

Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Ejercicio Profesional Supervisado



**Diagnóstico y ejecución del plan de comunicación interna para el fortalecimiento del Sistema Alerta Alba-Keneth en la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia.**

Ana Virginia Gálvez Cifuentes

Licenciada en Ciencias de la Comunicación

Guatemala, octubre 2022

Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Ejercicio Profesional Supervisado

**Diagnóstico y ejecución del plan de comunicación interna para el fortalecimiento del Sistema Alerta Alba-Keneth en la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia.**

Ana Virginia Gálvez Cifuentes

Previo a optar al título de:  
Licenciada en Ciencias de la Comunicación

Asesora:  
M.A. Evelin Morazán Gaitán

Guatemala, octubre 2022

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

**Director**

Lic. César Augusto Paiz Fernández

**Consejo Directivo**

**Representantes Docentes**

Dr. Marco Julio Ochoa España  
M.A. Silvia Regina Miranda López

**Representantes Estudiantiles**

José Guillermo Herrera López  
Gerardo Iván Porres Bonilla

**Representante de Egresados**

M.Sc. Ana Cecilia del Rosario Andrade de Fuentes

**Secretario**

M.A. Héctor Arnoldo Salvatierra

**Comisión de EPS de Licenciatura**

**Coordinador**

M.A. Luis Pedroza Gaytán

**Supervisoras**

M.A. Evelin Morazán Gaitán  
M.A. Evelin Hernández  
Lcda. Krista María Ramírez  
Lcda. Brenda Yanira Chacón

**Supervisores**

M.A. Marvin Sarmientos Yuman  
M.A. Edgar Martínez García  
Lic. Mynor René Martínez y  
Lic. Luis Fernando Lucero



Guatemala, octubre 17 de 2022

EPSLG4.11

Estudiante de EPS de Licenciatura  
**Ana Virginia Gálvez Cifuentes**  
Carné 201502874  
Presente.

Para su conocimiento y efectos se hace constar que:

Luego de evaluado su trabajo académico impreso y de manera virtual titulado: **“Diagnóstico y ejecución del plan de comunicación interna para el fortalecimiento del Sistema Alerta Alba-Keneth en la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia”**, 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 y su entrega de forma digital en un total de (6) ejemplares en CD's con el documento incluido en formato PDF, los cuales deberá entregar una copia a la Institución o Empresa donde realizó su EPS, un CD a la Biblioteca Central, una copia para su trámite de colegiado y el resto a la coordinación de EPS de Licenciatura para posteriormente ser entregados, Biblioteca Flavio Herrera y Secretaría de la ECC.

Sin más que hacer constar:

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



M.A Luis Arturo Pedroza Gaytán  
Coordinador

M.A. Evelin Morazán Gaitán  
Supervisora

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

(502) 2418-8920





Guatemala, 8 de febrero 2022

EPSL-2022

**Kevin Alberto López Oliva**  
**Secretario**  
**Ana Maricela Herrera Monterroso**  
**Subsecretaria**  
**Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia**  
**Presente.**

Reciban un cordial saludo por parte de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

A través de la presente se extiende la solicitud para autorizar el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación del/la estudiante: **Ana Virginia Gálvez Cifuentes** con número de registro académico **201502874** y Carné **3477243960101** quién manifestó el deseo de realizar su práctica profesional en su prestigiosa institución y para tal efecto se requiere lo siguiente:

- Extender una carta de aceptación en papel membretado, firmado y sellado.
- Proporcionar apoyo al/la estudiante en lo referente a proveer información y autorización para actividades propias del programa.
- Asignar a un representante que labore en la empresa/institución como responsable directo del/la estudiante practicante.
- Brindar al estudiante la apertura que le permita desarrollar cada una de las fases del EPS de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación (Diagnóstico, Plan y Ejecución de un proyecto de comunicación).
- Autorizar que el/la estudiante incluya toda la información que se derive del presente Ejercicio Profesional Supervisado a través de un documento de informe final (IFEPS) el cual será publicado en las instancias que corresponde (Bibliotecas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Biblioteca de la Escuela de Ciencias de la Comunicación "Flavio Herrera", colegio de Humanidades, así como una copia interna en la Coordinación del EPS de Licenciatura).
- Autorizar que se supervise la práctica profesional por parte de los docentes supervisores.
- Garantizar, para el resguardo del/la estudiante, el cumplimiento de las normas sanitarias correspondientes a la actual pandemia covid-19.

