

**Comunicación**  
*creando futuro*



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



**Diagnóstico y estrategia de Comunicación externa para la Unidad de  
Información Pública del Organismo Judicial**

**Heyla Lucero Barrios Rodas**

**Guatemala, octubre 2020.**

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



**Diagnóstico y estrategia de Comunicación externa para la Unidad de  
Información Pública del Organismo Judicial**

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado EPS

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

**Heyla Lucero Barrios Rodas**

Previo a optar al título de:

**Licenciada en Ciencias de la Comunicación**

**Asesora:**

**Lcda. Brenda Yanira Chacón Arévalo**

**Guatemala, octubre 2020.**

**Universidad de San Carlos de Guatemala**

**Escuela de Ciencias de la Comunicación**

**Director**

Lcdo. César Augusto Paiz Fernández

**Consejo Directivo**

**Representantes Docentes**

M.A. Gustavo Alfonso Yela Fernández

M.A. Silvia Regina Miranda López

**Representantes Estudiantiles**

Gabriela Eugenia Menegazzo Cu

Heber Libni Emanuel Escobar Juárez

**Representante de Egresados**

M.Sc. Ana Cecilia del Rosario Andrade de Fuentes

**Secretario**

M.A. Héctor Arnoldo Salvatierra

**Comisión de EPS de Licenciatura**

**Coordinador**

Dr. José María Torres Carrera

**Supervisora**

M.A. Evelin Morazán Gaitán

**Supervisor**

Lcdo. Luis Fernando Lucero

**Supervisor**

M.A. Marvin Sarmientos Yuman

**Supervisora**

M.A. Evelin Hernández

**Supervisora**

Lcda. Krista María Ramírez

**Supervisora**

Lcda. Brenda Yanira Chacón Arévalo

**Supervisores**

Lcdo. Mynor René Martínez y

M.A. Edgar Martínez García



Guatemala, octubre 19 de 2020

Estudiante de EPS de Licenciatura  
Heyla Lucero Barrios Rodas  
Carné no. 200618858  
Presente.


Para su conocimiento y efectos se hace constar que:

Luego de evaluado su trabajo académico impreso y de manera virtual titulado: **“Diagnóstico y estrategia de Comunicación externa para la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial”** y de haber sustentado el examen privado y defensa de su proyecto de EPS de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, se aprueba por Unanimidad por parte del Tribunal Examinador.

Se autoriza el trabajo final en el Acta de cierre respectiva e impresión de su trabajo final de EPSL en un número de 5 ejemplares impresos que deberá entregar a las instancias respectivas indicadas; así como 3 CD's con el documento incluido con el formato PDF los cuales deberá entregar a la Biblioteca Flavio Herrera, Biblioteca Central y a la Coordinación de EPSL de la E.C.C.

Sin más que hacer constar:

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



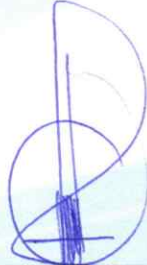
---

Lcda. Brenda Yanira Chacón Arévalo  
Supervisor



---

M.A. Evelin Morazán Gaitán  
Supervisora



---

Dr. José María Torres Carrera  
Coordinador





Guatemala 19 de mayo del 2020  
EPSL-C68-2020

Licenciada:  
Sandra Lizeth Aldana de Domínguez  
Gerente de Recursos Humanos  
**ORGANISMO JUDICIAL**  
Ciudad Guatemala.

Distinguida Licenciada Aldana:

Por medio de la presente se solicita aceptar como practicante del programa de graduación del EPS de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, a la estudiante **Heyla Lucero Barrios Rodas de Rodas**, carné no. **200618858** quién manifestó su deseo de hacer Práctica Supervisada de *forma virtual, no presencial* en su institución. Por disposiciones superiores en la Universidad de San Carlos de Guatemala, para el efecto se requiere lo siguiente:

- Extenderle una carta de aceptación y trabajar su proyecto por *medios electrónicos y plataformas virtuales*.
- Facilitarle los materiales para hacer su práctica.
- Aceptar que dentro del Plan y Estrategia de Comunicación del 2020 de su institución, y que la estudiante tenga la oportunidad de hacer un diagnóstico, elaborar un plan y ejecutar de igual forma una estrategia, que ayude al proceso de comunicación Interna o Externa de su Institución.
- Autorizar que se supervise el Ejercicio Profesional –EPSL, cuando las condiciones sanitarias lo permitan por la emergencia Sanitaria actual por el COVID-19.
- Que se autorice el informe final de resultados de dicha investigación.

Atentamente,



"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Dr. José María Torres Carrera  
Coordinador EPS Licenciatura en Ciencias de la Comunicación

cc. Archivo  
MA. Evelin Morazán

Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Edificio M2, Ciudad Universitaria USAC  
Zona 12, Ciudad de Guatemala, C.A.  
[www.comunicacion.usac.edu.gt](http://www.comunicacion.usac.edu.gt)

(502) 2418-8920



ORGANISMO JUDICIAL  
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS  
GUATEMALA, C. A.

FO-SRH-03/01

**OFICIO NO. 344-2020-SAdED/vguzmán**  
Guatemala, 10 de junio de 2020

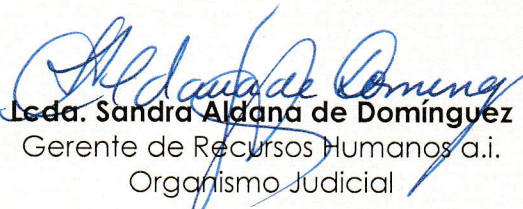
Doctor Jose María Torres Cabrera  
Coordinador EPS Licenciatura en Ciencias de la Comunicación  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estimado Doctor Torres:

Es un gusto saludarlo y desearle éxitos en el desempeño de sus labores, por este medio le informo que el Organismo Judicial autoriza que la estudiante Heyla Lucero Barrios Rodas de Rodas, quien se identifica con carné número 200618858 realice su proyecto en nuestra institución, por lo tanto se asigna a la estudiante a la Unidad de Información Pública de este Organismo, para que realice su proyecto de Plan y Estrategia Comunicacional de forma virtual, dicha dependencia se encargará de facilitarle todas las herramientas y la información necesaria para que la estudiante realice su proyecto y al finalizar el mismo deberá presentar un informe final del mismo.

Asimismo se autoriza para que de parte de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala le supervise el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura de la estudiante cuando las condiciones sanitarias lo permitan.

Sin otro particular y agradeciendo de antemano su mención y apoyo, me suscribo de usted.

  
**Lcda. Sandra Aldana de Domínguez**  
Gerente de Recursos Humanos a.i.  
Organismo Judicial





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



## **Dedicatoria**

- A DIOS: Por darme sabiduría, enseñarme que sus tiempos son perfectos y por permitirme alcanzar este logro tan anhelado.
- A MIS PADRES: Sergio Raúl y María Amparo, gracias por su amor incondicional, por apoyarme y enseñarme a no tener miedo y a perseguir mis sueños, los amo.
- A MIS HIJOS: Diego Alessandro e Iker Santiago, mis amores ustedes son la luz de mi vida, este logro profesional es para ustedes, los amo.
- A MI ESPOSO: Oscar Augusto Rodas Ramírez, gracias por su amor, comprensión y apoyo incondicional; gracias amor por apoyarme y estar conmigo en las buenas y en las malas, te amo.
- A MI FAMILIA: A mis hermanos, Shayra, Breinni, Jhonnell y Sandy, a mi querida Tía Letty<sup>t</sup>, y a mi abuelita linda Mamamina, a mis sobrinos y cuñados, gracias por su amor y apoyo incondicional, este logro también es por ustedes, los amo.
- A MI SEGUNDA MADRE: Tía Min, eternamente agradecida con usted por su apoyo, por todo su amor y por los sacrificios que hizo por mí, todo lo que soy se lo debo a usted, la quiero y la admiro tanto.

## **Agradecimientos**

**A MIS AMIGAS Y AMIGOS:** Nataly Flores, Mónica Vargas, Leslie Castillo, Magda Aguilar, Ricardo Girón<sup>t</sup>, Francis Palacios y Moises Mora<sup>t</sup>, gracias por su cariño y confianza, por las risas y abrazos fraternales; en especial a mis amigas Lcda. Claudia Lorena Martínez Rojas y Lcda. María Imelda Raxón Pérez, les agradezco por su cariño, apoyo y consejos, gracias por creer en mí e impulsarme a seguir estudiando.

**A LA COMISIÓN DE EPSL:** Presidida por el Dr. José María Torres Carrera, M.A. Evelin Morazán Gaitán y Lcda. Brenda Yanira Chacón; mis queridos asesores, gracias por compartir sus conocimientos y sus enseñanzas, valoro cada consejo recibido, sin su apoyo incondicional esto no sería posible.

**A LA UNIVERSIDAD:** Mi centro de estudios, la Gloriosa y Tricentenaria Universidad de San Carlos de Guatemala y en especial a mi querida Escuela de Ciencias de la Comunicación, gracias por haberme permitido culminar mis estudios y ser parte de mi formación profesional.

**AL ORGANISMO JUDICIAL:** Por permitirme realizar este proyecto en tan prestigiosa institución; especialmente a la Licenciada Sofía Ciraiz Morales, Coordinadora de la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial, estoy muy agradecida por su disposición y su gran apoyo para la realización de este proyecto.



## Índice

|  |     |
|--|-----|
| Introducción.....  | I   |
| Antecedentes.....  | II  |
| Justificación.....                                       | III |
| Capítulo I.....  | 1   |
| Diagnóstico de Comunicación.....                         | 1   |
| 1. La Institución .....                                  | 1   |
| 1.2 Perfil Institucional .....                           | 1   |
| 1.3 Ubicación Geográfica.....                            | 1   |
| 1.4 Integración y Alianzas Estratégicas .....            | 2   |
| 1.5 Origen e Historia .....                              | 2   |
| 1.6 Departamentos o dependencias de la institución ..... | 4   |
| 1.7 Organigrama de la institución .....                  | 5   |
| 1.8 Misión.....  | 5   |
| 1.9 Visión .....   | 6   |
| 1.10 Objetivos Institucionales .....                     | 6   |
| 1.11 Público Objetivo.....                               | 6   |
| 1.12 Diagnóstico .....                                   | 7   |
| 1.12.1 Objetivos del Diagnóstico.....                    | 7   |
| 1.12.1.1 Objetivo General.....                           | 7   |
| 1.12.1.2 Objetivos Específicos.....                      | 7   |
| 1.13 Técnicas de Recolección de Datos .....              | 8   |
| 1.13.1 Observación .....                                 | 9   |
| 1.13.2 Documentación.....                                | 11  |
| 1.13.3 Entrevista de Profundidad.....                    | 12  |
| 1.13.4 Encuesta .....                                    | 13  |
| 1.14 Interpretación de Resultados (Gráficas) .....       | 16  |
| 1.15 FODA: .....   | 33  |
| 1.16 Problemas Detectados .....                          | 36  |
| 1.17 Planteamiento del Problema Comunicacional .....     | 37  |
| 1.18 Indicadores de Éxito:.....                          | 37  |



|  |    |
|--|----|
| 1.19 Proyecto Técnico a Desarrollar .....                                | 38 |
| Plan Estratégico de Comunicación .....                                   | 39 |
| Capítulo II.....   | 40 |
| 2 Plan Estratégico de Comunicación.....                                  | 40 |
| 2.1 Descripción Técnica de la Estrategia del Proyecto .....              | 40 |
| 2.2 Objetivos de la Estrategia .....                                     | 40 |
| 2.2.1 Objetivo General .....   | 40 |
| 2.2.2 Objetivos Específicos .....  | 41 |
| 2.3 Misión.....  | 41 |
| 2.4 Visión .....   | 41 |
| 2.5 Elementos comunicacionales .....                                     | 42 |
| 2.6 Alcances y límites de la Estrategia.....                             | 46 |
| 2.7 Metodología para la aplicación de la Estrategia Comunicacional ..... | 47 |
| 2.8 Actividades para la operatividad de la Estrategia .....              | 48 |
| 2.8.1 Productos Impresos .....   | 48 |
| 2.8.2 Productos Multimedia .....   | 49 |
| 2.8.3 Productos <i>Web</i> .....   | 50 |
| 2.9 Cronograma .....   | 51 |
| 2.10 Financiamiento.....   | 51 |
| 2.11 Presupuesto .....   | 51 |
| 2.12 Beneficiarios .....   | 52 |
| 2.13 Recursos Humanos .....  | 52 |
| 2.14 Áreas Geográficas de Acción.....                                    | 53 |
| 2.15 Cuadro Comparativo de Estrategias .....                             | 53 |
| Capítulo III .....   | 54 |
| 3. Informe de la Ejecución.....  | 54 |
| 3.1 Trifoliales .....  | 54 |
| 3.2 Roll Up .....  | 55 |
| 3.3 Ejemplares de la Ley de Acceso a la Información Pública .....        | 56 |
| 3.4 Actividades y Calendarización: .....                                 | 57 |
| 4. Conclusiones .....  | 59 |



|    |   |    |
|----|---|----|
| 6. | Referencias.....  | 61 |
| 7. | Anexos.....   | 65 |
|    | Anexo I: Organigrama de la Institución.....                   | 65 |
|    | Anexo II: Encuesta.....                                       | 66 |
|    | Anexo III: Entrevista.....                                    | 67 |
|    | Anexo IV: Fotografías .....                                   | 69 |
|    | Anexo V: Materiales Comunicacionales Ejecutados.....          | 79 |
|    | Anexo VI: Modelo de Formulario .....                          | 82 |
|    | Anexo VII: Cotización de los Productos Comunicacionales ..... | 83 |



## **Introducción**

La transparencia es un valor ético y es una cualidad que poseen algunas personas al realizar una actividad; permite fomentar la confianza entre la población sobre cómo se destinan los recursos; por lo tanto cuando se habla de las instituciones públicas la palabra transparencia siempre es relacionada con los servidores públicos, derivado que se busca que siempre sea parte de la ética el actuar de estos servidores que trabajan en las instituciones públicas, para garantizar la transparencia en la Administración Pública.

El Organismo Judicial creó la Unidad de Información Pública, en cumplimiento con lo establecido en la Constitución Política de la República y la Ley de Acceso a la Información Pública, Decreto 57-2008 del Congreso de la República de Guatemala. La Unidad de Información Pública es la responsable de dar trámite a todas las consultas que se realizan en cuanto al acceso a la información pública que se presenten en el Organismo Judicial, esta Unidad es el enlace entre los usuarios externos y órganos jurisdiccionales y dependencias administrativas.

Para comprender el presente proyecto, se realizó una descripción y caracterización en sí del Organismo Judicial y principalmente de la Unidad de Información Pública, de la cual se dá a conocer su gestión de procedimientos, los usuarios externos y la comunicación externa.

Durante los meses del presente año, la crisis de la pandemia provocada por el virus Covid-19 a nivel mundial, hizo que la población guatemalteca fuera sometida a un confinamiento en sus hogares y viviera una serie de restricciones de libre locomoción obligatoria por la emergencia sanitaria, lo que ha imposibilitado el desarrollo normal de las actividades de los guatemaltecos, razón por la cual el presente Diagnóstico fue realizado mediante una investigación virtual, misma que a pesar de ser limitada, hizo posible el acceso a datos importantes los cuales forman parte del presente proyecto.



## **Antecedentes**

La motivación principal para la realización del presente proyecto es la necesidad que tiene la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial para dar a conocer a los usuarios los medios, procedimientos y plazos para atender consultas y lo más importante, de conformidad con el artículo 1 de la Ley de Acceso a la Información Pública, dar a conocer a los usuarios el derecho que poseen de acceso a la información pública el cual es un derecho humano que debe garantizarse para todas las personas.

Al realizar una revisión preliminar de la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial se constató la necesidad de la realización de un Diagnóstico de Comunicación, con el objetivo de conocer las deficiencias y las necesidades comunicacionales de la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial y proporcionar una estrategia comunicacional adecuada derivada del resultado del Diagnóstico de Comunicación realizado.

Desde que inició labores en el año 2009, la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial, no ha tenido la oportunidad de la realización de un Diagnóstico de Comunicación, derivado del poco personal con el que cuentan, la carga laboral y el poco presupuesto asignado para su funcionamiento.

El presente proyecto permitió conocer el trabajo que realiza la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial, derivado de la responsabilidad y el compromiso que el funcionario público tiene con el país y principalmente con los usuarios, motivo por el cual la Unidad de Información Pública se esfuerza día a día para trabajar con compromiso para los usuarios en pro de la transparencia y lucha contra la corrupción y en cumplimiento a la Ley de Acceso a la Información Pública.



## **Justificación**

Se trata de dar a conocer las características de la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial, el procedimiento que utiliza para proporcionar a los usuarios un servicio de calidad, proyectando la estructura y política organizacional del Organismo Judicial; demostrar que el derecho de acceso a la información pública es un derecho humano y se garantiza para todos los usuarios.

Dar a conocer que beneficios tiene la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial a disposición de los usuarios, los diferentes medios para realizar consultas, siendo la página *Web* oficial del Organismo Judicial [www.oj.gob.gt](http://www.oj.gob.gt), el correo electrónico [unip@oj.gob.gt](mailto:unip@oj.gob.gt), el número telefónico 5990-0438 y por escrito visitando las oficinas de las sedes.

Con este proyecto se pretende mostrar la importancia que tiene para la sociedad la función que realiza la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial, el valor significativo que representa su compromiso con los usuarios, en pro de la transparencia y lucha contra la corrupción y en cumplimiento a la Ley de Acceso a la Información Pública.

Derivado de la emergencia sanitaria por la pandemia provocada por el virus Covid-19 el presente diagnóstico fue realizado mediante información recabada de forma virtual, siendo la Ley de Acceso a la Información Pública, diferentes documentos y Manuales proporcionados por la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial.

La Coordinación del programa del Ejercicio Profesional Supervisado de la Licenciatura EPSL, brindó videoconferencias con información útil e importante, en la cual varios profesionales compartieron sus conocimientos y experiencias, así como herramientas y documentos que fueron de gran orientación y ayuda para la realización de este Proyecto.





El presente proyecto beneficia a la Universidad de San Carlos de Guatemala, a la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, a los estudiantes, profesionales de la comunicación que se interesen en el tema y en general a la población guatemalteca, ya que el presente proyecto es un aporte a la sociedad, una fuente de consulta y una herramienta para sustentar una investigación.



## Capítulo I

### Diagnóstico de Comunicación

#### 1. La Institución

La Unidad de Información Pública del Organismo Judicial

#### 1.2 Perfil Institucional

##### La Unidad de Información Pública

La Unidad de Información Pública del Organismo Judicial es la dependencia responsable de dar trámite a todas las solicitudes de acceso a la información.

#### 1.3 Ubicación Geográfica

Unidad de Información Pública del Organismo Judicial, Sede Central la cual se ubica en la Planta Baja del Edificio Palacio de Justicia 21 calle 7-70 zona 1, Ciudad de Guatemala.

La Unidad de Información Pública del Organismo Judicial cuenta con dos Sedes departamentales, la primera se encuentra ubicada en el área de occidente en la Diagonal 10, 0-34 zona 6, Centro Regional de Justicia del departamento de Quetzaltenango; la segunda Sede departamental está ubicada en el área de oriente en la 8ª. Avenida final 0-02 zona 2, en el departamento de Chiquimula.



#### **1.4 Integración y Alianzas Estratégicas**

La Unidad de Información Pública depende totalmente de la asignación presupuestaria otorgada por el Organismo Judicial, esta Unidad hace uso de la disponibilidad presupuestaria asignada desde el momento que es aprobado el Plan de Operación Anual POA.

