los servicios e informaciones que ofrecemos a través de los mismos. En este sentido, hablamos de recopilar, medir, evaluar y explicar de forma racional, los datos que obtenemos de Internet con el propósito de entender y optimizar el uso que hacemos de las redes sociales de la institución.

Para medir en las redes sociales hay que definir métricas cuantitativas y cualitativas. Las primeras nos darán una idea de la extensión e impacto que las redes sociales tienen en cuanto a imagen de marca, pero son las segundas las que nos señalan el interés que generamos en las personas usuarias.

A partir de estos datos, podemos definir los indicadores clave de desempeño (conocidos como KPIs o Key Performance Indicators) que formarán parte de nuestro panel de control.

El número de indicadores ha de ser pequeño y deben estar todos ellos enfocados a la medición del rendimiento. Proponemos los siguientes parámetros básicos:

- 1. Fidelidad**
 - a. Incremento de seguidores
- 2. Visibilidad**
 - a. Alcance
 - b. Visitas
- 3. Interacción**
 - a. Me gusta
 - b. Comentarios
 - c. Contenido compartido
 - d. Favorito
 - e. Respuestas



Herramientas

Hay una gran variedad de herramientas de monitorización y medición de reputación online. Entre ellas, se recomiendan las siguientes:

- **Facebook Estadísticas:** Se trata de una funcionalidad que incorporan las páginas de Face-

book y a la que puede acceder cualquier persona administradora desde el menú de administración de la página.

- **Google Analytics:** Se trata de una potente herramienta de analítica web que, de forma gratuita, nos ofrece datos sobre temas específicos en la web.



anexos

LEY DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DECRETO-57-2008 EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política de la República de Guatemala, dentro de sus fines considera la vida, la libertad y la seguridad de las personas como fines del Estado, teniendo a la persona como sujeto y fin del orden social, organizándose para que ésta logre su pleno desarrollo y se consiga el bienestar de todos los ciudadanos.

CONSIDERANDO:

Que los funcionarios y empleados públicos son simples depositarios del poder que emana del pueblo; que el texto constitucional determina que la soberanía radica en el pueblo el que la delega para su ejercicio en los organismos del Estado y que ningún funcionario, empleado público ni persona alguna es superior a la ley.

CONSIDERANDO:

Que la Carta Magna establece con absoluta determinación la publicidad de los actos y la información en poder de la administración pública, así como el libre acceso a todas las instituciones/dependencias y archivos de la misma, sin más excepciones que las previstas en el citado texto constitucional.

20

CONSIDERANDO:

Que para armonizar el derecho de las personas a acceder a la información en poder de la administración pública y a todos los actos, entes e instituciones que manejan recursos del Estado bajo cualquier concepto, se hace necesario emitir las normas que desarrollen esos principios constitucionales a efecto de contar con un marco jurídico regulatorio que garantice el ejercicio de esos derechos y que establezca las excepciones de la información confidencial y reservada, para que ésta no quede al arbitrio y discrecionalidad de persona alguna.

CONSIDERANDO:

Que en armonía y consonancia con lo anteriormente considerado, con base en el texto constitucional de Guatemala y los instrumentos internacionales sobre derechos humanos suscritos y vigentes en el país, se hace necesario emitir una ley que desarrollando esos derechos defina los principios, objetivos, procedimientos y en general aquellos aspectos necesarios para darle seguridad y certeza a todas las personas, consiguiendo hacer efectivo su derecho al

acceso a la información pública y a su participación dentro de la auditoria social fiscalización ciudadana hacia todos los funcionarios, empleados públicos, organismos instituciones y en general hacia todo aquel que maneje, use, administre o disponga de recursos del Estado de Guatemala.

POR TANTO:

En uso de las atribuciones que le otorga el artículo 171 literal a) de la Constitución Política de la República de Guatemala, DECRETA: La siguiente:

**LEY DE ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA
TÍTULO PRIMERO
CAPÍTULO PRIMERO
DISPOSICIONES GENERALES**

ARTICULO 1. Objeto de la Ley.

La presente ley tiene por objeto:

1. Garantizar a toda persona interesada, sin discriminación alguna, el derecho a solicitar y a tener acceso a la información pública en posesión de las autoridades y sujetos obligados por la presente ley;
2. Garantizar a toda persona individual el derecho a conocer y proteger los datos personales de lo que de ella conste en archivos estatales, así como de las actualizaciones de los mismos;
3. Garantizar la transparencia de la administración pública y de los sujetos obligados y el derecho de

toda persona a tener acceso libre a la información pública;

4. Establecer como obligatorio el principio de máxima publicidad y transparencia en la administración pública y para los sujetos obligados en la presente ley;
5. Establecer, a manera de excepción y de manera limitativa, los supuestos en que se restrinja el acceso a la información pública;
6. Favorecer por el Estado la rendición de cuentas a los gobernados, de manera que puedan auditar el desempeño de la administración pública;
7. Garantizar que toda persona tenga acceso a los actos de la administración pública.

ARTICULO 2. Naturaleza.

La presente ley es de orden público, de interés nacional y utilidad social; establece las normas y los procedimientos para garantizar a toda persona, natural o jurídica, el acceso a la información o actos de la administración pública que se encuentre en los archivos, fichas, registros, base, banco o cualquier otra forma de almacenamiento de datos que se encuentren en los organismos del Estado, municipalidades, instituciones autónomas y descentralizadas y las entidades privadas que perciban, inviertan o administren fondos públicos, incluyendo fideicomisos

constituidos con fondos públicos, obras o servicios públicos sujetos a concesión o administración.

ARTICULO 3. Principios.

Esta ley se basa en los principios de:

- 1) Máxima publicidad;
- 2) Transparencia en el manejo y ejecución de los recursos públicos y actos de la administración pública;
- 3) Gratuidad en el acceso a la información pública;
- 4) Sencillez y celeridad de procedimiento.

ARTICULO 4. Ámbito de aplicación.

Toda la información relacionada al derecho de acceso libre a la información contenida en registros, archivos, fichas, bancos, o cualquier otra forma de almacenamiento de información pública, en custodia, depósito o administración de los sujetos obligados, se regirá por lo que establece la Constitución Política de la República de Guatemala y la presente ley.

ARTICULO 5. Sujeto activo.

Es toda persona individual o jurídica, pública o privada, que tiene derecho a solicitar, tener acceso y obtener la información pública que hubiere solicitado conforme lo establecido en esta ley.