Atentamente,



**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**

**M.A. Luis Pedroza**

Coordinador EPS de Licenciatura

Cel. 42178224 / 55028866

Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Edificio M2, Ciudad Universitaria USAC  
Zona 12, Ciudad de Guatemala, C.A.

[www.comunicacion.usac.edu.gt](http://www.comunicacion.usac.edu.gt)

(502) 2418-8920



Copia estudiante / supervisor



M. A. Luis Pedroza  
Coordinador EPS de Licenciatura  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Su despacho

Magister Pedroza:

Me dirijo a usted con relación a la solicitud de fecha 8 de febrero de 2022, en la cual se requiere autorizar el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación de la estudiante Ana Virginia Gálvez Cifuentes con número de registro académico 201502874 y carné 3477243960101, en esta institución.

Atendiendo a lo anterior, se extiende el presente oficio de aceptación y hago de su conocimiento lo siguiente:

- Se proporcionará apoyo a la estudiante en lo referente a proveer información y autorización para actividades propias del programa.
- Se asigna a Nestor Alejandro Torres Alvarado - Subdirector de Producción y Logística, como representante y responsable directo de la estudiante practicante.
- Se brinda al estudiante la apertura que le permita desarrollar cada una de las fases del EPS de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación (Diagnóstico, Plan y Ejecución de un proyecto de comunicación).
- Se autoriza que el estudiante incluya toda la información que se derive del presente EPS a través de un documento de informe final (IFEPS) el cual será publicado en las instancias que corresponde (Bibliotecas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Biblioteca de la Escuela de Ciencias de la Comunicación "Flavio Herrera", Colegio de Humanidades, así como una copia interna en la Coordinación del EPS de Licenciatura).
- Se autoriza que se supervise la práctica profesional por parte de los docentes universitarios.
- Se garantiza para el resguardo de la estudiante, el cumplimiento de las normas sanitarias correspondientes a la actual pandemia covid-19.

Sin otro particular me suscribo de usted, con muestra de mi consideración y estima.


Deferentemente,



SUBSECRETARÍA DE COMUNICACIÓN  
SOCIAL DE LA PRESIDENCIA



Cc. Archivo  
MH/fg



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



## DEDICATORIA

**A Dios**, por su misericordia y bondad cada mañana, por acompañarme en cada momento, darme sabiduría y fuerzas para seguir. Gracias por ser fuente de inspiración y creatividad.

**A mis padres:** Por ser mi pilar, por su amor incondicional. Gracias por su ejemplo de lucha y perseverancia, por guiarme en el camino de la honorabilidad, con principios, valores, sobre todo a ser una persona esforzada y valiente. El triunfo es nuestro, si se pudo ¡Lo logramos! Los amo infinito.

**A mi prometido**, quién me ha brindado su amor, ternura y comprensión, gracias por creer en mí, apoyarme y motivarme a lo largo de todo este proceso, desde que Dios te puso en mi camino has sido mi motor para avanzar, te amo.

**A mis hermanos:** Por enseñarme a ser fuerte, tener carácter, liderazgo y sobre todo motivarme a continuar con mis estudios.

**A mis amigas**, Janeth y Luisa por estar hasta el final de la carrera, son parte fundamental para terminar esta etapa. Gracias por ser mi lugar seguro, por su solidaridad, complicidad y compartirme su conocimiento, gracias por acompañarme en mi crecimiento personal y profesional.

**A mis compañeros de la universidad**, Andy, Johny, Katty, Abimael, Gladis, Gabo, Jose, Álvaro y Diego por acompañarme en diferentes momentos de mi vida universitaria, gracias por las experiencias únicas que me regalaron, porque las risas no faltaron.

**A mis tías:** Lucy, Martha y Maddie, por estar para mí y mi familia, gracias por formar una parte especial de este camino, por mostrarme su bondad, generosidad y cariño.





## AGRADECIMIENTOS

**A Universidad de San Carlos de Guatemala**, Mi casa de estudios, por brindarme la oportunidad de obtener conocimientos y herramientas para desarrollarme profesionalmente.