La Unidad de Información Pública no recibe apoyo económico de ninguna organización externa, ni patrocinio.

#### **1.5 Origen e Historia**

##### **La Unidad de Información Pública**

Es la dependencia del Organismo Judicial, responsable de dar trámite a todas las solicitudes de acceso a la información pública que se presenten en el Organismo Judicial actuando como enlace entre los usuarios externos y órganos jurisdiccionales y dependencias administrativas; aplicando los principios de celeridad, sencillez, máxima publicidad, transparencia y gratuidad; coadyuvando así a la construcción de un sistema de justicia pronta y cumplida, en el que rija la transparencia, a través del acceso a la información pública. (Informe UNIP, 2019)

El acceso a la información pública es primordial en un sistema democrático por el impacto que genera en la sociedad y la vinculación que existe en la rendición de cuentas, ya que la transparencia se hace necesaria para garantizar la auditoría social que realiza la población siendo un pilar en la lucha contra la corrupción. (Informe UNIP, 2019)

La Unidad de Información Pública del Organismo Judicial fue creada en el año 2009, a través del Acuerdo Número 37/009 de la Presidencia del Organismo Judicial y de la Corte



Suprema de Justicia, cumpliendo con lo establecido en la Constitución Política de la República y la Ley de Acceso a la Información Pública. (Informe UNIP, 2019)

El Organismo Judicial creó una Sede Regional de la Unidad de Información Pública en Quetzaltenango, la misma fue creada mediante Acuerdos de la Presidencia del Organismo Judicial 125/017 y 126/017, en mayo de 2017. Con la creación de una sede en la región de occidente, se amplió la cobertura a los departamentos de: Quetzaltenango, San Marcos, Totonicapán y Sololá.

El Organismo Judicial creó una Sede Regional de la Unidad de Información Pública en Chiquimula, la misma fue creada mediante Acuerdos de la Presidencia del Organismo Judicial 135/019 y 136/019, en septiembre de 2019. Con la creación de una sede de esta Unidad en la región de oriente, se amplió la cobertura en los departamentos de: Chiquimula, Jalapa, Jutiapa y Zacapa.

La Unidad de Información Pública del Organismo Judicial, Sede Central, fue creada durante la Administración del Magistrado Licenciado Rubén Eliú Higueros Girón, Presidente en funciones del Organismo Judicial y de la Corte Suprema de Justicia durante el periodo 2008-2009.

Desde la creación de la Unidad de Información Pública Sede Central, la primera Coordinadora de la Unidad, fue la licenciada Débora Greace Ávila Chacón, durante el periodo de 2009 al 2016. Desde el año 2016 a la fecha la Coordinadora de la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial es la licenciada Sofía Eleonora Ciraiz Morales; durante su gestión se llevó a cabo la creación de las sedes Regionales de la Unidad de Información Pública en Quetzaltenango y en Chiquimula.



## **1.6 Departamentos o dependencias de la institución**

### **Departamentos de la Unidad de Información Pública**

- Apoyo administrativo
- Coordinación de Análisis de Información Pública

### **Funciones de la Unidad de Información Pública**

Las funciones de la Unidad de Información Pública están determinadas por el objetivo general de la dependencia y las funciones establecidas, las cuales se describen a continuación:

- Planificar y organizar las acciones que promueven la excelencia y calidad en el servicio de acceso a la Información Pública del Organismo Judicial.
- Recabar la Información Pública del Organismo Judicial que le sea requerida de conformidad con la Ley de Acceso a la Información Pública y los procedimientos internos establecidos.
- Recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la Información Pública en el plazo establecido por la Ley de Acceso a la Información Pública.
- Promover y coordinar con las dependencias administrativas y los órganos jurisdiccionales la actualización permanente en el ámbito de su competencia.
- Auxiliar al público en general en la elaboración de solicitudes y orientarlos en los trámites respectivos.
- Realizar los trámites internos necesarios para entregar la información pública solicitada y las notificaciones a los solicitantes.



- Facilitar la impresión y la reproducción de la información pública, cuyo costo debe ser asumido por el solicitante al ser aprobado el Acuerdo de cobro.
- Registrar las solicitudes de acceso a la información pública, sus resultados y costos de reproducción para los interesados cuando proceda.
- Preparar y presentar los informes a la Procuraduría de los Derechos Humanos de conformidad con la Ley de Acceso a la Información Pública.
- Las demás funciones que sean necesarias para garantizar o agilizar el Acceso a la Información Pública.

### 1.7 Organigrama de la institución



Fuente: Manual de Funciones y Procedimientos de la Unidad de Información Pública.

### 1.8 Misión

Ser una dependencia que establece, opera y difunde los mecanismos necesarios para proporcionar de manera eficiente la información pública generada por el Organismo Judicial, a las personas que soliciten la misma, con el fin de transparentar la gestión de este Organismo.



## **1.9 Visión**

Ser una unidad administrativa altamente eficiente que permita a la población en general, acceder a la información pública del Organismo Judicial.

## **1.10 Objetivos Institucionales**

Fortalecer la credibilidad del Organismo Judicial y la confianza de la población en el Libre Acceso a la Información Pública en la Administración de Justicia.

## **1.11 Público Objetivo**

### **Los Usuarios**

Los usuarios en una institución son importantes y necesarios, principalmente en una Unidad de Información Pública donde sus funciones son basadas en brindar a los usuarios un servicio de calidad, por lo cual se debe prestar mucha atención a la forma en la que se atiende a los usuarios dentro de las instituciones. Esto es para brindar la información que necesitan, un servicio de calidad; por lo tanto la institución debe identificar las estrategias adecuadas para satisfacer sus necesidades o aproximarse a complacer sus intereses.

La Unidad de Información Pública del Organismo Judicial, debe buscar una actitud adecuada a los usuarios, que sea compatible con los objetivos de la institución y de esta forma buscar satisfacer a los usuarios en el menor tiempo posible.

Todos los usuarios requieren información de áreas administrativas y áreas jurisdiccionales como lo es: Información sobre procesos de selección de personal, Desplegados de procesos Judiciales, Acuerdos y Circulares, Información Presupuestaria y más.



Según el numeral 1 del artículo 1 de la Ley de Acceso a la Información Pública, el objeto de la presente Ley... *“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”*.

Nuestro grupo objetivo, a qué tipo de población beneficia el presente proyecto son, según el Perfil Psicográfico la población externa que realiza consultas en la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial, mujeres y hombres, de las edades de 28 años en adelante, de escolaridad profesionales universitarios con cierre de pensum, profesionales con licenciatura, con estudios universitarios, todos viven en diferentes zonas de la Ciudad de Guatemala, de religión evangélicos, católicos y estado civil casados, solteros, en unión libre y viudos.

## **1.12 Diagnóstico**

### **1.12.1 Objetivos del Diagnóstico**

#### **1.12.1.1 Objetivo General**

- Evaluar cómo se está llevando a cabo la comunicación externa en la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial.

#### **1.12.1.2 Objetivos Específicos**

- Indagar a los usuarios externos que realizaron consultas de febrero a abril de 2020 en la Unidad de Información Pública, si tienen conocimiento sobre el procedimiento para realizar consultas.
- Determinar cuáles son los medios de comunicación idóneos para que los usuarios externos reciban información sobre la Unidad de Información Pública.





- Conocer si los medios para realizar consultas en la Unidad de Información Pública son visibles a los usuarios.

### **1.13 Técnicas de Recolección de Datos**

Para esta investigación, se utilizaron fuentes primarias y secundarias. Las fuentes primarias utilizadas permitieron obtener información a través de una entrevista realizada vía telefónica a la Coordinadora de la Unidad de Información Pública, además de la observación realizada. Las fuentes secundarias permitieron recabar información más específica de la institución, así como la percepción de los usuarios la cual se obtuvo mediante una encuesta realizada a 20 usuarios externos, quienes han realizado consultas en la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial de febrero a abril de 2020.

El tipo de Investigación es el método Descriptivo Documental, ya que por medio de la observación se logró describir aspectos importantes de la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial, los cuales sirvieron para la realización del FODA, las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas que presenta la Unidad. Asimismo el Diagnóstico describe situaciones y especifica datos importantes, además se tuvo acceso a varios documentos consultados por medio de internet, los brindados por la Unidad de Información Pública y los proporcionados por la coordinación del Programa del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura EPSL los que fortalecieron el proyecto.

El método empleado en la realización del Diagnóstico es de enfoque mixto. Prevalece el enfoque cualitativo, ya que se realizaron distintas técnicas como la observación, entrevista vía telefónica realizada a la Coordinadora de la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial, en la cual se proporcionó información importante y relevante, y la documental. Así mismo se utilizó el enfoque cuantitativo, se llevó a cabo una encuesta para conocer información de los usuarios, conocer pensamientos, actitudes y opiniones, la cual sin duda enriquece el presente proyecto.



a) Técnicas de Recolección de Datos

Las técnicas utilizadas para este diagnóstico de comunicación son:

- Documental
- Una encuesta realizada para 20 usuarios externos.
- Una entrevista vía telefónica realizada a la Coordinadora de la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial.
- La observación.

b) Instrumento

Para la realización de este diagnóstico de comunicación se utilizó una encuesta para 20 usuarios externos, dicha encuesta se estructuró con preguntas abiertas y cerradas; asimismo se realizó una entrevista a la Coordinadora de la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial.

c) Población

La población para este diagnóstico lo representan únicamente 20 de los usuarios externos que realizan consultas en la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial, son hombres y mujeres, estudiantes y profesionales universitarios, trabajadores. El rango de edades es de 28 años en adelante. A ésta población fue a la que se aplicó la encuesta.

### 1.13.1 Observación

El tipo de observación utilizado es no participativa, derivado que la observación se realizó de manera directa, a través del empleo de herramientas de recolección de datos, como encuestas y entrevistas.



### 1.13.1.1 Lo Observado en la Institución:

La observación consiste en la indagación sistemática, dirigida a estudiar los aspectos más significativos de los objetos, hechos, situaciones sociales o personas en el contexto donde se desarrollan normalmente; permitiendo la comprensión de la verdadera realidad del fenómeno. (<https://online-tesis.com/>)

Se determinó por medio de la observación que las oficinas de la Unidad de Información Pública no están señalizadas, no es visible para los usuarios el lugar donde está ubicadas las oficinas.

Se verificó que la opción para desplegar el formulario en forma electrónica e iniciar el trámite de consulta en la Unidad de Información Pública, no tiene una rápida ubicación página *Web* oficial del Organismo Judicial [www.oj.gob.gt](http://www.oj.gob.gt).

Se observó que la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial no cuenta con un buzón de sugerencias físico.

Derivado de la pandemia Covid-19 se observó que la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial no está laborando diariamente, están trabajando por la modalidad de turnos, por disposición de la Corte Suprema de Justicia.

Se pudo observar que hay pocas solicitudes físicas y en consecuencia, la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial utilizar los medios electrónicos para la realización de sus funciones. Las consultas las llevan a cabo los usuarios por medio de la página *Web* del Organismo Judicial, por medio del correo electrónico de la Unidad de Información Pública y por teléfono.



### **Actitud Pasiva:**

Durante los meses de confinamiento muchas entidades privadas y públicas modificaron sus horarios y procedimientos para resguardar la salud de su personal a cargo. Los colaboradores de la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial, se acoplaron a nuevos horarios con turnos específicos para cumplir sus labores así como nuevas metodologías para consultas asignadas. Sin embargo se percibe una actitud pasiva por parte de los colaboradores, esto a causa de las bajas solicitudes de forma escrita por los usuarios que se abstienen de presenciar el lugar.

### **Actitud Activa:**

Con las solicitudes que se presentan a diario, la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial ha mantenido una actitud activa porque sigue trabajando a pesar de la situación que vive el país, atendiendo las consultas por medio de llamadas telefónicas e internet, en el plazo que establece la Ley de Acceso a la Información Pública.

#### **1.13.2 Documentación**

La Unidad de Información Pública realiza sus funciones y procedimientos mediante el Manual de Funciones y Procedimientos de la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial, apegado a lo que establece la Ley de Acceso a la Información Pública autorizada mediante el Decreto Número 57-2008 del Congreso de la República de Guatemala.

Con los documentos anteriormente indicados se determinaron las funciones y procedimientos que realiza la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial al momento que atiende una consulta realizada por un usuario. Se verificó qué procede desde el momento que ingresa una consulta y cómo la Unidad de Información Pública del



Organismo Judicial cumple con los plazos establecidos en la Ley de Acceso a la Información Pública.

Se tuvo acceso a los Informes Anuales de los años 2017, 2018 y 2019 de la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial, a los cuales se recurrió para tener una idea de cuantas solicitudes ingresaron durante esos años y qué medio predominó para realizar las solicitudes; así mismo sirvió para informarse sobre la creación de las Sedes departamentales de Quetzaltenango y Chiquimula.

El Manual de Estilo de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, el cual indica las Normas Generales para la Presentación de Trabajos Académicos, se utilizó para consultar los lineamientos para la presentación de trabajos académicos, en este documento sirvió para la diagramación y presentación de este diagnóstico.

El Manual para elaborar y presentar la tesis, en el cual la Doctora Aracelly Krisanda Mérida González, Coordinadora de la Comisión de Tesis de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos, plasma su entrega, profesionalismo y experiencia en la investigación social y en brindar una serie de lineamientos para la realización de trabajos de investigación y el trabajo final de graduación.

### **1.13.3 Entrevista de Profundidad**

Entrevista realizada vía telefónica a la Licenciada Sofía Ciraiz Morales de Figueroa, Coordinadora de la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial. Dicha entrevista sirvió para conocer los proyectos y el punto de vista que posee la autoridad de la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial. La entrevista tiene por objetivo obtener información importante para la realización del Diagnóstico de Comunicación Externa para la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial.



Mediante la entrevista realizada se determinó que los medios por los cuales los usuarios realizan más consultas son, presencialmente en la Unidad de Informidad Pública, por medio de correo electrónico y por la página *Web* oficial del Organismo Judicial.

La importancia y el compromiso que la autoridad de la Unidad de Información Pública posee con su trabajo, derivado que manifestó en la entrevista que “se trabaja arduamente para garantizar el derecho de acceso a la información pública, luchando por la transparencia y utilizando este derecho como una herramienta de prevención contra la corrupción”.

Se indicó además que es importante dar a conocer a los usuarios el procedimiento de acceso a la Información Pública.

#### **1.13.4 Encuesta**

Se realizó una encuesta de forma virtual a 20 usuarios externos que han realizado consultas de febrero a abril de 2020 en la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial, el link fue enviado a los usuarios externos por medio de correo electrónico; por lo tanto la muestra la representan 20 usuarios externos que han realizado consultas de febrero a abril de 2020 en la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial.

En la encuesta realizada las preguntas fueron relevantes y brindaron información importante en la cual los usuarios externos indicaron que las razones por las cuales es importante dar a conocer a la población el procedimiento para realizar consultas en la Unidad de Información Pública es por transparencia, para que las personas se sientan con libertad de poder realizar consultas, para informarse, por los beneficios del servicio, para dar seguimiento a gestiones.

Asimismo, informaron que los medios de comunicación idóneos para dar a conocer a la población el procedimiento para realizar consultas en la Unidad de Información Pública son las redes sociales, medios impresos y la página *Web* oficial del Organismo Judicial.



## **Muestra**

Es la parte de la población o universo que se selecciona para realizar la investigación. Este apartado contiene una descripción de los individuos, objetos o elementos, que participarán en la investigación. Se describen las características demográficas relevantes de la población de estudio. (Mérida González, 2020)

## **Población Finita**

Es aquella que indica que es posible alcanzarse o sobrepasarse al contar. Posee o incluye un número limitado de medidas y observaciones. (Mérida González, 2020)

La muestra equivale a 20 encuestas realizadas a 20 usuarios externos quienes han realizado consultas de febrero a abril de 2020 en la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial; al utilizar la fórmula de cálculo del tamaño de la muestra considerando el Universo Finito. Es preciso indicar que en el resultado de la encuesta el porcentaje de la población que sí conoce el procedimiento para realizar consultas en la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial es del 50% (valor  $p=$ ) y el porcentaje de la población que no conoce el procedimiento para realizar consultas en la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial es del 50% (valor  $q=$ ), se determinó que el nivel de confianza es del 95% (valor  $Z=$ ), con un error permisible del 2% (valor  $e=$ ), derivado que mi Universo de Usuarios Externos equivale a 20 ( $N=20$ ); lo cual se describe en el cuadro siguiente:



### CONSIDERANDO EL UNIVERSO FINITO

FORMULA DE CALCULO

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 * (N-1) + (Z^2 * p * q)}$$

Donde:

- Z = nivel de confianza (correspondiente con tabla de valores de Z)
- p = Porcentaje de la población que tiene el atributo deseado
- q = Porcentaje de la población que no tiene el atributo deseado = 1-p
- Nota: cuando no hay indicación de la población que posee o no el atributo, se asume 50% para p y 50% para q
- N = Tamaño del universo (Se conoce puesto que es finito)
- e = Error de estimación máximo aceptado
- n = Tamaño de la muestra.

Fórmula de Cálculo de tamaño de la muestra.

Fuente; Facebook EPSL2020 ECC USAC

|    |         |   |
|----|---------|---|
| Z= | 2       | Nivel de Confianza 95%  |
| p= | 50%     | Porcentaje de usuarios que si conoce el procedimiento para realizar consultas |
| q= | 50%     | Porcentaje de usuarios que no conoce el procedimiento para realizar consultas |
| N= | 20      | Universo Usuarios Externos  |
| e= | 2%      | Error Permissible %   |
| n= | 20      |   |
|    | z 95%   | 1.66  |
|    | z 97.5% | 1.96  |

Cálculo del tamaño de la muestra Universo Finito.

Fuente: Elaboración Propia.



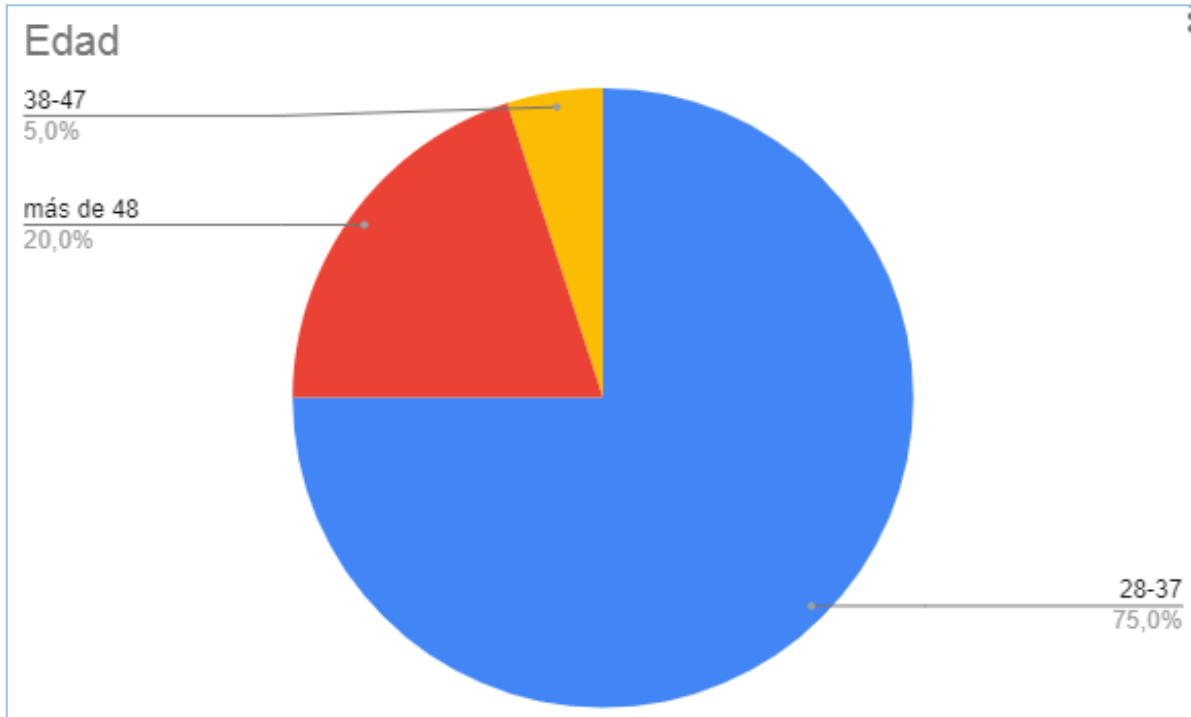


#### **1.14 Interpretación de Resultados (Gráficas)**

Las encuestas realizadas a 20 usuarios externos, quienes han hecho consultas de febrero a abril de 2020 en la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial, arrojó datos importantes, los cuales han sido de mucha utilidad en la realización del presente diagnóstico de comunicación; de las encuestas realizadas se obtuvo la información siguiente:



Gráfica No. 2



Fuente: Elaboración Propia.