22

ARTICULO 6. Sujetos obligados.

Es toda persona individual o jurídica, pública o privada, nacional o internacional de cualquier naturaleza, institución o entidad del Estado, organismo, órgano, entidad, dependencia, institución y cualquier otro que maneje, administre o ejecute recursos públicos, bienes del Estado, o actos de la administración pública en general, que está obligado a proporcionar la información pública que se le solicite, dentro de los que se incluye el siguiente listado, que es enunciativo y no limitativo:

1. Organismo Ejecutivo, todas sus dependencias, entidades centralizadas, descentralizadas y autónomas;
2. Organismo Legislativo y todas las dependencias que lo integran;
3. Organismo Judicial y todas las dependencias que lo integran;
4. Todas las entidades centralizadas, descentralizadas y autónomas;
5. Corte de Constitucionalidad;

ARTICULO 7. Actualización de información.

Los sujetos obligados deberán actualizar su información en un plazo no mayor de treinta días, después de producirse un cambio.

ARTICULO 8. Interpretación.

La interpretación de la presente ley se hará con estricto apego a lo previsto en la Constitución Política de la República de Guatemala, la Ley del Organismo Judicial, los tratados y convenios internacionales ratificados por el Estado de Guatemala, prevaleciendo en todo momento el principio de máxima publicidad.

Las disposiciones de esta ley se interpretarán de manera de procurar la adecuada protección de los derechos en ella reconocidos y el funcionamiento eficaz de sus garantías y defensas.

ARTICULO 9. Definiciones.

Para los efectos de la presente ley, se entiende por:

1. Datos personales: Los relativos a cualquier información concerniente a personas naturales identificadas o identificables.

2. Datos sensibles o datos personales sensibles: Aquellos datos personales que se refieren a las características físicas o morales de las personas o a hechos o circunstancias de su vida privada o actividad, tales como los hábitos personales, el origen racial, el origen étnico, las ideologías y opiniones políticas, las creencias o convicciones religiosas, los estados de salud físicos o psíquicos, preferencia o vida sexual, situación moral y familiar u

otras cuestiones íntimas de similar naturaleza.

3. Derecho de acceso a la información pública: El derecho que tiene toda persona para tener acceso a la información generada, administrada o en poder de los sujetos obligados descritos en la presente ley, en los términos y condiciones de la misma.

4. Habeas data: Es la garantía que tiene toda persona de ejercer el derecho para conocer lo que de ella conste en archivos, fichas, registros o cualquier otra forma de registros públicos, y la finalidad a que se dedica esta información, así como a su protección, corrección, rectificación o actualización. Los datos impersonales no identificables, como aquellos de carácter demográfico recolectados para mantener estadísticas, no se sujetan al régimen de hábeas data o protección de datos personales de la presente ley.

5. Información confidencial: Es toda información en poder de los sujetos obligados que por mandato constitucional, o disposición expresa de una ley tenga acceso restringido, o haya sido entregada por personas individuales o jurídicas bajo garantía de confidencialidad.

6. Información pública: Es la información en poder de los sujetos

obligados contenida en los expedientes, reportes, estudios, actas, resoluciones, oficios, correspondencia, acuerdos, directivas, directrices, circulares, contratos, convenios, instructivos, notas, memorandos, estadísticas o bien, cualquier otro registro que documente el ejercicio de las facultades o la actividad de los sujetos obligados y sus servidores públicos, sin importar su fuente o fecha de elaboración. Los documentos podrán estar en cualquier medio sea escrito, impreso, sonoro, visual, electrónico, informático u holográfico y que no sea confidencial ni estar clasificado como temporalmente reservado.

7. Información reservada: Es la información pública cuyo acceso se encuentra temporalmente restringido por disposición expresa de una ley, o haya sido clasificada como tal, siguiendo el procedimiento establecido en la presente ley.

8. Máxima publicidad: Es el principio de que toda información en posesión de cualquier sujeto obligado, es pública. No podrá ser reservada ni limitada sino por disposición constitucional o legal.

9. Seguridad nacional: Son todos aquellos asuntos que son parte de la política del Estado para preservar la integridad física de la nación y de su territorio a fin de proteger

todos los elementos que conforman el Estado de cualquier agresión producida por grupos extranjeros o nacionales beligerantes, y aquellos que se refieren a la sobrevivencia del Estado-Nación frente a otros Estados.

CAPÍTULO SEGUNDO OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA

ARTICULO 10. Información pública de oficio.

Los Sujetos Obligados deberán mantener, actualizada y disponible, en todo momento, de acuerdo con sus funciones y a disposición de cualquier interesado, como mínimo, la siguiente información, que podrá ser consultada de manera directa o a través de los portales electrónicos de cada sujeto obligado:

1. Estructura orgánica y funciones de cada una de las dependencias y departamentos, incluyendo su marco normativo;
2. Dirección y teléfonos de la entidad y de todas las dependencias que la conforman;
3. Directorio de empleados y servidores públicos, incluyendo números de teléfono y direcciones de correo electrónico oficiales no privados; quedan exentos de esta obligación los sujetos obligados cuando se ponga en riesgo el

sistema nacional de seguridad, la investigación criminal e inteligencia del Estado;

4. Número y nombre de funcionarios, servidores públicos, empleados y asesores que laboran en el sujeto obligado y todas sus dependencias, incluyendo salarios que corresponden a cada cargo, honorarios, dietas, bonos, viáticos o cualquier otra remuneración económica que perciban por cualquier concepto. Quedan exentos de esta obligación los sujetos obligados cuando se ponga en riesgo el sistema nacional de seguridad, la investigación criminal e inteligencia del Estado;

5. La misión y objetivos de la institución, su plan operativo anual y los resultados obtenidos en el cumplimiento de los mismos;

6. Manuales de procedimientos, tanto administrativos como operativos;

7. La información sobre el presupuesto de ingresos y egresos asignado para cada ejercicio fiscal; los programas cuya elaboración y/o ejecución se encuentren a su cargo y todas las modificaciones que se realicen al mismo, incluyendo transferencias internas y externas;

8. Los informes mensuales de ejecución presupuestaria de todos

los renglones y de todas las unidades, tanto operativas como administrativas de la entidad;

9. La información detallada sobre los depósitos constituidos con fondos públicos provenientes de ingresos ordinarios, extraordinarios, impuestos, fondos privativos, empréstitos y donaciones;