**A Escuela de Ciencias de la Comunicación**, por formar mi carrera profesional, por enseñarme un mundo nuevo de conocimientos, por permitirme conocer a catedráticos y compañeros que influyeron en mi aprendizaje.

**A mi asesora**, máster Evelin Morazán Gaitán, por aceptarme en su grupo de trabajo, gracias por su paciencia, palabras de ánimos y dedicación al momento de enseñar, sin duda llegar hasta este punto no hubiese sido posible sin usted.

**A la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia**, por abrirme las puertas de su institución para forjarme profesionalmente, especial agradecimiento a Néstor Torres y Carlos Yong por compartir sus conocimientos y experiencias, gracias por su apoyo.

**Al pueblo de Guatemala**, por permitirme estudiar, gracias a sus impuestos tuve la oportunidad de recibir educación universitaria, espero retribuir a la sociedad, lo mucho que me fue dado en estos años de carrera.



## Índice

Índice de figuras .....	i
Índice de tablas .....	ii
Índice de Anexos .....	iii
Introducción .....	iv
Justificación.....	v
Antecedentes .....	vii
Capítulo 1 .....	1
Diagnóstico de Comunicación.....	1
1.1    La institución .....	1
1.2    Perfil institucional.....	1
1.3    Ubicación geográfica.....	2
1.4    Origen e historia.....	3
1.5    Integración y alianzas estratégicas .....	4
1.6    Departamentos o dependencias de la institución.....	7
1.7    Organigrama de la empresa.....	10
1.8    Misión .....	11
1.9    Visión.....	11
1.10   Objetivos institucionales .....	11
1.10.1   Objetivo general .....	11
1.10.2   Objetivos específicos.....	11
1.10.3   Objetivos estratégicos .....	12
1.10.4   Objetivos del Sistema de Alerta Alba-Keneth.....	12
1.11   Público objetivo .....	13
1.12   Diagnóstico .....	13
1.12.1   Pregunta de investigación.....	14
1.12.2   Objetivo general .....	15
1.12.3   Objetivos específicos.....	15
1.13   Metodología.....	15
1.13.1   Tipos de investigación.....	15
1.13.2   Enfoques.....	17
1.13.3   Técnicas e instrumentos de recolección .....	18
1.13.4   Interpretación de los resultados .....	33
1.14   FODA comunicacional .....	50



1.15	Problemas Detectados .....	52
1.16	Planteamiento del problema comunicacional.....	52
1.17	Indicadores de Éxito .....	53
1.18	Límites y Alcances de la investigación.....	53
1.18.1	Alcances .....	53
1.18.2	Límites .....	53
1.19	Cronograma del diagnóstico .....	54
1.20	Proyecto a desarrollar .....	54
Capítulo 2	.....	55
Plan estratégico de Comunicación.....		55
2.1	Plan de comunicación .....	55
2.2	Elementos comunicacionales .....	55
2.2.1	La comunicación .....	55
2.2.2	Elementos de la comunicación.....	56
2.2.3	Comunicación organizacional .....	59
2.2.4	Comunicación externa.....	59
2.2.5	Comunicación interna .....	59
2.3	Objetivos del plan de Comunicación .....	61
2.4	Estrategia .....	61
2.5	Actividades y acciones de la estrategia.....	64
2.5.1	Propuesta 1: Guía de características físicas.....	64
2.5.2	Propuesta 2: Capacitación a la Policía Nacional Civil .....	64
2.5.3	Propuesta 3: Banner de referencias de características físicas .....	65
2.5.4	Propuesta 4: Trifoliar informativo Alerta Alba-Keneth .....	65
2.5.5	Propuesta 5: Capacitación unida Alba-Keneth SCSP.....	66
2.5.6	Propuesta 6: Taller SCSP .....	66
2.6	Público objetivo .....	67
2.7	Mensaje clave .....	67
2.8	Indicadores de las acciones .....	67
2.9	Recurso Humano.....	68
2.10	Financiamiento y presupuesto.....	69
2.11	Beneficiarios .....	69
2.12	Áreas Geográficas de Acción.....	70
2.13	Cuadro operativo de estrategia.....	70
2.14	Cronograma del Plan de comunicación.....	71



