

Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la Comunicación

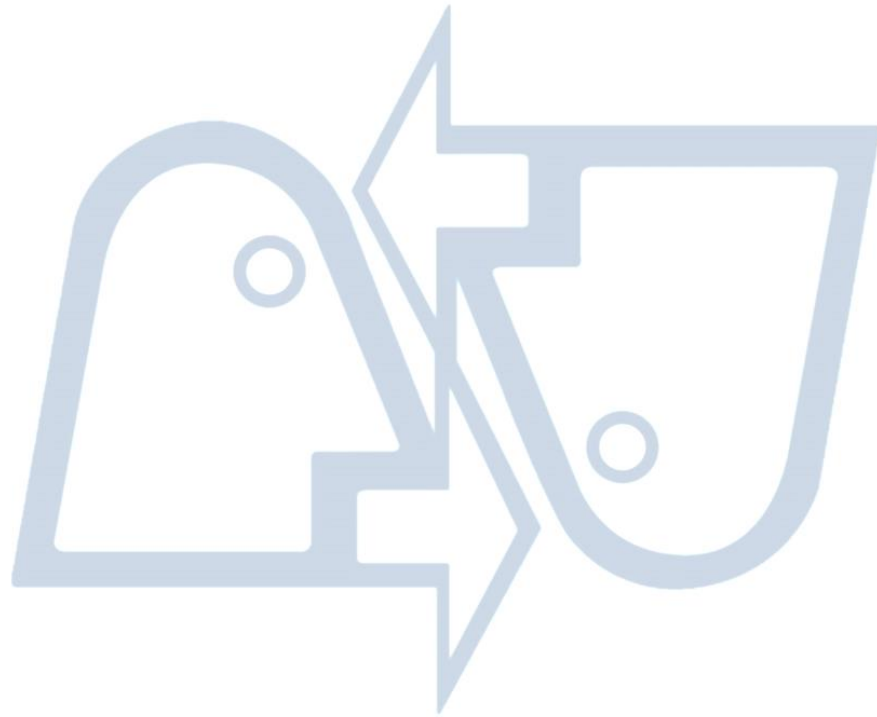


**Diagnóstico y estrategia de comunicación interna para la Secretaría
Ejecutiva de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector
Justicia de Guatemala**

Jaqueline Melissa Fortuny Alonzo

Licenciada en Ciencias de la Comunicación

Guatemala, octubre del 2020



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 interna para la Secretaría Ejecutiva de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia de Guatemala”

Informe final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

Jaqueline Melissa Fortuny Alonzo

Previo a optar el título de:

Licenciatura en Ciencias de la Comunicación

Asesora:

Licda. Krista Ramírez

Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Director

Lic. 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

Lic. Luis Fernando Lucero

Supervisor

M.A. Marvin Sarmientos Yuman

Supervisora

M.A. Evelin Hernández

Supervisora

Licda. Krista Ramírez

Supervisora

Licda. Brenda Yanira Chacón

Supervisores

Lic. Mynor René Martínez y

M.A. Edgar Martínez García



Guatemala, octubre 22 de 2020

Estudiante de EPS de Licenciatura
Jaqueline Melissa Fortuny Alonzo
Carné No. 201400593
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 Interna para La Secretaría Ejecutiva de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia de Guatemala”** 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.

Por tanto, se autoriza el trabajo final en el acta de cierre respectiva e impresión de su trabajo final de EPSL en un número de cinco (5) ejemplares impresos; así como tres (3) CD's con el documento incluido en 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”

Leda. Krista María Ramírez Nájera
Supervisora

M.A. Evelyn Morazán
Supervisora

Dr. José María Torres Carrera
Coordinador





Guatemala 19 de mayo del 2020
EPSL-C57-2020

Licenciado:
Jesús David Macario de la Cruz
Recursos Humanos
**Secretaría Ejecutiva de la Instancia Coordinadora
de la Modernización del Sector Justicia (SEIJ)**
Ciudad Guatemala.

Distinguido Licenciado Macario:

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 **Jaqueline Melissa Fortuny Alonzo**, carné no. **201400593** 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, por favor, una carta de aceptación y trabajar 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 con *medios electrónicos o plataformas virtuales*, elaborar un plan y ejecutar 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 ENSEÑAR 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

(502) 2418-8920





SECRETARÍA EJECUTIVA
INSTANCIA COORDINADORA DE LA MODERNIZACIÓN DEL
SECTOR JUSTICIA

Guatemala 25 de mayo de 2020
Oficio No. SEICMSJ-RRHH-0034-2020

Doctor
José María Torres Carrera
Coordinador EPS Licenciatura en Ciencias de la Comunicación
Universidad San Carlos de Guatemala

Estimado Dr. Torres:

Por medio del presente me dirijo a usted deseándole éxitos en sus actividades diarias, en respuesta a la solicitud de prácticas supervisadas de forma virtual no presencial, del programa de graduación del EPS de la carrera de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación de la alumna Jaqueline Melissa Fortuny Alonzo.


De lo anterior descrito, se le informa que, por parte de la Secretaría Ejecutiva de la ICMSJ, se Autoriza realizar por parte de la alumna sus prácticas supervisadas de forma virtual no presencial.

Se adjunta copia de la solicitud.

JESUS DAVID MACARIO DE LA
ENCARGADO DE RECURSOS



c.c.: Archivo



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

Dedicatoria

Le doy gracias a Dios por permitirme culminar esta etapa de mi vida de manera satisfactoria.

Dedico este proyecto a cada uno de mis seres queridos quienes fueron de gran apoyo para seguir adelante durante este trayecto.

Es para mí de gran satisfacción poder dedicarles a ellos ya que con mucho esfuerzo, trabajo y esmero me lo he ganado.

A mi mamá por su apoyo incondicional, su actitud positiva y por haber luchado junto a mí para obtener este logro.

A mi papá por confiar en mí y brindarme su apoyo en cada momento requerido.

A mis amigos que, con sus risas, desvelos y ayuda hicieron que el camino fuera más placentero sin importar los obstáculos.

Agradezco a todos por ser parte importante de mi vida y permitirme ser parte de su orgullo.

Índice

Introducción	i
Antecedentes	ii
Justificación	iii
CAPITULO 1	1
1. Secretaría Ejecutiva de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia (SE-ICMSJ)	1
1.2 Perfil institucional	1
1.3 Ubicación geográfica.....	2
1.4 Integración y alianzas estratégicas.....	2
1.5 Origen e historia	3
1.6 Departamentos o dependencias de la institución	4
1.7 Organigrama de la institución.....	7
1.8 Misión	8
1.9 Visión.....	8
1.10 Objetivos institucionales	8
1.11 Publico objetivo.....	8
1.12 Diagnóstico	9
1.13 Técnicas de recolección de datos.....	10
1.13.1 Observación.....	11
1.13.2 Documentación.....	12
1.13.3 Entrevistas de profundidad	13
1.13.4 Encuestas	14
1.14 Interpretación de Resultados	16
Gráfica 1/ Genero	16
Gráfica 2/ Rango de edad	17
Gráfica 3/ Departamento	18
Gráfica 4/ Código de higiene para los empleados.....	19
Gráfica 5/Causa de la desinformación	20
Gráfica 6/ Medios utilizados para recibir información	21
Gráfica 7/Cartelera informativa.....	22
Gráfica 8/Localidad de cartelera informativa	23
Gráfica 9/Mejoras comunicacionales a causa del Covid-19	24
Gráfica 10/Manera de recibir información	25

Gráfica 11/Área de desinfección	26
Gráfica 12/Señalización de las áreas de desinfección	27
Gráfica 13/Protocolo de seguridad	28
Gráfica 14/Implementación de algún tipo de capacitación, talleres etc.	29
Gráfica 15/Capacitaciones, talleres o charlas informativas.....	30
1.15 FODA.....	31
1.16 Problemas destacados.....	33
1.17 Planteamiento del problema comunicacional	33
1.18 Indicadores de éxito.....	33
1.19 Proyecto a desarrollar	34
CAPITULO 2	35
2. Plan estratégico de comunicación interno de la Secretaría Ejecutiva de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia (SE-ICMSJ).....	35
2.1 Descripción técnica del plan estratégico de comunicación	35
2.2 Gestión de medios de comunicación interna para la Secretaria Ejecutiva de la ICMSJ.	36
2.2.1 Objetivo general	36
2.2.2 Objetivos específicos.....	36
2.3 Misión	36
2.4 Visión.....	36
2.5 Elementos comunicacionales que según el diagnóstico se aplicarán	36
2.6 Alcances y límites de la estrategia.....	39
2.6.1 Alcances	40
2.6.2 Límites	40
2.7 Metodología para la aplicación de la estrategia de comunicación	40
2.8 Actividades para la operatividad de la estrategia.....	41
2.8.1 Propuesta 1	41
2.8.2 Propuesta 2	42
2.8.3 propuesta 3	42
2.9 Financiamiento	43
2.10 Presupuesto	43
2.11 Beneficiarios	44
2.12 Recursos humanos.....	44
2.13 Áreas geográficas de acción	45
2.14 Cuadro comparativo de la estrategia.....	46

CAPITULO 3	47
3. Informe de ejecución de estrategia de comunicación interna en la Secretaría Ejecutiva de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia (SE-ICMSJ)	47
3.1 Boletín informativo	47
3.1.1 Objetivo de la actividad	47
3.1.2 Medio utilizado	47
3.1.3 Área geográfica de impacto	47
3.1.4 Presupuesto invertido en esta acción	47
3.1.5 Comprobación del material	48
3.2 Cartelera informativa.....	49
3.2.1 Objetivo de la actividad.....	49
3.2.2 Medio utilizado	49
3.2.3 Área geográfica de impacto	49
3.2.4 Presupuesto invertido en esta acción	49
3.2.5 Comprobación del material	50
3.3 Presentación institucional	51
3.3.1 Objetivo de la actividad.....	51
3.3.2 Medio utilizado	51
3.3.3 Área geográfica de impacto	51
3.3.4 Presupuesto invertido en esta acción	51
3.3.5 Comprobación del material	52
3.4 Programación y calendarización.....	53
3.5 Conclusiones	56
3.6 Recomendaciones	58
Referencias	59
ANEXOS	60
Encuesta	60
Fotografías	63
Llamadas por <i>zoom</i>	64
Propuestas de diseño de boletín informativo	65
Propuestas campaña de “prevención de la violencia y el delito contra mujeres, niñez y adolescencia”	69
Cotización	73
Ejecución.....	74
Videoconferencias	80

Introducción

A lo largo de la historia, aunque se hayan utilizado distintos medios, canales, tecnologías u otros, la comunicación interna en las empresas, instituciones u otras siempre ha existido y ha sido de valiosa importancia en cada una de ellas para su correcto funcionamiento y desarrollo.

La comunicación interna cumple un papel muy importante en las instituciones ya que hace que los empleados sean productivos, efectivos, que estén comprometidos y de esta manera lograr que los objetivos de la organización sean efectivos.

Ahora bien, es importante que en las instituciones tengan conocimiento y empleen un plan de comunicación interno, ya que es una guía clara para la correcta transmisión de mensajes hacia los empleados, es un problema no darle importancia a la comunicación interna en una institución y máxime en esta etapa de crisis que se atraviesa mundialmente.

Cabe mencionar que el *feedback* es fundamental entre autoridades y trabajadores para lograr una respuesta de parte del receptor y no solo que el mensaje quede en el aire, de esta manera se logra tener una buena relación laboral.

Actualmente se está viviendo una época que no se acostumbra, varias instituciones, empresas u otras, no están preparadas y no saben cómo manejar la situación, por lo que es importante saber qué tipo de comunicación y que herramientas comunicacionales utilizar al momento transmitir un mensaje, y sobre todo conocer al grupo objetivo receptor.

Esta situación que está viviendo el mundo entero se puede llamar “época de crisis” varias instituciones, empresas u otras se han venido abajo por falta de comunicación y planes estratégicos comunicacionales.

Antecedentes

En el artículo de la revista “La comunicación interna como herramienta estratégica al servicio de las organizaciones” habla sobre la comunicación interna en situaciones difíciles, en donde se mencionan los problemas principales que se presentan y afectan a los empleados al momento de generar incertidumbre al momento de presentarse rumores, temores y expectativas sobre un tema que no se transmite de manera formal y correcta.

“La falta de una comunicación a tiempo, honesta y realista, preparará el caldo de cultivo para la profusión de rumores por toda la organización. Para evitarlo, la comunicación deberá ser continuada en el tiempo, pues lo contrario generaría una pérdida de confianza por parte de los empleados.” (DÍAZ, 2006)

“La Imagen Corporativa como la estructura mental de la organización que se forman los públicos, como resultado del procesamiento de toda la información relativa a la organización”. (Capriotti, 2013)

Paul Capriotti diferencia la imagen corporativa como:

- Identidad de la empresa: que se define como es la organización, su personalidad, la ética, el comportamiento que tiene y que es lo que la diferencia de los demás.
- Comunicación de la empresa: es todo lo que la organización comunica a su público, y los medios que utiliza para comunicarse.
- Realidad corporativa: es todo lo que compone a la organización, oficinas, empleados etc. Es todo lo tangible que posee la organización.

“Comunicación Corporativa a la totalidad de los recursos de comunicación de los que dispone una organización para llegar efectivamente a sus públicos”. (Capriotti, 2013)

La comunicación corporativa es todo aquello que la empresa dice sobre sí misma, la conducta corporativa es la actividad y comportamiento diario de la organización, la acción comunicativa son las acciones que se llevan a cabo en la organización.

Justificación

La finalidad de este proyecto es identificar las condiciones comunicacionales internas de la Secretaría Ejecutiva de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia (SE-ICMSJ) y, con base a los resultados obtenidos establecer una planificación estratégica que permita fortalecer los conocimientos, relaciones y comunicación entre empleados. Para la elaboración de esta investigación se contó con el compromiso y autorización de la Secretaría Ejecutiva para el análisis de la información requerida.

La comunicación efectiva puede ser una herramienta de mucho poder y utilidad al momento de querer transmitir un mensaje. Es importante mencionar que la comunicación cuenta con distintos métodos y estrategias las cuales logran que esta sea mucho más eficaz.

Partiendo desde un punto en el que la comunicación es la base fundamental ante una situación de crisis muy poco habitual que se está viviendo actualmente de manera global, es importante mencionar que es esencial y clave contar con un plan de comunicación para la transmisión de mensajes hacia el grupo objetivo deseado.

Es indispensable conocer al grupo objetivo para lograr utilizar las herramientas adecuadas y así transmitir la información de manera correcta para que haya una reacción positiva de parte del receptor.

Actualmente la comunicación verbal, eventos presenciales etcétera, se han suspendido de manera global a causa de la pandemia -Covid 19- por lo que se deben buscar otros canales de comunicación, distintas vías para mantenerse conectados y comunicados para no parar las labores.

Evidentemente se ha podido percibir que varias organizaciones, empresas etcétera, no estaban preparadas para esta emergencia y a causa de la mala comunicación y falta de organización se han desintegrado.

Es importante utilizar medios alternativos e inmediatos para el traslado de información como *WhatsApp*, pero también es importante el traslado de información formalmente por medio de correos electrónicos institucionales, memorándums, boletines informativos, el buen uso de

las carteleras informativas, uso de la tecnología, entre otros; para que la información brindada no genere confusión, evitar las noticias falsas y rumores.

La comunicación interna es fundamental entre los miembros de toda empresa, institución etc. Esta establece confianza e intercambio informativo sobre acciones de cada proceso llevado a cabo. Por esta razón, esta investigación tiene como objetivo demostrar la importancia que tiene el manejo efectivo de la comunicación interna en cualquier tipo de institución, empresa etcétera.

Esta investigación será de beneficio directo para la Secretaría Ejecutiva de la ICMSJ en cuanto a la comunicación interna y como fuente de información para aquellos que lo requieran.

CAPITULO 1

DIAGNÓSTICO DE COMUNICACIÓN

1. Secretaría Ejecutiva de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia (SE-ICMSJ)

1.2 Perfil institucional

La Secretaría Ejecutiva de la ICMSJ es un órgano ejecutor que tiene como función poner en práctica las decisiones tomadas por la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia, brindar asesoría, apoyo operativo, consultivo y administrativo.

Es la encargada de coordinar actividades, procedimientos y programas que optimicen el empleo de los recursos humanos, materiales y técnicas, de manera integral, racional y permanente, para el fortalecimiento y modernización de la justicia.

La Secretaría Ejecutiva de la ICMSJ impulsa el fortalecimiento de la justicia y la modernización de las instituciones respectivas; el respeto al ordenamiento jurídico, a la gobernabilidad y a la defensa de los derechos humanos.