10. La información relacionada con los procesos de cotización y licitación para la adquisición de bienes que son utilizados para los programas de educación, salud, seguridad, desarrollo rural y todos aquellos que tienen dentro de sus características la entrega de dichos bienes a beneficiarios directos o indirectos, indicando las cantidades, precios unitarios, los montos, los renglones presupuestarios correspondientes, las características de los proveedores, los detalles de los procesos de adjudicación y el contenido de los contratos;

11. La información sobre contrataciones de todos los bienes y servicios que son utilizados por los sujetos obligados, identificando los montos, precios unitarios, costos, los renglones presupuestarios correspondientes, las características de los proveedores, los detalles de los procesos de adjudicación y el contenido de los contratos;

12. Listado de viajes nacionales e internacionales autorizados por los sujetos obligados y que son financiados con fondos públicos, ya sea para funcionarios públicos o para cualquier otra persona, incluyendo objetivos de los viajes, personal autorizado a viajar, destino y costos, tanto de boletos aéreos como de viáticos;

13. La información relacionada al inventario de bienes muebles e inmuebles con que cuenta cada uno de los sujetos obligados por la presente ley para el cumplimiento de sus atribuciones;

14. información sobre los contratos de mantenimiento de equipo, vehículos, inmuebles, plantas e instalaciones de todos los sujetos obligados, incluyendo monto y plazo del contrato e información del proveedor;

15. Los montos asignados, los criterios de acceso y los padrones de beneficiarios de los programas de subsidios, becas o transferencias otorgados con fondos públicos;

16. La información relacionada a los contratos, licencias o concesiones para el usufructo o explotación de bienes del Estado;

17. Los listados de las empresas precalificadas para la ejecución de obras públicas, de venta de bienes y de prestación de servicios de

cualquier naturaleza, incluyendo la información relacionada a la razón social, capital autorizado y la información que corresponda al renglón para el que fueron precalificadas;

18. el listado de las obras en ejecución o ejecutadas total o parcialmente con fondos públicos, o con recursos provenientes de préstamos otorgados a cualquiera de las entidades del Estado, indicando la ubicación exacta, el costo total de la obra, la fuente de financiamiento, el tiempo de ejecución, beneficiarios, empresa o entidad ejecutora, nombre del funcionario responsable de la obra, contenido y especificaciones del contrato correspondiente;

19. Los contratos de arrendamiento de inmuebles, equipo, maquinaria o cualquier otro bien o servicio, especificando las características de los mismos, motivos del arrendamiento, datos generales del arrendatario, monto y plazo de los contratos;

20. Información sobre todas las contrataciones que se realicen a través de los procesos de cotización y licitación y sus contratos respectivos, identificando el número de operación correspondiente a los sistemas electrónicos de registro de contrataciones de bienes o servicios, fecha de adjudicación, nombre del proveedor,

monto adjudicado, plazo del contrato y fecha de aprobación del contrato respectivo;

21. Destino total del ejercicio de los recursos de los fideicomisos constituidos con fondos públicos, incluyendo la información relacionada a las cotizaciones o licitaciones realizadas para la ejecución de dichos recursos y gastos administrativos y operativos del fideicomiso;

22. El listado de las compras directas realizadas por las dependencias de los sujetos obligados;

23. Los informes finales de las auditorias gubernamentales o privadas practicadas a los sujetos obligados, conforme a los períodos de revisión correspondientes;

24. En caso de las entidades públicas o privadas de carácter internacional, que manejen o administren fondos públicos deberán hacer pública la información obligatoria contenida en los numerales anteriores, relacionada únicamente a las compras y contrataciones que realicen con dichos fondos;

25. En caso de las entidades no gubernamentales o de carácter privado que manejen o administren fondos públicos deben hacer pública la información obligatoria contenida en los numerales ante-

rios, relacionada únicamente a las compras y contrataciones que realicen con dichos fondos;

26. Los responsables de los archivos de cada uno de los sujetos obligados deberán publicar, por lo menos una vez al año, y a través del Diario de Centro América, un informe sobre; el funcionamiento y finalidad del archivo, sus sistemas de registro y categorías de información, los procedimientos y facilidades de acceso al archivo;

27. El índice de la información debidamente clasificada de acuerdo a esta ley;

28. Las entidades e instituciones del Estado deberán mantener informe actualizado sobre los datos relacionados con la pertenencia sociolingüística de los usuarios de sus servicios, a efecto de adecuar la prestación de los mismos;

29. Cualquier otra información que sea de utilidad o relevancia para cumplir con los fines y objetivos de la presente ley.

ARTICULO 11. Información pública de oficio del Organismo Ejecutivo.

El Organismo Ejecutivo, además de la información pública de oficio contenida en la presente ley, debe hacer pública como mínimo la siguiente:

1. El ejercicio de su presupuesto asignado por ministerio, viceministerio, direcciones generales e instituciones descentralizadas;

2. El listado de asesores, con sus respectivas remuneraciones de cada una de las instituciones mencionadas en el numeral anterior,

3. El informe de los gastos y viáticos de las delegaciones de cada institución al exterior del país, así como el destino, objetivos y logros alcanzados.

ARTICULO 12. Información pública de oficio del Organismo Judicial.

El Organismo Judicial, además de la información pública de oficio contenida en la presente ley, debe hacer pública como mínimo la siguiente:

1. Las sentencias condenatorias dictadas con autoridad de cosa juzgada por delitos de derechos humanos y lesa humanidad;

2. Las sentencias condenatorias con autoridad de cosa juzgada, por delitos en caso de manejo de fondos públicos;

3. Las sentencias condenatorias con autoridad de cosa juzgada por delitos cometidos por funcionarios y empleados públicos;

4. El ejercicio de su presupuesto asignado a la Corte Suprema de Justicia, Salas de Apelaciones, Tribunales de Primera Instancia de Ejecución y Sentencia, y Juzgados de Paz de todo el país;

5. El listado de asesores con sus respectivas remuneraciones de cada uno de los tribunales mencionados en el numeral anterior;

6. El informe de los gastos y viáticos de las delegaciones de cada institución al exterior del país, así como el destino, objetivos y logros alcanzados.

ARTICULO 13. Información pública de oficio del Organismo Legislativo.