Capítulo 3 .....	72
Ejecución del plan de Comunicación .....	72
3.1    Informe de ejecución.....	72
3.1.1    Taller .....	72
3.1.2    Capacitación a la unidad Alba-Keneth de la Secretaría.....	75
3.1.3    Guía de características físicas.....	77
3.1.4    Banner herramienta en toma de denuncia .....	79
3.2    Cronograma .....	81
Conclusiones .....	82
Recomendaciones.....	83
Referencias Bibliográficas.....	84
Anexos.....	86





## Índice de figuras

Figura 1: Logo Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia .....	1
Figura 2: Mapa de ubicación .....	2
Figura 3: Integración y Alianzas Estratégicas .....	4
Figura 4 Organigrama de la institución .....	10
Figura 5: Instituciones receptoras de denuncias .....	25
Figura 6: Modalidad de la denuncia .....	26
Figura 7: Datos de denuncias por PNC .....	27
Figura 8: Datos de denuncias por PGN .....	27
Figura 9: Datos de denuncias por MP .....	28
Figura 10: Genero.....	33
Figura 11: Edad del personal de la PNC.....	34
Figura 12: Valores de servicio y solidaridad PNC .....	35
Figura 13: modalidad de denuncia PNC.....	36
Figura 14: Primera acción a realizar por la PNC.....	37
Figura 15: A donde se traslada la información después de tomar la denuncia .....	38
Figura 16: Boletines compartidos por PNC.....	39
Figura 17: Como hacen llegar a la PCN los boletines de los NNA de parte del Sistema .....	40
Figura 18: Comunicación de boletines entre las estaciones de la policía .....	41
Figura 19: Actividades operativas y ejecutoras de la Unidad operativa del Sistema de Alerta Alba-Keneth .....	42
Figura 20: Edades de búsqueda del Sistema de Alerta Alba-Keneth.....	43
Figura 21: Características importantes en la búsqueda de un niño .....	44
Figura 22: Indique el color avellana.....	45
Figura 23: Describa la complexión corporal .....	46
Figura 24: Herramienta o aplicación para escanear.....	47
Figura 25: Dispuesto a tener capacitaciones.....	48
Figura 26: Dispuesto a utilizar una guía como herramienta .....	49
Figura 27: elementos de la comunicación .....	58
Figura 28: Beneficiarios .....	69
Figura 29: Taller- Evidencia del material.....	74
Figura 30: Capacitación- Evidencia del material.....	76
Figura 31: Guía de Características Físicas.....	78
Figura 32: Banner- evidencia del material.....	80



## Índice de tablas

Tabla 1: Integración de instituciones en el Sistema de Alerta Alba-Keneth.....	5
Tabla 2 Guía de observación .....	20
Tabla 3: Cronograma del diagnóstico.....	54
Tabla 4: Estrategia de comunicación.....	62
Tabla 5: Guía de características físicas.....	64
Tabla 6: Capacitación a la Policía Nacional Civil .....	64
Tabla 7: Banner de referencia de características físicas .....	65
Tabla 8: Trifoliar informativo Alerta Alba-Keneth .....	65
Tabla 9: Capacitación unidad Alba-Keneth SCSP .....	66
Tabla 10: Taller .....	66
Tabla 11: indicadores de acciones .....	67
Tabla 12: Recurso Humano .....	68
Tabla 13: Presupuesto .....	69
Tabla 14: Cuadro operativo de estrategia .....	70
Tabla 15: Cronograma del plan de comunicación .....	71
Tabla 16: Taller - Presupuesto utilizado.....	72
Tabla 17: Guía de características físicas - Presupuesto .....	77
Tabla 18: Banner - Presupuesto.....	79
Tabla 19: Cronograma general .....	81



## Índice de Anexos

Anexo 1: Guía de Observación.....	86
Anexo 2: Encuesta.....	88
Anexo 3 Grupo focal .....	94
Anexo 4: Instalaciones de la institución.....	95
Anexo 5: entrevista a sub estación PNC.....	96
Anexo 6: cotización.....	97
Anexo 7: Supervisión en institución SCSP .....	100
Anexo 8: Taller de Autocuidado .....	101
Anexo 9: Capacitación terminología de personas con discapacidad .....	102
Anexo 10: Guía de características físicas .....	103



## **Introducción**

La Coordinadora del Sistema de Alerta Alba-Keneth, es el conjunto de acciones coordinadas y articuladas entre instituciones públicas, que permiten agilizar y lograr la localización y resguardo de los niños, niñas o adolescentes que han sido sustraídos o que se encuentren desaparecidos.

La Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia y la Policía Nacional Civil son parte de este sistema y una pieza fundamental en el desarrollo de las actividades. A grandes rasgos se puede mencionar que la Policía Nacional Civil tiene la responsabilidad en la toma de la denuncia y de las acciones de búsqueda inmediata, la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia por su lado recibe el oficio de activación que contiene la denuncia y fotografía para la elaboración, difusión y socialización del boletín.

Este diagnóstico y ejecución del plan de comunicación consta de 3 capítulos, el primer capítulo contiene el perfil institucional, la pregunta de investigación, los objetivos del diagnóstico y la metodología que se utilizó para recolectar la información, al final del capítulo se tiene la interpretación de resultados para plantear el problema y pasar al plan estratégico de la comunicación (cap 2) el contenido de la segunda parte se compone de definiciones conceptuales que respalden los objetivos y actividades de la estrategia, en la última (Cap.3) parte está la ejecución del plan de comunicación.

En este trabajo el objetivo general del diagnóstico busca describir el proceso de comunicación que hay en la Coordinadora del Sistema de Alerta Alba-Keneth al momento de recibir las denuncias de los niños desaparecidos y que es trasladada a la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia y el objetivo del plan de comunicación el objetivo es fortalecer la comunicación interna de la Policía Nacional Civil y la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia en su participación en la Coordinadora Nacional del Sistema de Alerta Alba-Keneth.





## Justificación

El diagnóstico de comunicación es una fase indagatoria, viene de la necesidad de mejorar situaciones que no están bien o que pueden desarrollarse de manera más eficiente, el diagnóstico plantea el problema de investigación y objetivos para lograr evidenciar la situación actual y conseguir cambios positivos.

La importancia del diagnóstico en la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia se debe a la inmediatez con que se debe de realizar las acciones de la Alerta Alba- Keneth, el proceso de comunicación organizacional debe ser eficiente para poder accionar lo más pronto posible a las responsabilidades que le corresponde a la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia y a cada institución de la integración del sistema.

En diagnóstico se determinó que la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia se enfrenta con barreras de comunicación al momento de desempeñar su trabajo como parte de la Coordinadora del Sistema de Alerta Alba-Keneth en las que se puede mencionar, barreras de canal, idiomáticas, culturales y psicológicas.

Las actividades propuestas en el plan estratégico de comunicación buscan mejorar la comunicación organizacional interna de la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia junto con la Policía Nacional Civil para establecer protocolos de toma de denuncia, consignar una información clara y específica que ayude a mejorar la productividad y rendimiento de las instituciones.

La ejecución del plan estratégico de comunicación tiene como fin fortalecer la comunicación interna, brindar una mejor atención en los casos de emergencia de la población guatemalteca del Sistema de Alerta Alba-Keneth y localizar de forma inmediata y con vida al niño, niña o adolescente desaparecido.



El Diagnóstico y plan de comunicación define un grupo objetivo para la ejecución de las acciones estratégicas, cronograma de actividades y recursos económicos, por lo que se determina que el presente trabajo es viable en su realización.

El diagnóstico y ejecución del plan de comunicación interna para el fortalecimiento del Sistema Alerta Alba-Keneth en la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia, deja un antecedente para futuras investigaciones relacionadas con, características físicas de niños, niñas y adolescentes desaparecidos, denuncias, el Sistema de Alerta Alba-Keneth, Policía Nacional Civil y el perfil institucional de la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia.



## Antecedentes

En el trabajo de Max Roberto Bran Polanco del (2015) “Las experiencias de los estudiantes de la escuela de Ciencias de la Comunicación en la producción del noticiero gubernamental en línea "La ruta del cambio" de la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia de la República de Guatemala” trata del proceso general de preproducción, producción y post producción de la elaboración de un noticiero en línea del Gobierno de Guatemala.