También impulsa la transparencia y modernización de los procesos judiciales y su realización en plazos razonables, así como también promover el acceso a la justicia y fortalecer las instituciones del Sector Justicia, con la participación de la sociedad civil.

Cuentan con Centros de Administración de Justicia -CAJs- que buscan el establecimiento de una administración de justicia integral, accesible, eficaz y democrática, esto quiere decir que buscan que la población en las zonas rurales sea atendida por operadores de justicia bilingües o con el auxilio de intérpretes judiciales.

Estos tienen como objetivo facilitar el acceso a los servicios estatales de justicia, fomentar la resolución pacífica de conflictos de manera oportuna y eficaz y promover mayores niveles de seguridad pública mediante el acercamiento de los servicios de justicia a las autoridades locales y a la ciudadanía.

1.3 Ubicación geográfica

Las oficinas de la Secretaría Ejecutiva de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia (SE-ICMSJ) se encuentran ubicadas en la 5a Avenida 8-44 zona 9, de la Ciudad de Guatemala en donde se ejecutan asesorías, apoyo operativo, consultivo y administrativo y ejecutan los programas, también en donde se impulsa la modernización de las instituciones que la integran: (Organismo Judicial, Ministerio Público, Ministerio de Gobernación y el Instituto de la Defensa Pública Penal)

También cuentan con Centros de Administración de Justicia -CAJs-en las siguientes localidades:

- Playa Grande Ixcan, Quiche
- Ixchiguan, San Marcos
- Nebaj, Quiche
- Santa Eulalia, Huehuetenango
- Santiago Atitlán, Sololá

Estos buscan que la población sin importar condición social, sexual, pueblos Mayas, Xincas y Garífunas de las zonas rurales sean atendidas por operadores de justicia bilingües o con el auxilio de intérpretes judiciales.

1.4 Integración y alianzas estratégicas

La Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia de Guatemala -ICMSJ- está integrada por el presidente del Organismo Judicial de la Corte Suprema de Justicia, el fiscal general de la República, el jefe del Ministerio Público, el ministro de Gobernación y el director general del Instituto de la Defensa Pública Penal.

Es un órgano creado con la necesidad de la coordinación del Sector Justicia, con el objetivo de promover el trabajo conjunto y coordinado de sus integrantes, con la independencia y autonomía de cada institución.

Cuentan con Centros de Administración de Justicia -CAJs- que tiene como objetivo que la población en las zonas rurales sea atendida por operadores de justicia bilingües o con el auxilio de intérpretes judiciales.

1.5 Origen e historia

La Secretaría Ejecutiva de la ICMSJ, fue creada el 26 de mayo de 1998, mediante un convenio interinstitucional, firmado por la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia, y según decreto 89-98 del Congreso de la República de Guatemala, se le reconoce personalidad jurídica.

La Secretaría Ejecutiva es un órgano ejecutor, cuya función principal es poner en práctica las decisiones tomadas por la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia, así como proporcionarle asesoría, apoyo operativo, consultivo y administrativo. Tiene las facultades para materializar los programas y proyectos que se le asignen, además de propiciar la coordinación y evaluación general, de las acciones realizadas en forma conjunta a nivel intersectorial.

Carta de Intención (25 de septiembre de 1997)

La Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia (ICMSJ), considerando la necesidad de satisfacer de manera integral el clamor de justicia de la sociedad guatemalteca, como uno de los objetivos principales del Estado, consideró crear mediante “Carta de Intención y Convenio Interinstitucional”, la Secretaría Ejecutiva de la ICMSJ, quien deberá impulsar la modernización de las instituciones que la integran;

Organismo Judicial

Ministerio Público

Ministerio de Gobernación

Instituto de la Defensa Pública Penal

Asimismo, coordina las actividades de aquellas instituciones, establecerá prioridades y en general, colaborará para el mejor aprovechamiento de los recursos de las instituciones que la integran, así como de los programas y proyectos de la cooperación nacional e internacional.

1.6 Departamentos o dependencias de la institución

Tabla 1

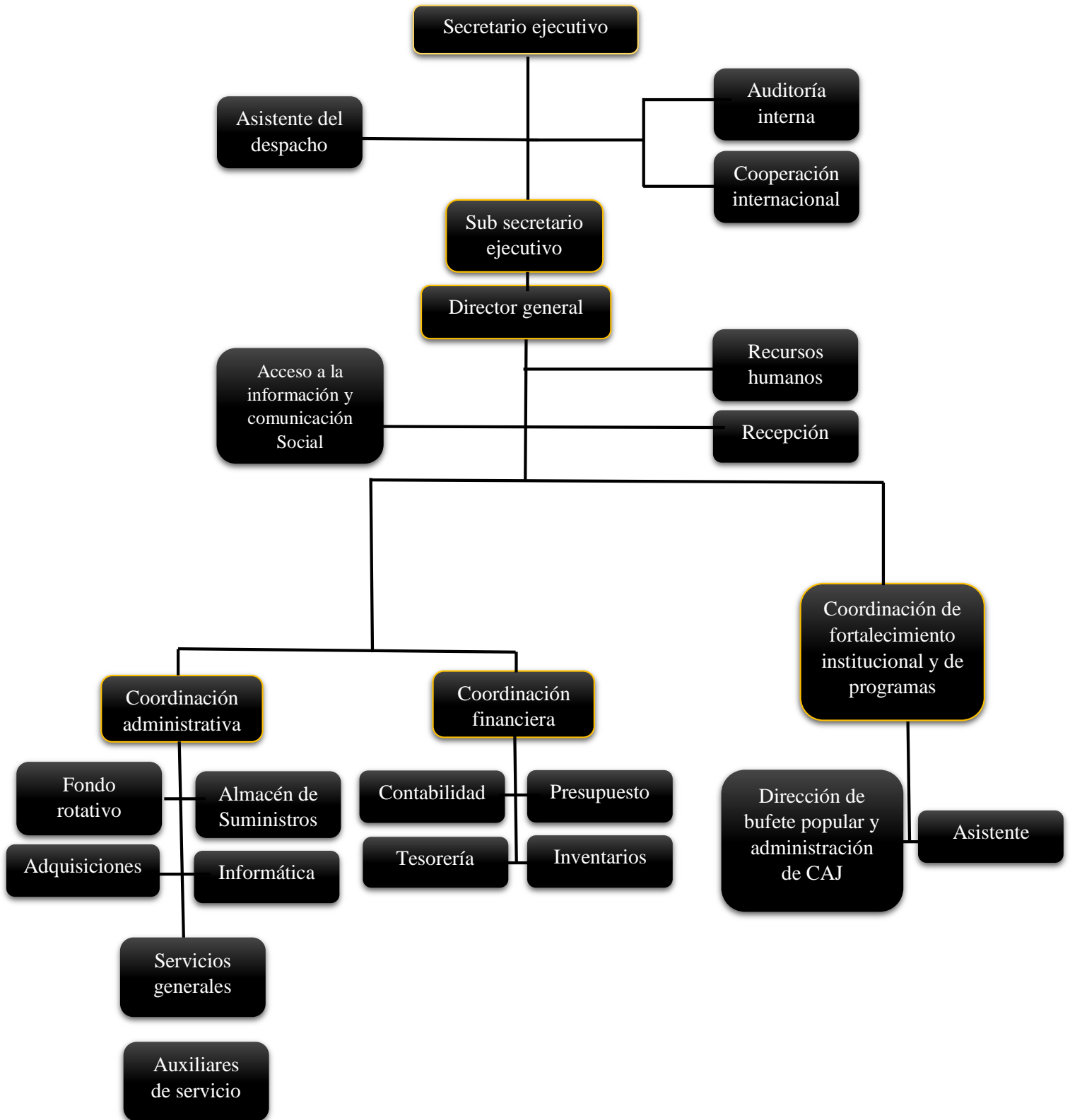
Departamentos o dependencias

No.	Departamento	Descripción
1	Secretario ejecutivo	Es el encargado de la planificación, organización, coordinación y el desarrollo y ejecución de las actividades de la Secretaría Ejecutiva de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia juntamente con el Jefe Administrativo-Financiero de acuerdo con las instrucciones de la Instancia Coordinadora, para que se realicen en forma oportuna, eficiente y eficaz.
2	Asistente del despacho	Apoyar al Secretario Ejecutivo en todas las actividades de asistencia secretarial, organizando y coordinando de forma eficiente las actividades agendadas, en cumplimiento de los objetivos de la Secretaría Ejecutiva.
3	Auditoría interna	Se encarga de la evaluación permanente de los sistemas de control interno de la Secretaría Ejecutiva de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia de acuerdo a las leyes, normas vigentes y código de normas gubernamentales, enfocado en la evaluación del grado de economía, eficiencia y eficacia de los recursos humanos, financieros, informáticos, materiales y de servicio, así como la verificación oportuna de la existencia adecuada de sistemas de información y procedimientos que permitan la evaluación de los lineamientos institucionales para el cumplimiento de los objetivos de la Secretaría.
4	Cooperación internacional	
5	Subsecretario ejecutivo	Planificar, organizar, coordinar, controlar dirigir y desarrollar las actividades de la Secretaría Ejecutiva de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia, instruir al Director General, para que se realicen en forma oportuna, eficiente y eficaz, observando toda la normativa aplicable a los procedimientos del área.
6	Dirección general	Coordinar, apoyar y vigilar que la administración de los planes de la Secretaría Ejecutiva de la ICMSJ, proyectos y programas, se ejerzan de acuerdo con la normatividad aplicable, con la finalidad de hacer más eficiente el aprovechamiento de los recursos de la Institución.
7	Recursos humanos	Gestionar las operaciones relacionadas con la captación, registro, administración, atención, control y desarrollo del recurso humano de la Secretaría Ejecutiva, así como de sus remuneraciones y prestaciones laborales.
8	Acceso a la información y comunicación social	Es responsable de brindar a toda persona interesada, sin discriminación alguna, el acceso a la información pública en posesión de las autoridades de la Secretaría Ejecutiva de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia.
9	Recepción	Se encarga de brindar apoyo al secretario y Subsecretario Ejecutivo en todas las actividades de asistencia, organización y coordinando las actividades con técnicas secretariales con el fin de lograr un desempeño eficaz y eficiente cumpliendo con los objetivos del Despacho, así como la distribución de correspondencia interna y externa y asistencia de atención al público tanto directa como vía telefónica.

10	Coordinación financiera	Brinda apoyo directo en la realización de planes estratégicos con la Secretaría Ejecutiva de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia, coordinando las actividades de las Coordinaciones Financiera y Administrativa apoyando a las autoridades en la asesoría en materia presupuestaria legal fiscal financiera y administrativa en general, así como el seguimiento, supervisión y control de los diferentes programas con financiamientos internos y externos que se ejecutan a través de la Secretaría Ejecutiva.
11	Coordinación administrativa	Apoyo directo a la Jefatura Administrativa-Financiera en la realización de planes estratégicos directos con la Secretaría Ejecutiva de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia, coordinando las actividades Administrativas, facilitando el desempeño eficaz y eficiente de la Secretaría Ejecutiva a través de la administración óptima y transparente de los recursos humanos y físicos en el marco de la legislación vigente organizando y coordinando las áreas de Compras, Servicios Administrativos, Administración de Personal y de Almacén e Inventarios.
12	Coordinación de fortalecimiento institucional y de programas	Proporcionar apoyo técnico profesional en lo concerniente al análisis, formulación, monitoreo y evaluación de los programas y proyectos a cargo de la Secretaría Ejecutiva.
13	Adquisiciones	Brinda apoyo directo a la Coordinación Administrativa en la realización y el cumplimiento de la gestión Técnica-Administrativa de las operaciones de Cotizaciones, Compras y Adquisiciones para que los pagos se realicen en forma oportuna y transparente las compras y adquisiciones de los productos solicitados por la Secretaría Ejecutiva de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia observando toda la normativa aplicable a las normas y legislación de carácter obligatorio para las bases de Cotización y Licitación así como el registro de los eventos en el Sistema de Guatecompras.
14	Fondo rotativo	Administrar los fondos (analizar documentación y emitir y firmar cheques) del Fondo Rotativo Institucional. Elaborar las rendiciones del Fondo Rotativo Institucional. Reponer fondos a la caja chica administrada por la Unidad Financiera de la SEICMSJ. Otras funciones y registros compatibles, que le asigne el Jefe Administrativo Financiero.
15	Almacén de suministros	Administrar los movimientos de entrada y salida del Almacén de Suministros de Oficina de la SEICMSJ. Elaborar y Actualizar todos los registros de entrada, salida y control de saldos del Almacén de Suministros de la SEICMSJ. Realizar verificaciones (arqueos) físicos de los saldos de suministros de almacén, y conciliar con los saldos en tarjetas "Kardex".
16	Informática	Administración de los recursos informáticos, análisis y diseño de sistemas de información que permitan el desarrollo integral de la Secretaría Ejecutiva. Proporcionar soporte técnico en software y hardware a todos los usuarios, a fin de optimizar sus tareas
17	Servicios generales	Apoyo directo a la Coordinación Administrativa en el aseo y mantenimiento óptimo de las instalaciones, así como atención a las personas que visitan las instalaciones de la Secretaría Ejecutiva de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia.
18	Auxiliares de servicios	Cuidado, limpieza y mantenimiento de la infraestructura, bienes muebles y servicios básicos de la Secretaría Ejecutiva, optimizando el uso de éstos para alcanzar con eficiencia los objetivos institucionales.

19	Coordinación financiera	
20	Contabilidad	Apoyo directo a la Coordinación Financiera en la realización y el cumplimiento de la gestión Técnica Administrativa de las operaciones de Contabilidad realizando operaciones de Ejecución Presupuestaria, distribución de expedientes y velar por la aplicación y ejecución de las disposiciones, normas y procedimientos establecidos en el cumplimiento de las leyes Fiscales y Presupuestarias del país.
21	Tesorería	Apoyo directo a la Coordinación Financiera en la realización y el cumplimiento de la gestión Técnica Administrativa de las operaciones de Tesorería para que los pagos se realicen en forma oportuna y transparente observando toda la normativa aplicable a las normas y legislación de carácter obligatorio
22	Presupuesto	Apoyo directo a la Coordinación Financiera en la realización y el cumplimiento de la ley Orgánica del Presupuesto y su reglamento en las operaciones presupuestarias y de formulación de anteproyectos de presupuesto y planes operativos anuales de la Secretaria Ejecutiva de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia.
23	Inventarios	Administrar los documentos de registro de control del libro de Inventarios de los bienes no fungibles. Elaborar los registros del libro de inventarios de bienes no fungibles, en todos los documentos y sistemas oficiales y obligatorios. Resguardar los registros documentales y digitalizados relacionados con el alza y baja de bienes no fungibles. Elaborar, actualizar y custodiar las tarjetas individuales de responsabilidad por bienes no fungibles y fungibles, bajo responsabilidad de cada uno de los empleados, asesores y consultores de la SEICMSJ.
24	Dirección de bufete popular y administración de CAJ	Dirigir y administrar el Bufete Popular del Centro de Administración de Justicia –CAJ que fue designado.
25	Asistente	Proporcionar apoyo técnico profesional en lo concerniente al análisis, formulación, monitoreo y evaluación de los programas y proyectos a cargo de la Secretaría Ejecutiva.

1.7 Organigrama de la institución



1.8 Misión

“Cumplir con lo encomendado por la ICMSJ, garantizando el acceso, la eficiencia y el fortalecimiento de la administración de la justicia, a efecto de consolidar el Estado de Derecho”. (seij, s.f.)

1.9 Visión

“Ser el órgano ejecutor y coordinador de los planes, programas y proyectos sectoriales acordados por la ICMSJ” (seij, s.f.)

1.10 Objetivos institucionales

- Coordinar actividades, procedimiento y programas que optimicen el empleo de los recursos humanos, materiales y técnicos, de manera integral, racional y permanente, para el fortalecimiento y la modernización de la justicia.
- Apoyar a la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia en el fortalecimiento de la Justicia y en la modernización de las instituciones que la conforman.
- Promover el acceso a la justicia; y facilitar la participación de la sociedad civil para lograr fortalecer las instituciones del sector justicia y seguridad.

1.11 Publico objetivo

La Secretaría Ejecutiva de la ICMSJ, sus programas y proyectos tienen como población objetivo a hombres y mujeres de pueblos maya, xinka, garífuna, no importando su condición social, sexual y etaria.

Sin embargo, esta investigación está enfocada en la comunicación interna de la Secretaría Ejecutiva de la ICMSJ para lograr un mejor manejo de esta, ya que la Secretaría es un ente ejecutor que no tiene comunicación directa con su grupo objetivo.