El Congreso de la República de Guatemala, además de la información pública de oficio contenida en la presente ley, debe hacer pública como mínima la siguiente:

1. El ejercicio de su presupuesto asignado por bloque legislativo y comisión;

2. El listado de asesores y asistentes de Junta Directiva, bloques legislativos, bancadas, comisiones y diputados con sus respectivas remuneraciones;

3. El proyecto del orden del día de las sesiones ordinarias y extraordinarias en el pleno y comisiones, con veinticuatro horas de antici-

pación;

4. Las iniciativas de ley;

5. Los dictámenes emitidos por cada una de las comisiones sobre las iniciativas de ley;

6. Los decretos;

7. Los acuerdos;

8. Los puntos resolutivos;

9. Las resoluciones;

10. Actas de las sesiones de las comisiones de trabajo; y

11. Diario de las Sesiones Plenarias.

ARTICULO 14. Recursos públicos.

Las organizaciones no gubernamentales, fundaciones, asociaciones y otras entidades de carácter privado que administren o ejecuten recursos públicos, o que realicen colectas públicas, además de la información pública de oficio contenida en la presente ley, debe hacer pública la siguiente:

1. Datos generales de la organización;

2. Acuerdo o resolución de la autoridad que las autoriza;

3. Integrantes de la junta directiva;

4. Estatutos;

5. Objetivos; y

6. Misión y visión;

ARTICULO 15. Uso y difusión de la información.

Los interesados tendrán responsabilidad, penal y civil por el uso, manejo o difusión de la información pública a la que tengan acceso, de conformidad con esta ley y demás leyes aplicables.

**CAPÍTULO TERCERO
ACCESO A LA INFORMACIÓN
PÚBLICA**

ARTICULO 16. Procedimiento de acceso a la información.

Toda persona tiene derecho a tener acceso a la información pública en posesión de los sujetos obligados, cuando lo solicite de conformidad con lo previsto en esta ley.

ARTICULO 17. Consulta personal.

Los sujetos deben tomar todas las medidas de seguridad, cuidado y conservación de los documentos, elementos o expedientes de cualquier naturaleza, propiedad del sujeto obligado que le fueren mostrados o puestos a disposición en consulta personal; así como hacer del conocimiento de la autoridad competente toda destrucción, menoscabo o uso indebido de

mismos, por cualquier persona.

ARTICULO 18. Gratuidad.

El acceso a la información pública será gratuito, para efectos de análisis y consulta en las oficinas del sujeto obligado. Si el interesado solicita la obtención de copias, reproducciones escritas o por medios electrónicos, se hará de conformidad con lo establecido en la presente ley.

La consulta de la información pública se regirá por el principio de sencillez y gratuidad. Sólo se cobrarán los gastos de reproducción de la información. La reproducción de la información habilitará al Estado a realizar el cobro por un monto que en ningún caso será superior a los costos del mercado y que no podrán exceder de los costos necesarios para la reproducción de la información.

Los sujetos obligados deberán esforzarse por reducir al máximo, los costos de la entrega de información, permitiendo la consulta directa de la misma o que el particular entregue los materiales para su reproducción; cuando no se aporten dichos materiales se cobrará el valor de los mismos.

Lo relativo a certificaciones y copias secretariales, se regulará conforme a la Ley del Organismo Judicial.

**CAPÍTULO CUARTO
UNIDADES DE INFORMACIÓN
PÚBLICA**

ARTICULO 19. Unidades de Información Pública.

El titular de cada sujeto obligado debe designar al servidor público, empleado u órgano interno que fungirá como Unidad de información, debiendo tener un enlace en todas las oficinas o dependencias que el sujeto obligado tenga ubicadas a nivel nacional.

ARTICULO 20. Obligaciones de las Unidades de información Pública.

Las Unidades de Información tendrán a su cargo:

1. Recibir y tramitar las solicitudes de acceso a la información pública;
2. Orientar a los interesados en la formulación de solicitudes de información pública;
3. Proporcionar para su consulta la información pública solicitada por los interesados o notificar la negativa de acceso a la misma, razonando dicha negativa;
4. Expedir copia simple o certificada de la información pública solicitada, siempre que se encuentre en los archivos del sujeto obligado;
5. Coordinar, organizar, adminis-

trar, custodiar y sistematizar los archivos que contengan la información pública a su cargo, respetando en todo momento la legislación en la materia; y

6. Las demás obligaciones que señale esta ley.

CAPÍTULO QUINTO INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y RESERVADA

ARTICULO 21. Límites del derecho de acceso a la información.

El acceso a la información pública será limitado de acuerdo a lo establecido en la Constitución Política de la República de Guatemala, la que por disposición expresa de una ley sea considerada confidencial, la información clasificada como reservada de conformidad con la presente ley y las que de acuerdo a tratados o convenios internacionales ratificados por el Estado de Guatemala tengan cláusula de reserva.

ARTICULO 22. Información confidencial.

Para los efectos de esta ley se considera información confidencial la siguiente:

1. La expresamente definida en el artículo veinticuatro de la Constitución Política de la República de Guatemala;

2. La expresamente definida como

confidencial en la Ley de Bancos y Grupos Financieros;

3. La información calificada como secreto profesional;

4. La que por disposición expresa de una ley sea considerada como confidencial;

5. Los datos sensibles o personales sensibles, que solo podrán ser conocidos por el titular del derecho;

6. La información de particulares recibida por el sujeto obligado bajo garantía de confidencia.

El fundamento de la clasificación de confidencial se hará del conocimiento del particular al resolver, en sentido negativo o acceso parcial, alguna solicitud de información, permitiendo el acceso a las partes de la información que no fueren consideradas como confidencial.

ARTICULO 23. Información reservada.

Para los efectos de esta ley se considera información reservada la siguiente:

1. La información relacionada con asuntos militares clasificados como de seguridad nacional;

2. La información relacionada a asuntos diplomáticos, clasificados

como de seguridad nacional;

3. La información relacionada con la propiedad intelectual, propiedad industrial, patentes o marcas en poder de las autoridades; se estará a lo dispuesto por los convenios o tratados internacionales ratificados por la República de Guatemala y demás leyes de la materia;

4. Cuando la información que se difunda pueda causar un serio perjuicio o daño a las actividades de investigación, prevención o persecución de los delitos, la relacionada a los procesos de inteligencia del Estado o a la impartición de justicia;

5. los expedientes judiciales en tanto no hayan causado ejecutoria, de conformidad con las leyes especiales;

6. la información cuya difusión antes de adoptarse la medida, decisión o resolución de que se trate pueda dañar la estabilidad económica, financiera o monetaria del país, así como aquella que guarde relación con aspectos de vigilancia e inspección por parte de la Superintendencia de Bancos;

7. La información definida como reservada en la Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia;

8. Los análisis proporcionados al Presidente de la República orientados a proveer la defensa y la seguridad de la nación así como la conservación del orden público. El derecho a acceder a la información pública en que se hubiese basado el análisis podrá ejercerse ante los órganos o entidades que la tengan en su poder;

9. La que sea determinada como reservada por efecto de otra ley.

ARTICULO 24. Información en derechos humanos.