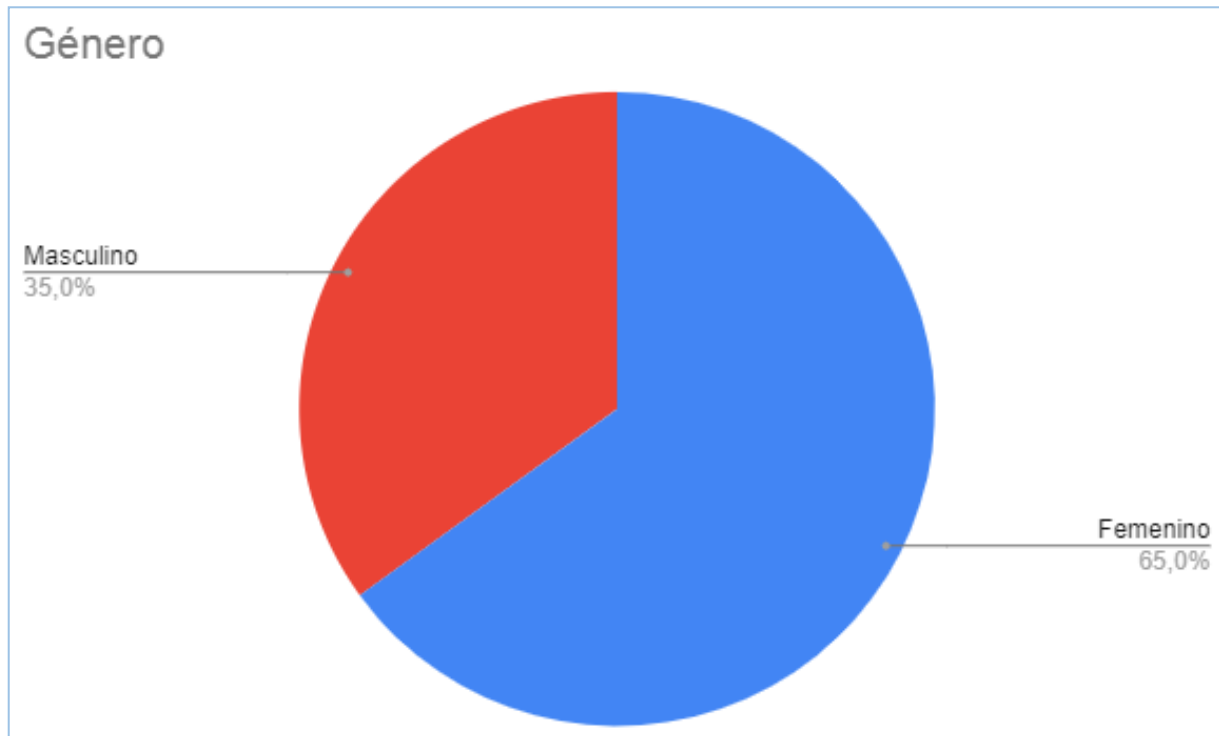
| Respuesta                                  | Cantidad | Porcentaje |
|--|----------|------------|
| Edad de 28-37 años                         | 15       | 75%        |
| Edad de 38-47 años                         | 1        | 5%         |
| Edad más de 48 años                        | 4        | 20%        |
| Total de encuestados: 20 Usuarios Externos |          |            |

Fuente: Elaboración Propia.

El 75.0% de los usuarios que contestaron la encuesta están comprendidos entre las edades de 28 a 37 años, es decir 15 personas representan el 75.0%. El 5.0% están comprendidos entre las edades de 38 a 47 años, es decir 1 persona representa el 5.0%. El 20.0% están comprendidos entre las edades de más de 48 años, es decir 4 personas representan el 20.0%.



Gráfica No. 3



Fuente: Elaboración Propia.

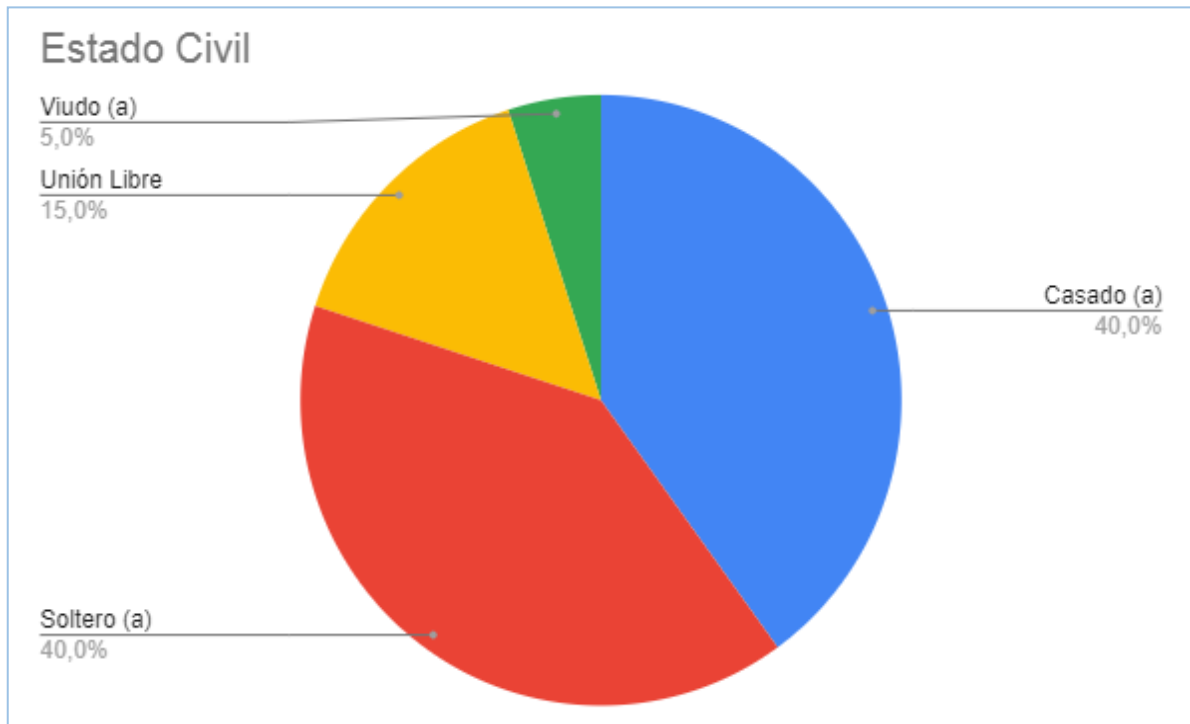
| Respuesta                                  | Cantidad | Porcentaje |
|--|----------|------------|
| Femenino                                   | 13       | 65.0%      |
| Masculino                                  | 7        | 35.0%      |
| Total de encuestados: 20 Usuarios Externos |          |            |

Fuente: Elaboración Propia.

El 65.0% de los encuestados son de género femenino, es decir 13 personas representan el 65.0%. El 35.0% de los encuestados son de género masculino, es decir 7 personas representan el 35.0%.



Gráfica No. 4



Fuente: Elaboración Propia.

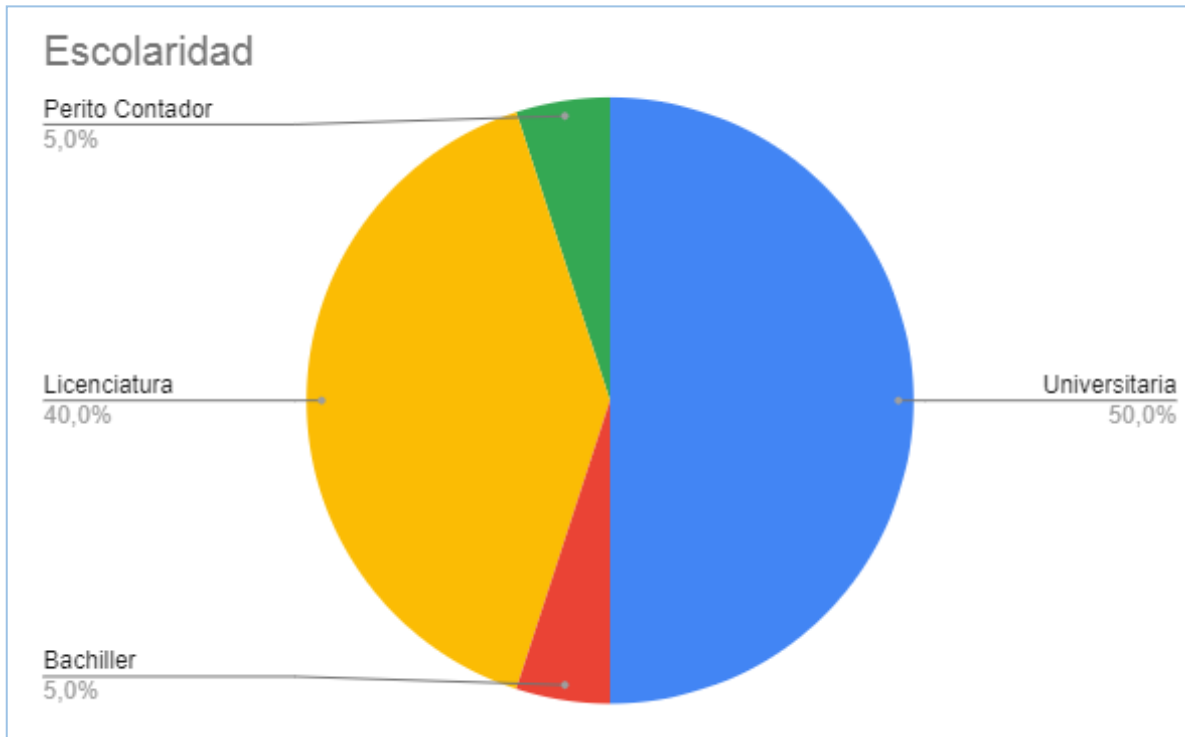
| Respuesta                                  | Cantidad | Porcentaje |
|--|----------|------------|
| Soltero (a)                                | 8        | 40.0%      |
| Casado (a)                                 | 8        | 40.0%      |
| Unión Libre                                | 3        | 15.0%      |
| Viudo (a)                                  | 1        | 5.0%       |
| Total de encuestados: 20 Usuarios Externos |          |            |

Fuente: Elaboración Propia.

El 40.0% de los encuestados son de estado civil Solteros (as) es decir 8 personas representan el 40.0%. El 40.0% de los encuestados son de estado civil Casados (as) es decir 8 personas representan el 40.0%. El 15.0% de los encuestados son de estado civil Unión Libre es decir 2 personas representan el 15.0%. El 5.0% de los encuestados son de estado civil Viudos (as) es decir 1 persona representa el 5.0%.



Gráfica No. 5



Fuente: Elaboración Propia.

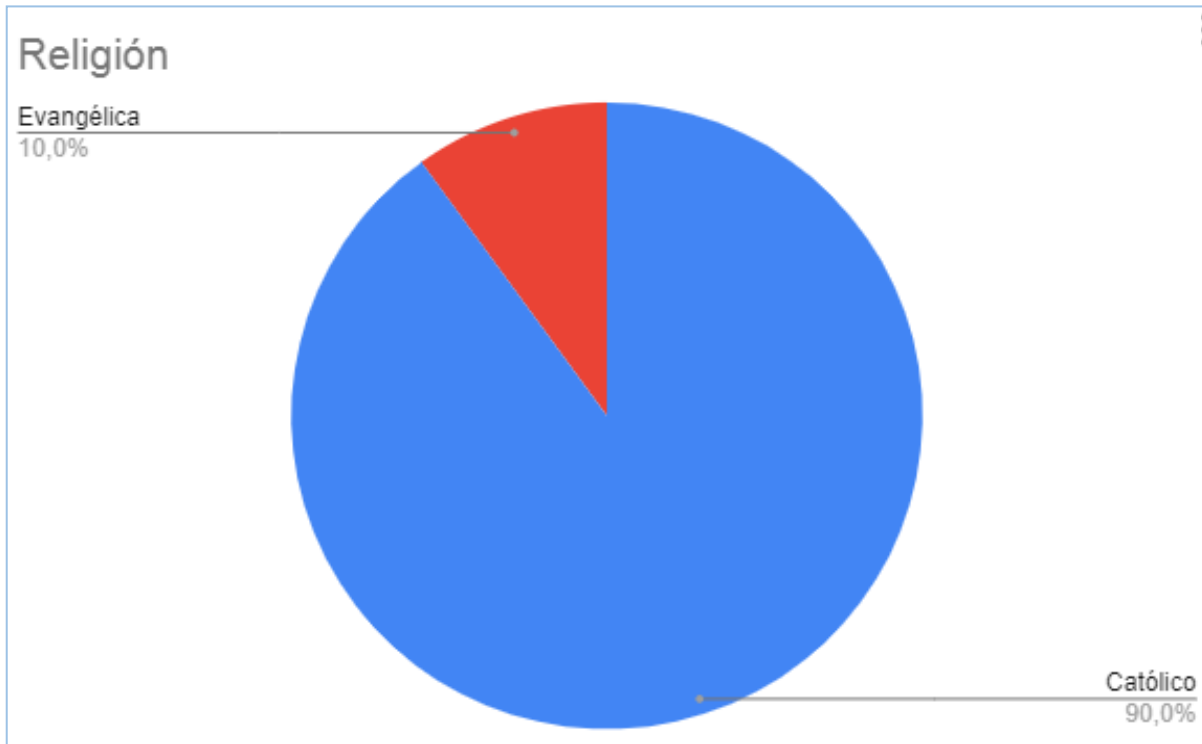
| Respuesta                                  | Cantidad | Porcentaje |
|--|----------|------------|
| Universitario                              | 10       | 50.0%      |
| Licenciatura                               | 8        | 40.0%      |
| Perito Contador                            | 1        | 5.0%       |
| Bachiller                                  | 1        | 5.0%       |
| Total de encuestados: 20 Usuarios Externos |          |            |

Fuente: Elaboración Propia.

El 50.0% de los encuestados son de escolaridad Universitarios es decir 10 personas representan el 50.0%. El 40.0% de los encuestados son de escolaridad a nivel de Licenciatura, es decir 8 personas representan el 40.0%. El 5.0% de los encuestados son de escolaridad Perito Contador es decir 1 persona representa el 5.0%. El 5.0% de los encuestados son de escolaridad Bachiller es decir 1 persona representa el 5.0%.



Gráfica No. 6



Fuente: Elaboración Propia.

| Respuesta  | Cantidad | Porcentaje |
|------------|----------|------------|
| Católico   | 18       | 90.0%      |
| Evangélica | 2        | 10.0%      |

Total de encuestados: 20 Usuarios Externos

Fuente: Elaboración Propia.

El 90.0% de los encuestados son de religión Católica es decir 18 personas representan el 90.0%. El 10.0% de los encuestados son de religión Evangélica, es decir 2 personas representan el 10.0%.



Gráfica No. 7



Fuente: Elaboración Propia.

| Respuesta                                  | Cantidad | Porcentaje |
|--|----------|------------|
| 7  | 7        | 35.0%      |
| 11   | 5        | 25.0%      |
| 1  | 4        | 20.0%      |
| 17   | 3        | 15.0%      |
| 18   | 1        | 5.0%       |
| Total de encuestados: 20 Usuarios Externos |          |            |

Fuente: Elaboración Propia.

El 35.0% de los encuestados viven en la zona 7, es decir 7 personas representan el 35.0%.

El 25.0% de los encuestados viven en la zona 11, es decir 5 personas representan el 25.0%.

El 20.0% de los encuestados viven en la zona 1, es decir 4 personas representan el 20.0%.

El 15.0% de los encuestados viven en la zona 17, es decir 3 personas representan el 15.0%.

El 5.0% de los encuestados viven en la zona 18, es decir 1 persona representa el 5.0%.



Gráfica No. 8



Fuente: Elaboración Propia.

| Respuesta                                  | Cantidad | Porcentaje |
|--|----------|------------|
| Si   | 17       | 85.0%      |
| No   | 3        | 15.0%      |
| Total de encuestados: 20 Usuarios Externos |          |            |

Fuente: Elaboración Propia.

El 85.0% de los encuestados si tienen conocimiento de la existencia de la Unidad de Información Pública en el Organismo Judicial, es decir 17 personas representan el 85.0%. El 15.0% de los encuestados no tienen conocimiento de la existencia de la Unidad de Información Pública en el Organismo Judicial, es decir 3 personas representan el 15.0%.





Gráfica No. 9



Fuente: Elaboración Propia.

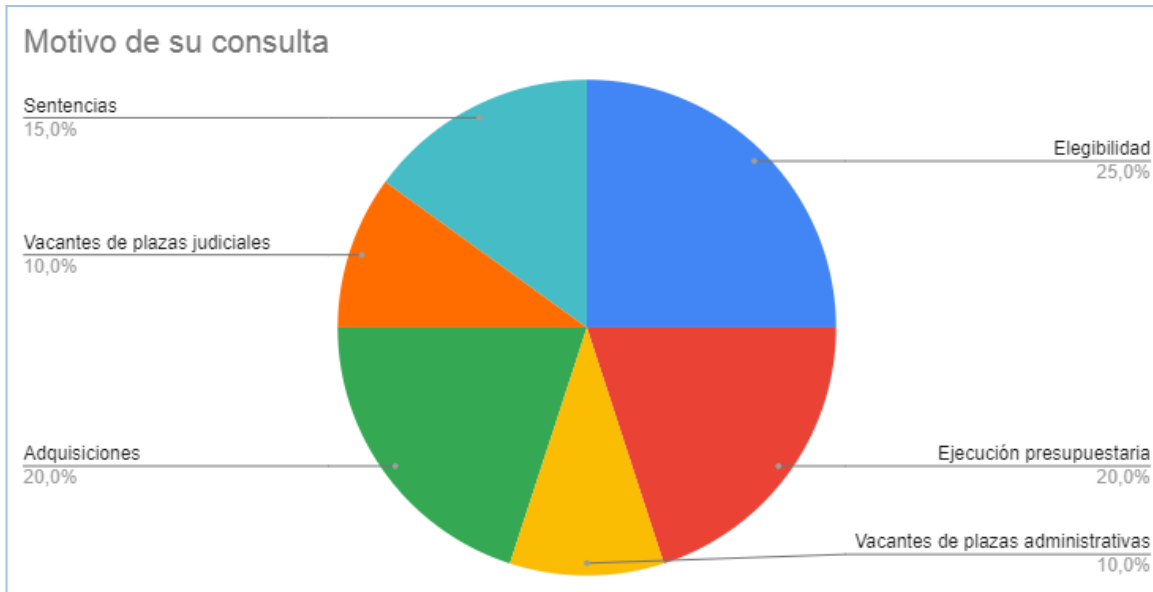
| Respuesta                                  | Cantidad | Porcentaje |
|--|----------|------------|
| Si   | 20       | 100.0%     |
| Total de encuestados: 20 Usuarios Externos |          |            |

Fuente: Elaboración Propia.