Esta investigación tiene como grupo objetivo a los empleados de la Secretaría Ejecutiva de la ICMSJ, enfocada en los medios de comunicación utilizados para el traslado de información

dentro de la misma y así brindar apoyo en estrategias y el uso de las herramientas comunicacionales para una comunicación efectiva y formal.

1.12 Diagnóstico

“El diagnóstico es un instrumento que sirve como un mapa y que detalla la información necesaria para decidir cuáles serán los objetivos, audiencias, mensajes y medios más apropiados antes de emprender una acción”. (Delgado, 2005)

Como parte de la investigación se realizó un diagnóstico sobre la comunicación interna de la Secretaría Ejecutiva, describiendo las dinámicas de la comunicación con la que cuentan para posteriormente llevar a cabo una estrategia.

Este permite identificar los medios utilizados por la institución y los medios preferidos por las audiencias, permite conocer la percepción y el conocimiento de los empleados sobre el tema investigado.

Para la elaboración de un diagnóstico es importante seguir una serie de pasos que ayudaran a identificar lo que se requiere.

- Revisión de los documentos.
- Entrevista con directivos de la organización.
- Observación e inventario de medios de comunicación organizacional.
- Entrevista con los trabajadores.
- Aplicación de encuestas.
- Análisis de resultados.

El diagnóstico de comunicación interno es el conjunto de actividades realizadas y el uso de diferentes medios que contribuyan al mantenimiento y creación de un buen ambiente y conocimiento laboral de los miembros de la organización, para lograr un trabajo en equipo y la contribución de los objetivos organizacionales.

Objetivo general:

Analizar la situación comunicacional interna y externa de la Secretaría Ejecutiva durante el mes de abril hasta el mes de junio del año 2020.

Objetivos específicos:

- Identificar los medios de comunicación interna y externa de la Secretaría Ejecutiva de la ICMSJ.
- Analizar la comunicación de la Secretaría Ejecutiva a través de su sitio web.
- Determinar los elementos filosóficos y de identidad de la Secretaría Ejecutiva.

1.13 Técnicas de recolección de datos

El enfoque metodológico que se utilizó para la elaboración de este trabajo fue mixto. El método cuantitativo se basa en la recolección y análisis de datos, contesta las preguntas de investigación y prueba hipótesis, en este método se utiliza la medición numérica o conteo, de esta manera establece resultados con mayor exactitud (Roberto Hernandez Sampieri, 1998)

El método cualitativo “Tienen el propósito de interpretar o revelar el significado más que el de establecer principios generales y suelen incluir el estudio a profundidad de casos específicos, a fin de descubrir cómo ocurren los eventos o hacerlos comprensibles.” (Yang, 2008)

En este trabajo de investigación se analizó la conducta de la institución con base al manejo comunicacional en época de crisis (Covid-19), se utilizó el método cualitativo al momento de la investigación “superficial”, toda aquella información se obtuvo por medio de la página oficial, por medio de una entrevista a profundidad realizada a la persona a cargo del área de comunicación social de la Secretaría Ejecutiva y fotos de las instalaciones brindadas por la Secretaría, posteriormente analizando la información recaudada sirviendo de apoyo para realizar el diagnóstico.

Para poder profundizar más la investigación se utilizó el método cuantitativo, realizando una encuesta al 90% de los trabajadores, de esta manera se lograron obtener datos concretos y

estadísticos basados en las respuestas brindadas por los trabajadores de la Secretaría Ejecutiva.

1.13.1 Observación

Esta técnica permite el ingreso al lugar objetivo del análisis, observando desde un punto de vista ajeno a los comportamientos y al entorno organizacional, esta técnica garantiza una posición imparcial y objetiva.

A continuación, se presentan los elementos en la técnica de la observación:

- Sujeto u observador: investigador que lleva a cabo la observación.
- Objeto de observación: lo hechos sobre los cuales se recabarán los datos.
- Circunstancias de observación: condiciones que rodean al hecho a observar.
- Medios de observación: sentidos e instrumentos desarrollados para la observación.
- Cuerpo de conocimientos: conjunto de saberes estructurados que permite que se añadan a él los resultados obtenidos de la observación.

Existen dos tipos de observación:

Observación Directa	De acuerdo a la formalización	Estructurada: se establecen parámetros que guiarán la observación
		Semiestructurada: se inicia con una pauta estructurada y se desarrolla luego libremente
		Abierta: se hace observación libre, sin parámetros
Observación Indirecta	De acuerdo a la posición del investigador	Participante: el sujeto que observa es aceptado como miembro del grupo humano que se observa
		No participante: el investigador no forma parte del grupo a observar
Observación Indirecta		Encuesta, entrevista en profundidad, grupo de discusión, etc.

Fuente: Luis R. Castellanos

Durante el proceso de observación que se realizó se ha podido llegar a la conclusión que la Secretaría solo cuenta con sitio web oficial que posee escasa información, la plataforma es simple y poco agradable, no cuentan con ninguna red social activa en donde se pueda conocer más sobre sus labores, el personal encargado de información pública no brinda más información al respecto.

No se tuvo la oportunidad de visitar personalmente las instalaciones por prevención de contagio de pandemia covid-19, por lo que se decidió realizar una encuesta para conocer más sobre el tipo de comunicación que utilizan al momento del traslado de información y se realizó una video llamada por medio de *Zoom* en donde se mostraron las instalaciones de la Secretaría.

Se solicitaron fotografías de las instalaciones, para posteriormente ser analizadas con el objetivo de conocer si cuentan con información impresa y que tipo de información es, el área en la que se encuentra la visión, misión y objetivos, si es visible, el área de sanitarios, cafetería etcétera.

Esta información fue extraída con el fin de fortalecer la comunicación interna de la Secretaría Ejecutiva.

1.13.2 Documentación

A continuación, los lugares consultados para obtener información sobre los medios de comunicación utilizados por la Secretaría Ejecutiva.

Página institucional



Instalaciones



Fuente: Melissa Fortuny

1.13.3 Entrevistas de profundidad

La entrevista de profundidad hace parte de la investigación cualitativa, esta es una técnica utilizada para la extracción de información, es un tipo de entrevista que hace sentir en confianza al informante, se deben realizar en lugares que no tengan interruptores, donde haya silencio, es permitido grabar la entrevista si el informante lo permite.

Se programó una entrevista por medio de *Zoom* con la persona encargada de comunicación social en donde no se logró obtener mayor información ya que indico que “la comunicación dentro de la secretaria era efectiva”. (Martinez, 2020).

1.13.4 Encuestas

La información recaudada por esta técnica se emplea para el análisis cuantitativo con el fin de identificar y conocer la magnitud de los problemas que se suponen conocer.

Esta encuesta tuvo como objetivo conocer la percepción de los empleados de la Secretaría Ejecutiva sobre la efectividad de la comunicación interna. Esta fue elaborada con preguntas claves y enviada por medio de la plataforma *Google Drive* donde se tomó de muestra al 90% de los empleados con el fin de obtener más información sobre la comunicación interna de la Secretaría Ejecutiva.

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 nó 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

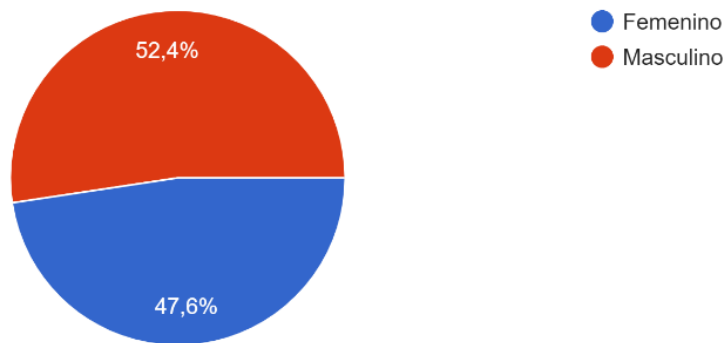
Por medio de la encuesta realizada se logró extraer los siguientes datos:

1. Se confirmó que los empleados de la Secretaría Ejecutiva de la ICMSJ desconocen si cuentan con un protocolo de higiene personal.
2. Se confirmó que la Secretaria Ejecutiva desconoce ciertos temas internos por falta de información.
3. Se determinó que el medio más utilizado para el traslado de información en la Secretaría Ejecutiva de la ICMSJ es de manera digital y/o verbal.
4. El 95% de trabajadores confirmaron que la Secretaría Ejecutiva de la ICMSJ cuenta con una cartelera informativa dentro de las instalaciones.
5. Se confirmó que los trabajadores de la Secretaría Ejecutiva de la ICMSJ desconocen la localidad de la cartelera informativa.
6. El 80% de los trabajadores confirmaron que esta crisis ha mejorado la comunicación interna de la Secretaría Ejecutiva de la ICMSJ.
7. Se identificó que los empleados de la Secretaría Ejecutiva de la ICMSJ prefieren recibir información por medio de correo institucional y no de manera verbal como acostumbran, aunque también les interesa la información por medio de material impreso.
8. Se determinó que la Secretaría Ejecutiva cuenta con áreas específicas de desinfección.
9. Se afirmó que las áreas de limpieza dentro de las instalaciones de la Secretaría Ejecutiva de la ICMSJ no están debidamente señalizadas.
10. Se confirmó que la Secretaría cuenta con un protocolo de emergencia.
11. Se determinó que dentro de la Secretaría Ejecutiva de la ICMSJ no se imparten talleres, charlas informativas o capacitaciones a los trabajadores.
12. Se manifestó que es fundamental que se impartan capacitaciones, talleres o charlas informativas a los trabajadores de la Secretaría Ejecutiva de la ICMSJ que aporten al manejo, acción y conocimiento en caso de emergencias.

1.14 Interpretación de Resultados

Gráfica 1/ Genero

Genero
21 respuestas

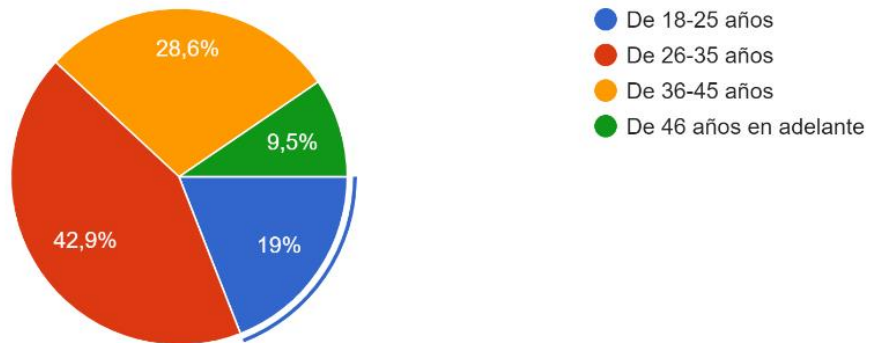


Como se observa en la gráfica el 54.4% de los empleados de la Secretaría Ejecutiva son de género masculino, mientras el 46.4% es de género femenino, esto quiere decir que la Secretaría Ejecutiva cuenta con mas trabajadores de sexo masculino.

Gráfica 2/ Rango de edad

Rango de edad

21 respuestas

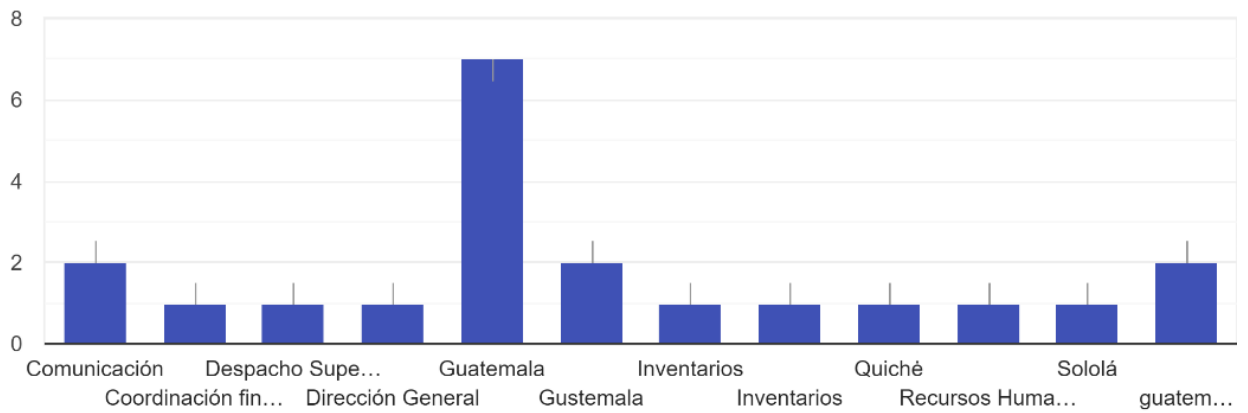


Esta gráfica demuestra que el 42.9% de los empleados de la Secretaría está en el rango de 26-35 años, el 28.6% son entre las edades de 36-45 años, el 19% se encuentra en la edad de 18-25 años y por último el 9.5% son de 46 años en adelante.

Gráfica 3/ Departamento

Departamento

21 respuestas

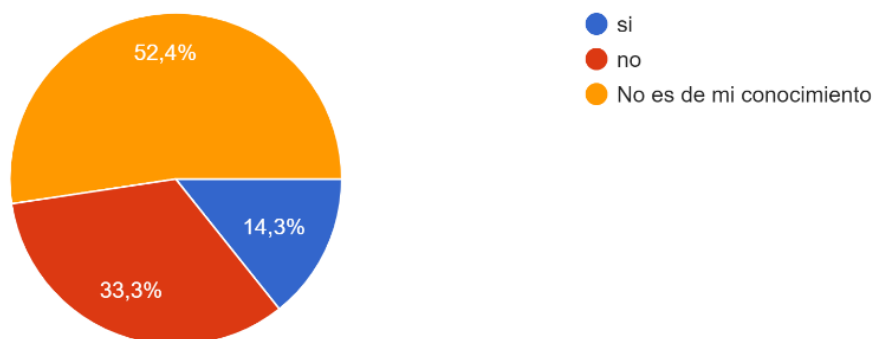


Los resultados de esta grafica fueron muy variados por lo que no se logró el objetivo de la pregunta realizada ya que la pregunta no fue interpretada de la manera correcta.

Gráfica 4/ Código de higiene para los empleados

Antes de la pandemia del COVID-19 ¿Sabe usted si la Secretaría Ejecutiva de la ICMSJ contaba con un código de higiene para todos sus empleados?

21 respuestas

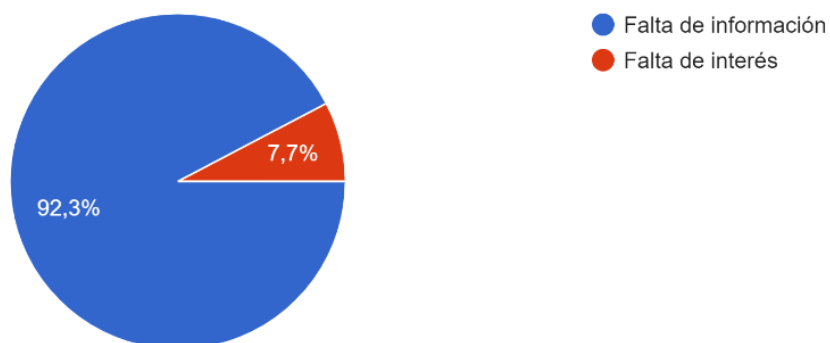


En esta gráfica se demuestra que el 52.4% de los trabajadores no tienen conocimiento sobre información con base a un código de higiene que se maneje en la Secretaría Ejecutiva, el 33.3% solo desconocen la información, y el 14.3% respondió que la Secretaría Ejecutiva sí contaba con un código de higiene antes de la pandemia.

Gráfica 5/Causa de la desinformación

Si su respuesta anterior fue “No es de mi conocimiento”. ¿Por qué considera que no cuenta con esta información?

13 respuestas



Esta pregunta se realizó con base a la respuesta de la pregunta número 4, en donde el 54.4% de los trabajadores indicaron que la información no era de su conocimiento.

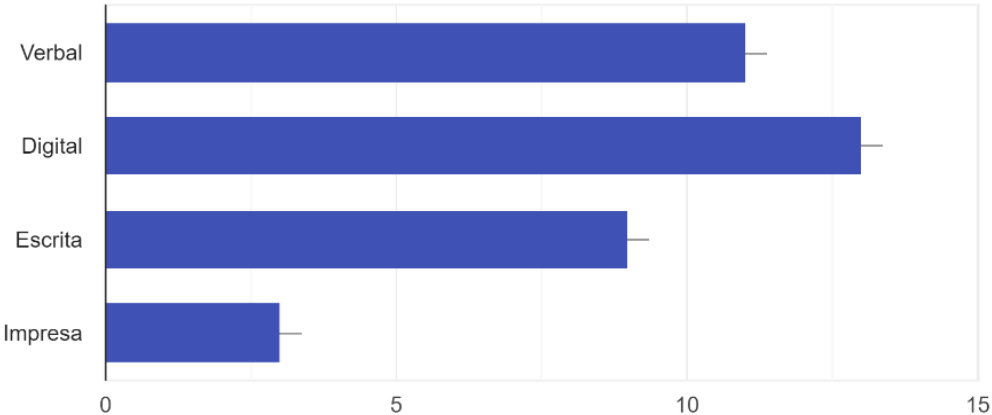
Por lo que el 92.3% de los trabajadores indican que no era de su conocimiento por falta de información por parte de la Secretaría Ejecutiva ellos desconocían ciertos temas internos.