En ningún caso podrá clasificarse como confidencial o reservada la información relativa a investigaciones de violaciones a los derechos humanos fundamentales o a delitos de lesa humanidad.

ARTICULO 25. Clasificación de la información.

La clasificación de información reservada se hará mediante resolución de la máxima autoridad del sujeto obligado la que debe ser publicada en el Diario Oficial y debe indicar lo siguiente:

1. La fuente de la información;

2. El fundamento por el cual se clasifica;

3. Las partes de los documentos que se reservan;

4. El plazo de reserva que no será

mayor de siete años; y,

5. El nombre de la autoridad responsable de su conservación. Son nulas aquellas resoluciones que clasifiquen la información como confidencial o reservada si estas no llenan los requisitos establecidos en la presente ley. Será procedente el recurso de revisión.

ARTICULO 26. Prueba de daño.

En caso que la autoridad fundamentalmente la clasificación de reservada o confidencial, la información deberá demostrar cabalmente el cumplimiento de los siguientes tres requisitos.

1. Que la información encuadre legítimamente en alguno de los casos de excepción previstas en esta ley;

2. Que la liberación de la información de referencia pueda amenazar efectivamente el interés protegido por la ley; y,

3. Que el perjuicio o daño que pueda producirse con la liberación de la información es mayor que el interés público de conocer la información de referencia.

ARTICULO 27. Periodo de reserva.

La información pública clasificada como reservada, de acuerdo con esta ley, dejará de tener dicho carácter cuando ocurriere alguna de estas situaciones:

1. Que hubieren transcurrido el plazo de su reserva, que no será mayor de siete años contados a partir de la fecha de su clasificación;

2. Dejaren de existir las razones que fundamentaron su clasificación como información pública reservada; o

3. Por resolución del órgano jurisdiccional o autoridad judicial competente.

ARTICULO 28. Ampliación del período de reserva.

Cuando persistan las causas que hubieren dado origen a la clasificación de información reservada, de conformidad con esta ley, los sujetos obligados podrán hacer la declaración de la ampliación del plazo de reserva hasta por cinco años más sin que pueda exceder de doce años el tiempo total de clasificación.

En estos casos será procedente el recurso de revisión.

ARTICULO 29. Orden judicial.

La información clasificada como reservada o confidencial debe ser puesta a disposición de las autoridades encargadas de la procuración y administración de justicia cuando así lo solicitaren, mediante orden judicial, siempre que ésta sea indispensable y necesaria en un proceso judicial.

CAPÍTULO SEXTO HÁBEAS DATA

ARTICULO 30. Hábeas data.

Los sujetos obligados serán responsables de los datos personales y, en relación con éstos, deberán:

1. Adoptar los procedimientos adecuados para recibir y responder las solicitudes de acceso y corrección de datos que sean, presentados por los titulares de los mismos o sus representantes legales, así como capacitar a los servidores públicos y dar a conocer información sobre sus políticas en relación con la protección de tales datos;
2. Administrar datos personales sólo cuando éstos sean adecuados, pertinentes y no excesivos, en relación con los propósitos para los cuales se hayan obtenido;
3. Poner a disposición de la persona individual, a partir del momento en el cual se recaben datos personales, el documento en el que se establezcan los propósitos para su tratamiento;
4. Procurar que los datos personales sean exactos y actualizados;
5. Adoptar las medidas necesarias que garanticen la seguridad, y en su caso confidencia o reserva de los datos personales y eviten su

34

alteración, pérdida, transmisión y acceso no autorizado. Los sujetos activos no podrán usar la información obtenida para fines comerciales, salvo autorización expresa del titular de la información.

ARTICULO 31. Consentimiento expreso.

Los sujetos obligados no podrán difundir, distribuir o comercializar los datos personales contenidos en los sistemas de información desarrollados en el ejercicio de sus funciones, salvo que hubiere mediado el consentimiento expreso por escrito de los individuos a que hiciere referencia la información. El Estado vigilará que en caso de que se otorgue el consentimiento expreso, no se incurra en ningún momento en vicio de la voluntad en perjuicio del gobernado, explicándole claramente las consecuencias de sus actos.

Queda expresamente prohibida la comercialización por cualquier medio de datos sensibles o datos personales sensibles.

ARTICULO 32. Excepción del consentimiento.

No se requerirá el consentimiento del titular de la información para proporcionar los datos personales en los siguientes casos:

1. Los necesarios por razones estadísticas, científicas o de

interés general previstas en ley, previo procedimiento por el cual no puedan asociarse los datos personales con el individuo a quien se refieran;

2. Cuando se transmitan entre sujetos obligados o entre dependencias y entidades del Estado, siempre y cuando los datos se utilicen para el ejercicio de facultades propias de los mismos;

3. Cuando exista una orden judicial;

4. Los establecidos en esta ley;

5. Los contenidos en los registros públicos;

6. En los demás casos que establezcan las leyes.

En ningún caso se podrán crear bancos de datos o archivos con datos sensibles o datos personales sensibles, salvo que sean utilizados para el servicio y atención propia de la institución.

ARTICULO 33. Acceso a los datos personales.

Sin perjuicio de lo que dispongan otras leyes, sólo los titulares de la información o sus representantes legales podrán solicitarla, previa acreditación, que se les proporcione los datos personales que estén contenidos en sus archivos o sistema de información.

Esta información debe ser entregada por el sujeto obligado, dentro de los diez días hábiles siguientes contados a partir de la presentación de la solicitud, en formato comprensible para el solicitante, o bien de la misma forma debe comunicarle por escrito que el sistema de datos personales no contiene los referidos al solicitante.

ARTICULO 34. Tratamiento de los datos personales.