El 100.0% de los encuestados si han realizado alguna consulta en la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial, es decir 20 personas representan el 100.0%.



Gráfica No. 10



Fuente: Elaboración Propia.

| Respuesta                                  | Cantidad | Porcentaje |
|--|----------|------------|
| Elegibilidad                               | 5        | 25.0%      |
| Ejecución Presupuestaria                   | 4        | 20.0%      |
| Adquisiciones                              | 4        | 20.0%      |
| Sentencias                                 | 3        | 15.0%      |
| Vacantes de plazas administrativas         | 2        | 10.0%      |
| Vacantes de plazas judiciales              | 2        | 10.0%      |
| Total de encuestados: 20 Usuarios Externos |          |            |

Fuente: Elaboración Propia.

El 25.0% de los encuestados han realizado consultas por Elegibilidad, es decir 5 personas representan el 25.0%. El 20.0% de los encuestados han realizado consultas por Ejecución Presupuestaria, es decir 4 personas representan el 20.0%. El 20.0% de los encuestados han realizado consultas por Adquisiciones, es decir 4 personas representan el 20.0%. El 15.0% de los encuestados han realizado consultas por Sentencias, es decir 3 personas representan el 15.0%. El 10.0% de los encuestados han realizado consultas por Vacantes de plazas administrativas, es decir 2 personas representan el 10.0%. El 10.0% de los encuestados han realizado consultas por Vacantes de plazas judiciales, es decir 2 personas representan el 10.0%.



Gráfica No. 11



Fuente: Elaboración Propia.

| Respuesta              | Cantidad | Porcentaje |
|------------------------|----------|------------|
| 1 vez al año           | 8        | 40.0%      |
| 1 vez al mes           | 5        | 25.0%      |
| 1 sola vez lo he hecho | 4        | 20.0%      |
| 1 vez por semana       | 3        | 15.0%      |

Total de encuestados: 20 Usuarios Externos

Fuente: Elaboración Propia.

El 40.0% de los encuestados han realizado consultas 1 vez al año, es decir 8 personas representan el 40.0%. El 25.0% de los encuestados han realizado consultas 1 vez al mes, es decir 5 personas representan el 25.0%. El 20.0% de los encuestados han realizado consultas 1 sola vez lo han hecho, es decir 4 personas representan el 20.0%. El 15.0% de los encuestados han realizado consultas 1 vez por semana, es decir 3 personas representan el 15.0%.



Gráfica No. 12



Fuente: Elaboración Propia.

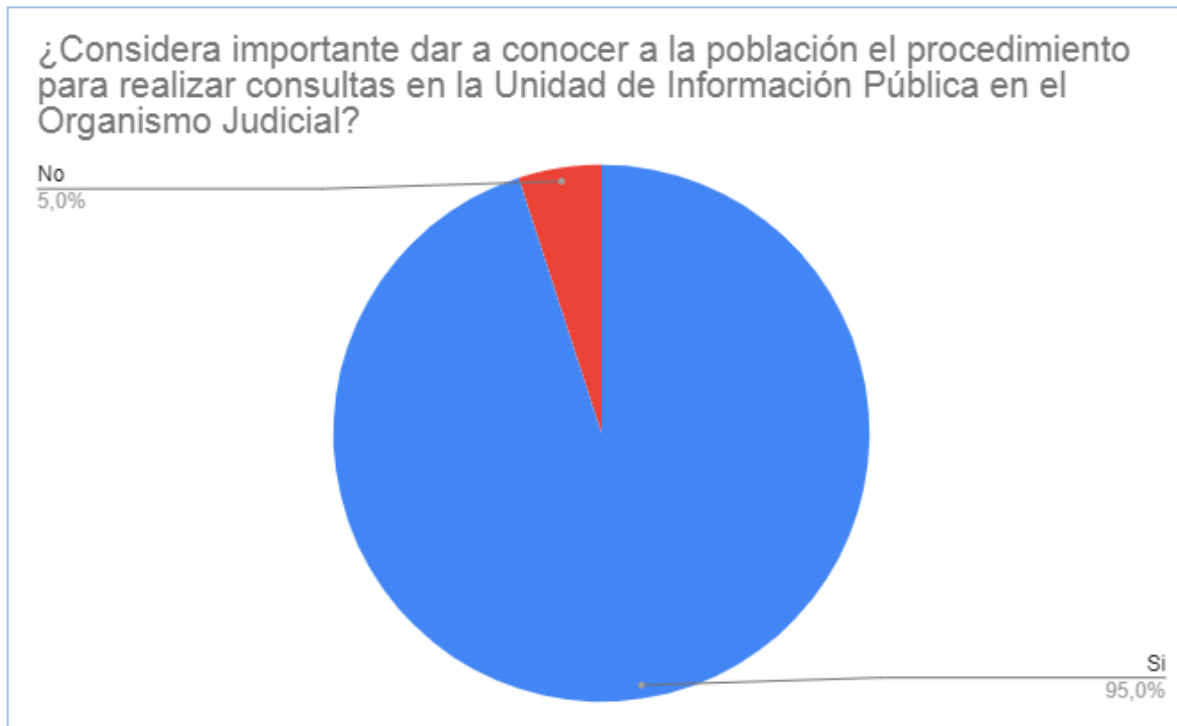
| Respuesta                                  | Cantidad | Porcentaje |
|--|----------|------------|
| Si   | 10       | 50.0%      |
| No   | 10       | 50.0%      |
| Total de encuestados: 20 Usuarios Externos |          |            |

Fuente: Elaboración Propia.

El 50.0% de los encuestados si conoce el procedimiento para realizar consultas en la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial, es decir 10 personas representan el 50.0%. El 50.0% de los encuestados no conoce el procedimiento para realizar consultas en la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial, es decir 10 personas representan el 50.0%.



Gráfica No.13



Fuente: Elaboración Propia.

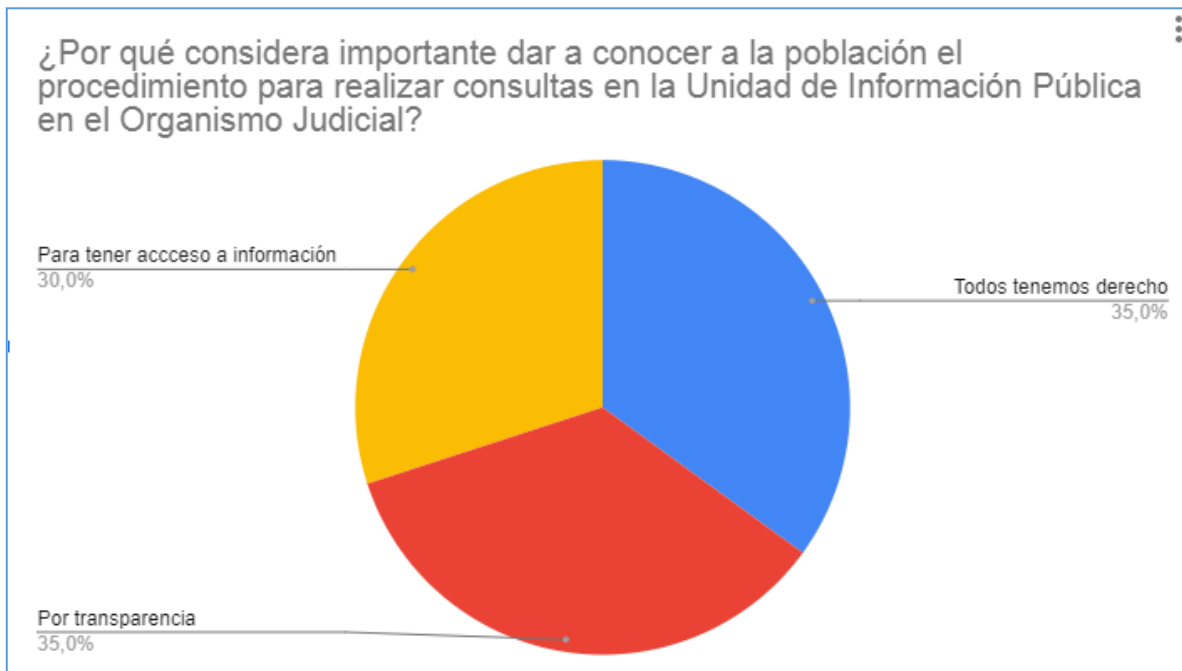
| Respuesta                                  | Cantidad | Porcentaje |
|--|----------|------------|
| Si   | 19       | 95.0%      |
| No   | 1        | 5.0%       |
| Total de encuestados: 20 Usuarios Externos |          |            |

Fuente: Elaboración Propia.

El 95.0% de los encuestados si considera importante dar a conocer a la población el procedimiento para realizar consultas en la Unidad de Información Pública en el Organismo Judicial, es decir 19 personas representan el 95.0%. El 5.0% de los encuestados no considera importante dar a conocer a la población el procedimiento para realizar consultas en la Unidad de Información Pública en el Organismo Judicial, es decir 1 persona representa el 50.0%.



Gráfica No. 14



Fuente: Elaboración Propia.

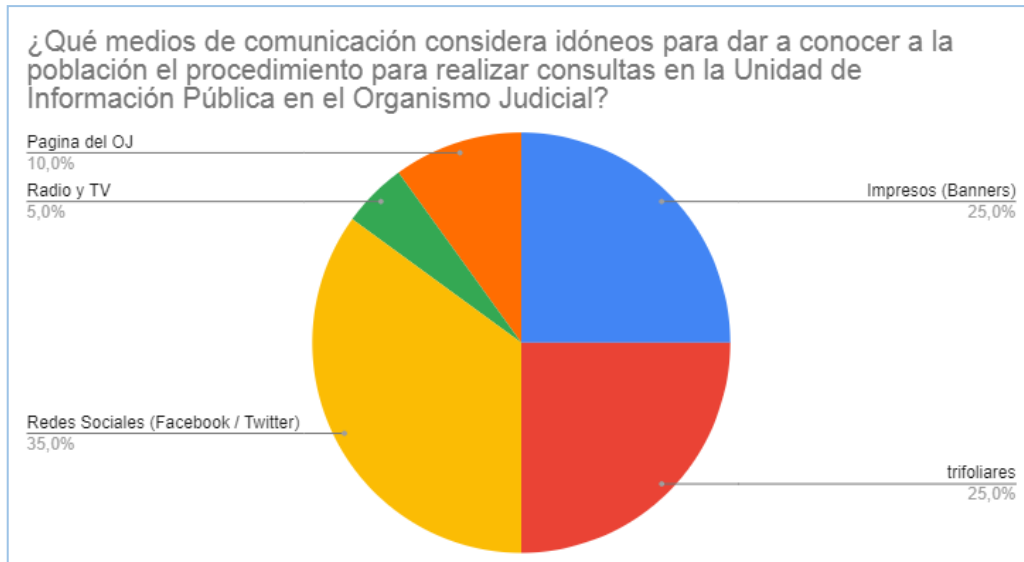
| Respuesta                                  | Cantidad | Porcentaje |
|--|----------|------------|
| Por Transparencia                          | 7        | 35.0%      |
| Todos tenemos derecho                      | 7        | 35.0%      |
| Para tener acceso a información            | 6        | 30.0%      |
| Total de encuestados: 20 Usuarios Externos |          |            |

Fuente: Elaboración Propia.

El 35.0% de los encuestados considera importante dar a conocer a la población el procedimiento para realizar consultas por Transparencia, es decir 7 personas representan el 35.0%. El 35.0% de los encuestados considera importante dar a conocer a la población el procedimiento para realizar consultas porque Todos tenemos derecho, es decir 7 personas representan el 35.0%. El 30.0% de los encuestados considera importante dar a conocer a la población el procedimiento para realizar consultas Para tener acceso a información, es decir 6 personas representan el 30.0%.



Gráfica No. 15



Fuente: Elaboración Propia.

| Respuesta                                    | Cantidad | Porcentaje |
|--|----------|------------|
| Redes Sociales ( <i>Facebook / Twitter</i> ) | 7        | 35.0%      |
| Impresos (Banners)                           | 5        | 25.0%      |
| trifoliales                                  | 5        | 25.0%      |
| Página del OJ                                | 2        | 10.0%      |
| Radio y TV                                   | 1        | 5.0%       |
| Total de encuestados: 20 Usuarios Externos   |          |            |

Fuente: Elaboración Propia.

El 35.0% de los encuestados considera las Redes Sociales (*Facebook/Twitter*) como un medio idóneo para dar a conocer a la población el procedimiento, es decir 7 personas representan el 35.0%. El 25.0% de los encuestados considera los Impresos (Banners) como un medio idóneo para dar a conocer a la población el procedimiento, es decir 5 personas representan el 25.0%. El 25.0% de los encuestados considera los trifoliales como un medio idóneo para dar a conocer a la población, es decir 5 personas representan el 25.0%. El 10.0% de los encuestados considera la Página del OJ como un medio idóneo para dar a conocer a la población el procedimiento, es decir 2 personas representan el 10.0%. El 5.0% de los encuestados consideran la Radio y TV como un medio idóneo para dar a conocer a la población el procedimiento para realizar consultas, es decir 1 persona representa el 10.0%.



Gráfica No. 16



Fuente: Elaboración Propia.

| Respuesta                                  | Cantidad | Porcentaje |
|--|----------|------------|
| No lo busqué ahí                           | 6        | 30.0%      |
| Me costó encontrarlo                       | 5        | 25.0%      |
| Sí está a la vista                         | 5        | 25.0%      |
| No está a la vista                         | 4        | 20.0%      |
| Total de encuestados: 20 Usuarios Externos |          |            |

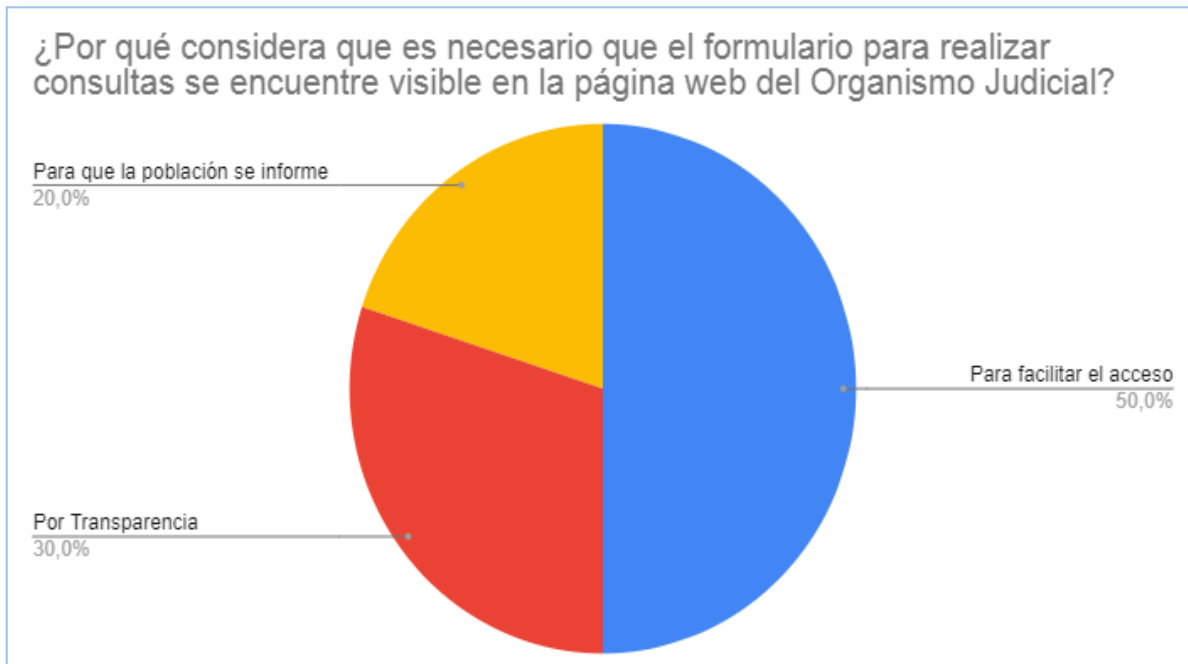
Fuente: Elaboración Propia.

El 30.0% de los encuestados indica que no buscó el formulario para hacer consultas en la página *Web* del Organismo Judicial, es decir 6 personas representan el 30.0%. El 25.0% de los encuestados indica que le costó encontrar el formulario para hacer consultas en la página *Web* del Organismo Judicial, es decir 5 personas representan el 25.0%. El 25.0% de los encuestados indica que le sí está a la vista el formulario para hacer consultas en la página *Web* del Organismo Judicial, es decir 5 personas representan el 25.0%. El 20.0% de los encuestados indica que no está a la vista el formulario para hacer consultas en la página *Web* del Organismo Judicial, es decir 4 personas representan el 20.0%.





Gráfica No. 17



Fuente: Elaboración Propia.

| Respuesta                                  | Cantidad | Porcentaje |
|--|----------|------------|
| Para facilitar el acceso                   | 10       | 50.0%      |
| Por Transparencia                          | 6        | 30.0%      |
| Para que la población se informe           | 4        | 20.0%      |
| Total de encuestados: 20 Usuarios Externos |          |            |

Fuente: Elaboración Propia.

El 50.0% de los encuestados indica que debe estar visible el formulario para hacer consultas en la página *Web* del Organismo Judicial Para facilitar el acceso, es decir 10 personas representan el 50.0%. El 30.0% de los encuestados indica que debe estar visible el formulario para hacer consultas en la página *Web* del Organismo Judicial Por Transparencia, es decir 6 personas representan el 30.0%. El 20.0% de los encuestados indica que debe estar visible el formulario para hacer consultas en la página *Web* del Organismo Judicial Para que la población se informe, es decir 4 personas representan el 20.0%.



### 1.15 FODA:

El análisis FODA es una herramienta de planificación estratégica, diseñada para realizar un análisis interno (Fortalezas y Debilidades) y externo (Oportunidades y Amenazas) en la empresa. Desde este punto de vista la palabra FODA es una sigla creada a partir de cada letra inicial de los términos mencionados anteriormente. Se busca orientar con el estudio cuales son las fortalezas de la organización. En cuanto a los recursos que posee, la calidad del mismo, etc. Asimismo, externamente puede estudiar las amenazas que puedan existir como en el ámbito político o social. (<https://www.analisisfoda.com>)

Se elaboró el análisis FODA para realizar el diagnóstico en la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial, esto como una herramienta para determinar cuáles son las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de dicha entidad. Lo anterior con el objetivo de realizar una propuesta con mejoras comunicaciones externas para la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial.

| <b>FORTALEZAS</b>   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• La Unidad de Información Pública del Organismo Judicial trabaja con total apego a lo que establece la Ley de Acceso a la Información Pública.</li></ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• La Unidad de Información Pública del Organismo Judicial cuenta con un Manual de Funciones y Procedimientos, autorizado por la Gerencia General del Organismo Judicial.</li></ul>                                |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• El personal de la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial trabaja con eficiencia y eficacia, lo cual hace que cumplan con entregar la información solicitada en los plazos establecidos.</li></ul> |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• La Unidad de Información Pública del Organismo Judicial posee un personal capacitado y con amplia experiencia, comprometido con la realización de sus labores.</li></ul>  |



- Derivado de la implementación de la firma electrónica, la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial agiliza los procedimientos, ya que escanea la documentación sin necesidad de firmarla físicamente.