Y solo el 7.7% respondieron que era por falta de interés.

Gráfica 6/ Medios utilizados para recibir información

¿Qué medios utilizan para recibir la información de las actualizaciones laborales, temas de interés, actividades, etc.?

21 respuestas

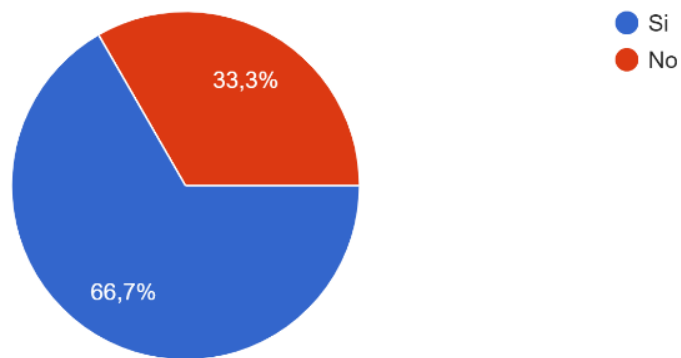


Esta gráfica se brinda información sobre los medios que utiliza la Secretaría Ejecutiva al momento del traslado de información, siendo digital y verbal las más utilizadas. Y en donde impresa fue la manera menos utilizada para el traslado de información.

Gráfica 7/Cartelera informativa

¿La Secretaría Ejecutiva de la ICMSJ cuenta con una cartelera informativa?

21 respuestas

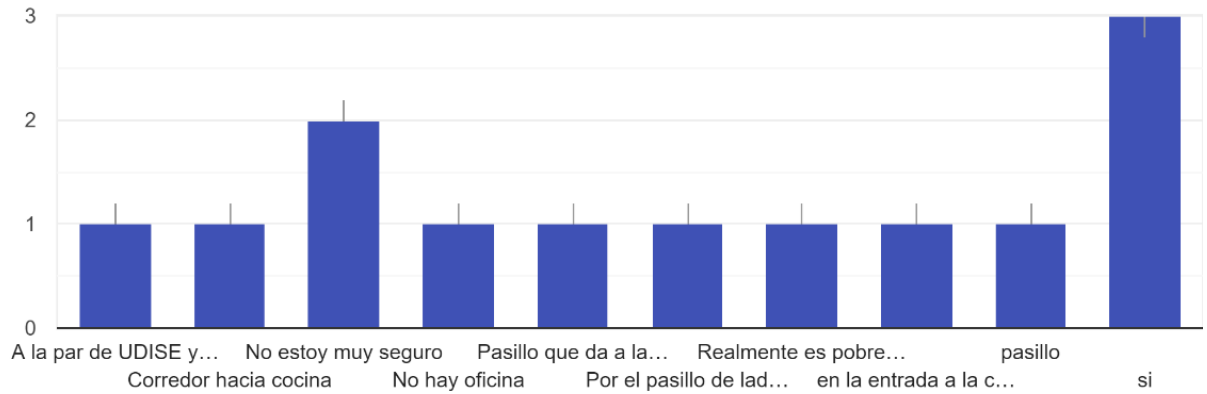


En esta gráfica el 66.7% de los trabajadores afirman tener una cartelera informativa dentro de las instalaciones mientras el 33.3% afirman que no existe una cartelera informativa.

Gráfica 8/Localidad de cartelera informativa

Si su respuesta anterior fue sí. ¿Sabe en que lugar localizar la cartelera informativa?

13 respuestas

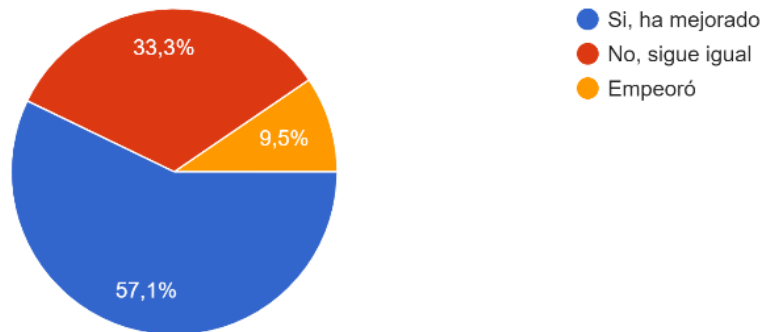


Esta gráfica se observa que el personal de la Secretaría Ejecutiva no tiene conocimiento de la ubicación exacta de la cartelera informativa por lo que se llega a la conclusión que no cuentan con un área en específico para colocar la información.

Gráfica 9/Mejoras comunicacionales a causa del Covid-19

¿Considera que la pandemia del COVID-19 ha aportado mejoras en la comunicación interna de la secretaria?

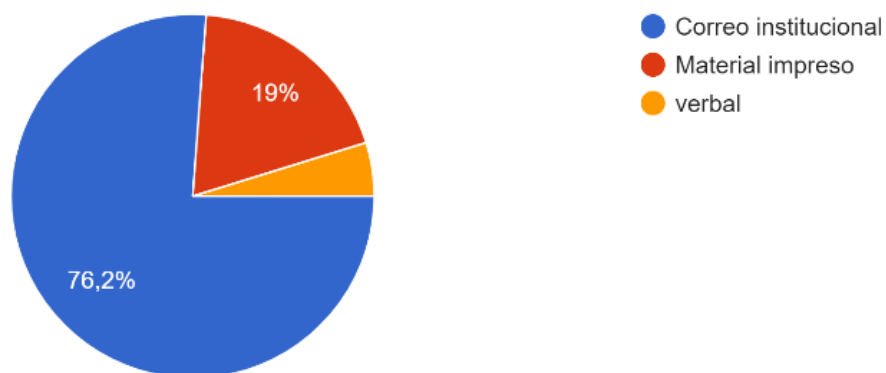
21 respuestas



Según los resultados de esta gráfica el 57.1% de los trabajadores de la Secretaría Ejecutiva indicaron que la comunicación ha mejorado a causa del Covid-19, mientras el 33.3 indican que sigue igual y el 9.5 indicaron que empeoro.

Gráfica 10/Manera de recibir información

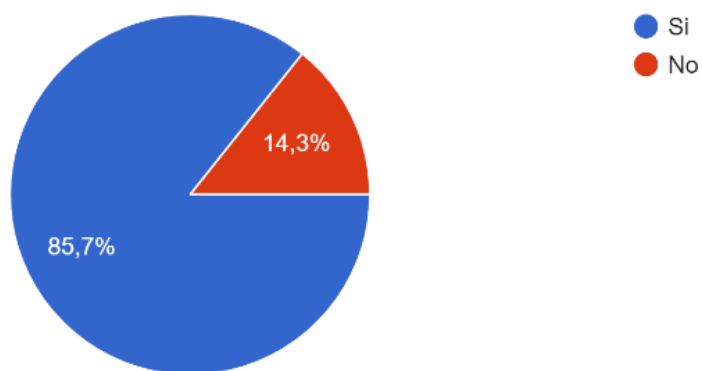
¿De qué manera le gustaría recibir la información en cuanto a temas en general?
21 respuestas



Los resultados que brinda esta gráfica demuestran que el 76.2% de los trabajadores de la Secretaría Ejecutiva prefieren y consideran que el correo institucional sea el medio por el cual les brinden la información. El medio menos considerado es el verbal.

Gráfica 11/Área de desinfección

¿La Secretaría Ejecutiva de la ICMSJ cuenta con áreas de desinfección (gel, Lysol, etc.)?
21 respuestas

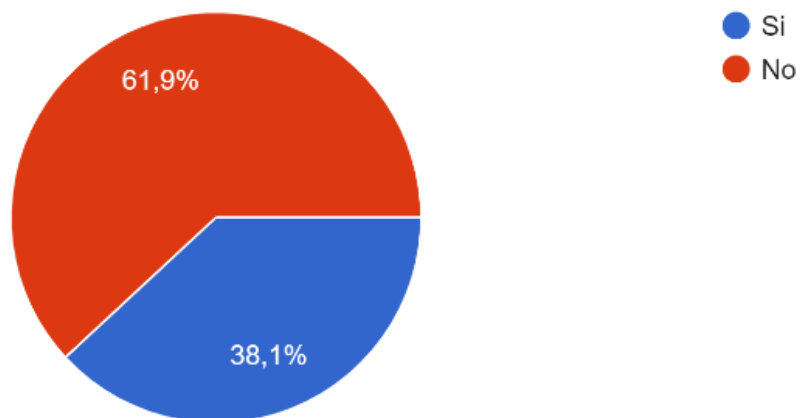


Según los resultados obtenidos por el personal de la Secretaría Ejecutiva el 85.7% indicaron que dentro de las instalaciones de la secretaria si cuenta con áreas de desinfección mientras el 14.3% indicaron que no.

Gráfica 12/Señalización de las áreas de desinfección

¿Las áreas de desinfección están debidamente señalizadas?

21 respuestas

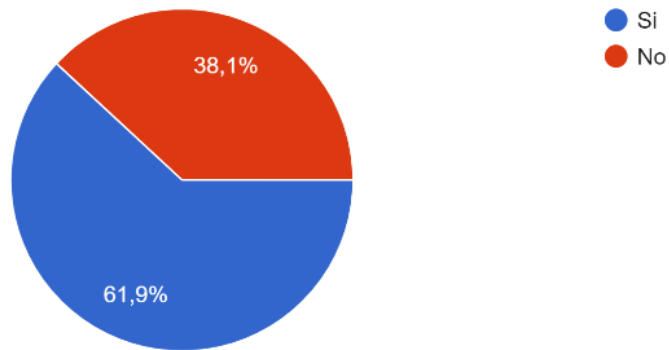


El 61.9% de los trabajadores de la Secretaría Ejecutiva indica que las áreas de desinfección no se encuentran señalizadas, mientras el 38.1% indican que si están señalizadas.

Gráfica 13/Protocolo de seguridad

¿La Secretaría Ejecutiva de la ICMSJ cuenta con un protocolo de seguridad en caso de una emergencia similar a esta?

21 respuestas

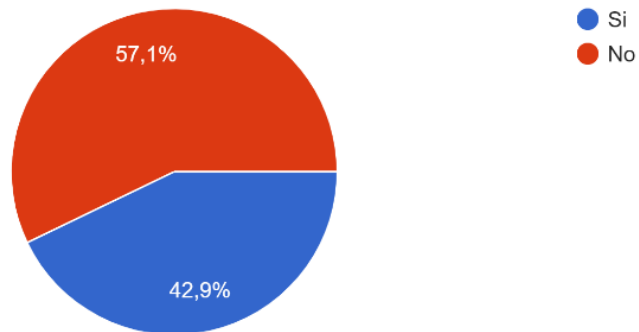


Esta gráfica nos indica que el 61.9% de los trabajadores afirmaron que la Secretaría Ejecutiva cuenta con un protocolo de seguridad en caso de una emergencia, mientras el 38.1% indican que la Secretaría Ejecutiva no cuenta con un protocolo de seguridad.

Gráfica 14/Implementación de algún tipo de capacitación, talleres etc.

¿La Secretaría Ejecutiva de la ICMSJ implementa capacitaciones, talleres o charlas informativas a sus empleados?

21 respuestas

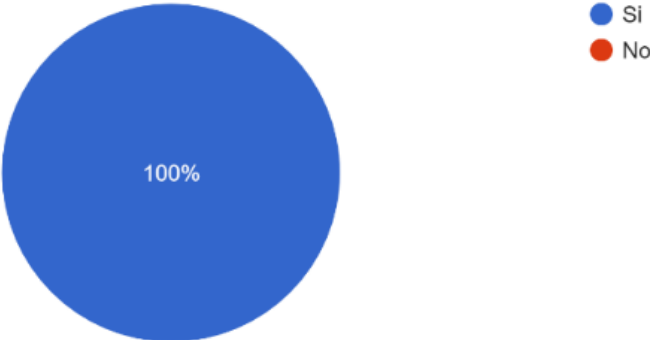


El 57.1% de los trabajadores de la Secretaría Ejecutiva afirma que no se implementan capacitaciones, talleres y/o charlas informativas, mientras el 42.9 indican que la Secretaría si implementa capacitaciones, talleres y/o charlas informativas.

Grafica 15/Capacitaciones, talleres o charlas informativas

¿Considera que las capacitaciones, talleres o charlas informativas son fundamentales para el manejo, acción y conocimiento de emergencias?

21 respuestas



El 100% de los trabajadores consideran que las capacitaciones, talleres y/o charlas informativas son fundamentales para el manejo, acción y conocimiento de emergencias.

1.15 FODA

“Se entiende como amenaza y oportunidades externas a las tendencias y hechos económicos, sociales, culturales, demográficos, ambientales, políticos, jurídicos, gubernamentales, tecnológicos y competitivos que favorecen o lesionan significativamente a la organización en el futuro, las mismas están en gran medida, fuera del control de la organización” (David, 1997)

El FODA tiene como objetivo proporcionar los aspectos positivos y negativos que se dan interna y externamente de una empresa, organización etc.

Para llevar a cabo la estrategia de comunicación interna se llevó a cabo un análisis sobre la comunicación interna de la Secretaría Ejecutiva para conocer la situación actual, se analizaron los resultados de una encuesta realizada a los trabajadores de esta Secretaría, se solicitaron imágenes de las instalaciones para conocer si contaban con algún tipo de material impreso, de qué manera y ubicación era colocado.

FORTALEZAS

- La Secretaría cuenta con una misión y visión para poder cumplir sus objetivos.
- Cuentan con página web.
- Los trabajadores poseen un correo institucional personal.
- Dentro de las instalaciones existen puntos de desinfección.

OPORTUNIDADES

- Fomentar un ambiente de trabajo informado, que los trabajadores tengan conocimiento de quien es quien dirige y de qué manera lo hace.
- Impulsar el trabajo en equipo para crear un ambiente laboral cálido y comprometido.

DEBILIDADES

- Falta de normativas internas en manejo de información en el área de acceso a la información pública.
- No cuentan con personal capacitado para acceso a la información pública.
- No cuentan con personal capacitado en caso de una emergencia.
- No cuenta con redes sociales.
- Escasa información en sitio web.
- No cuentan con herramientas de comunicación interna.
- Desconocen ciertos temas internos por falta de comunicación.
- El canal principal utilizado para el traslado de información no es el adecuado.
- No cuentan con un protocolo de higiene.
- La cartelera informativa no tiene el uso adecuado.
- La cartelera informativa no está en un área en específico.
- Escasa señalización en caso de emergencia.

AMENAZAS

- Falta de colaboración y compromiso.
- Dificultades en la circulación de la información.
- Si la comunicación impartida no corre por canales formales con la transparencia y velocidad adecuada, es probable que se produzcan rumores que perjudiquen a la Secretaría.
- Desmotivación y pérdida de productividad al momento que los trabajadores se sientan desinformados.
- Deterioro del clima laboral.

1.16 Problemas destacados

La Secretaría Ejecutiva de la ICMSJ tiene deficiencia en los siguientes aspectos comunicacionales:

- Falta de normativas internas en manejo de información en el área de acceso a la información pública.
- No cuentan con personal capacitado para acceso a la información pública.
- No cuentan con personal capacitado en caso de una emergencia.
- No cuenta con redes sociales.
- Escasa información en sitio web.
- No cuentan con herramientas de comunicación interna.
- Desconocen ciertos temas internos por falta de comunicación.
- El canal principal utilizado para el traslado de información no es el adecuado.
- No cuentan con un protocolo de higiene.
- La cartelera informativa no tiene el uso adecuado.
- La cartelera informativa no está en un área en específico.
- Escasa señalización en caso de emergencia.
- Visión y misión no visibles.

1.17 Planteamiento del problema comunicacional

Esta tiene como objetivo presentar una descripción general de la situación actual del objeto de estudio. Este estudio de investigación identificó los problemas comunicacionales que se encuentran en la Secretaría Ejecutiva.

1.18 Indicadores de éxito

Esta investigación tuvo como eje central identificar y analizar los problemas comunicacionales internos de la Secretaría Ejecutiva, para conocer cada una de las deficiencias comunicacionales se llevaron a cabo distintas técnicas de comunicación con la Secretaría Ejecutiva.