Diez estudiantes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación tuvieron la oportunidad de formar parte del primer Taller Gubernamental, producto de un convenio firmado entre las autoridades de la Escuela de Ciencias de la Comunicación (ECC), la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia de la República de Guatemala (SCPR), los directores de la Radio Nacional TGW, Diario de Centro América (DCA) y la Agencia Guatemalteca de Noticias (AGN).

En “Diagnóstico y Estrategia de Comunicación Interna para fortalecer el clima laboral en la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia de la República Guatemala, SCSPR.” de Maritza Isabel Rivas (2020) indaga en la comunicación interna de esta institución como crear un clima laboral cordial, agradable.

Rivas determina que no hay un buen manejo de las redes sociales, propone y realiza capacitaciones para el manejo de redes sociales a los empleados de la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia.

En el (2018) Sydne Michelle Bishop Morales desarrolla un proyecto donde se mostró el fundamento teórico y la investigación que sustenta y aporta al desarrollo del proyecto para el Sistema de Alerta Alba-Keneth, también las técnicas y herramientas creativas utilizadas para llevarla a cabo con el fin de mejorar la comunicación visual del Sistema Alerta Alba-Keneth.



Se tuvo como objetivos concientizar, informar y capacitar a órganos del sector público, organizaciones no gubernamentales y sociedad civil que se involucren en la búsqueda de una NNA desaparecido, creó material audiovisual que sirve como campaña de concienciación, prevención y capacitación.



## Capítulo 1

### Diagnóstico de Comunicación

#### 1.1 La institución

Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia

*Figura 1: Logo Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia*



Fuente: Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia

#### 1.2 Perfil institucional

Como parte del Organismo Ejecutivo, la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia (SCSP) tiene como mandato dar apoyo a las funciones del Presidente de la República en materia comunicativa, dando cumplimiento al artículo 12 de la Ley del Organismo Ejecutivo, que establece: “La Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia tiene la función de servir como vínculo de información con los medios de comunicación social, y de formular, coordinar y ejecutar la política de comunicación del Gobierno de la República” (1997)



### 1.3 Ubicación geográfica

La Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia está ubicada en Sexta avenida y 6ª Calle, Zona 1, Palacio Nacional de la Cultura, Patio de la Paz.

El Palacio Nacional de la República de Guatemala hoy denominado “Palacio Nacional de la Cultura” desde sus inicios su principal objetivo era que fuera una sede de gobierno.

Actualmente La Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia comparte las instalaciones con Ministerio de Cultura y Deportes. El 90% de los servidores públicos de la Secretaría se encuentran utilizando las oficinas del Patio de la Paz y el resto del personal están en oficinas del tercer nivel del Edificio de Inguat, siendo estos los de Asesoría jurídica, auditoría interna, planificación, recursos humanos, monitoreo de medios y delegados de la Contraloría General de Cuentas.

*Figura 2: Mapa de ubicación*



Fuente: Google Maps



## 1.4 Origen e historia

La Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia tiene su origen a partir del 13 de noviembre de 1997 con el Decreto 114-97 del Congreso de la República, con este decreto entra en vigencia la “Ley del Organismo Ejecutivo” con el fin de garantizar el bien común, modernizar y hacer más eficiente la administración pública del Presidente de la República en donde se describe la organización, atribuciones y funcionamiento del Organismo Ejecutivo, en el artículo 8 de esta ley, se menciona la naturaleza de las Secretarías de la Presidencia como dependencias de apoyo a las funciones del Presidente de la República y en el artículo 12 señala las funciones específicas de la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia.

En el 2010 la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia entra a formar parte de la Coordinadora del Sistema de la Alerta Alba-Keneth, este sistema y el nombre del mismo nace de la historia de dos niños que fueron robados y encontrados sin vida. Alba Michelle España Díaz de ocho años de edad que desapareció en el año 2007 en Chiquimula y de Keneth Alexis López Agustín de cuatro años que desapareció en diciembre del 2009 en el departamento de Jalapa.