### OPORTUNIDADES

- La Unidad de Información Pública del Organismo Judicial brinda atención de calidad a sus usuarios.
- La Unidad de Información Pública del Organismo Judicial posee un espacio adecuado en sus instalaciones.
- La Unidad de Información Pública del Organismo Judicial brinda sus servicios en forma presencial en sus oficinas, por teléfono, por correo electrónico y a través de la página *Web* oficial del Organismo Judicial [www.oj.gob.gt](http://www.oj.gob.gt) .
- La Unidad de Información Pública del Organismo Judicial posee dos Sedes regionales de atención al usuario, una en Chiquimula y la otra en Quetzaltenango.

### DEBILIDADES

- Falta de recursos económicos asignados directamente para realizar materiales comunicacionales.
- No es técnicamente visible en la página *Web* oficial del Organismo Judicial el formulario para realizar consultas a la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial, pasa desapercibido.
- Muchas personas no conocen el procedimiento para realizar consultas en la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial.
- El Organismo Judicial no utiliza sus redes sociales para dar a conocer el procedimiento para realizar consultas en la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial.



- El espacio asignado a la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial dentro de la página *Web* oficial del Organismo Judicial no está bien aprovechado, derivado que no tiene más que el formulario para hacer consultas en forma virtual.
- La Unidad de Información Pública del Organismo Judicial no posee material comunicacional para proporcionar a los usuarios, como trifolios o ejemplares de la Ley de Acceso a la Información Pública.

| <b>AMENAZAS</b>  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• La Disponibilidad Presupuestaria asignada a la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial es baja.</li></ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• La Unidad de Información Pública del Organismo Judicial no posee material de visibilidad como mantas, banners o rótulos que indique los servicios y beneficios que presta al usuario.</li></ul>                              |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• La Unidad de Información Pública del Organismo Judicial no divulga a los usuarios el procedimiento para realizar consultas.</li></ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• La Unidad de Información Pública del Organismo Judicial no ha tenido mayor consulta escrita, derivado del distanciamiento social provocado por la pandemia Covid-19.</li></ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Las Sedes departamentales de Chiquimula y Quetzaltenango de la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial se ven afectados por la pandemia Covid-19, derivado que no están recibiendo consultas físicas.</li></ul> |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Unidad de Información Pública del Organismo Judicial no posee un buzón de sugerencias físico.</li></ul>  |

Derivado del análisis FODA realizado es preciso indicar que éste ha arrojado en sus resultados elementos e información importante sobre el estado situacional de la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial. En el ámbito comunicacional, dicha información es indispensable para realizar un análisis profundo de las necesidades comunicacionales que necesita la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial;



lo importante es que se pretende trabajar en mejorar los procedimientos comunicacionales de la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial con los usuarios.

### **1.16 Problemas Detectados**

Definitivamente la Pandemia denominada Covid-19 fue un inconveniente bastante grande para la realización de este proyecto, en cuanto a no tener acceso presencial a bibliotecas, a realizar trámites personales en la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala y a no hacer acto de presencia en las instituciones donde se realiza el proyecto.

No se tuvo acceso directo a la Institución como se esperaba debido al distanciamiento social, además no se tuvo la oportunidad de realizar el trabajo de campo para conocer las necesidades comunicacionales de las sedes departamentales. Se tenía contemplado realizar una visita a las Sedes departamentales de la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial, de las cuales una está en Chiquimula y la otra en Quetzaltenango, derivado que por Disposiciones Presidenciales está prohibido realizar viajes interdepartamentales.

A causa de la pandemia ocasionada por el Covid-19, no fue posible realizar las visitas para consulta en la institución asignada, derivado de lo dispuesto por el Consejo Superior Universitario, quienes suspendieron todo tipo de actividad presencial, únicamente está permitido realizar todas las actividades en forma virtual.

A pesar que ser laborante del Organismo Judicial, la modalidad de turnos que establecieron las autoridades de ese Organismo, no permitió coincidir con la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial, derivado que ellos también laboraron por esa modalidad.



### **1.17 Planteamiento del Problema Comunicacional**

El principal problema detectado en la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial es el bajo presupuesto asignado para su funcionamiento, el cual no es suficiente para invertir en la divulgación de los servicios que ofrece al usuario. Los problemas comunicacionales detectados en la Unidad de Información Pública son: la falta de material de visibilidad como mantas, banners o rótulos que indique los servicios que brinda al usuario.

La Unidad no divulga a los usuarios el procedimiento y los medios para realizar consultas. No existe un link de acceso directo con el formulario electrónico, a la vista en la página *Web* oficial del Organismo Judicial, para facilitar al usuario al realizar consultas. La Unidad no posee material comunicacional informativo para proporcionar a los usuarios cuando visitan las sedes de la Unidad de Información Pública, como trifoliales o ejemplares de la Ley de Acceso a la Información Pública.

### **1.18 Indicadores de Éxito:**

No se tiene un fondo establecido para realizar este proyecto, para que esta estrategia sea viable, es necesario que la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial designe y realice los trámites administrativos necesarios para cubrir los gastos que conlleva el material comunicacional, producto de este proyecto.

Las herramientas que servirán para potencializar la realización plena de este proyecto son el internet de la institución, la página *Web* oficial del Organismo Judicial [www.oj.gob.gt](http://www.oj.gob.gt), correo electrónico interno, la Secretaría de Comunicación Social del Organismo Judicial, todas son herramientas importantes para la divulgación del material comunicacional, producto de este proyecto.



La información, documentación y el apoyo brindado por las autoridades y el personal de la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial, ha sido un indicador fundamental para la realización de este proyecto.

### **1.19 Proyecto Técnico a Desarrollar**

*“Diagnóstico de Comunicación Externa para la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial”.*



## **Plan Estratégico de Comunicación**





## Capítulo II

### 2. Plan Estratégico de Comunicación

#### 2.1 Descripción Técnica de la Estrategia del Proyecto

La estrategia de Comunicación describe como un factor importante la difusión del derecho que tiene toda persona de tener acceso a la información pública, el cual es un derecho humano que debe garantizarse para todas las personas; dar a conocer los procedimientos y los servicios que presta la Unidad de Información Pública, así como los tiempos de Ley para dar trámite a las consultas.

Se busca mejorar la demanda en las consultas que realizan los usuarios en la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial, poner al alcance de los usuarios los diferentes medios para realizar consultas.

Dar a conocer que la Unidad de Información Pública busca garantizar la transparencia en la administración pública y de los sujetos obligados, en cumplimiento a lo que establece el Congreso de la República mediante Decreto número 57-2008, que contiene la Ley de Acceso a la Información Pública.

#### 2.2 Objetivos de la Estrategia

##### 2.2.1 Objetivo General

Contribuir con la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial con la difusión de una comunicación efectiva para los usuarios.



### **2.2.2 Objetivos Específicos**

- a) Divulgar los diferentes medios para que los usuarios realicen consultas en la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial.
- b) Informar a la población sobre el procedimiento para realizar consultas en la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial.
- c) Mejorar la demanda de las consultas en la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial.
- d) Dar a conocer a la población que el derecho de acceso a la información pública es un derecho humano que debe garantizarse para todas las personas.

### **2.3 Misión**

Facilitar a la población el libre acceso a la Información Pública del Organismo Judicial.

### **2.4 Visión**

Ser conocida ante la población como la unidad que promueve siempre la transparencia de los procesos, procedimientos y servicios que brinda el Organismo Judicial.



## **2.5 Elementos comunicacionales**

### **Comunicación**

La comunicación es el proceso social más importante que el hombre encontraría aún en el primer escaño de su desarrollo y sin ella no existiría sociedad, cultura, ni civilización. La sobrevivencia de la especie no hubiera sido posible sin la aparición del lenguaje verbal y no verbal, hablado y escrito. El filósofo Ernest Cassirer, citado por Fernández (1991), lo que distingue al hombre de los otros animales no es la razón, sino la capacidad de simbolizar y de presentar de diversas maneras sus ideas y emociones.

En su argumentación, Fernández indica que, si la Comunicación es consustancial a cualquier forma de relación humana, también será consustancial a la organización, por lo tanto, no es posible una organización sin comunicación.

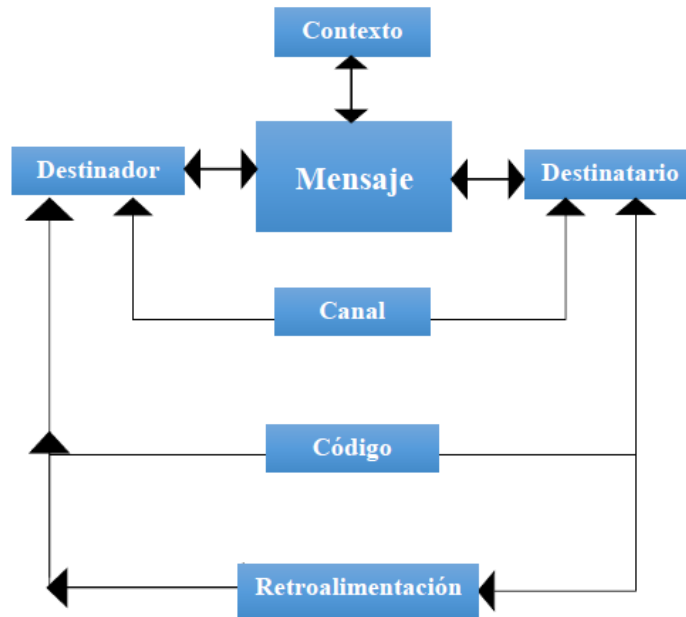
### **Elementos de la Comunicación**

Según Albizúrez, (2006), “Todo acto de comunicación implica un destinador, un destinatario, un mensaje, un canal, un referente y un código. El destinador envía el mensaje por medio de un código (conjunto sistemático de signos) conocidos por el destinatario. El destinatario descodifica el mensaje, que le ha llegado a través de un medio o canal, que puede ser auditivo, visual o táctil.

El mensaje se refiere a uno o varios elementos de la realidad, y a esto se le llama referente. Las dos operaciones básicas de la comunicación son, por lo tanto, la codificación y la descodificación. En caso del lenguaje articulado, este es el código mientras que el canal puede ser sonoro, si se trata de un acto hablado, o visual si se trata de un acto escrito.”



## Proceso de Comunicación



Fuente: Elaboración Propia.

## Comunicación Externa

Para el filósofo Ernest Cassirer, citado por Fernández (1991), la Comunicación Externa son los actos comunicativos dirigidos a públicos externos, con el fin de mantener o perfeccionar las relaciones públicas y así proyectar mejor la imagen corporativa de la organización. Este tipo de comunicación surge cuando se dirigen a los diferentes públicos externos de la organización como accionistas, proveedores, clientes, distribuidores, autoridades gubernamentales, medios de comunicación, donantes y demás.

La Comunicación externa es aquella que se da de las instituciones hacia cualquier público objetivo o usuario interesado en la información de la institución.



## **Relaciones públicas**

Se entiende como conjunto de actividades y programas de comunicación creados para sostener buenas relaciones con los diferentes públicos de la organización y la publicidad que son mensajes emitidos a través de medios masivos de difusión con el objetivo de incrementar la venta de los productos o servicios de la organización.

## **La publicidad institucional**

Se refiere a todas las actividades de relaciones públicas dentro de la institución, que evoca en los públicos una imagen favorable de la organización. Son las acciones de comunicación realizadas en espacios pagados en medios masivos de comunicación, que emplean recursos publicitarios, en las que el receptor identifica claramente que el emisor está hablando de sí mismo, y cuyo objetivo es distinto a la venta de productos y servicios.

## **Plan de Comunicación Estratégica**

Es la forma y la ruta que se pretende tomar para cumplir con los objetivos trazados derivados de un diagnóstico de comunicación realizado.

Capriotti, P. (2009) afirma que para llevar a cabo esta planificación se deberá definir y establecer los públicos, los objetivos, la estrategia global, las acciones tácticas y la programación de las acciones de comunicación. Antes de plantear los objetivos y definir los públicos objetivos, es necesario analizar a la organización y su situación comunicativa y a partir de la información obtenida, definir los objetivos, los cuales deben estar cuantificados para controlar y medir su alcance, igualmente deben ser realistas y alcanzables.



Posteriormente se determinan los públicos a quienes se dirigirá la comunicación, ya que ello nos ayudará a definir los canales a utilizar y el mensaje a transmitir. Se debe conocer de igual manera, el presupuesto del que se dispone para cada acción y los recursos humanos a quienes se delegará la responsabilidad de cada una de estas actividades.

A través de un plan de medios se definen los canales de comunicación adecuados a cada público, objetivo y mensaje, dentro de estos se cuentan las agendas informativas, los medios impresos, medios audiovisuales y medios digitales. Finalmente este autor establece como fase final del Plan a la Ejecución y Evaluación de este, a través del cual se compruebe el cumplimiento o no de los objetivos propuestos y de este modo realizar las adaptaciones necesarias.

### **Estrategia Comunicacional**

Es el conjunto de acciones y decisiones programadas para comunicar, en la actualidad la comunicación es el pilar fundamental para el buen funcionamiento de las instituciones.

Dentro de la presente teoría se incluye el término Estrategia Comunicacional, el cual se relaciona con el conjunto y coordinación de los recursos existentes y las acciones para lograr adecuada comunicación dentro de la organización.

La estrategia comunicativa consiste en reforzar e intensificar las actitudes y conductas mediante sencillas técnicas de refuerzo. Como se mencionó anteriormente, para Fernández en esta definición se da prioridad al fenómeno del grupo, al interior de la empresa.

Por aparte, Barnays (1961) señala que: “las estrategias de comunicación deberían ser las líneas de acción a lo largo de las cuales se debe trabajar y permiten dar una



explicación de cómo la organización debe estructurar su toma de decisiones en las comunicaciones internas y externas.”

De los anteriores planteamientos se deduce que la estrategia siempre va acompañada de una acción que cumpla con un objetivo, que como resultado nos lleve a tomar decisiones en el campo de la comunicación.

## **2.6 Alcances y límites de la Estrategia**

### **Alcances**

En la estrategia se propone informar a la población sobre el derecho que tiene toda persona de tener acceso a la Información Pública.

Que la población conozca sobre la existencia de la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial, así como el trabajo que realizan.

Informar a la población sobre las distintas formas digitales o escritas con las que la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial cuenta para solicitar información.

Con los productos comunicacionales adecuados la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial logre más demanda en solicitudes.

### **Límites**

El Proyecto abarcará únicamente la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial, ubicado en la Planta Baja del Edificio Palacio de Justicia 21 calle 7-70 zona 1, Ciudad de Guatemala.



Derivado de la Pandemia Covid-19, no se logró realizar un diagnóstico de comunicación interna de forma presencial dentro de la Unidad de Información Pública, motivo por el cual no se tomaron en cuenta las sedes departamentales ubicadas en Quetzaltenango y Chiquimula, para determinar problemas comunicacionales internos o externos.

Dicha pandemia, no permitió realizar entrevistas presenciales a colaboradores, conocer su punto de vista, su trabajo y su compromiso con el usuario; esto derivado que no está permitido realizar actividades presenciales, por lo dispuesto por el Consejo Superior Universitario, quienes suspendieron todo tipo de actividad presencial, únicamente está permitido realizar todas las actividades en forma virtual.

Sin embargo, sí se lograron realizar encuestas vía correo electrónico a 20 usuarios externos quienes han realizado consultas en la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial de febrero a abril de 2020; asimismo se realizó una entrevista vía telefónica a la Coordinadora de la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial.

## **2.7 Metodología para la aplicación de la Estrategia Comunicacional**

Con base al diagnóstico, la investigación utilizada fue descriptivo documental con un enfoque mixto en el cual prevalece el enfoque cualitativo y el tipo de observación es no participativa, derivado que la observación se realizó de manera directa, a través del empleo de herramientas de recolección de datos, como encuestas y entrevistas.

- a) Trifoliales.
- b) Roll Ups.
- c) Ejemplares de la Ley de Acceso a la Información Pública.
- d) Video Institucional.
- e) Fan Page de *Facebook*.





- f) Boletines electrónicos informativos.
- g) Icono de acceso directo al formulario electrónico, en sitio *Web*.

## **2.8 Actividades para la operatividad de la Estrategia**

### **2.8.1 Propuesta 1: Productos Impresos**

#### **a) Nombre de la Propuesta: Trifoliar**

Se realizará el diseño del trifoliar, en el cual se dará a conocer los servicios que brinda la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial, los plazos contenidos en la ley de Acceso a la Información Pública para dar respuesta a las consultas y los medios por los cuales pueden realizarse las consultas.

El objetivo de dicho trifoliar es que al momento que los usuarios visiten las instalaciones de la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial, tengan orientación del derecho que poseen de realizar consultas, cómo realizarlas y que medios tiene al alcance para realizarlas.

#### **b) Nombre de la Propuesta: Roll Ups**

Se realizará el diseño de Roll Ups de 0.80 por 2 metros, en el cual se dará a conocer los servicios que brindan la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial y los medios por los cuales pueden realizarse las consultas.

El objetivo de dicho Roll Ups es que al momento que los usuarios visiten las instalaciones del Organismo Judicial, sepan a donde dirigirse si necesitan llegar a la Unidad de Información Pública, es un medio de orientación para el usuario.



**c) Nombre de la Propuesta: Ejemplares de la Ley de Acceso a la Información Pública**

Se realizará la impresión de ejemplares de la Ley de Acceso a la Información Pública, con el objetivo de proporcionarles a los usuarios un ejemplar para que tengan conocimiento de la existencia, de la Ley de Acceso a la Información Pública, así como el derecho humano que poseen de solicitar información y los plazos contenidos en la referida Ley.

**2.8.2 Propuesta 2: Productos Multimedia**

**a) Nombre de la Propuesta: Video Institucional**

Se realizará la producción de un video Institucional, en el cual la Coordinadora de la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial, la licenciada Sofía Ciraz, informa acerca de los servicios que brinda la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial, los plazos contenidos en la ley de Acceso a la Información Pública, los medios por los cuales pueden realizarse las consultas, lo anterior con el objetivo de mejorar la demanda de consultas.

El video institucional debe publicarse en la página *Web* oficial del Organismo Judicial, el correo institucional del Organismo Judicial, la fan page de *Facebook* del Organismo Judicial y la fan page de *Facebook* de la Unidad de Información Pública.



### **2.8.3 Propuesta 3: Productos Web**

#### **a) Nombre de la Propuesta: Fan Page de Facebook**

Creación y gestión de una Fan Page de *Facebook*, en el cual se realizarán publicaciones de boletines electrónicos informativos, el video institucional de la Unidad de Información Pública, además de información sobre plazos, consultas y más información para los usuarios, esto con el objetivo de mantener un flujo de información constante y de interacción entre los usuarios y la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial.