Se utilizó la plataforma institucional para lograr extraer información básica, se utilizó *WhatsApp* para lograr obtener respuestas inmediatas, encuestas para conocer opiniones acerca del manejo de las herramientas comunicacionales utilizadas e imágenes para identificar material impreso y ubicación de publicaciones dentro de la Secretaría Ejecutiva.

1.19 Proyecto a desarrollar

Gestión de medios de comunicación interna para la Secretaría Ejecutiva de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia.

CAPITULO 2

2. Plan estratégico de comunicación interno de la Secretaría Ejecutiva de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia (SE-ICMSJ)

2.1 Descripción técnica del plan estratégico de comunicación

“El plan de comunicación es un documento que recoge las políticas, estrategias, recursos, objetivos y acciones de comunicación, tanto internas como externas, que se propone realizar una organización”. (plataforma de voluntariado de españa, s.f.)

La Secretaría Ejecutiva de la ICMSJ fue seleccionada para realizar un diagnóstico comunicacional y posteriormente implementar una estrategia de comunicación interna y de esta manera mejorar los canales de comunicación existentes para un mejor desarrollo y clima laboral.

Para mejorar la comunicación dentro de la Secretaría y evitar los ruidos comunicacionales es de suma importancia utilizar de manera adecuada y eficientemente los canales de comunicación con los que ya se cuentan o si es necesario implementar nuevas herramientas para obtener un mejor resultado y llegar a las metas deseadas.

Según las entrevistas realizadas al personal de la Secretaría Ejecutiva se determinó cierta deficiencia en la comunicación interna por falta de información que provenga de una vía formal, se identificaron problemas que se pretenden mejorar con la implementación del uso correcto de las herramientas comunicacionales con las que ya cuentan e implementando algunas otras como lo es el boletín informativo.

Es importante reconocer que una estrategia de comunicación efectiva es de suma importancia para el desarrollo de la Secretaría Ejecutiva ya que sin ella existirán confusiones al momento del traslado de información.

2.2 Gestión de medios de comunicación interna para la Secretaría Ejecutiva de la ICMSJ.

2.2.1 Objetivo general

Fortalecer el sistema de comunicación interna de la Secretaría Ejecutiva de la ICMSJ.

2.2.2 Objetivos específicos

- Reestructurar los medios de comunicación internos de la Secretaría Ejecutiva de la ICMSJ.
- Optimizar el uso de los medios de comunicación internos, para que la información llegue por igual a todos los trabajadores de la Secretaría Ejecutiva de la ICMSJ.
- Mejorar los canales de comunicación que existen en la institución, a través de información actualizada.

2.3 Misión

Satisfacer las necesidades comunicacionales de los trabajadores de la Secretaría Ejecutiva de la ICMSJ a través de herramientas de comunicación eficientes.

2.4 Visión

Tener una comunicación interna efectiva y formal, que facilite la ejecución de las metas deseadas y fortalezca el conocimiento de los trabajadores de la Secretaría Ejecutiva.

2.5 Elementos comunicacionales que según el diagnóstico se aplicarán

La comunicación es el proceso por el cual se produce un intercambio de información entre sujetos, la comunicación se define por ser un proceso dinámico.

Crisis

Un acontecimiento extraordinario, o una serie de acontecimientos, que afecta de forma diversa a la integridad del producto, la reputación o a la estabilidad financiera de la organización; o a la salud y bienestar de los trabajadores, de la comunidad o del público en general. (Rojas, 2002)

Cuando se habla de crisis cabe mencionar que cada una trae distintos cambios inusuales, pero existen una serie de causas comunes que pueden ser previstas y tener planes de acción para la prevención de cambios inesperados.

“Cualquier situación natural o provocada, previsible o súbita, propia o ajena declarada o latente que amenace la imagen, las relaciones internas o externas entre ésta y sus públicos, entre ésta y sus miembros y que necesita que se ejecuten estrategias para evitar el impacto sobre la imagen, las relaciones y las actuaciones de la organización o, que producirse, minimizar el daño e intentar revertirlo como un activo positivo” (Herrero, 2007)

Se entiende como crisis al cambio de lo cotidiano a lo inusual, provocado por un suceso inevitable y que requiere de prevención y toma de medidas inmediatas para evitar cambios drásticos no deseados, con esto se hace referencia a crear un plan de acción, anticipando al momento de enfrentar cada una de las etapas de la crisis (etapa de prevención, momento de la crisis y la etapa post crisis)

Comunicación

La comunicación es indispensable para la convivencia y buen funcionamiento de una sociedad, no es exclusiva, existen distintas maneras y medios por los cuales las personas pueden expresar sus ideas. La comunicación existe en el hogar, el trabajo, la universidad, la política, etcétera. Prácticamente las personas están comunicándose todo el tiempo.

“La comunicación se puede definir como un proceso por medio del cual una persona se pone en contacto con otra a través de un mensaje, y espera que esta última de una respuesta, sea una opinión, actividad o conducta”. (Velasco, 1988)

Se define como comunicación a la acción verbal o no verbal por la cual un individuo expresa sus ideas a uno o más individuos, de tal manera que la idea sea comprendida por todos los individuos que forman parte de la conversación.

Emisor: el emisor es el sujeto que inicia el proceso comunicativo transmitiendo información interpretada por otros sujetos.

Receptor: el receptor es el sujeto que recibe la información emitida, ya sea de manera voluntario o involuntaria. El receptor es el encargado de la interpretación de la información recibida.

Mensaje: es la información que transmite el emisor.

Ruido: el ruido es el fenómeno que interfiere con el proceso comunicativo, este modifica el mensaje en algunos de sus aspectos.

Código: el código es el conjunto estructurado de normas y signos que hacen posible la expresión y emisión del mensaje

Canal: es el medio a través del cual se transmite el mensaje.

Contexto: es el entorno en el que tiene lugar la comunicación, como por ejemplo donde y cuando es transmitido.

Feedback: este es la respuesta que da el receptor al momento de haber interpretado el mensaje enviado por el receptor.

Estrategia de comunicación / Comunicación organizacional

“La estrategia de comunicación es la herramienta que nos permite planificarnos en el tiempo de una forma organizada”. (Flórez, 2018)

La estrategia de comunicación se divide en interna o externa. La externa está destinada a los públicos externos, esta es una estrategia que depende de los recursos a invertir ya que es necesario el uso de medio de comunicación dependiendo el grupo objetivo.

Comunicación interna

La comunicación interna tiene como objetivo organizar y mejorar el intercambio de información entre áreas, promover el conocimiento de la gerencia y de los trabajadores, generar una identidad corporativa y promover la participación interna, esta permite mantener una buena relación entre empleados y de esta manera se facilita lograr los objetivos de la empresa u organización.

Según Jesús García la gestión de la comunicación interna “se enfoca en todas las acciones y metodologías aplicativas en donde los encargados de la comunicación planifican todos los recursos posibles que permita mejor desarrollo en la organización.” (García, 1998)

La Secretaría Ejecutiva cuenta con canales de comunicación, pero tienen ciertas deficiencias que generan desinformación o bien falta de conocimiento en cuanto a lo que se lleva a cabo en la misma.

Comunicación en tiempo de crisis

Es importante que las instituciones, empresas, etcétera; cuenten con un manual de crisis en donde se establezcan los mecanismos básicos al momento de afrontar una situación inesperada.

El personal encargado de brindar información debe estar debidamente capacitado al momento de trasladar la información.

Camilo Granada sugiere siete principios fundamentales para comunicar en tiempos de crisis:

1. Empatía: esta habla sobre “ponerse en los zapatos de los otros”.
2. Honestidad: demostrar que no lo sabes todo, hablar con la verdad y franqueza es la clave.
3. Autoridad: la persona que transmite el mensaje debe de ser una persona seria y que inspire autoridad.
4. Cercanía: es importante utilizar un lenguaje sencillo y comprensible.
5. Relevancia: se debe de transmitir la información más relevante.
6. Transmitir claridad de propósito: la comunicación no tiene que ser confusa o transmitida con incertidumbre para no desorientar y paralizar la buena información.
7. Optimismo: la información debe ser transmitida con optimismo y esperanza.

2.6 Alcances y límites de la estrategia

Esta estrategia de comunicación ayudará a la comunicación informal con la que cuenta la Secretaría, reducirá los rumores, ruidos comunicacionales y desinformación que existe.

2.6.1 Alcances

- Dar a conocer semanalmente información relevante de manera formal utilizando correos institucionales y cartelera informativa.
- Traslado de todo tipo de información de relevancia para evitar rumores y mantener con información constantemente actualizada a los trabajadores.
- Fortalecer la identidad corporativa y el conocimiento de los trabajadores sobre las metas internas.

2.6.2 Limites

- No se llevarán a cabo capacitaciones que brinden información de interés a los trabajadores de la Secretaría.
- No se crearán redes sociales de la institución ya que no es una institución que genera contenido.
- No se capacitará a personal para casos de emergencia.

2.7 Metodología para la aplicación de la estrategia de comunicación

Este es un estudio de investigación con enfoque metodológico mixto. La investigación con enfoque mixto es un diseño de investigación cuyo objetivo es realizar un proceso que recolecta y analiza datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio.

Para el fortalecimiento de la identidad corporativa se utilizaron diversas herramientas comunicacionales como, por ejemplo:

El televisor ubicado en la recepción de la Secretaría, para que de esta manera fueran transmitidos la misión, visión y objetivos, y así reforzar el conocimiento de los empleados y conocimiento de terceros. Para esta propuesta se utilizó el método cualitativo con la técnica de la observación al momento que se brindaron las imágenes por parte de la Secretaría y se identificó que no contaban con esta información en ningún lado de la institución, y el método cuantitativo por medio de la encuesta donde el personal de la Secretaría manifestó que no tenía mayor conocimiento sobre la institución.

Instalación de carteleras informativas para la colocación de información impresa relevante, esta propuesta es con base al método cualitativo donde se observó en las fotografías brindadas que no se utiliza de manera adecuada las carteleras ya existentes, ya que la información impresa es colocada en cualquier área de la Secretaría y con el método cuantitativo en donde el personal demostró en las respuestas brindadas que sí contaban con carteleras pero no sabían exactamente en donde se encontraban ubicadas.

Diseño de boletín informativo semanal, con el objetivo de mantener a los trabajadores actualizados con base a información relevante, esta propuesta se obtuvo por medio del método cuantitativo por medio de la encuesta en donde la gráfica demuestra que uno de los métodos más utilizados para el traslado de la información es por medio de boca en boca, en donde se crean rumores y no información verídica.

2.8 Actividades para la operatividad de la estrategia

2.8.1 Propuesta 1

Boletín informativo

El boletín tiene como objetivo informar sobre las últimas novedades y acontecimientos importantes y/o relevantes, este se enviará por medio del correo institucional e impreso para posteriormente ser colocado en las carteleras informativas.

Este tiene como fin mantener a los trabajadores de la Secretaría informados sobre los sucesos internos y externos más relevantes, de esta manera se evitarán los rumores y especulaciones ya que es una manera formal de traslado de información.

El boletín informativo debe ser actualizado semanalmente con información recaudada por el personal de comunicación.

Se presentaron 4 diseños de boletín informativo a las autoridades de la Secretaría Ejecutiva para posteriormente hacer partícipes a los empleados en la votación y elección del diseño en el que serán publicadas las noticias.

2.8.2 Propuesta 2

Cartelera informativa

La cartelera es una herramienta de comunicación que tiene como objetivo principal informar sobre algún hecho, es una herramienta amigable con la economía ya que no requiere de mayor inversión para mantener informado al personal de manera inmediata y puede ser renovada constantemente.

Existen dos tipos básicos de carteleras:

“Mensaje único”, son las carteleras que manejan un solo tema, y la “cartelera sectorizada”, estas son las que manejan diversos temas.

Se propone renovar y colocar la cartelera informativa “sectorizada” ya que permite colocar varios temas al mismo tiempo, considerando tomar en cuenta no saturar al lector de información.

Las carteleras serán colocadas en un lugar visible para todos los trabajadores de la Secretaría Ejecutiva, manejará información constantemente actualizada y de interés, evitando de esta manera la desinformación dentro de las instalaciones.

2.8.3 propuesta 3

Presentación institucional

Es importante mantener el fortalecimiento de la identidad corporativa por lo que se transmitirá la visión, misión y objetivos en la televisión ubicada en la recepción de la Secretaría Ejecutiva con el fin de informar y tener claridad de lo que se maneja en esta identidad.

El uso de la televisión dentro de las instituciones, organizaciones etcétera. Es una manera actualizada y tecnológica de transmitir información.

2.9 Financiamiento

La Secretaría Ejecutiva no cuenta con un presupuesto específico para atender necesidades de comunicación y divulgación, por lo que únicamente brindó apoyo con la impresión semanal de los boletines informativos, con la instalación de las carteleras y la transmisión de la presentación institucional.

El financiamiento del diseño del boletín, la elaboración de la presentación institucional, y la asesoría comunicacional fue propia, ya que no cuentan con un presupuesto destinado a la comunicación institucional.

2.10 Presupuesto

Para cumplir con el plan estratégico de comunicación planteado en este trabajo se recomienda la ejecución de las propuestas planteadas.

A continuación, se presenta el presupuesto para realizar el plan estratégico de comunicación interno para la Secretaría Ejecutiva.

Propuesta 1 Boletín informativo			
Descripción	Cantidad	Costo	Total
Diseño	1	Q 300.00	Q 300.00
Elaboración de boletín informativo	4 al mes	0.00	0.00
Impresión	8 al mes	1.00	8.00
Hojas papel bond	8 al mes	0.25	2.00
Propuesta 2 Cartelera informativa			
Instalación	2	Q 0.00	Q 0.00
Tarugos	8	0.50	4.00
Tornillos	8	0.50	4.00
Barreno	1	849.00	849.00
Publicaciones	semanal	0.00	0.00
Propuesta 3 Presentación institucional			
Elaboración de presentación	1	Q 300.00	Q 300.00
Transmisión	Diaria	0.00	0.00
USB	1	60.35	60.35
Asesoría comunicacional			
Asesoría comunicacional	1	Q 1,000.00	Q 1,000.00
TOTAL			Q 2,527.35

Fuente: Melissa Fortuny

2.11 Beneficiarios

Esta estrategia de comunicación interna propone actividades y herramientas que mejorarán la organización y comunicación de la Secretaría Ejecutiva, y de esta manera exista una comunicación rápida y efectiva que será de beneficio para los trabajadores.

Reforzará el conocimiento de los trabajadores de la Secretaría Ejecutiva, por lo que se pretende un compromiso por parte de los empleados para incrementar la eficiencia, conocimiento y buen clima laboral.

Se prevé disminuir la información informal que existe dentro de la misma e implementar una nueva metodología para el traslado de enunciados.

2.12 Recursos humanos

Para la ejecución de esta estrategia de comunicación se requiere la colaboración de las siguientes personas:

Tabla 3 Recursos humanos

Nombre	Puesto	Actividad
MA. José María Torres	Coordinador EPSL de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala	Supervisar el proceso de EPSL
MA. Evelin Morazán	Coordinadora EPSL de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala	Supervisar el proceso de EPSL
Lic. Walter Pérez	Asesor de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala	Dirigir y asesorar el proceso de fase diagnóstica de proyecto de comunicación interno para la Secretaría Ejecutiva
Lic. Krista Ramírez	Asesora de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala	Dirigir y asesorar el proceso de fase plan estratégico y ejecución de proyecto de comunicación interno para la Secretaría Ejecutiva
Ing. Oscar Argueta	Director de la Secretaría Ejecutiva	Aprobar propuestas comunicacionales internos para la Secretaría Ejecutiva

Lic. Veraliz Martínez	Encargada de Comunicación Social de la Secretaría Ejecutiva de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia	Orientar sobre la institución
Estuardo	Encargado de informática de la Secretaría Ejecutiva de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia	Colaboración con ejecución de propuesta 3
Astrid	Asistente de dirección de la Secretaría Ejecutiva de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia	Apoyo en cuanto a comunicación vía autoridades con epesista
Melissa Fortuny	Epesista de ciencia de la comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala	Elaboración de plan estratégico de comunicación interno para la Secretaría Ejecutiva

Fuente: Melissa Fortuny

2.13 Áreas geográficas de acción

La estrategia de comunicación interna se implementará en las instalaciones de la Secretaría Ejecutiva de la zona 9 de la ciudad de Guatemala.