Luego de la presión social y de organizaciones civiles por el desenlace trágico de los menores Alba y Keneth, en septiembre del 2010 el Congreso de la República de Guatemala con urgencia nacional, en el decreto número 28-2010 se consideró lo que establece la Constitución de la República que es deber del Estado garantizar y proteger la vida humana, desde su concepción, así como la integridad y la seguridad de la persona y que los niños, niñas o adolescentes tienen derecho a la protección contra el secuestro, el tráfico, la venta y la trata, debido a eso se origina La Ley del Sistema de Alerta Alba-Keneth la cual es liderada por la Procuraduría General de la Nación y conformada por 6 instituciones más.

En La Ley del Sistema Alerta Alba-Keneth establece que “El sistema de Alerta Alba-Keneth es conjunto de acciones coordinadas y articulada entre instituciones públicas, que permiten agilizar y



lograr la localización y resguardo de los niños, niñas o adolescentes que han sido sustraídos o que se encuentren desaparecidos” (Congreso de la República de Guatemala, 2010)

La Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia tiene a su encargo la realización del boletín del niño, niña o adolescente como también de la divulgación de los medios de comunicación radial, televisiva, escritos y sociales oficiales, las fotografías de los menores sustraídos o desaparecidos.

### 1.5 Integración y alianzas estratégicas

La Coordinadora Nacional del Sistema de Alerta Alba-Keneth es integrada por 7 instituciones públicas y funciona entre la coordinación de las mismas.

*Figura 3: Integración y Alianzas Estratégicas*



Fuente: página web del Sistema de Alerta Alba-Keneth [www.albakeneth.gob.gt](http://www.albakeneth.gob.gt)





Tabla 1: Integración de instituciones en el Sistema de Alerta Alba-Keneth

<b>Coordinadora Nacional del Sistema de Alerta Alba-Keneth</b>	
<b>Institución pública</b>	<b>Función</b>
Procuraduría General de la Nación	A través de la Unidad Operativa del Sistema de Alerta Alba-Keneth, quien preside la coordinación, es encargada de planificar y dar seguimiento a las acciones de búsqueda, localización, resguardo y seguimiento del niño, niña y adolescente (NNA), que ha desaparecido o ha sido sustraído, así como acciones para la divulgación de la presente ley y de prevención. La unidad contará con un registro de información de todo el Sistema de Alerta Alba-Keneth que facilite la denuncia, información, seguimiento y búsqueda de casos.
Policía Nacional Civil	Es una de las instituciones que recibe las denuncias de los niños, niñas o adolescentes sustraídos o desaparecidos y comunica a Procuraduría General de la Nación sobre estas desapariciones. Elabora los informes circunstanciados de 6 horas. Ejecuta acciones de búsqueda, localización y resguardo de los niños, niñas o adolescentes sustraídos o desaparecidos. Realizar coordinaciones con la Dirección General de Migración.
Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia	De acuerdo con el artículo 7 del Decreto 28-2010 establece que esta institución debe realizar la elaboración del boletín del niño, niña o adolescente (NNA) desaparecido o sustraído como también de la divulgación de los medios de comunicación radial, televisión escritos y sociales oficiales, las fotografías de menores desaparecidos.



<p>Ministerio Público</p>	<p>Recibe denuncias de niños, niñas o adolescentes, NNA, sustraídos o desaparecidos, y comunicar a Procuraduría General de la Nación sobre estas. Ejecuta acciones de búsqueda, localización y resguardo de los NNA sustraídos o desaparecidos, posterior a la activación de la alerta Alba-Keneth. También es encargada de ejercer la persecución penal en contra de quienes resulten responsables de la sustracción o la desaparición del niño, niña o adolescente.</p>
<p>Dirección General de Migración</p>	<p>Tiene bajo su cargo realizar las coordinaciones necesarias a efecto que se dé a conocer en sus sedes fronterizas, puertos y aeropuertos las fotografías, datos y características del niño, niña y adolescente que haya sido sustraído, a efecto de tomar las medidas para localizarlo y evitar su traslado a otro país.</p>
<p>Secretaría contra la Violencia Sexual, Explotación y trata de Personas (SVET)</p>	<p>Realiza actividades de asesoría y recomendación de acciones en la lucha contra la violencia sexual, explotación y trata de personas, así como las demás funciones que se contemplan en el Decreto 9-2009 Ley Contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas, esta institución brinda abrigo y protección a aquellos niños, niñas y adolescentes víctimas de los delitos de violencia sexual, explotación y trata de personas, siempre que medie un proceso judicial.</p>
<p>Ministerio de Relaciones exteriores</p>	<p>Encargado de replicar la Alerta que la Unidad Operativa le notifique como Alerta Internacional, ante las autoridades competentes del país de tránsito y/o destino en donde se presuma pueda encontrarse el NNA.</p>