#### **b) Nombre de la Propuesta: Boletines Electrónicos informativos**

Se diseñarán boletines electrónicos informativos para que sean publicados en la Fan Page de *Facebook* de la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial, la página *Web* oficial del Organismo Judicial y el correo institucional del Organismo Judicial, en los cuales se brindará información sobre plazos, consultas y más información para los usuarios, esto con el objetivo de mantener informados a los usuarios y tener una interacción entre los usuarios y la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial.

#### **c) Nombre de la Propuesta: Icono de acceso directo al formulario electrónico, en sitio Web**

Se diseñará un icono llamativo de acceso directo al formulario electrónico para realizar consultas en la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial, esto para incorporarlo en la página *Web* oficial del Organismo Judicial [www.oj.gob.gt](http://www.oj.gob.gt), con el objetivo que este visible para los usuarios y ahí lo puedan localizar más rápido y realizar sus consultas electrónicamente.



## 2.9 Cronograma

| ACTIVIDAD   | Agosto<br>2,020 | Septiembre<br>2,020 | Octubre<br>2,020 | Noviembre<br>2,020 | Diciembre<br>2,020 | Enero<br>2,021 | Febrero<br>2,021 |
|---|-----------------|---------------------|------------------|--------------------|--------------------|----------------|------------------|
| <b>Productos Impresos</b>                               |                 |                     |                  |                    |                    |                |                  |
| Trifoliales   |                 |                     |                  |                    |                    |                |                  |
| Roll Ups  |                 |                     |                  |                    |                    |                |                  |
| Ejemplares de la Ley de Acceso a la Información Pública |                 |                     |                  |                    |                    |                |                  |
| <b>Productos Multimedia</b>                             |                 |                     |                  |                    |                    |                |                  |
| Video Institucional                                     |                 |                     |                  |                    |                    |                |                  |
| <b>Productos Web</b>                                    |                 |                     |                  |                    |                    |                |                  |
| Fan Page de Facebook                                    |                 |                     |                  |                    |                    |                |                  |
| Boletines Electrónicos Informativos                     |                 |                     |                  |                    |                    |                |                  |
| Icono en Sitio Web                                      |                 |                     |                  |                    |                    |                |                  |

Fuente: Elaboración Propia.

## 2.10 Financiamiento

El desarrollo de la Estrategia Comunicacional está respaldado por la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial, no se cuenta con patrocinadores, por lo que no existe financiamiento de ese tipo, únicamente lo asignado presupuestariamente a esa Unidad.

## 2.11 Presupuesto

El Organismo Judicial cuenta con la página oficial en la Web [www.oj.gob.gt](http://www.oj.gob.gt) por lo que no se incurriría en gasto al incluir el icono de acceso directo, tampoco incurrirá gasto con la creación de la cuenta en *Facebook* por Dominio y Hosting, porque de llevarlo a cabo, la Unidad de Información Pública y la Secretaría de Comunicación Social y Protocolo designarán a un administrador para el dominio de la página. Adicionalmente se tienen previsto los productos impresos, para lo cual la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial debe incurrir en esos gastos.



| Cantidad                         | Descripción  | Precio Unitario | Precio Total     |
|----------------------------------|--|-----------------|------------------|
| 1000                             | Trifoliales  | Q1.40           | Q1,400.00        |
| 1000                             | Ejemplares de la Ley de Acceso a la Información Pública                        | Q2.20           | Q2,200.00        |
| 2                                | Roll Ups   | Q290.00         | Q580.00          |
| 1                                | Video Institucional  | Q0.00           | Q0.00            |
| 1                                | Fan Page de Facebook   | Q0.00           | Q0.00            |
| 3                                | Diseño de boletines electrónicos informativos                                  | Q500.00         | Q1,500.00        |
| 1                                | Diseño de Ícono de Acceso Directo al Formulario Electrónico desde el Sitio Web | Q500.00         | Q500.00          |
| <b>Valor total de la Campaña</b> |  |                 | <b>Q6,180.00</b> |

Fuente: Elaboración Propia.

## 2.12 Beneficiarios

La Estrategia de Comunicación abarcará a los usuarios externos de la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial y población en general.

## 2.13 Recursos Humanos

### **Coordinadora de la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial**

Facilitar el proceso, brindar apoyo documental, electrónico y en proporcionar el visto bueno para la realización de los materiales comunicacionales.



## Epesista

Elaboración del diagnóstico y del Plan Estratégico de Comunicación, así como el diseño de los productos comunicacionales impresos, de los boletines electrónicos informativos y del ícono en sitio *Web* del Organismo Judicial.

## Proveedor

Impresión de los productos comunicacionales.

### 2.14 Áreas Geográficas de Acción

La Estrategia de Comunicación será ejecutada en la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial, ubicado en la Planta Baja del Edificio Palacio de Justicia 21 calle 7-70 zona 1, Ciudad de Guatemala.

### 2.15 Cuadro Comparativo de Estrategias

| Actividad o Producto Comunicacional  | Objetivos Específicos   | Presupuesto | Recurso Humano       | Área Geográfica de Impacto   | Beneficiarios  | Fecha de Ejecución                               |
|--|---|-------------|----------------------|--|--|--|
| <b>Productos Impresos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trifoliar</li> <li>• Roll Ups</li> <li>• Ejemplares de la Ley de Acceso a la Información Pública</li> </ul> | Dar a conocer los servicios, los plazos y los medios por los cuales pueden realizarse las consultas.            | Q4,180.00   | Epesista y Proveedor | Unidad de Información Pública del Organismo Judicial, Sede Central | Usuarios externos de la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial y población en general. | Del 1 de agosto de 2020 al 28 de febrero de 2021 |
| <b>Productos Multimedia</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Video Institucional</li> </ul>  | Dar a conocer los servicios que brinda la Unidad de Información Pública.  | Q0.00       | Epesista             | Unidad de Información Pública del Organismo Judicial, Sede Central | Usuarios externos de la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial y población en general. | Del 4 de enero al 28 de febrero de 2021          |
| <b>Productos Web</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fan Page de Facebook</li> <li>• Boletines electrónicos informativos</li> <li>• Icono en Sitio web</li> </ul>     | Mantener un flujo de información constante e interacción entre los usuarios y la Unidad de Información Pública. | Q2,000.00   | Epesista             | Unidad de Información Pública del Organismo Judicial, Sede Central | Usuarios externos de la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial y población en general. | Del 4 de enero al 28 de febrero de 2021          |

Fuente: Elaboración Propia.



## Capítulo III

### 3. Informe de la Ejecución

#### 3.1 Trifoliales

##### Objetivo de la Actividad

Dar a conocer a la población los servicios que brinda la Unidad de Información Pública, los medios por los cuales pueden realizar las consultas, así como los plazos contemplados en la Ley. Además de proporcionarle al usuario un documento en el cual encuentre información para resolver dudas.

##### Medio Utilizado

Impreso

##### Área Geográfica de Impacto

Sede Central de la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial, 21 calle 7-70 zona 1 Edificio Palacio de Justicia, Planta Baja del Edificio Palacio de Justicia.

##### Presupuesto Invertido en esta acción:

Q. 1,400.00

##### Comprobación del Material

**“La información es pública y es para todos”**

**Sede Central**  
Planta Baja del Edificio Palacio de Justicia 21 calle 7-70 zona 1 Ciudad de Guatemala

**Sede Occidente**  
Diagonal 10, 0-34 zona 6, Centro Regional de Justicia, Quetzaltenango, Quetzaltenango

**Sede Oriente**  
8ª Avenida final 0-02 zona 2, Chiquimula, Chiquimula

**Medios para solicitar información**

- 5990-0438
- unip@oj.gob.gt
- www.oj.gob.gt
- Por escrito, en las oficinas de las sedes

**Pasos para solicitar información**

1. Ingresas la solicitud por alguna de las vías a tu disposición.
2. La solicitud es trasladada a la dependencia que corresponda.
3. Resolvemos tu solicitud en un plazo máximo de 10 días hábiles. Si la Unidad solicita ampliación de tiempo, te pedimos prórroga en el octavo día.
4. Recibirás la respuesta en tu correo electrónico o personalmente en las oficinas de la Unidad de Información Pública.

**La Información Pública es un derecho**

La Información Pública es un derecho humano que contribuye para el funcionamiento de la democracia.

Establece normas y procedimientos para garantizar a toda persona, natural o jurídica, el acceso a la información derivada de actos de la administración pública de las diferentes dependencias del Organismo Judicial.

Es una herramienta clave para garantizar la transparencia y combatir la corrupción.

**Unidad de Información Pública**

Organismo Judicial @OJGuatemala oj.gob.gt



### 3.2 Roll Up

#### Objetivo de la Actividad

Dar a conocer a la población los medios por los cuales pueden realizar las consultas, y proporciona información para orientar a los usuarios.

#### Medio Utilizado

Impreso

#### Área Geográfica de Impacto

Sede Central de la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial, 21 calle 7-70 zona 1 Edificio Palacio de Justicia, Planta Baja del Edificio Palacio de Justicia.

#### Presupuesto Invertido en esta acción:

Q. 580.00

#### Comprobación del Material







### 3.3 Ejemplares de la Ley de Acceso a la Información Pública

#### Objetivo de la Actividad

Dar a conocer a los usuarios el derecho humano que poseen, proporcionarles un ejemplar de la Ley de Acceso a la Información Pública, para que se informen sobre plazos y demás información para facilitar el Acceso a la Información Pública y proporcionarle al usuario un documento que en el cual encuentre información para resolver dudas.

#### Medio Utilizado

Impreso

#### Área Geográfica de Impacto

Sede Central de la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial, 21 calle 7-70 zona 1 Edificio Palacio de Justicia, Planta Baja del Edificio Palacio de Justicia.

#### Presupuesto Invertido en esta acción:

Q. 2,200.00

#### Comprobación del Material





### 3.4 Actividades y Calendarización:

| No. | Actividad   | MESES AÑO 2,020 |    |    |       |    |    |      |    |    |       |    |    |       |    |    |        |    |    |            |    |    |         |    |    |    |    |    |    |    |    |  |  |  |  |
|-----|---|-----------------|----|----|-------|----|----|------|----|----|-------|----|----|-------|----|----|--------|----|----|------------|----|----|---------|----|----|----|----|----|----|----|----|--|--|--|--|
|     |   | Marzo           |    |    | Abril |    |    | Mayo |    |    | Junio |    |    | Julio |    |    | Agosto |    |    | Septiembre |    |    | Octubre |    |    |    |    |    |    |    |    |  |  |  |  |
|     |   | S1              | S2 | S3 | S4    | S5 | S1 | S2   | S3 | S4 | S5    | S1 | S2 | S3    | S4 | S5 | S1     | S2 | S3 | S4         | S5 | S1 | S2      | S3 | S4 | S5 | S1 | S2 | S3 | S4 | S5 |  |  |  |  |
| 1   | Elaboración y entrega de informes de Fase Propeidéutica, más investigación de campo inicial   |                 |    |    |       |    |    |      |    |    |       |    |    |       |    |    |        |    |    |            |    |    |         |    |    |    |    |    |    |    |    |  |  |  |  |
| 2   | Proceso de entrega paperería para completar inscripción EPS-Licenciatura  |                 |    |    |       |    |    |      |    |    |       |    |    |       |    |    |        |    |    |            |    |    |         |    |    |    |    |    |    |    |    |  |  |  |  |
| 3   | Conferencias Virtuales presentadas EPSL. ECC. USAC.<br>-Lic. Yoshio Gómez, con el tema: "Creatividad para Radio" fecha 5/05/2020.<br>-Licda. Brenda Chacón, con el tema: "Comunicación Organizacional" fecha 6/05/2020.<br>-Lic. Jonathan Mejía, con el tema: "Comunicación en tiempos de crisis" fecha 8/05/2020.  |                 |    |    |       |    |    |      |    |    |       |    |    |       |    |    |        |    |    |            |    |    |         |    |    |    |    |    |    |    |    |  |  |  |  |
| 4   | Conferencias Virtuales presentadas EPSL. ECC. USAC.<br>-Lic. Sergio Rinaldi, con el tema: "Los grandes Retos de nuestra profesión ante la crisis mundial y las nuevas tecnologías" fecha 12/05/2020.<br>-Licda. Sandra de Corzo, con el tema: "Árbol de Problemas y el FODA" fecha 13/05/2020.<br>-Máster Walter Pérez, con el Tema: "Redacción de objetivos para diagnóstico y estrategia de Comunicación" fecha 15/05/2020. |                 |    |    |       |    |    |      |    |    |       |    |    |       |    |    |        |    |    |            |    |    |         |    |    |    |    |    |    |    |    |  |  |  |  |
| 5   | Conferencias Virtuales presentadas EPSL. ECC. USAC.<br>-Licda. Krisia Ramírez, con el tema "Enfoque Cualitativo y Cuantitativo" fecha 20/05/2020.<br>-Máster Evelin Hernández, con el tema: "Análisis de recopilación de Datos" fecha 22/5/2020.  |                 |    |    |       |    |    |      |    |    |       |    |    |       |    |    |        |    |    |            |    |    |         |    |    |    |    |    |    |    |    |  |  |  |  |
| 6   | Conferencias Virtuales presentadas EPSL. ECC. USAC.<br>-Lic. Mynor Martínez, con el tema: "Herramientas digitales para la nueva comunicación" fecha 25/5/2020.<br>-Máster Evelin Morrazán, con el tema: "Barreras de la Comunicación" fecha 27/5/2020.<br>-Dr. José María Torres, con el tema: "Eficiencia de la Expresión Verbal en Video Conferencias Académicas" fecha 29/5/2020.  |                 |    |    |       |    |    |      |    |    |       |    |    |       |    |    |        |    |    |            |    |    |         |    |    |    |    |    |    |    |    |  |  |  |  |
| 7   | Elaboración, revisión y entrega de la Evaluación<br>1. Diagnóstico de Comunicación  |                 |    |    |       |    |    |      |    |    |       |    |    |       |    |    |        |    |    |            |    |    |         |    |    |    |    |    |    |    |    |  |  |  |  |
| 8   | Conferencias Virtuales presentadas EPSL. ECC. USAC.<br>-Publicista Raul Urbina, con el Tema: "La radio en línea en la Nueva Era Digital" fecha 7/7/2020.  |                 |    |    |       |    |    |      |    |    |       |    |    |       |    |    |        |    |    |            |    |    |         |    |    |    |    |    |    |    |    |  |  |  |  |
| 9   | Elaboración y entrega<br>2. Plan de Comunicación  |                 |    |    |       |    |    |      |    |    |       |    |    |       |    |    |        |    |    |            |    |    |         |    |    |    |    |    |    |    |    |  |  |  |  |





#### 4. Conclusiones

- Las instituciones públicas en Guatemala cada día que pasa requieren más elementos para destacar la transparencia, funcionabilidad, ejecución y eficiencia. Con los materiales comunicacionales adecuados se logrará contribuir con la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial con la difusión de una comunicación efectiva para los usuarios.
- Teniendo a la vista el Roll Up instalado en las sedes de la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial, se logrará divulgar los diferentes medios para que los usuarios realicen consultas en la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial.
- Facilitando trifolios y ejemplares de la Ley de Acceso a la Información Pública a los usuarios que visitan las diferentes sedes de la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial, se logrará informar sobre el procedimiento para realizar consultas y se dará a conocer a la población que el derecho de acceso a la información pública es un derecho humano que debe garantizarse para todas las personas.
- Proporcionando a los usuarios los materiales comunicacionales impresos y haciendo de su conocimiento que la información pública es un derecho, se mejorará la demanda en las consultas en la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial.
- Los resultados obtenidos fueron satisfactorios, porque se cumplió con los objetivos de la Estrategia, con la realización de los productos comunicacionales impresos.



## 5. Recomendaciones

- Que sea asignada disponibilidad presupuestaria adecuada dentro del presupuesto 2021, a la Unidad de Información Pública, para llevar a cabo los productos comunicacionales a partir de enero de 2,021.
- Implementar la Fan Page de *Facebook* de la Unidad de Información Pública y publicar los Boletines electrónicos informativos, para lograr una buena interacción con los usuarios.
- Crear el link de acceso directo en la página *Web* del Organismo Judicial, para que los usuarios tengan a la vista el formulario electrónico y realicen sus consultas de una forma más fácil.
- Fortalecer la comunicación externa con los usuarios, que los materiales comunicacionales estén siempre al alcance de los usuarios que visiten las diferentes sedes, con el objetivo de tenerlos siempre informados.
- Que el presente proyecto comunicacional sirva como referencia en la realización de proyectos y actividades para futuras investigaciones y estrategias para estudiantes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala y público en general.
- El presente proyecto beneficia a nuestro país Guatemala, a la Universidad de San Carlos de Guatemala, a la Escuela de Ciencias de la Comunicación, a los estudiantes, profesionales de la comunicación que se interesen en el tema, ya que el presente proyecto es un aporte a la sociedad, una fuente de consulta y una herramienta para sustentar una investigación



## 6. Referencias

Aguayo Llanos, Adrian. (2016). *Plan de Comunicación de las ONG. Cómo elaborarlo e implicarlo a tu asociación, Guía Práctica.*

Albizúrez Palma, Francisco. (2006). *Manual del Comunicación Lingüística.* Editorial Universitaria. Guatemala.

Amézquita, Maynor (11 de agosto de 2020). Desarrollo del Plan de Comunicación. *Conferencia Virtual presentada para el Ejercicio de Práctica Supervisada (EPS).* Escuela de Ciencias de la Comunicación. Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala.

Capriotti, Paul. (2008). *Planificación estratégica de la imagen corporativa.* Editorial Ariel Argentina

Chacón Arévalo, Brenda Yanira (6 de mayo de 2020). La Comunicación Organizacional. *Conferencia Virtual presentada para el Ejercicio de Práctica Supervisada (EPS).* Escuela de Ciencias de la Comunicación. Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala.

Fernández Collado, Carlos (1991). *La comunicación en las organizaciones.* Primera Edición. Editorial Trillas. México

Flores Barrios, Fernando Ismael (2014). *Estrategia de Comunicación de la Imagen Institucional de la Reforma Curricular de la Escuela de Ciencias de la Comunicación-USAC-*, Guatemala. Informe final del *Ejercicio de Práctica Supervisada (EPS).* Escuela de Ciencias de la Comunicación. Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala.



Girón, Ricardo (15 de agosto de 2020). Manejo de Herramientas Digitales y Medios de Comunicación en la actualidad. Conferencia Virtual presentada para el Ejercicio de Práctica Supervisada (EPS). Escuela de Ciencias de la Comunicación. Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala.

Hernández, Evelin (22 de mayo de 2020). Análisis de recopilación de Datos. *Conferencia Virtual presentada para el Ejercicio de Práctica Supervisada (EPS)*. Escuela de Ciencias de la Comunicación. Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala.

Hernández, Evelin (26 de agosto de 2020). ¿Cómo evaluar mi Proyecto de Comunicación?. *Conferencia Virtual presentada para el Ejercicio de Práctica Supervisada (EPS)*. Escuela de Ciencias de la Comunicación. Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala.

Informe Anual 2017 de la Unidad de Información Pública (2017). *Unidad de Información Pública, Organismo Judicial*. Guatemala

Informe Anual 2018 de la Unidad de Información Pública (2018). *Unidad de Información Pública, Organismo Judicial*. Guatemala

Informe Anual 2019 de la Unidad de Información Pública (2019). *Unidad de Información Pública, Organismo Judicial*. Guatemala

Ley de Acceso a la Información Pública. (2008) *Decreto Número 57-2008 del Congreso de la República de Guatemala*. Guatemala

Manual de Estilo de la Escuela de Ciencias de la Comunicación. (2016). *Normas Generales para la Presentación de Trabajos Académicos*. Escuela de Ciencias de la Comunicación. Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala.