Oficinas centrales de la Secretaría Ejecutiva de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia

Fuente: Institución

a) Se elaborará un diseño de boletín informativo con información relevante de la semana que será enviado de manera virtual a los correos institucionales y de manera impresa que será colocado en las carteleras informativas.

b) Se instalará una cartelera informativa ubicada en el área de la cafetería para la publicación de boletín informativo, cartelera de cumpleaños y/o otros anuncios de importancia para todo el personal de la Secretaría Ejecutiva.

c) Se transmitirá la visión, misión y objetivos de la Secretaría Ejecutiva en el televisor instalado en el área de recepción de la Secretaría Ejecutiva.

2.14 Cuadro comparativo de la estrategia

Tiene como objetivo implementar distintas herramientas de comunicación para crear una mejor comunicación y ambiente laboral dentro de la Secretaría.

Elaborar un plan estratégico que contribuya a una comunicación interna efectiva.

Tabla 4 Cuadro comparativo

Actividad o producto comunicacional	Objetivos específicos	Presupuesto	Recurso humano	Área geográfica de impacto	Beneficiarios	Fecha de ejecución
Boletín informativo	Mantener informado al personal de la Secretaría para evitar rumores y/o especulaciones	Q.310.0	Personal del área de comunicación social	Correos institucionales y cartelera informativa ubicada en el área de cafetería y pasillo que se dirige hacia el parqueo	Empleados de la Secretaría Ejecutiva	17/8/2020
Cartelera informativa	Reinstalación de carteleras informativas Colocar información actualizada en un lugar que sea visible para el personal de la Secretaría Ejecutiva	Q.857.00	Departamento de servicios generales Encargados de todas las áreas de la Secretaría Ejecutiva	Área de cafetería Entrada de corredor	Empleados de la Secretaría Ejecutiva	19/8/2020
Presentación institucional	Hacer uso de la televisión instalada en la recepción de la Secretaría Ejecutiva transmitiendo la visión, misión y objetivos.	Q.360.35	Encargado de informática para la transmisión diaria de esta información	Recepción de la Secretaría Ejecutiva	Empleados de la Secretaría Ejecutiva	24/8/2020

Fuente: Melissa Fortuny

CAPITULO 3

3. Informe de ejecución de estrategia de comunicación interna en la Secretaría Ejecutiva de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia (SE-ICMSJ)

3.1 Boletín informativo

3.1.1 Objetivo de la actividad

El boletín informativo tiene como objetivo mantener a los trabajadores de la Secretaría Ejecutiva informados de manera formal sobre los acontecimientos y novedades importantes internas y externas de la institución.

3.1.2 Medio utilizado

El boletín informativo será enviado por medio del correo institucional a todos los trabajadores de la Secretaría Ejecutiva y será impreso para posteriormente ser colocado en las carteleras informativas de las instalaciones ubicadas en z.9 de la ciudad de Guatemala.

3.1.3 Área geográfica de impacto

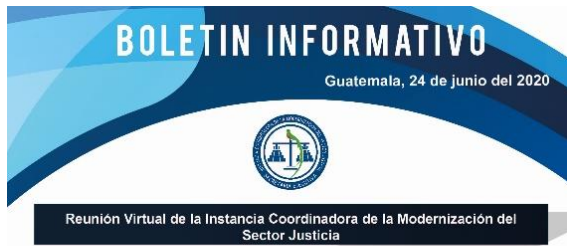
La creación del boletín informativo será de mayor impacto para los trabajadores de la Secretaría Ejecutiva ubicada en la zona 9 de la ciudad de Guatemala ya que en esta área el boletín será enviado por correo institucional y también será de manera impresa colocado en las carteleras informativas.

3.1.4 Presupuesto invertido en esta acción

Tabla 5 presupuesto boletín

Boletín informativo			
Descripción	Cantidad	costo	total
Diseño	1	Q 300.00	Q 300.00
Elaboración	4 al mes	0.00	0.00
Impresión	8 al mes	1.00	8.00
Hojas papel bond	8 al mes	0.25	2.00
TOTAL			Q 310.00

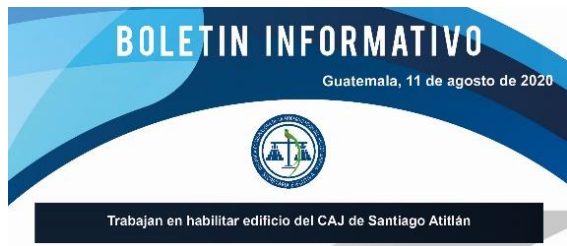
3.1.5 Comprobación del material



Con el propósito de dar respuesta de manera coordinada a las necesidades en las instituciones del Sector Justicia, los integrantes de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia continúan laborando, manteniendo sus reuniones de manera virtual, en la cual participa el Secretario Ejecutivo de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia quien se encarga de ejecutar las decisiones tomadas por los más altos funcionarios de las instituciones que conforman la misma, siendo ellos, la Presidente del Organismo Judicial, el Ministro de Gobernación, la Fiscal General y Jefe del Ministerio Público, el Director del Instituto de la Defensa Pública Penal, la directora del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito y como invitada Permanente el Director del Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala.



Trabajar en el proyecto para contar con un único casillero electrónico para Instituciones del Sector Justicia, es una de las prioridades del trabajo de la Mesa Tecnológica de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia, misma en la cual participan funcionarios de las áreas informática/ tecnológica del Organismo Judicial, Ministerio Público, Ministerio de Gobernación, Instituto de la Defensa Pública Penal, Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala, Colegio de Abogados y Notarios de Guatemala y Secretaría Ejecutiva de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia. Asimismo, revisar y definir los mecanismos de coordinación para Casilleros y Notificaciones Electrónicas, verificar necesidades y establecer mecanismos para capacitación interinstitucional del procedimiento de videoconferencias, fueron parte de los puntos de agenda tratados en la reunión virtual de la Mesa Tecnológica el pasado 09 de julio de 2020. Se eligió al Ingeniero Oscar Argueta Director General de la Secretaría Ejecutiva de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia como Coordinador de la Mesa Tecnológica contando con el acompañamiento del Ingeniero Olito Sanzco, Coordinador Informático del Ministerio Público.



Con el objetivo de establecer si es viable la habilitación del edificio del Centro de Administración de Justicia –CAJ– ubicado en Santiago Atitlán, Sololá. Autoridades de la Secretaría Ejecutiva de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia, asistieron a una reunión de trabajo con diputados de la Comisión de Descentralización y Desarrollo del Congreso de la República, el Alcalde Municipal de Santiago Atitlán y delegados de la Coordinación Nacional para la Reducción de Desastres –CONRED–.



El objetivo de dicha reunión de trabajo es buscar en conjunto el mecanismo viable para la posible reapertura del edificio del Centro de Administración de Justicia, mismo que fue deshabilitado por la CONRED luego del paso de la tormenta Stan en el año 2005 que destruyó el área de Panabaj donde se encuentran las instalaciones.

A la presente fecha los servicios de justicia se prestan en Santiago Atitlán, pero las instituciones alquilan diferentes espacios, la habilitación del edificio beneficiaría a la población especialmente porque tendría acceso a los servicios de justicia en un mismo lugar.



1. Presentación y análisis de la propuesta del Proyecto 'Modelo de Atención Integral para las Mujeres Víctimas de Violencia -MAIMI' que busca implementarse en la Ciudad Capital, tomando en cuenta que el departamento de Guatemala ocupa el primer lugar en violencia contra la mujer.

Esta es una nueva modalidad de servicio de justicia en un solo lugar, que tiene como objetivo el acceso a los servicios sociales y empoderamiento económico, que contribuyen a romper el ciclo de la violencia.

2. Presentación del Programa de Prevención de la Violencia y el Delito contra Mujeres, Niñez y Adolescencia –PREVI en seguimiento a las actividades planificadas con las Instituciones que conforman la Instancia para los meses de Agosto a Octubre del año 2020, así como el nivel de ejecución. PREVI es implementado en los departamentos de Escuintla, Suchitopéquez y Retalhuleu, financiado por Unión Europea y Cooperación Española.

3. Implementación de Mesas de Coordinación Interinstitucional con la finalidad de analizar y buscar medidas de solución para mitigar el impacto de riesgo en las instalaciones del Centro de Administración de Justicia del Cantón Panabaj Santiago Atitlán, Sololá.



3.2 Cartelera informativa

3.2.1 Objetivo de la actividad

La cartelera informativa es una herramienta utilizada con el objetivo de informar a un grupo de personas sobre diversos temas en general. Esta mantendrá informado al personal de la Secretaría Ejecutiva de manera inmediata ya que la información colocada será renovada constantemente.

3.2.2 Medio utilizado

Las carteleras informativas serán instaladas en áreas visibles como lo es la cafetería y el pasillo que se dirige hacia el parqueo de la Secretaría.

3.2.3 Área geográfica de impacto

Las carteleras informativas serán colocadas en lugares visibles para que logren su objetivo que es el mantener a los trabajadores informados constantemente. Se colocará una en el área de cafetería ya que es el área que todos los trabajadores visitan diariamente, y otra en el pasillo que se dirige hacia el parqueo de las instalaciones de la Secretaría Ejecutiva ubicada en la z.9 de la ciudad Capital.

3.2.4 Presupuesto invertido en esta acción

Tabla 6 presupuesto cartelera

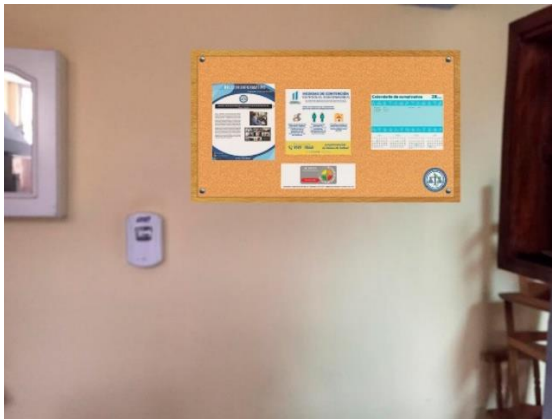
Cartelera informativa			
instalación	2	Q 0.00	Q 0.00
tarugos	8	1.00	8.00
tornillos	8	0.50	4.00
barreno	1	849.00	849.00
publicaciones	semanal	0.00	0.00
TOTAL			Q812.00

3.2.5 Comprobación del material

ANTES



DESPUES



3.3 Presentación institucional

3.3.1 Objetivo de la actividad

El uso de la televisión ubicada en la recepción de la Secretaría Ejecutiva tiene como objetivo transmitir la visión, misión y objetivos para lograr reforzar el conocimiento de los trabajadores e informar al público en general que ingrese a las instalaciones de esta.

3.3.2 Medio utilizado

La presentación de la visión, misión y objetivos serán transmitidos por medio de una televisión ubicada en la recepción de la Secretaria Ejecutiva.

3.3.3 Área geográfica de impacto

Hombres y mujeres empleados de la Secretaría Ejecutiva que residen en la ciudad capital y municipios aledaños, así como también personas que visiten las instalaciones para realizar algún tipo de gestión.

3.3.4 Presupuesto invertido en esta acción

Tabla 7 presupuesto presentación institucional

Presentación institucional			
Elaboración de presentación	1	Q 300.00	Q 300.00
Transmisión	Diaria	0.00	0.00
USB	1	60.35	60.35
TOTAL			Q 360.35

3.3.5 Comprobación del material

ANTES



DESPUES



3.4 Programación y calendarización

No	Actividad	Hora	Fecha
1	Elaboración y entrega de informes de Fase Propedéutica, más investigación de campo inicial.	-	Semana 1 y 2 de marzo 2020
2	Videoconferencia informativa sobre “Creatividad para Radio” impartida por Lic. Yoshiro Gómez	17:30hrs	05-05-20
3	Videoconferencia sobre “Comunicación Organizacional” impartida por Licenciada Brenda Chacón	18:00hrs	06-05-20
4	Videoconferencia sobre “Comunicación en tiempos de crisis” impartida por Licenciado Jonathan Mejía	18:00hrs	08-05-20
5	Videoconferencia sobre “Los grandes Retos de nuestra profesión ante la crisis mundial y las nuevas tecnologías” impartida por Lic. Sergio Rinaldi	18:00hrs	12-05-20
6	Videoconferencia sobre “Árbol de Problemas y el FODA” impartida por Licenciada Sandra de Corzo	18:00hrs	13-05-20
7	Videoconferencia sobre “Redacción de objetivos para diagnóstico y estrategia de Comunicación” impartida por Máster Walter Pérez.	18:00hrs	15-05-20
8	Videoconferencia informativa sobre “Herramientas Digitales para la Nueva Comunicación” impartida por Dr. José Ma. Torres	17:30hrs	16-05-20
9	Entrega de carta de solicitud de prácticas a Recursos Humanos de la Secretaría Ejecutiva.	-	20-05-20
10	Videoconferencia sobre “Enfoque Cualitativo y Cuantitativo” impartida por Licenciada Krista Ramírez	18:00hrs	
11	Entrevista por medio de <i>Zoom</i> con encargada de del área de comunicación social de la Secretaría Ejecutiva Licda. Veraliz Martínez.	14:50hrs	22-05-20
12	Videoconferencia informativa sobre “Análisis de recopilación de datos” impartida por M.A Evelin Morazán.	18:00hrs	
13	Solicitud de apoyo para elaboración de propuestas de afiches sobre campaña de “Prevención de la violencia y el delito contra mujeres, niñez y adolescencia” por parte de la Secretaría Ejecutiva.	-	24-05-20
14	Envío de encuesta a trabajadores de la Secretaría Ejecutiva por medio de Google Drive.		
15	Entrega carta de aceptación de prácticas por parte de Secretaría Ejecutiva.	-	26-05-20
16	Videoconferencia sobre “Herramientas digitales para la nueva comunicación” impartida por Licenciado Mynor Martínez	18:00hrs	
17	Videoconferencia informativa sobre “Barrera de la comunicación” impartida por M.A Evelin Morazán.	18:00hrs	27-05-20
18	Entrega digital de “Diagnostico de comunicación”.	-	29-05-20

19	Videoconferencia informativa sobre “Eficiencia de la Expresión Verbal en Video Conferencias Académicas” Impartida por Dr. José María Torres	18:00hrs	29-05-20
20	Propuestas de campaña de comunicación a Secretaría Ejecutiva.	-	05-06-20
21	Videoconferencia informativa sobre “Segunda fase de informe del EPSL” impartida por Dr. Torres.	18:00hrs	
22	Solicitud de fotografías del interior de las instalaciones de la Secretaría Ejecutiva con el fin de conocer la distribución de las áreas y el tipo de comunicación impresa que utilizan.	-	17-06-2
23	Videoconferencia sobre “La radio en línea en la Nueva Era Digital” impartida por Publicista Raúl Urbina.	18:00hrs	07-07-20
24	Entrega física de “Diagnostico y estrategia de comunicación”	-	31-07-20
25	Entrega de papelería de inscripción de EPS.		
26	Videoconferencia informativa impartida por Dr. Torres.	18:00hrs	06-08-20
27	Videoconferencia sobre “salud y seguridad ocupacional y normas complementarias para la prevención de COVID-19 en los lugares de trabajo” impartida por Víctor Figueroa.	18:00hrs	07-08-20
28	Videoconferencia sobre “Desarrollo del plan de comunicaciones” impartida por el Lic., Fernando Lucero he invitado.	18:00hrs	11-08-20
29	Videoconferencia sobre “Herramientas digitales para la ejecución del plan de comunicación” impartida por el Lic. Mynor Martínez.	17:30hrs	12-08-20
30	Videoconferencia sobre “Manejo de herramientas digitales y medios de comunicación en la actualidad” impartida por Laura Archila he invitado.	18:00hrs	15-08-20
31	Videoconferencia sobre “Creando contenidos para redes sociales” impartida por M.A.Marvin sarmientos.	18:00hrs	17-08-20
32	Videoconferencia sobre “Herramientas para estrategias de comunicación digital efectivas” impartida por Nancy Pivaral he invitado.	19:00hrs	19-08-20
33	Videollamada sobre “Presentación de propuestas de comunicación” con Director Ing. Oscar Argueta, Secretaria Astrid Molineros y jefe de informática Estuardo, de la Secretaría Ejecutiva de la Instancia Coordinadora.	7:00hrs	20-08-20
33	Videoconferencia sobre “El proceso de la estrategia de comunicación desde su concepto hasta la aplicación” impartida por Ana Villagrán he invitado.	18:00hrs	
34	Reunión informativa sobre “EPS” impartida por Dr. Torres y M.A.Evelin Morazán.	17:00hrs	21-08-20
35	Videoconferencia sobre “La importancia de la comunicación interna en tiempos de crisis” impartida por Licda. Brenda Chacón he invitado.	18:00hrs	24-08-20
36	Videoconferencia sobre “¿Como evaluar mi proyecto de comunicación?” impartida por M.A.Evelin Hernández.	18:00hrs	26-08-20
37	Aprobación y ejecución de presentación institucional	-	27-08-20
38	Entrega de presentación institucional a Secretaria Ejecutiva		

39	Videoconferencia sobre “Organizar, controlar y concluir” impartida por Licda.Krista Ramírez.	18:00hrs	28-08-20
40	Evaluaciones de los informes-presentaciones individuales.	-	14-30 de sept del 2020
41	Presentación de proyecto	16:00hrs	25-09-20
42	Impresión final de informe empastado con CD´s	-	Semana 1 de oct 2020
43	Finalización del EPS de Licenciatura-Entrega de notas a Control Académico.	-	15-10-20

3.5 Conclusiones

Según el diagnóstico realizado a la Secretaría Ejecutiva se pudo observar que existen elementos fundamentales que son importantes implementar para lograr mejorar los canales de comunicación que ya existen y de esta manera disminuir la comunicación informal que existe.