Los titulares o sus representantes legales podrán solicitar, previa acreditación, que modifiquen sus datos personales contenidos en cualquier sistema de información. Con tal propósito, el interesado debe entregar una solicitud de modificaciones, en la que señale el sistema de datos personales, indique las modificaciones que desea realizar y aporte la documentación que motive su petición. El sujeto obligado debe entregar al solicitante, en un plazo no mayor de treinta días hábiles desde la presentación de la solicitud, una resolución que haga constar las modificaciones o bien, le informe de manera fundamentada, las razones por las cuales no procedieron las mismas.

ARTICULO 35. Denegación expresa.

Contra la negativa de entregar o corregir datos personales, procederá la interposición del

recurso de revisión previsto en esta ley.

CAPÍTULO SÉPTIMO ARCHIVOS PÚBLICOS

ARTICULO 36. Salvaguarda de documentos.

La información pública localizada y localizable en los archivos administrativos no podrá destruirse, alterarse, modificarse, mutilarse u ocultarse por determinación de los servidores públicos que la produzcan, procesen, administren, archiven y resguarden, salvo que los actos en ese sentido formaren parte del ejercicio de la función pública y estuvieren jurídicamente justificados.

El incumplimiento de esta norma será sancionado de conformidad con esta ley y demás leyes aplicables.

ARTICULO 37. Archivos administrativos.

Con relación a la información, documentos y expedientes que formen parte de los archivos administrativos no podrán en ningún caso ser destruidos, alterados o modificados sin justificación. Los servidores públicos que incumplan el presente y el anterior artículo de esta ley podrán ser destituidos de su cargo y sujetos a lo previsto por los artículos 418 Abuso de Autoridad y 419 Incumplimiento de Deberes

36

del Código Penal vigente.

Si se trata de particulares quienes coadyuven, provoquen o inciten, directa o indirectamente a la destrucción, alteración o modificación de archivos históricos, aplicará el delito de depredación del patrimonio nacional, regulado en el Código Penal.

TÍTULO SEGUNDO PROCEDIMIENTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA CAPÍTULO ÚNICO

ARTICULO 38. Procedimiento de acceso a la información pública.

El procedimiento para el acceso a la información pública se inicia mediante solicitud verbal, escrita o vía electrónica que deberá formular el interesado al sujeto obligado, a través de la Unidad de Información. El modelo de solicitud de información tendrá el propósito de facilitar el acceso a la información pública, pero no constituirá un requisito de procedencia para ejercer el derecho de acceso a la información pública.

La persona de la Unidad de Información que reciba la solicitud no podrá alegar incompetencia o falta de autorización para recibirla, debiendo obligadamente, bajo su responsabilidad, remitirla inmediatamente a quien corresponda.

El procedimiento de acceso a la

información no perjudicará, limitará o sustituirá el derecho a presenciar u observar los actos de los sujetos obligados, ni limitará el derecho a solicitar información a los sujetos obligados en la forma contemplada en otras leyes, ni la realización de solicitudes de información que pudieran hacerse ante entes cuya naturaleza es de publicidad frente a terceros en donde por principio de especialidad se deberá acudir a través de los trámites correspondientes.

ARTICULO 39. Sistemas de información electrónicos.

Los sujetos obligados establecerán como vía de acceso a la información pública, entre otros, sistemas de información electrónicos.

Bajo responsabilidad de la autoridad máxima garantizará que la información publicada sea fidedigna y legítima. La información publicada en los sistemas de información electrónicos, entre otros, deberá coincidir exactamente con los sistemas de administración financiera, contable y de auditoría y esta deberá ser actualizada en los plazos establecidos en esta ley.

ARTICULO 40. Respuesta en sistemas de información electrónicos.

Los sujetos obligados adoptarán las medidas de seguridad que permitan dotar de certeza a los

informes enviados por mensajes de datos. En cualquier caso conservarán constancia de las resoluciones originales.

ARTICULO 41. Solicitud de información.

Todo acceso a la información pública se realizará a petición del interesado, en la que se consignarán los siguientes datos:

1. Identificación del sujeto obligado a quien se dirija;
2. Identificación del solicitante; y,
3. Identificación clara y precisa de la información que se solicita.

La solicitud de información no estará sujeta a ninguna otra formalidad, ni podrá exigirse la manifestación de una razón o interés específico como requisito de la misma.

ARTICULO 42. Tiempo de respuesta.

Presentada y admitida la solicitud, la Unidad de Información donde se presentó, debe emitir resolución dentro de los diez días siguientes en alguno de los sentidos que a continuación se expresan:

1. Entregando la información solicitada;
2. Notificando la negativa de la información cuando el interesado,

dentro del plazo concedido, no haya hecho las aclaraciones solicitadas o subsanado las omisiones a que se refiere el artículo anterior;

3. Notificando la negativa de la información total o parcialmente, cuando se tratará de la considerada como reservada o confidencial; o,

4. Expresando la inexistencia.

ARTICULO 43. Prórroga del tiempo de respuesta.

Cuando el volumen y extensión de la respuesta así lo justifique, el plazo de respuesta a que se refiere la presente ley se podrá ampliar hasta por diez días más, debiendo poner en conocimiento del interesado dentro de los dos días anteriores a la conclusión del plazo señalado en esta ley.

ARTICULO 44. Afirmativa ficta.

Cuando el sujeto obligado no diere respuesta alguna en el plazo y forma que está obligado, éste quedará obligado a otorgarla al interesado en un periodo no mayor de diez días posteriores al vencimiento del plazo para la respuesta, sin costo alguno y sin que medie solicitud de parte interesada.

El incumplimiento de lo previsto en este artículo será causal de responsabilidad penal.

ARTICULO 45. Certeza de entrega

38

de información.

A toda solicitud de información pública deberá recaer una resolución por escrito. En caso de ampliación del término de respuesta establecido en la presente ley, o de negativa de la información, ésta deberá encontrarse debidamente fundada y motivada.

Quienes solicitaren información pública tendrán derecho a que ésta les sea proporcionada por escrito o a recibirla a su elección por cualquier otro medio de reproducción.

La información se proporcionará en el estado en que se encuentre en posesión de los sujetos obligados. La obligación no comprenderá el procesamiento de la misma, ni el presentarla conforme al interés del solicitante.

TÍTULO TERCERO INTERVENCIÓN DEL PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS

CAPÍTULO PRIMERO ATRIBUCIONES

ARTICULO 46. Autoridad reguladora.