Manual de Funciones y Procedimientos de la Unidad de Información Pública. (2017).

*Unidad de Información Pública, Organismo Judicial. Guatemala.*

Martínez, Mynor (12 de agosto de 2020). Herramientas Digitales para la ejecución del Plan de Comunicación. *Conferencia Virtual presentada para el Ejercicio de Práctica Supervisada (EPS)*. Escuela de Ciencias de la Comunicación. Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala.

Mérida González, Aracelly Krisanda. (2020) *Manual para elaborar y presentar la tesis*. Edición revisada y aumentada. Guatemala: Editorial M&G. Guatemala.

Morales, Jorge Roberto (20 de agosto de 2020). El Proceso de la Estrategia de Comunicación desde su concepto hasta la aplicación. *Conferencia Virtual presentada para el Ejercicio de Práctica Supervisada (EPS)*. Escuela de Ciencias de la Comunicación. Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala.

Pérez, Walter (15 de mayo de 2020). Redacción de objetivos para diagnóstico y estrategia de Comunicación. *Conferencia Virtual presentada para el Ejercicio de Práctica Supervisada (EPS)*. Escuela de Ciencias de la Comunicación. Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala.

Pivaral, Flavio (19 de agosto de 2020). Herramientas para estrategias de Comunicación Digital Efectivas. Conferencia Virtual presentada para el Ejercicio de Práctica Supervisada (EPS). Escuela de Ciencias de la Comunicación. Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala.

Ramírez, Krista (20 de mayo de 2020). Enfoque Cualitativo y Cuantitativo. *Conferencia Virtual presentada para el Ejercicio de Práctica Supervisada (EPS)*. Escuela de





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

Sarmientos, Marvin (17 de agosto de 2020). Creando contenidos para Redes Sociales. Conferencia Virtual presentada para el Ejercicio de Práctica Supervisada (EPS). Escuela de Ciencias de la Comunicación. Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala.

## **E-Grafías**

Analisisfoda.com (15 de julio de 2020). FODA: Matriz o Análisis FODA – Una herramienta esencial para el estudio de la empresa. Recuperado el 15 de julio de 2020, de

<https://www.analisisfoda.com/>

Online-tesis.com (15 de julio de 2020). Técnicas de Recolección de Información. Recuperado el 15 de julio de 2020, de

<https://online-tesis.com/tecnicas-de-recoleccion-de-datos-para-realizar-un-trabajo-de-investigacion/#:~:text=Las%20t%C3%A9cnicas%20de%20recolecti%C3%B3n%20de,un%20car%C3%A1cter%20pr%C3%A1ctico%20y%20operativo.>

Organismo Judicial (18 de Mayo de 2020). Historia del Organismo Judicial. Unidad de Educación. Recuperado el 18 de mayo de 2020, de

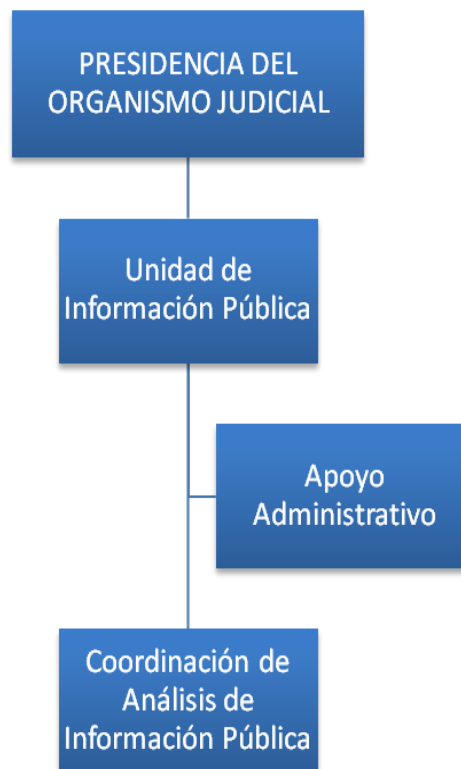
<http://ww2.oj.gob.gt/unidadeducacion/files/trifoliales/Folleto%20Historia%20del%20Organismo%20Judicial.pdf>

Organismo Judicial (18 de Mayo de 2020). Página oficial del Organismo Judicial. Recuperado el 18 de mayo de 2020, de [www.oj.gob.gt](http://www.oj.gob.gt)



## 7. Anexos

### Anexo I: Organigrama de la Institución



Fuente: Manual de Funciones y Procedimientos de la Unidad de Información Pública.



## Anexo II: Encuesta

| Encuesta para usuarios externos de la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial   |
|--|
| UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA<br>ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN<br>EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA  |
| <b>Tipo de Usuario *</b><br><input type="radio"/> Interno<br><input type="radio"/> Externo   |
| <b>Edad</b><br><input type="radio"/> 28-37<br><input type="radio"/> 38-47<br><input type="radio"/> más de 48   |
| <b>Genero *</b><br><input type="radio"/> Femenino<br><input type="radio"/> Masculino   |
| <b>Estado Civil *</b><br><input type="radio"/> Casado (a)<br><input type="radio"/> Soltero (a)<br><input type="radio"/> Viudo (a)<br><input type="radio"/> Unión Libre<br><input type="radio"/> Divorciado (a) |
| <b>Escolaridad *</b><br>Texto de respuesta corta<br>.....  |
| <b>Religión *</b><br>Texto de respuesta corta<br>.....   |
| <b>Zona en la que vive *</b><br>Texto de respuesta corta<br>.....  |
| ¿Tiene conocimiento de la existencia de la Unidad de Información Pública en el Organismo Judicial?<br><input type="radio"/> Si<br><input type="radio"/> No   |
| ¿Usted ha realizado alguna consulta a la Unidad de Información Pública del Organismo<br><input type="radio"/> Si<br><input type="radio"/> No   |



|  |
|--|
| Motivo de su consulta  |
| Texto de respuesta larga   |
| ¿Con qué frecuencia realiza consultas a la Unidad de Información Pública del Organismo   |
| <input type="radio"/> 1 vez al mes   |
| <input type="radio"/> 1 vez al año   |
| <input type="radio"/> 1 vez por semana   |
| <input type="radio"/> Otra...  |
| ¿Conoce el procedimiento para realizar consultas en la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial?   |
| <input type="radio"/> Si   |
| <input type="radio"/> No   |
| ¿Considera importante dar a conocer a la población el procedimiento para realizar consultas en la Unidad de Información Pública en el Organismo Judicial?                              |
| <input type="radio"/> Si   |
| <input type="radio"/> No   |
| ¿Por qué considera importante dar a conocer a la población el procedimiento para realizar consultas en la Unidad de Información Pública en el Organismo Judicial?                      |
| Texto de respuesta larga   |
| ¿Qué medios de comunicación considera idóneos para dar a conocer a la población el procedimiento para realizar consultas en la Unidad de Información Pública en el Organismo Judicial? |
| <input type="radio"/> Impresos (Banners)   |
| <input type="radio"/> Redes Sociales (Facebook / Twitter)  |
| <input type="radio"/> Mantas Vinílicas   |
| <input type="radio"/> Otra...  |
| ¿Es visible en la página web del Organismo Judicial el formulario para realizar consultas a la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial?                                   |
| <input type="radio"/> No esta a la vista   |
| <input type="radio"/> Me costo encontrarlo   |
| <input type="radio"/> Sí esta a la vista   |
| <input type="radio"/> Otra...  |
| ¿Por qué considera que es necesario que el formulario para realizar consultas se encuentre visible en la página web del Organismo Judicial?  |
| Texto de respuesta larga   |



### Anexo III: Entrevista

*Transcripción de la entrevista realizada vía telefónica a la Licenciada Sofía Eleonor Cirraiz Morales, Coordinadora de la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial.*

**1. ¿Cuál es la labor que realiza la Unidad de Información Pública del Organismo Judicial?**

Esta Unidad es la dependencia del Organismo Judicial, responsable de dar trámite a todas las solicitudes de acceso a la información pública que se presenten en el Organismo Judicial actuando como enlace entre los usuarios externos y órganos jurisdiccionales y dependencias administrativas; aplicando los principios de celeridad, sencillez, máxima publicidad, transparencia y gratuidad; coadyuvando así a la construcción de un sistema de justicia pronta y cumplida, en el que rija la transparencia, a través del acceso a la información pública.

**2. ¿Qué tipo de usuarios pueden realizar consultas?**

El derecho de acceso a la información pública es un derecho humano que debe garantizarse para todas las personas, sin discriminación, no importando su edad, etnia, sexo, religión, etc.

**3. ¿Qué tipo de usuarios realizan más consultas?**

La mayoría de usuarios son personas que realizan trámites en alguna dependencia de este Organismo o personas que necesitan conocer cómo funciona el Organismo Judicial.

**4. ¿Qué información es la que más solicitan los usuarios?**

Información sobre procesos de selección de personal. Desplegados de procesos judiciales. Acuerdos y Circulares. Información Presupuestaria.

**5. ¿Por qué medios realizan las solicitudes?**

El procedimiento de acceso a la información pública puede iniciarse mediante solicitud verbal, escrita o vía electrónica, pueden realizarla directamente en las sedes de la Unidad de Información Pública donde se les proporciona un formulario, en la página web en el link: <http://www.oj.gob.gt/index.php/organismo-judicial/consultas-en-linea/2016-09-21-15-14-24> o directamente al correo [unip@oj.gob.gt](mailto:unip@oj.gob.gt)

**6. ¿A través de que medio se realizan más solicitudes?**

Un gran porcentaje se realiza en la sede de la unidad de información pública, de manera escrita, pues las personas aprovechan cuando hacen algún trámite en el edificio de pasar a la unidad de información pública, sin embargo, actualmente por la pandemia que estamos sufriendo el 90% de solicitudes se están realizando vía electrónica.

**7. ¿Cuántas sedes están a disposición de los usuarios y donde están ubicadas?**

Actualmente contamos con tres sedes: La que está ubicada en el Palacio de Justicia, una sede de Oriente que está ubicada en Chiquimula y la sede ubicada en el Occidente del país en Quetzaltenango.

**8. ¿En qué sede realizan más consultas?**

En la sede ubicada en Guatemala se llevan a cabo la mayoría de las solicitudes pues es la que es más conocida por la población, ya que iniciamos labores en el año 2009.



**9. ¿Considera usted que hay poca afluencia de consultas?**

En la sede central no, ya que somos una de las unidades de las dependencias estatales que tramita más solicitudes en toda Guatemala, en Occidente las solicitudes son varias, sin embargo en Chiquimula por ser de reciente apertura el nivel de solicitudes es un poco más bajo. Considero que en Chiquimula, como la inauguración fue en el mes de septiembre de 2019, la población aún conoce poco el proceso de acceso a la información pública y tampoco el Decreto 57-2008 del Congreso de la República, Ley de Acceso a la Información Pública.

**10. ¿A través de qué medios ha dado a conocer el Organismo Judicial los servicios la Unidad de Información Pública?**

Se ha dado a conocer a través de la página web del Organismo Judicial, redes sociales del Organismo Judicial y en el noticiero del Organismo Judicial.

**11. ¿Considera necesario difundir el procedimiento para realizar consultas en la Unidad de Información Pública, como una manera de motivar a las personas para que las realicen?**

Sí, considero que es importante que la población conozca el derecho que tienen de acceder a la información pública, ya que con ello podemos garantizar la rendición de cuentas y la auditoría social, en pro de la transparencia y lucha contra la corrupción, además de garantizar este derecho humano.

**12. ¿Considera importante dar a conocer a las personas que visitan las diferentes sedes del Organismo Judicial los servicios que brinda la Unidad de Información Pública?**

Sí, es importante que conozcan que en el Organismo Judicial trabajamos arduamente para garantizar el derecho de acceso a la información pública, luchando por la transparencia y utilizando este derecho como una herramienta de prevención contra la corrupción.

**13. Podría mencionar alguna alternativa para dar a conocer el servicio de la Unidad de Información Pública, en la que considere que se puede trabajar de forma inmediata:**

Considero que es importante fortalecer la información que tenemos en la página web dando más relevancia a la Unidad de Información Pública, así como la realización de trífolios en donde se explique el procedimiento de acceso a la información pública para poderlos entregar a los usuarios de los edificios en Chiquimula y Quetzaltenango, así también, colocar banners para que cuando las personas ingresen, puedan encontrar de manera sencilla en dónde se encuentra la Unidad de Información Pública. Otro punto que siempre he considerado, ha sido el de crear cuentas en Twitter, Facebook e Instagram de la Unidad de Información Pública en donde se den a conocer datos relevantes del derecho de acceso a la información pública. También la impresión del Decreto 57-2008 Ley de Acceso a la Información Pública para poderlas entregar a los usuarios de nuestros servicios. Estos puntos son importantes y siempre se ha considerado llevarlos a cabo, sin embargo, en ocasiones nos hemos detenido porque el presupuesto asignado es bajo y el personal es poco, por lo que se han saturado las actividades que llevamos a cabo en sede central y la prioridad ha sido el cumplimiento del procedimiento y plazos establecidos en la Ley de Acceso a la Información Pública, para garantizar en todo momento este derecho.



## Anexo IV: Fotografías



Fotografía: Unidad de Información Pública Organismo Judicial.  
Inauguración delegación Departamental Quetzaltenango, mayo de 2017.



Fotografía: Unidad de Información Pública Organismo Judicial.  
Inauguración delegación Departamental Chiquimula, septiembre de 2019.



Fotografía: Heyla Barrios  
Fachada Unidad de Información Pública  
Organismo Judicial Ciudad de Guatemala.



Fotografía: Heyla Barrios  
Fachada Unidad de Información Pública  
Organismo Judicial Ciudad de Guatemala.

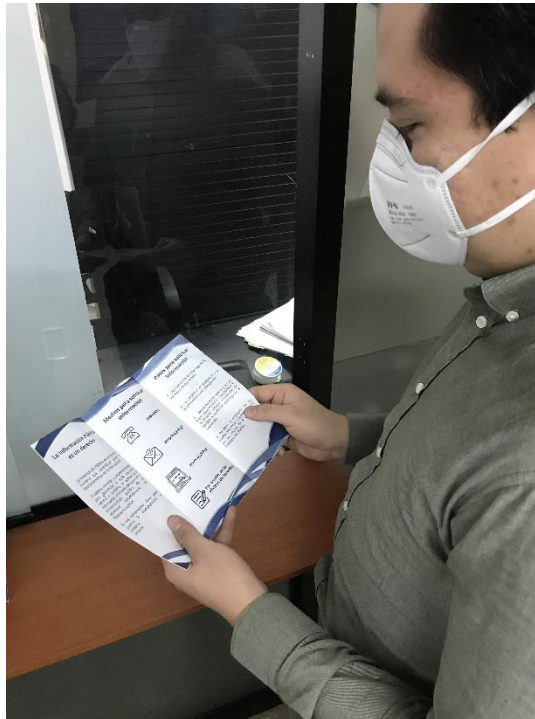




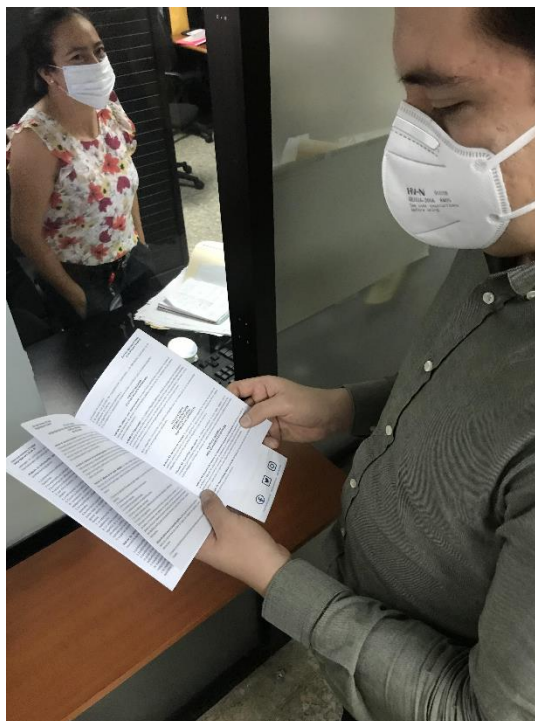
Fotografía: Heyla Barrios  
Entrega de Materiales Comunicacionales  
Unidad de Información Pública Organismo Judicial Ciudad de Guatemala



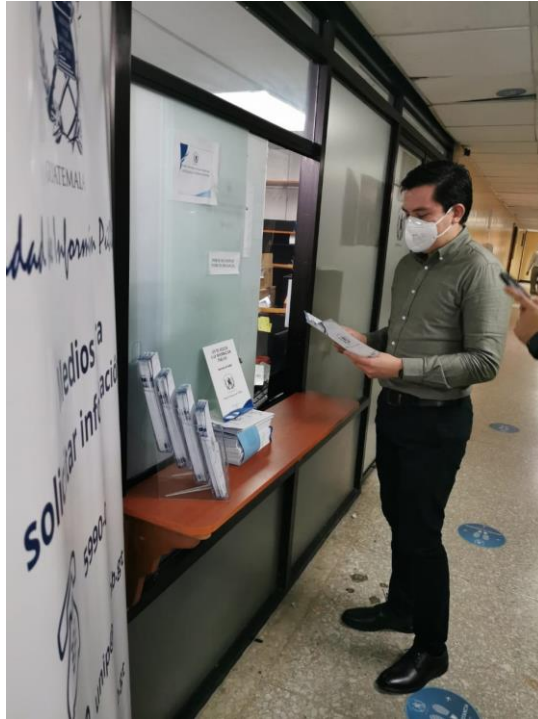
Fotografía: Heyla Barrios  
Entrega de Materiales Comunicacionales  
Unidad de Información Pública Organismo Judicial Ciudad de Guatemala



Fotografía: Heyla Barrios  
Usuario leyendo el trifoliar  
Unidad de Información Pública Organismo Judicial Ciudad de Guatemala



Fotografía: Heyla Barrios  
Usuario leyendo la Ley de Acceso a la Información Pública  
Unidad de Información Pública Organismo Judicial Ciudad de Guatemala



Fotografía: Heyla Barrios  
Usuario gestionando consultas en la Ventanilla  
Unidad de Información Pública Organismo Judicial Ciudad de Guatemala



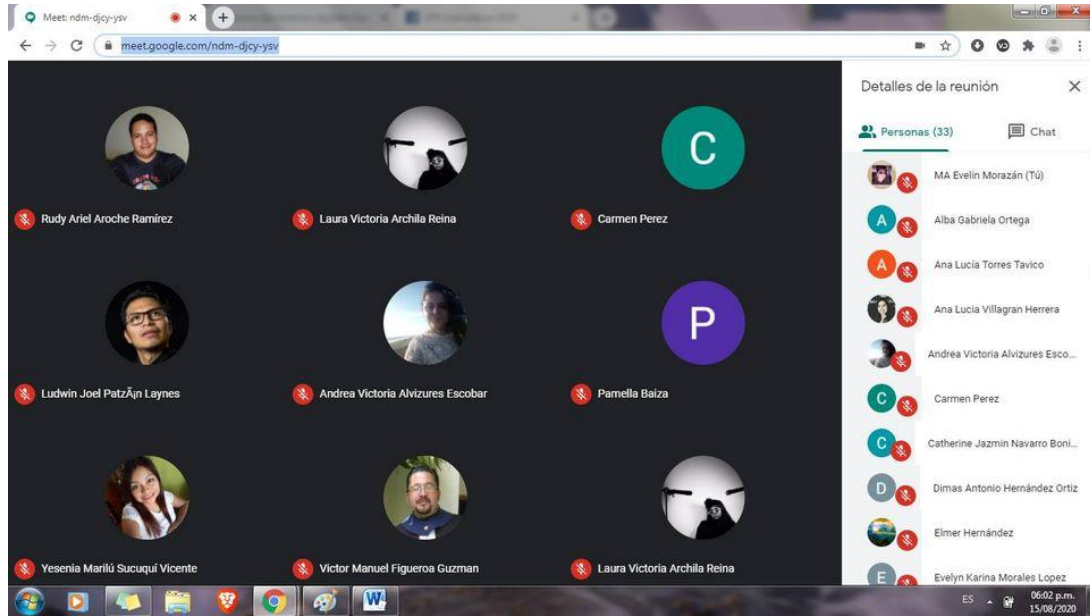
Fotografía: Heyla Barrios  
Materiales Comunicacionales  
Unidad de Información Pública Organismo Judicial Ciudad de Guatemala