Con el objetivo de mejorar el clima laboral, las relaciones interpersonales y fortalecer el conocimiento de los empleados de la Secretaría Ejecutiva es importante mejorar las debilidades en cuanto a los canales de comunicación.

Según la entrevista realizada a la persona encargada de comunicación social, todo se encuentra muy bien en cuanto a la comunicación dentro de las instalaciones, sin embargo, al momento de realizar la encuesta a los trabajadores de la Secretaría se reflejaron distintos resultados en donde se manifestaron inquietudes y se pudo observar que no existía un buen manejo de las herramientas de comunicación ya existentes.

La comunicación es un recurso muy importante para el funcionamiento adecuado en todas las organizaciones e instituciones, es importante que haya una buena comunicación tanto interna como externa.

Esta propuesta de estrategia de comunicación interna propone herramientas que mejoraran la comunicación y el conocimiento de los empleados de la Secretaría Ejecutiva con lo que se pretende comprometerlos con la institución para incrementar la eficiencia en las labores que tienen a su cargo.

Para el buen manejo de los canales de comunicación, se implementará un boletín informativo semanal, con el fin de mantener informados a los empleados de la Secretaría sobre todas las actividades llevadas a cabo durante la semana y otra información que las autoridades consideren pertinentes.

Con la reinstalación de la cartelera informativa se pretende mantener la comunicación formal y disminuir los rumores entre empleados.

La implementación de visión, misión y objetivos en la recepción de la Secretaría reforzará la imagen institucional y de esta manera se hará uso de la tecnología que ya se poseía, pero no era utilizada de una manera efectiva.

La comunicación efectiva es directa, clara y fácil de comprender enfocada directamente al grupo objetivo.

3.6 Recomendaciones

- Las propuestas planteadas se deben completar e ir adaptando y/o mejorando de acuerdo con las necesidades que presente la Secretaría Ejecutiva.
- Continuar fortaleciendo la comunicación interna e identificando fallas que se vayan generando conforme pasa el tiempo.
- Implementar capacitaciones y charlas informativas que fortalezcan el conocimiento de los empleados de la Secretaría Ejecutiva.
- Reactivar las redes sociales de la institución y generar contenido constantemente para mayor conocimiento del público en general en cuanto a la Secretaría.

Referencias

(s.f.). Obtenido de <http://seij.gob.gt/>

Capriotti, P. (2013). *Planificación estratégica de la imagen corporativa*. Málaga, España: IIRP .

David, F. R. (1997). *Conceptos de administración estratégica*. Mexico: Prentice Hall.

Delgado, R. (2005). *Crea Comunicaciones*. Obtenido de <https://www.creacomunicaciones.com/por-que-importante-diagnostico-comunicacion/>

DÍAZ, M. J. (2006). La comunicacion interna como herramienta estratégica al servicio de las organizaciones. *EduPsykhé. REVISTA DE PSICOLOGÍA Y PSICOPEDAGOGÍA*, 29.

Garcia, J. (1998). Comunicacion interna.

Herrero, A. G. (2007). Crisis. (C. Tejada, Entrevistador)

Martinez, V. (26 de mayo de 2020). Comunicacion interna en la Secretaría Ejecutiava. (M. Fortuny, Entrevistador)

plataforma de voluntariado de españa. (s.f.). Obtenido de https://www.solucionesong.org/img/foros/4c8ddf9bb43a2/Elaboracion_plan_de_comunicacion_PPVE.pdf

Roberto Hernandez Sampieri, C. F. (1998). *metodología de la investigación*. Mexico: McGraw-Gil.

Rojas, O. (2002). La comunicacion en momentos de crisis. *Razon y palabra*.

Sánchez, D. C. (2016). *iugm*. Obtenido de <https://iugm.es>

seij. (s.f.). Obtenido de <http://seij.gob.gt/>

Velasco, A. M. (1988). comunicacio organizacional practica.

Yang, K. &. (2008). *Handbook of Research Methods in Public Administration*. Florida: CRC press.

ANEXOS

Encuesta



Encuesta

Análisis de la comunicación interna en la Secretaría Ejecutiva de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia

Con la finalidad de identificar, determinar y analizar los medios y la situación comunicacional interna y externa de la Secretaría Ejecutiva de la ICMSJ, se le invita a responder las siguientes preguntas que forman parte de un diagnóstico comunicacional del proyecto final del Ejercicio Profesional Supervisado de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Los resultados serán importantes para el apoyo del futuro manejo de la comunicación interna de la Secretaría Ejecutiva de la ICMSJ.

El manejo de los datos es estrictamente confidencial.

Agradecemos su participación.

*Obligatorio

Genero *

Femenino
Masculino

Rango de edad *

De 18-25 años
De 26-35 años
De 36-45 años
De 46 años en adelante

Departamento *

Tu respuesta

Antes de la pandemia del COVID-19 ¿Sabe usted si la Secretaría Ejecutiva de la ICMSJ contaba con un código de higiene para todos sus empleados? *

si

no
No es de mi conocimiento

Si su respuesta anterior fue “No es de mi conocimiento”. ¿Por qué considera que no cuenta con esta información?

Falta de información
Falta de interés

¿Qué medios utilizan para recibir la información de las actualizaciones laborales, temas de interés, actividades, etc.? *

Verbal
Digital
Escrita
Impresa

¿La Secretaría Ejecutiva de la ICMSJ cuenta con una cartelera informativa? *

Si
No

Si su respuesta anterior fue sí. ¿Sabe en qué lugar localizar la cartelera informativa?

Tu respuesta

¿Considera que la pandemia del COVID-19 ha aportado mejoras en la comunicación interna de la secretaria? *

Si, ha mejorado
No, sigue igual
Empeoró

¿De qué manera le gustaría recibir la información en cuanto a temas en general? *

Correo institucional
Material impreso
verbal

¿La Secretaría Ejecutiva de la ICMSJ cuenta con áreas de desinfección (gel, *Lysol*, etc.)? *

Si
No

¿Las áreas de desinfección están debidamente señalizadas?

Si
No

¿La Secretaría Ejecutiva de la ICMSJ cuenta con un protocolo de seguridad en caso de una emergencia similar a esta? *

Si
No

¿La Secretaría Ejecutiva de la ICMSJ implementa capacitaciones, talleres o charlas informativas a sus empleados? *

Si
No

¿Considera que las capacitaciones, talleres o charlas informativas son fundamentales para el manejo, acción y conocimiento de emergencias? *

Si
No

Fotografías



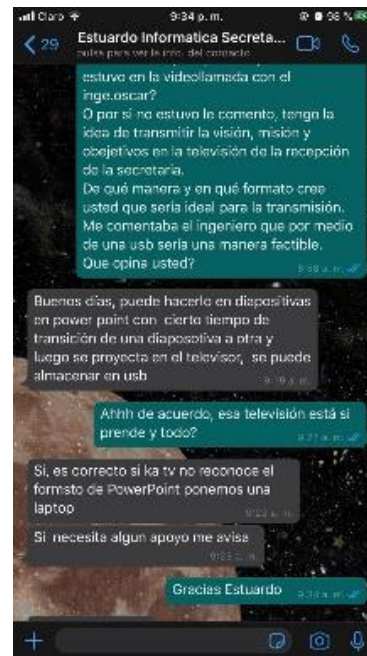
Conversaciones con encargado de recursos humanos de la Secretaría Ejecutiva
Licenciado David
Fuente: Melissa Fortuny



Conversaciones con el Director Ejecutivo de la Secretaría Ejecutiva
Ingeniero Oscar Argueta
Fuente: Melissa Fortuny



Conversaciones con asistente de dirección de la Secretaría Ejecutiva
Astrid.
Fuente: Melissa Fortuny



Conversaciones con encargado de informática de la Secretaría Ejecutiva
Estuardo
Fuente: Melissa Fortuny

Llamadas por *zoom*



Entrevista por medio de *Zoom* el día 26 de mayo del 2020 a la encargada de comunicación social de la Secretaría Ejecutiva
Licenciada Veraliz Martínez

Fuente: Melissa Fortuny



Videoconferencia por medio de Zoom con el Director Ejecutivo de la Secretaría Ejecutiva Ingeniero Oscar Argueta
El jueves 20 de agosto del 2020

Fuente: Melissa Fortuny

Propuestas de diseño de boletín informativo

Propuesta 1

BOLETIN INFORMATIVO

Guatemala de la Asunción, mes 2020



Titular de noticia

Cuerpo de noticia

>Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet dolore magna aliquam erat volutpat. Ut wisi enim ad minim veniam, quis nostrud exerci tation ullamcorper suscipit lobortis nisl ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis autem vel eum iriure dolor in hendrerit in vulputate velit esse molestie consequat, vel illum dolore eu feugiat nulla facilisis at vero eros et accumsan et iusto odio dignissim qui blandit praesent luptatum zzril delenit augue duis dolore te feugait nulla facilisi. Lorem ipsum dolor sit amet, cons ectetuer adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tinci-

+

+

+

+

Titular de noticia

Cuerpo de noticia

>Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet dolore magna aliquam erat volutpat. Ut wisi enim ad minim veniam, quis nostrud exerci tation ullamcorper suscipit lobortis nisl ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis autem vel eum iriure dolor in hendrerit in vulputate velit esse molestie consequat, vel illum dolore eu feugiat nulla facilisis at vero eros et accumsan et iusto odio dignissim qui blandit praesent luptatum zzril delenit augue duis dolore te feugait nulla facilisi. Lorem ipsum dolor sit amet, cons ectetuer adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet dolore magna aliquam erat volutpat.

+

+

+

+

+

+

 Sav. 8-44 zona 9

 udise.info@sej.gob.gt

 2247 7500

[HTTP://SEJ.GOB.GT/](http://sej.gob.gt/)
CS/BI-001-2018

BOLETIN INFORMATIVO

Guatemala de la Asunción, mes 2020



Titular de noticia

Titular de noticia

Cuerpo de noticia

>Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet dolore magna aliquam erat volutpat. Ut wisi enim ad minim veniam, quis nostrud exerci tation ullamcorper suscipit lobortis nisl ut aliquip ex ea com-

Cuerpo de noticia

>Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet dolore magna aliquam erat volutpat. Ut wisi enim ad minim veniam, quis nostrud exerci tation ullamcorper suscipit lobortis nisl ut aliquip ex ea com-

+

+

+

+

+

+

 Sav. 8-44 zona 9

 udise.info@sej.gob.gt

 2247 7500

[HTTP://SEJ.GOB.GT/](http://sej.gob.gt/)
CS/BI-001-2018

Propuesta 2

BOLETIN INFORMATIVO

Guatemala de la Asunción, mes 2020

Titular de noticia

Cuerpo de noticia
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet dolore magna aliquam erat volutpat. Ut wisi enim ad minim veniam, quis nostrud exerci tation ullamcorper suscipit lobortis nisl ut aliquip ex ea com-

Titular de noticia

Cuerpo de noticia
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet dolore magna aliquam erat volutpat. Ut wisi enim ad minim veniam, quis nostrud exerci tation ullamcorper suscipit lobortis nisl ut aliquip ex ea commodo consequat.

Titular de noticia

Cuerpo de noticia
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet dolore magna aliquam erat volutpat. Ut wisi enim ad minim veniam, quis nostrud exerci tation ullamcorper suscipit lobortis nisl ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis autem vel eum iriure

Titular de noticia

Cuerpo de noticia
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet dolore magna aliquam erat volutpat. Ut wisi enim ad minim veniam, quis nostrud exerci tation ullamcorper suscipit lobortis nisl ut aliquip ex ea commodo consequat.

Sav. 8-44 zona 9
 udise.info@seij.gob.gt
 2247 7500

HTTP://SEIJ.GOB.GT/

BOLETIN INFORMATIVO

Guatemala de la Asunción, mes 2020

Titular de noticia

Cuerpo de noticia

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet dolore magna aliquam erat volutpat. Ut wisi enim ad minim veniam, quis nostrud exerci tation ullamcorper suscipit lobortis nisl ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis autem vel eum iriure dolor in hendrerit in vulputate velit esse molestie consequat, vel illum dolore eu feugiat nulla facilisis at vero eros et accumsan et iusto odio dignissim qui blandit praesent luptatum zzril delenit augue duis dolore te feugait nulla facilisi. Lorem ipsum dolor sit amet, cons ectetuer adipiscing elit, sed diam

Titular de noticia

Cuerpo de noticia

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet dolore magna aliquam erat volutpat. Ut wisi enim ad minim veniam, quis nostrud exerci tation ullamcorper suscipit lobortis nisl ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis autem vel eum iriure dolor in hendrerit in vulputate velit esse molestie consequat, vel illum dolore eu feugiat nulla facilisis at vero eros et accumsan et iusto odio dignissim qui blandit praesent luptatum zzril delenit augue duis dolore te feugait nulla facilisi. Lorem ipsum dolor sit amet, cons ectetuer adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet

Sav. 8-44 zona 9
 udise.info@seij.gob.gt
 2247 7500

HTTP://SEIJ.GOB.GT/

Propuesta 3

BOLETIN INFORMATIVO

Guatemala de la Asunción, mes 2020

Titular de noticia

Cuerpo de noticia
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet dolore magna aliquam erat volutpat. Ut wisi enim ad minim veniam, quis nostrud exerci tation ullamcorper suscipit lobortis nisl ut aliquip ex ea com-

Titular de noticia

Cuerpo de noticia
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet dolore magna aliquam erat volutpat. Ut wisi enim ad minim veniam, quis nostrud exerci tation ullamcorper suscipit lobortis nisl ut aliquip ex ea commodo consequat.

Titular de noticia

Cuerpo de noticia
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet dolore magna aliquam erat volutpat. Ut wisi enim ad minim veniam, quis nostrud exerci tation ullamcorper suscipit lobortis nisl ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis autem vel eum iriure

Titular de noticia

Cuerpo de noticia
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet dolore magna aliquam erat volutpat. Ut wisi enim ad minim veniam, quis nostrud exerci tation ullamcorper suscipit lobortis nisl ut aliquip ex ea commodo consequat.

5av. 8-44 zona 9

udise.info@seij.gob.gt

2247 7500

SECRETARÍA EJECUTIVA

[HTTP://SEIJ.GOB.GT/](http://seij.gob.gt/)

BOLETIN INFORMATIVO

Guatemala de la Asunción, mes 2020

Titular de noticia

Cuerpo de noticia
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet dolore magna aliquam erat volutpat. Ut wisi enim ad minim veniam, quis nostrud exerci tation ullamcorper suscipit lobortis nisl ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis autem vel eum iriure dolor in hendrerit in vulputate velit esse molestie consequat, vel illum dolore eu feugiat nulla facilisis at vero eros et accumsan et iusto odio dignissim qui blandit praesent luptatum zzril delenit augue dui dolore te feugait nulla facilisi. Lorem ipsum dolor sit amet, cons ectetuer adipiscing elit, sed diam

Titular de noticia

Cuerpo de noticia
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet dolore magna aliquam erat volutpat. Ut wisi enim ad minim veniam, quis nostrud exerci tation ullamcorper suscipit lobortis nisl ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis autem vel eum iriure dolor in hendrerit in vulputate velit esse molestie consequat, vel illum dolore eu feugiat nulla facilisis at vero eros et accumsan et iusto odio dignissim qui blandit praesent luptatum zzril delenit augue dui dolore te feugait nulla facilisi. Lorem ipsum dolor sit amet, cons ectetuer adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet

5av. 8-44 zona 9

udise.info@seij.gob.gt

2247 7500

SECRETARÍA EJECUTIVA

[HTTP://SEIJ.GOB.GT/](http://seij.gob.gt/)

Propuesta 4

BOLETIN INFORMATIVO

Guatemala de la Asunción, mes 2020



Titular de noticia

Cuerpo de noticia
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet dolore magna aliquam erat volutpat. Ut wisi enim ad minim veniam, quis nostrud exerci tation ullamcorper suscipit lobortis nisl ut





Titular de noticia

Cuerpo de noticia
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet dolore magna aliquam erat volutpat. Ut wisi enim ad minim veniam, quis nostrud exerci tation ullamcorper suscipit lobortis nisl ut aliquip ex ea commodo consequat.