El acceso a la información pública como derecho humano fundamental previsto en la Constitución Política de la República de Guatemala y los tratados o convenios internacionales en esta materia

ratificados por el Estado de Guatemala, estará protegido por el Procurador de los Derechos Humanos en los términos de la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos, Decreto Número 54-86 del Congreso de la República.

ARTICULO 47. Facultades de la autoridad reguladora.

El Procurador de los Derechos Humanos tiene las atribuciones en materia de derecho de acceso a la información pública previstas en los artículos 13, 14 y demás artículos aplicables de la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos, Decreto Número 54-86 del Congreso de la República.

ARTICULO 48. Informe de los sujetos obligados.

Los sujetos obligados deberán presentar al Procurador de los Derechos Humanos, un informe por escrito correspondiente al año anterior, a más tardar antes de que finalice el último día hábil del mes de enero siguiente. El informe deberá contener:

1. El número de solicitudes formuladas al sujeto obligado de que se trate y el tipo de información requerida;

2. El resultado de cada una de las solicitudes de información;

3. Sus tiempos de respuesta;

4. La cantidad de solicitudes pendientes;

5. La cantidad de solicitudes con ampliación de plazos;

6. El número de solicitudes desechadas;

7. La cantidad de solicitudes no satisfechas por ser información reservada o confidencial; y,

8. El número de impugnaciones.

El Procurador de los Derechos Humanos podrá solicitar, en los casos de los numerales 4, 5, 6 y 7, los motivos y el fundamento que originaron esa resolución. Lo anterior con fundamento en lo previsto por el artículo 14, literal i) de la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos, Decreto Número 54-86 del Congreso de la República.

ARTICULO 49. Informe anual de la autoridad reguladora.

El Procurador de los Derechos Humanos dentro de su informe anual ante el pleno del Congreso de la República de Guatemala, podrá informar sobre:

1. El número de solicitudes de acceso a la información presentadas ante cada sujeto obligado y su resultado;
2. El tiempo de respuesta;
3. El estado que guardan las impugnaciones presentadas y las dificultades observadas en el cumplimiento de esta ley;
4. Un diagnóstico y recomendaciones; y,
5. Su programa de capacitación, implementación y resultado para los sujetos obligados.

CAPÍTULO SEGUNDO CULTURA DE LA TRANSPARENCIA

ARTICULO 50. Cultura de la transparencia.

Las autoridades educativas competentes incluirán el tema del derecho de acceso a la información pública en la currícula de estudios de los niveles primario, medio y superior.

ARTICULO 51. Capacitación.

Los sujetos obligados deberán establecer programas de actualización permanente a sus servidores públicos en materia del derecho de acceso a la información pública y sobre el derecho a la protección de los datos personales de los particulares, mediante cursos,

talleres, seminarios y toda estrategia pedagógica que se considere pertinente.

Igual obligación corresponde a los sujetos obligados que no formen parte de la administración pública ni de la organización del Estado.

TÍTULO CUARTO RECURSO DE REVISIÓN CAPÍTULO PRIMERO

DISPOSICIONES GENERALES

ARTICULO 52. Recurso de revisión.

El recurso de revisión regulado en esta ley es un medio de defensa jurídica que tiene por objeto garantizar que en los actos y resoluciones de los sujetos obligados se respeten las garantías de legalidad y seguridad jurídica.

ARTICULO 53. Autoridad competente.

La máxima autoridad de cada sujeto obligado será la competente para resolver los recursos de revisión interpuestos contra actos o resoluciones de los sujetos obligados referidas en esta ley, en materia de acceso a la información pública y hábeas data.

CAPÍTULO SEGUNDO PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN

ARTICULO 54. Recurso de revisión en materia de acceso a la

información.

El solicitante a quién se le hubiere negado la información o invocado la inexistencia de documentos solicitados, podrá interponer, por sí mismo o a través de su representante legal, el recurso de revisión ante la máxima autoridad dentro de los quince días siguientes a la fecha de la notificación.

ARTICULO 55. Procedencia del recurso de revisión.

El recurso de revisión también procederá en los mismos términos y plazos cuando:

1. El sujeto obligado no entregue al solicitante los datos personales solicitados, o lo haga en un formato incomprensible;
2. El sujeto obligado se niegue a efectuar modificaciones, correcciones o supresiones a los datos personales;
3. El solicitante considere que la información entregada es incompleta o no corresponda a la información requerida en la solicitud;
4. En caso de falta de respuesta en los términos de la presente ley;
5. Por vencimiento del plazo establecido para la entrega de la información solicitada;
6. En los casos específicamente estipulados en esta ley.

41

ARTICULO 56. Sencillez del procedimiento.

La máxima autoridad subsanará inmediatamente las deficiencias de los recursos interpuestos.

ARTICULO 57. Requisitos del recurso de revisión.

La solicitud por la que se interpone el recurso de revisión deberá contener:

1. La dependencia o entidad ante la cual se presentó la solicitud;
2. El nombre del recurrente y del tercero interesado si lo hay, así como el domicilio, lugar o medio que señale para recibir notificaciones;
3. La fecha en que se le notificó o tuvo conocimiento del acto reclamado;
4. El acto que se recurre y los puntos petitorios;
5. Los demás elementos que considere procedentes someter a juicio de la máxima autoridad.

ARTICULO 58. Procedimiento del recurso de revisión.

La máxima autoridad sustanciará el recurso de revisión conforme a los lineamientos siguientes:

1. Interpuesto el recurso de revisión, la máxima autoridad resolverá en definitiva dentro de

los cinco días siguientes;

2. Las resoluciones de la máxima autoridad serán públicas.

ARTICULO 59. Sentido de la resolución de la máxima autoridad.

Las resoluciones de la máxima autoridad podrán:

1. Confirmar la decisión de la Unidad de Información;

2. Revocar o modificar las decisiones de la Unidad de Información y ordenar a la dependencia o entidad que permita al particular el acceso a la información solicitada, la entrega de la misma o las modificaciones, correcciones o supresiones a los datos personales sensibles solicitados.

Las resoluciones, deben constar por escrito y establecer el plazo para su cumplimiento y los procedimientos para asegurar la ejecución.

ARTICULO 60. Resolución del recurso de revisión.