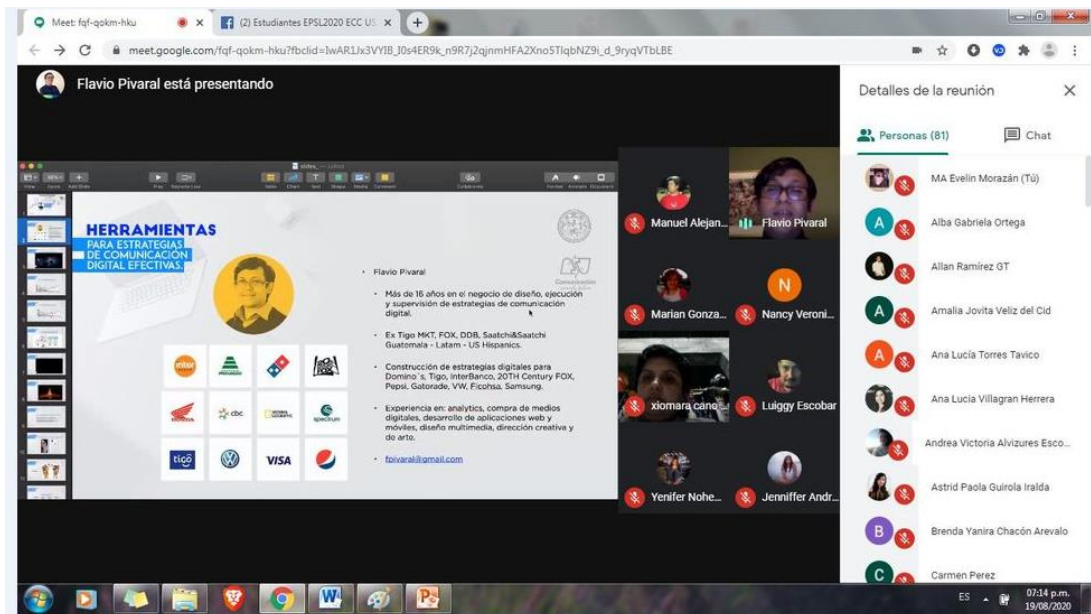
Fotografía: Heyla Barrios  
Materiales Comunicacionales  
Unidad de Información Pública Organismo Judicial Ciudad de Guatemala



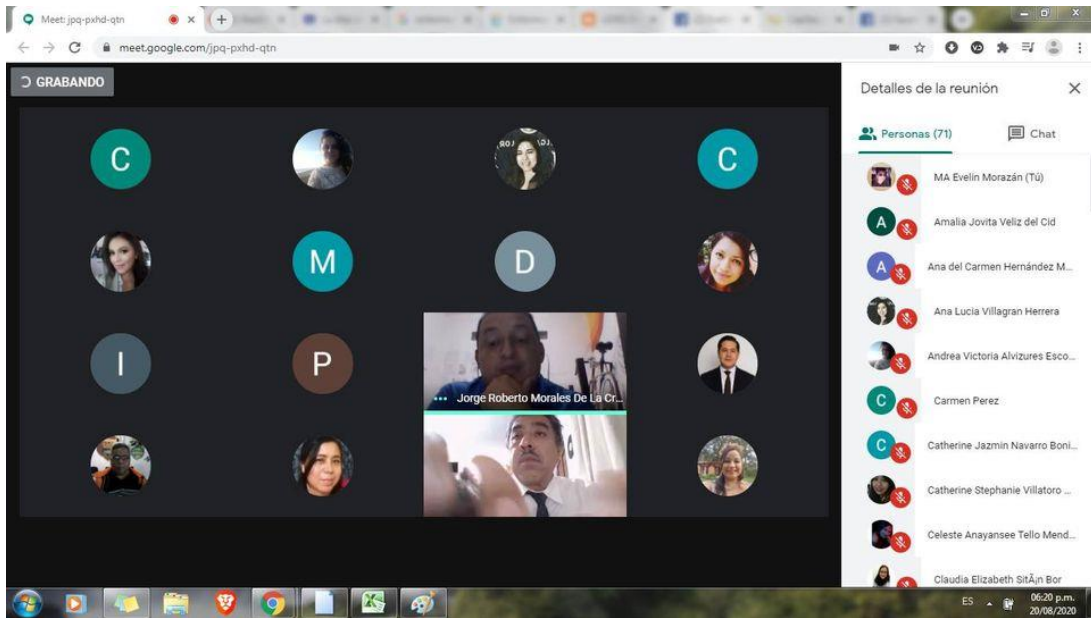
Conferencia Virtual presentada para el Ejercicio de Práctica Supervisada (EPS).  
Escuela de Ciencias de la Comunicación. Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala.  
Ricardo Girón. “Manejo de Herramientas Digitales y Medios de Comunicación en la actualidad”.  
15 de agosto de 2020.



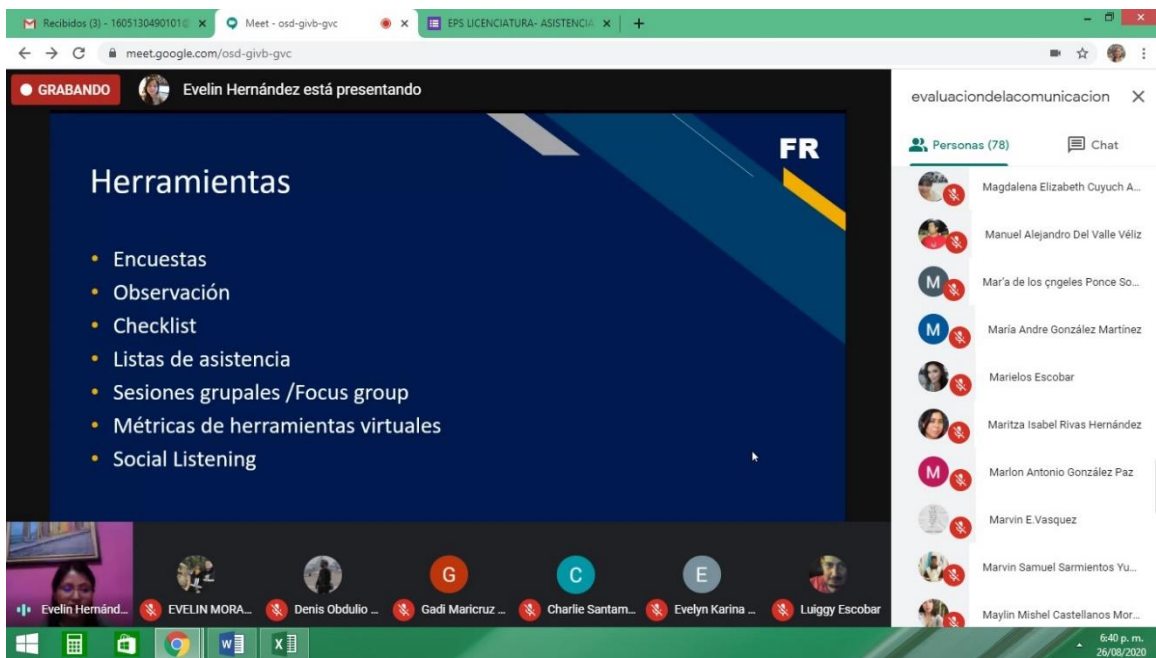
Conferencia Virtual presentada para el Ejercicio de Práctica Supervisada (EPS).  
Escuela de Ciencias de la Comunicación. Universidad de San Carlos de Guatemala.  
Marvin Sarmientos “Creando contenidos para Redes Sociales”. 17 de agosto de 2020



Conferencia Virtual presentada para el Ejercicio de Práctica Supervisada (EPS).  
Escuela de Ciencias de la Comunicación. Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala.  
Flavio Pivaral “Herramientas para estrategias de Comunicación Digital Efectivas”. 19 de agosto de 2020



Conferencia Virtual presentada para el Ejercicio de Práctica Supervisada (EPS).  
Escuela de Ciencias de la Comunicación. Universidad de San Carlos de Guatemala.  
Jorge Roberto Morales. “El Proceso de la Estrategia de Comunicación desde su concepto hasta la aplicación”. 20 de agosto de 2020



Conferencia Virtual presentada para el Ejercicio de Práctica Supervisada (EPS).  
Escuela de Ciencias de la Comunicación. Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala.  
Evelin Hernández “¿Cómo evaluar mi Proyecto de Comunicación?” 26 de agosto de 2020



| Fundado en 1880 |

# Diario de Centro América

DECANO DE LA PRENSA CENTROAMERICANA | ÓRGANO OFICIAL DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA, C.A.

JUEVES 23 de octubre de 2008 No. 45 Tomo CCLXXXV

Directora General: Ana María Rodas

www.dca.gob.gt

## Sumario

### ORGANISMO LEGISLATIVO

#### CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA

DECRETO NÚMERO 57-2008

DECRETO NÚMERO 58-2008

### ORGANISMO EJECUTIVO

#### PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

Acuérdase reformar al Acuerdo Gubernativo número 117-2008, de fecha 16 de abril de 2008, por medio del cual se creó el Programa de Inversión Social denominado Mi Familia Progresá.

Acuérdase decretar el Estado de Calamidad Pública en los Municipios de Panzós, Raxruhá, Chisec, Cobán y San Pedro Carchá, en el Departamento de Alta Verapaz; Municipios de Puerto Barrios, El Estor, Morales, Los Amates y Livingston, en el Departamento de Itzabal; Municipios de La Libertad, Dolores, Soyaxché, Melchor de Mencos, San Benito, Santa Ana, Flores, San Luis y Poptún, en el Departamento de El Petén; Municipio de Playa Grande Ixcán, en el Departamento de El Quiché.

#### MINISTERIO DE GOBERNACIÓN

Acuérdase reconocer la personalidad jurídica y aprobar las bases constitutivas de la "IGLESIA CENTRO FAMILIAR CRISTIANO YESHUA".

### PUBLICACIONES VARIAS

#### SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

ACUERDO No. 829-2008

#### CORTE DE CONSTITUCIONALIDAD

EXPEDIENTE 2336-2007

#### MUNICIPALIDAD DE RETALHULEU

LEY TEMPORAL Y ESPECIAL DE REPOSICIÓN DE CÉDULAS DE VECINDAD DEL MUNICIPIO DE RETALHULEU, SEGÚN EL DECRETO 30-2006 DE FECHA 21 DE SEPTIEMBRE DE 2006.

### ANUNCIOS VARIOS

Matrimonios • Líneas de Transporte • Constituciones de Sociedad • Modificaciones de Sociedad • Disolución de Sociedad • Patentes de Invención • Registro de Marcas • Títulos Supletorios • Edictos • Remates •

## ORGANISMO LEGISLATIVO



### CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA

#### DECRETO NÚMERO 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.

##### 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 auditoría social y 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,

Publicación Oficial del Decreto 57-2008

Fuente: Diario de Centroamérica



## Anexo V: Materiales Comunicacionales Ejecutados

**“  
La información es  
pública y es para  
todos”**



*Unidad de Información Pública*

**Sede Central**  
Planta Baja del Edificio Palacio  
de Justicia 21 calle 7-70 zona 1  
Ciudad de Guatemala

**Sede Occidente**  
Diagonal 10, 0-34 zona 6,  
Centro Regional de Justicia,  
Quetzaltenango,  
Quetzaltenango

**Sede Oriente**  
8ª. Avenida final 0-02 zona 2,  
Chiquimula, Chiquimula





www.unip@oj.gob.gt  
www.oj.gob.gt



*Unidad de Información Pública*



Organismo Judicial @OJGuatemala ojguatemala

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p><b>La Información Pública es un derecho</b></p> <p>La Información Pública es un derecho humano que contribuye para el funcionamiento de la democracia.</p> <p>Establece normas y procedimientos para garantizar a toda persona, natural o jurídica, el acceso a la información derivada de actos de la administración pública de las diferentes dependencias del Organismo Judicial.</p> <p>Es una herramienta clave para garantizar la transparencia y combatir la corrupción.</p> | <p><b>Medios para solicitar información</b></p> <p> <b>5990-0438</b></p> <p> <b>unip@oj.gob.gt</b></p> <p> <b>www.oj.gob.gt</b></p> <p> <b>Por escrito, en las oficinas de las sedes</b></p> | <p><b>Pasos para solicitar información</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ingresa la solicitud por alguna de las vías a tu disposición.</li> <li>2. La solicitud es trasladada a la dependencia que corresponda.</li> <li>3. Resolvemos tu solicitud en un plazo máximo de 10 días hábiles. Si la Unidad solicita ampliación de tiempo, te pedimos prórroga en el octavo día.</li> <li>4. Recibirás la respuesta en tu correo electrónico o personalmente en las oficinas de la Unidad de Información Pública.</li> </ol> |
|--|--|--|

Material Comunicacional-Trifoliar





ORGANISMO JUDICIAL  
GUATEMALA, C.A.

*Unidad de Información Pública*

**Medios para  
solicitar información**

 **5990-0438**

 **unip@oj.gob.gt**

 **www.oj.gob.gt**

 **Por escrito, en las  
oficinas de las  
sedes**



Material Comunicacional- Roll Up



# LEY DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

**Decreto 57-2008**



GUATEMALA, C.A.


*Unidad de Información Pública*

Guatemala, C.A.  
2020

Material Comunicacional  
Ejemplar de la Ley de Acceso a la Información Pública



### Anexo VI: Modelo de Formulario

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>ORGANISMO JUDICIAL</b>                                |  |
|   | UNIDAD DE INFORMACIÓN PÚBLICA - UNIP -                   |  |
|   | FORMULARIO DE SOLICITUD Y ENTREGA DE INFORMACIÓN PÚBLICA |  |
| Fecha: 21/7/2020  |  |  |
| DATOS DEL SOLICITANTE   |  |  |
| Nombre(s): <input type="text"/>   |  |  |
| *   |  |  |
| Apellido(s): <input type="text"/>   |  |  |
| *   |  |  |
| Tipo y número de documento de identificación                                      |  |  |
| Cédula <input type="text"/>   |  |  |
| Otro (especifique): <input type="text"/>  |  |  |
| Extendida en Municipio: <input type="text"/>                                      |  |  |
| Departamento: <input type="text"/>  |  |  |
| <b>Para extranjeros únicamente, anotar país de emisión de pasaporte</b>           |  |  |
| País: <input type="text"/>  |  |  |
| Dirección: <input type="text"/>   |  |  |
| Teléfono(s): <input type="text"/> Fax: <input type="text"/>                       |  |  |
| Correo Electrónico: <input type="text"/>  |  |  |
| INFORMACIÓN REQUERIDA AL SOLICITANTE PARA DATOS ESTADÍSTICOS                      |  |  |
| Sexo: Femenino <input type="text"/> Etnia: Maya <input type="text"/>              |  |  |
| Profesión Ocupación u oficio: <input type="text"/>                                |  |  |
| DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN SOLICITADA  |  |  |
| <input type="text"/>  |  |  |
| ¿COMO DESEA QUE SE LE PROPORCIONE LA INFORMACIÓN?                                 |  |  |
| <input type="text"/> Correo Electronico <input type="text"/>                      |  |  |
| Seleccione el lugar donde desea que se gestione su solicitud:                     |  |  |
| Guatemala <input type="text"/>  |  |  |
| <input type="button" value="Enviar"/>   |  |  |



## Anexo VII: Cotización de los Productos Comunicacionales

IMPRESIONES



Guatemala, 30 Julio de 2020

Atención:  
**Organismo Judicial**  
Presente

Tengo el gusto de poder saludarlos, y desearle éxitos en sus labores diarias. Aprovecho para enviarles la presente

### COTIZACION

**1000 Trifoliales impresos a full color en papel bond, tiro y retiro. Tamaño carta**  
**Trifoliales.....Q1,400.00**

**1000 Folletos de la Ley de Acceso a la Información Pública, impresos sobre papel bond (Portada, contra portada y páginas internas). Tiro y retiro a 1 color de tinta (NEGRA) tamaño 1/2 carta cerrado (carta abierto). Consta de 28 páginas internas + Portada y Contra portada engrapado.**  
**Trifoliales.....Q2,220.00**

**2 banner roll up, de 80x200 cm. Incluye estructura**  
**banner roll up.....Q290.00 cada uno**

TIEMPO DE ENTREGA: **A convenir**  
 FORMA DE PAGO: **A convenir**  
 FORMA DE PAGO: TRANSFERENCIA, **IMPRESIONES GAB**

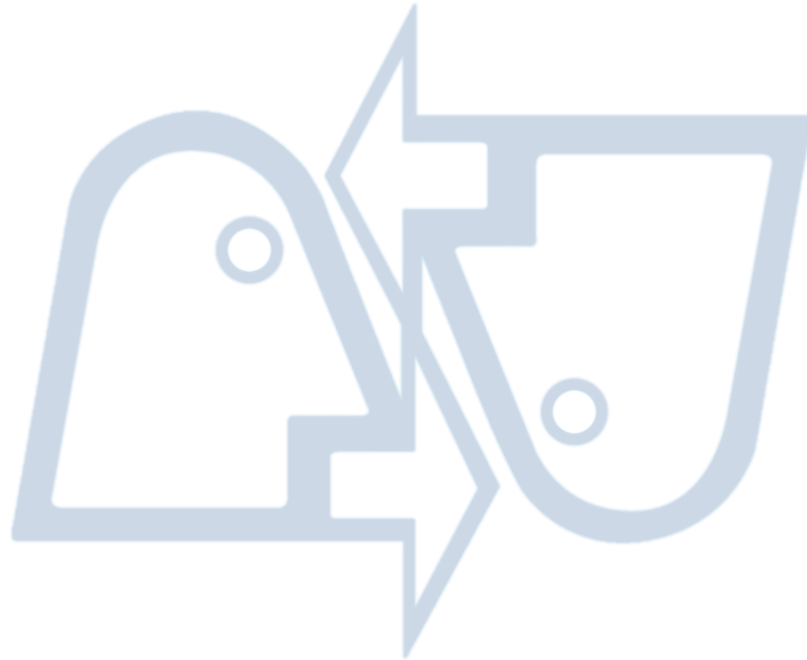
Quedo a la espera de su pronta aprobación

IMPRESIONES



**Maximino García / Gustavo Bran**  
**5625-7830**  
 impresionesgab@gmail.com  
 gab.impresiones@yahoo.es

2a. CALLE 11-04 ZONA 1, EDIFICIO NISFESSA • CIUDAD DE GUATEMALA



**Comunicación**  
*creando futuro*