Titular de noticia

Cuerpo de noticia
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet dolore magna aliquam erat volutpat. Ut wisi enim ad minim veniam, quis nostrud exerci tation ullamcorper suscipit lobortis nisl ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis autem vel eum




Titular de noticia

Cuerpo de noticia
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet dolore magna aliquam erat volutpat. Ut wisi enim ad minim veniam, quis nostrud exerci tation ullamcorper suscipit lobortis nisl ut




Sav. 8-44 zona 9

udise.info@sej.gob.gt

2247 7500

[HTTP://SEJ.GOB.GT/](http://sej.gob.gt/)

BOLETIN INFORMATIVO

Guatemala de la Asunción, mes 2020



Titular de noticia

Cuerpo de noticia
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet dolore magna aliquam erat volutpat. Ut wisi enim ad minim veniam, quis nostrud exerci tation ullamcorper suscipit lobortis nisl ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis autem vel eum iriure dolor in hendrerit in vulputate velit esse molestie consequat, vel illum dolore eu feugiat nulla facilisis at vero eros et accumsan et iusto odio dignissim qui blandit praesent luptatum zzril delenit augue duis dolore te feugait nulla facilisi. Lorem ipsum dolor sit amet, cons ectetur adipiscing elit, sed diam




Titular de noticia

Cuerpo de noticia
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet dolore magna aliquam erat volutpat. Ut wisi enim ad minim veniam, quis nostrud exerci tation ullamcorper suscipit lobortis nisl ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis autem vel eum iriure dolor in hendrerit in vulputate velit esse molestie consequat, vel illum dolore eu feugiat nulla facilisis at vero eros et accumsan et iusto odio dignissim qui blandit praesent luptatum zzril delenit augue duis dolore te feugait nulla facilisi. Lorem ipsum dolor sit amet, cons ectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet





Sav. 8-44 zona 9

udise.info@sej.gob.gt

2247 7500

[HTTP://SEJ.GOB.GT/](http://sej.gob.gt/)

Propuestas campaña de “prevención de la violencia y el delito contra mujeres, niñez y adolescencia”

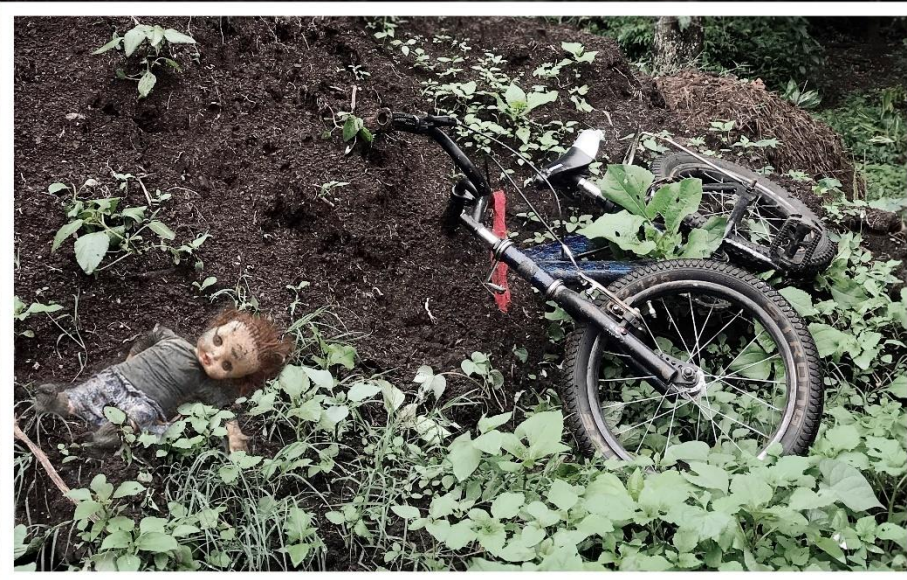
Propuesta 1



**YA NO TENGAS MIEDO
¡DENUNCIA!**



TÚ PUEDES EVITARLO



DENUNCIA

Propuesta 4



- Toma de fotografías
- Edición de fotografías
- Diseño de afiches
- Creación de mensajes

Cotización

Lifestyle Studio / USB

MEMORIA USB 16GB SANDISK - ULTRA FLAIR

PRECIO: Q60.35

CANTIDAD: 1

Añadir al carrito Comprar ahora

Novex / tarugos

Tarugo plastico expansivo 14 1

IMAGEN NO DISPONIBLE

1

Q0.50 UNI

AGREGAR AL CARRITO VER DISPONIBILIDAD

Cemaco / barreno

ROTOMARTILLO INDUSTRIAL 1/2 PLG 600W BOSCH

Q 849.99

CANTIDAD: 1

AGREGAR A MI CARRITO

- Marca: BOSCH
- Tipo: Rotomartillo
- Uso: Industrial
- Velocidad Variable: Si tiene torque variable
- Torque Variable: Sin torque variable
- Velocidad: 3000 rpm
- Uso máximo diario: 6 h
- Materiales para Trabajar: Plástico, madera, metal y concreto
- Golpes: 48000 gpm

BOLETIN INFORMATIVO

Guatemala, 24 de junio del 2020



Reunión Virtual de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia

Con el propósito de dar respuesta de manera coordinada a las necesidades en las instituciones del Sector Justicia, los integrantes de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia continúan laborando, manteniendo sus reuniones de manera virtual, en la cual participa el Secretario Ejecutivo de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia quien se encarga de ejecutar las decisiones tomadas por los más altos funcionarios de las instituciones que conforman la misma, siendo ellos, la Presidente del Organismo Judicial, el Ministro de Gobernación, la Fiscal General y Jefe del Ministerio Público, el Director del Instituto de la Defensa Pública Penal, la directora del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito y como invitado Permanente el Director del Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala.



5av. 8-44 zona 9
secretaria.info@seij.gob.gt
2247 7500

[HTTP://SEIJ.GOB.GT](http://seij.gob.gt)

BOLETIN INFORMATIVO

Guatemala, 14 de Julio de 2020



Reunión Mesa Tecnológica

Trabajar en el proyecto para contar con un único casillero electrónico para Instituciones del Sector Justicia, es una de las prioridades del trabajo de la Mesa Tecnológica de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia, misma en la cual participan funcionarios de las áreas informática/ tecnológica del Organismo Judicial, Ministerio Público, Ministerio de Gobernación, Instituto de la Defensa Pública Penal, Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala, Colegio de Abogados y Notarios de Guatemala y Secretaría Ejecutiva de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia.

Asimismo, revisar y definir los mecanismos de coordinación para Casilleros y Notificaciones Electrónicas, verificar necesidades y establecer mecanismos para capacitación interinstitucional del procedimiento de videoconferencias, fueron parte de los puntos de agenda tratados en la reunión virtual de la Mesa Tecnológica el pasado 09 de julio de 2020.

Se eligió al Ingeniero Oscar Argueta Director General de la Secretaría Ejecutiva de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia como Coordinador de la Mesa Tecnológica contando con el acompañamiento del Ingeniero Otto Santizo, Coordinador Informático del Ministerio Público.



5av. 8-44 zona 9

secretaria.info@seij.gob.gt

2247 7500

[HTTP://SEIJ.GOB.GT](http://seij.gob.gt)

BOLETIN INFORMATIVO

Guatemala, 11 de agosto de 2020



Trabajan en habilitar edificio del CAJ de Santiago Atitlán



Con el objetivo de establecer si es viable la habilitación del edificio del Centro de Administración de Justicia –CAJ- ubicado en Santiago Atitlán, Sololá. Autoridades de la Secretaría Ejecutiva de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia, asistieron a una reunión de trabajo con diputados de la Comisión de Descentralización y Desarrollo del Congreso de la República, el Alcalde Municipal de Santiago Atitlán y delegados de la Coordinación Nacional para la Reducción de Desastres –CONRED-



El objetivo de dicha reunión de trabajo es buscar en conjunto el mecanismo viable para la posible reapertura del edificio del Centro de Administración de Justicia, mismo que fue deshabilitado por la CONRED luego del paso de la tormenta Stan en el año 2005 que destruyó el área de Panabaj donde se encuentran las instalaciones.

A la presente fecha los servicios de justicia se prestan en Santiago Atitlán, pero las instituciones alquilan diferentes espacios, la habilitación del edificio beneficiaría a la población especialmente porque tendría acceso a los servicios de justicia en un mismo lugar.



5av. 8-44 zona 9



secretaria.info@seij.gob.gt



2247 7500

[HTTP://SEIJ.GOB.GT](http://seij.gob.gt)

BOLETIN INFORMATIVO

Guatemala, 24 de agosto de 2020



Reunión de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia en donde fueron abordados diversos temas interinstitucionales siendo estos:

1. Presentación y análisis de la propuesta del Proyecto “Modelo de Atención Integral para las Mujeres Víctimas de Violencia –MAIMI- que busca implementarse en la Ciudad Capital, tomando en cuenta que el departamento de Guatemala ocupa el primer lugar en violencia contra la mujer.

Esta es una nueva modalidad de servicio de justicia en un solo lugar, que tiene como objetivo el acceso a los servicios sociales y empoderamiento económico, que contribuyen a romper el ciclo de la violencia.

2. Presentación del Programa de Prevención de la Violencia y el Delito contra Mujeres, Niñez y Adolescencia –PREVI- en seguimiento a las actividades planificadas con las Instituciones que conforman la Instancia para los meses de Agosto a Octubre del año 2020, así como el nivel de ejecución. PREVI es implementado en los departamentos de Escuintla, Suchitepéquez y Retalhuleu, financiado por Unión Europea y Cooperación Española.

3. Implementación de Mesas de Coordinación Interinstitucional con la finalidad de analizar y buscar medidas de solución para mitigar el impacto de riesgo en las instalaciones del Centro de Administración de Justicia del Cantón Panabaj Santiago Atitlán, Sololá.



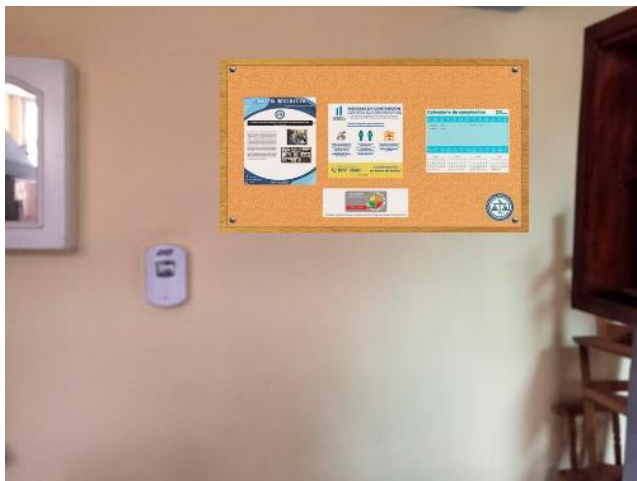
 5av. 8-44 zona 9

 secretaria.info@sejj.gob.gt

 2247 7500

[HTTP://SEJJ.GOB.GT](http://sejj.gob.gt)

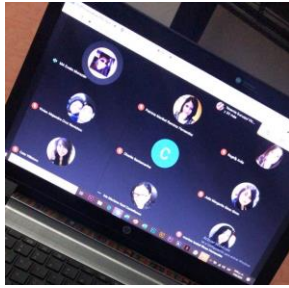
Cartelera informativa



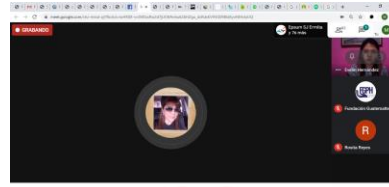
Presentación institucional



Videoconferencias



22-05-20



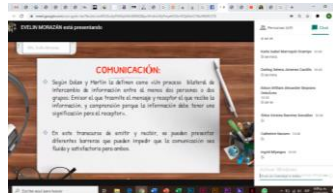
Videoconferencia informativa sobre "Análisis de recopilación de datos" impartida por M.A Evelin Morazán.

26-05-20



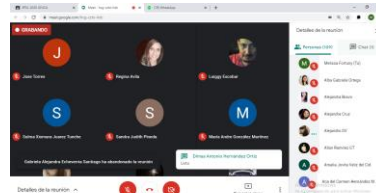
Videoconferencia sobre "Herramientas digitales para la nueva comunicación" impartida por Licenciado Mynor Martínez.

27-05-20



Videoconferencia informativa sobre "Barrera de la comunicación" impartida por M.A Evelin Morazán.

05-06-20



Videoconferencia informativa sobre "Segunda fase de informe del EPSL" impartida por Dr. Torres.

07-07-20

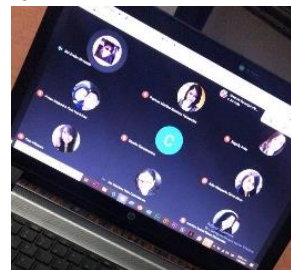


Videoconferencia sobre "La radio en línea en la Nueva Era Digital" impartida por Publicista Raúl Urbina.

13-07-20

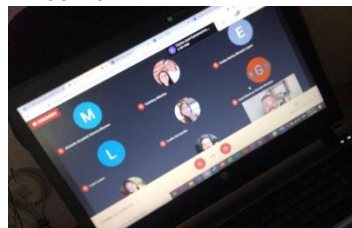


07-08-20



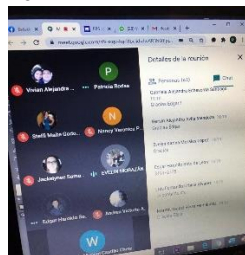
Videoconferencia sobre "salud y seguridad ocupacional y normas complementarias para la prevención de COVID-19 en los lugares de trabajo" impartida por Víctor Figueroa.

12-08-20



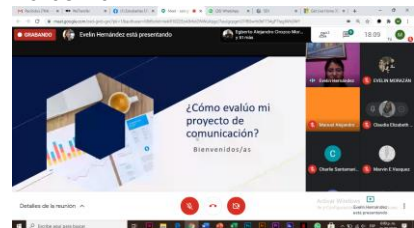
Videoconferencia sobre "Herramientas digitales para la ejecución del plan de comunicación" impartida por el Lic. Mynor Martínez.

21-08-20



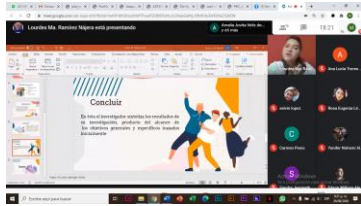
Reunión informativa sobre "EPS" impartida por Dr. Torres y M.A.Evelin Morazán.

26-08-20

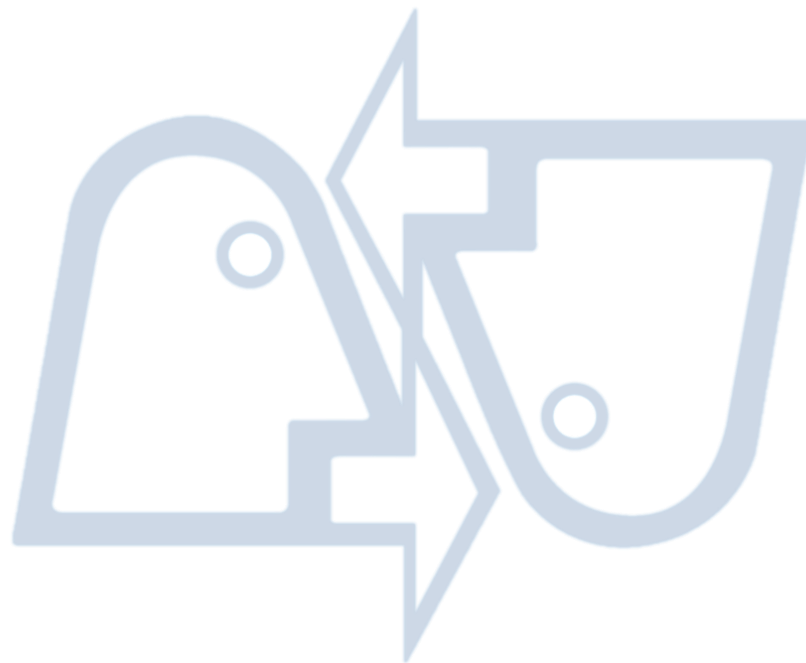


Videoconferencia sobre "¿Como evaluar mi proyecto de comunicación?" impartida por M.A.Evelin Hernández.

28-08-20



Videoconferencia sobre "Organizar, controlar y concluir".? impartida por Lourdes Ramírez.



Comunicación

creando futuro