Emitida la resolución de la máxima autoridad, declarando la procedencia o improcedencia de las pretensiones del recurrente, conminará en su caso al obligado para que de exacto cumplimiento a lo resuelto dentro del plazo de cinco días, bajo apercibimiento, en caso de incumplimiento, de

certificar lo conducente ante el órgano jurisdiccional competente, y sin perjuicio de dictarse todas aquellas medidas de carácter administrativo y las que conduzcan a la inmediata ejecución de lo resuelto.

Agotado el procedimiento de revisión se tendrá por concluida la fase administrativa pudiendo el interesado interponer la acción de amparo respectiva a efecto hacer prevalecer su derecho constitucional, sin perjuicio de las acciones legales de otra índole,

**TÍTULO QUINTO
CAPÍTULO ÚNICO
RESPONSABILIDADES Y
SANCIONES**

ARTICULO 61. Sistema de sanciones.

Todo funcionario público, servidor público o cualquier persona que infrinja las disposiciones de la presente ley, estarán sujetos a la aplicación de sanciones administrativas o penales de conformidad con las disposiciones previstas en la presente ley y demás leyes aplicables.

ARTICULO 62. Aplicación de sanciones.

Las faltas administrativas cometidas por los responsables en el cumplimiento de la presente ley serán sancionadas de acuerdo a la gravedad de las mismas, sin

perjuicio de las responsabilidades civiles o penales que correspondan.

ARTICULO 63. Procedimiento sancionatorio administrativo.

En la sustanciación y decisión del procedimiento sancionatorio administrativo, se aplicarán las normas en la materia.

ARTICULO 64. Comercialización de datos personales.

Quien comercialice o distribuya por cualquier medio, archivos de información de datos personales, datos sensibles o personales sensibles, protegidos por la presente ley sin contar con la autorización expresa por escrito del titular de los mismos y que no provengan de registros públicos, será sancionado con prisión de cinco a ocho años y multa de cincuenta mil a cien mil Quetzales y el comiso de los objetos instrumentos del delito.

La sanción penal se aplicará sin perjuicio de las responsabilidades civiles correspondientes y los daños y perjuicios que se pudieran generar por la comercialización o distribución de datos personales, datos sensibles o personales sensibles.

ARTICULO 65. Alteración o destrucción de información en archivos.

Quien sin autorización, altere o

destruya información de datos personales, datos sensibles o personales sensibles de una persona, que se encuentren en archivos, ficheros, soportes informáticos o electrónicos de instituciones públicas, será sancionado con prisión de cinco a ocho años y multa de cincuenta mil a cien mil Quetzales.

La sanción penal se aplicará sin perjuicio de las responsabilidades civiles correspondientes y los daños y perjuicios que se pudieran generar por la alteración o destrucción de información en archivos.

ARTICULO 66. Retención de información.

Incorre en el delito de retención de información el funcionario, servidor público o cualquier persona responsable de cumplir la presente ley, que en forma arbitraria o injustificada obstruya el acceso del solicitante a la información requerida. Será sancionado con prisión de uno a tres años, con inhabilitación especial por el doble de la pena impuesta, y multa de diez mil a cincuenta mil Quetzales.

La sanción penal se aplicará sin perjuicio de las responsabilidades civiles correspondientes y los daños y perjuicios que se pudieran generar por la retención de la información.

ARTICULO 67. Revelación de información confidencial o reservada.

El servidor, funcionario o empleado público que revelare o facilitare la revelación de información de la que tenga conocimiento por razón del cargo y que por disposición de ley o de la Constitución Política de la República de Guatemala sea confidencial o reservada, será sancionado con prisión de cinco a ocho años e inhabilitación especial por el doble de la pena impuesta y multa de cincuenta mil a cien mil Quetzales.

La persona nacional o extranjera que teniendo la obligación de mantener en reserva o confidencialidad datos que por disposición de ley o de la Constitución Política de la República de Guatemala incurra en los hechos del párrafo anterior será sancionado de la misma forma.

La sanción penal se aplicará sin perjuicio de las responsabilidades civiles correspondientes y los daños y perjuicios que se pudieran generar por la revelación de la información confidencial o reservada.

**DISPOSICIONES TRANSITORIAS
Y FINALES**

ARTICULO 68. Conformación de Unidades de Información.

Los sujetos obligados, en el ámbito de sus respectivas competencias conformarán e implementarán las Unidades de Información y actualizarán sus obligaciones de oficio dentro de los ciento ochenta días contados a partir de la vigencia de la presente ley.

ARTICULO 69. Presupuesto.

En el Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado se incluirá una partida específica adicional para que el Procurador de los Derechos Humanos pueda cumplir con las atribuciones establecidas en esta ley.

ARTICULO 70. Creación de Unidades.

La creación de las unidades de información de los sujetos obligados no supondrá erogaciones adicionales en el Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado, sino que deberán integrarse con los funcionarios públicos existentes, salvo casos debidamente justificados, a solicitud del sujeto obligado que forme parte del Estado dentro de la administración pública.

ARTICULO 71. Derogatoria.

Se derogan todas aquellas disposiciones legales en lo que se opongan a lo dispuesto en la presente ley.

ARTICULO 72. Vigencia.

La presente ley entrará en vigen-

cia ciento ochenta días después de su publicación en el Diario Oficial. Se exceptúan de la fecha de entrada en vigencia el presente artículo y los artículos 6 y 68, los cuales entrarán en vigor el día de su publicación en el Diario Oficial.

REMÍTASE AL ORGANISMO EJECUTIVO PARA SU SANCIÓN, PROMULGACIÓN Y PUBLICACIÓN.

EMITIDO EN EL PALACIO DEL ORGANISMO LEGISLATIVO, EN LA CIUDAD DE GUATEMALA, EL VEINTITRÉS DE SEPTIEMBRE DE DOS MIL OCHO.

**ARÍSTIDES BALDOMERO
CRESPO VILLEGAS
PRESIDENTE**

**JOSÉ ROBERTO ALEJOS
CÁMBARA
SECRETARIO**

**ROSA ELVIRA ZAPETA OSORIO
SECRETARIA**

PALACIO NACIONAL: Guatemala, veintidós de octubre del año dos mil ocho.

PUBLÍQUESE Y CUMPLASE,

COLOM CABALLEROS

**EMILIO ARNOLDO VILLAGRÁN
CAMPOS**

**PRIMER VICEMINISTRO DE GOBERNACIÓN
ENCARGADO DEL DESPACHO
LIC. CARLOS LARIOS OCHAITA
SECRETARIO GENERAL
DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA**

Guatemala 2019