Fuente: página web del Sistema de Alerta Alba-Keneth [www.albakeneth.gob.gt](http://www.albakeneth.gob.gt)



## 1.6 Departamentos o dependencias de la institución

El acuerdo gubernativo número 207-2011 deroga el Decreto número 114-97 y establece el reglamento orgánico interno de la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia, el cual es vigente a la fecha, donde señala la naturaleza, competencia, objetivos y la organización administrativa (2011)

### I. Organización administrativa

- Dirección superior: Despacho del Secretario de Comunicación Social de la Presidencia de la República; Este ocupa el mayor grado jerárquico dentro la estructura organizativa, le corresponde funciones como ser el portavoz del Presidente de la República. Impulsar y ejecutar toda acción o programa que tienda a informar públicamente respecto a las actividades del Gobierno.
- Despacho del subsecretario de Comunicación Social de la Presidencia de la República: El Subsecretario es el funcionario encargado del despacho por ausencia del Secretario. Dirige las actividades administrativas, controla y desarrollar la planificación y ejecución de la producción del trabajo informativo y divulgativo de la Secretaría.

### II. Administración General

Es la responsable de la desarrollar e implementar nuevos procesos y programas de trabajo, administrativos de control interno necesarios para lograr el mejor rendimiento de la Secretaría.

- Unidad de Recursos Humanos:  
Dirige las gestiones de aplicación, admisión gestión y desarrollo de personal. Garantiza el cumplimiento de los derechos, obligaciones y prohibiciones a las que están sujetos los servidores de la Secretaría.



- **Unidad de Administración Financiera:**  
Ejecuta y controla la formulación del presupuesto general de ingresos y gastos de la Secretaría.
- **Unidad de Servicios Generales:**  
Dirige y coordina las operaciones del mantenimiento del equipo y vehículos de la Secretaría.
- **Unidad de Informática:**  
Coordina, supervisa y mantiene los sistemas informáticos y hardware con los que cuenta la institución
- **Unidad de Adquisiciones:**  
Controla y supervisa las adquisiciones de bienes y contratación de los servicios.
- **Dirección de Información y Prensa:**  
Procesa toda la información coyuntural y estratégica que se genera en el Organismo Ejecutivo, para difundirla de forma noticiosa hacia los diferentes medios de comunicación.
- **Dirección de Producción y Logística:**  
Diseña campañas, festivales y actividades propias de la comunicación de Estado; supervisar la realización y producción de material audiovisual y radiofónico; organiza y coordina cobertura en cuanto al montaje de los diversos eventos públicos y giras del Presidente, Vicepresidente de la República y otras dependencias del Organismo Ejecutivo.
- **Dirección de Monitoreo y Análisis de Medios de Comunicación:**  
Procesa el análisis de la información e identificación de alertas respecto a la coyuntura política y social del país, bajo la lógica de comunicación del Estado. Actualmente esta dirección está encargada de la administración y operatividad de la Unidad de Alba-Keneth dentro de la Secretaría, esta unidad emite los boletines de los niños, niñas o adolescentes sustraídos o desaparecidos del Sistema de Alerta Alba-Keneth.



- **Dirección de Comunicación Departamental:**  
Es el vínculo en la construcción de las relaciones entre periodistas locales de los distintos departamentos del país. Diseña e implementa programas de formación para el fortalecimiento de los comunicadores del gobierno.
- **Dirección de Relaciones Interinstitucionales:**  
Mantiene las relaciones interinstitucionales con otras dependencias del Ejecutivo, vela por el fortalecimiento de la imagen de Gobierno.

### III. Órganos de Apoyo Técnico

- **Asesoría Jurídica**  
Brindar asesoría en materia jurídico legal al Despacho del Secretario, subsecretario y a los demás órganos administrativos.

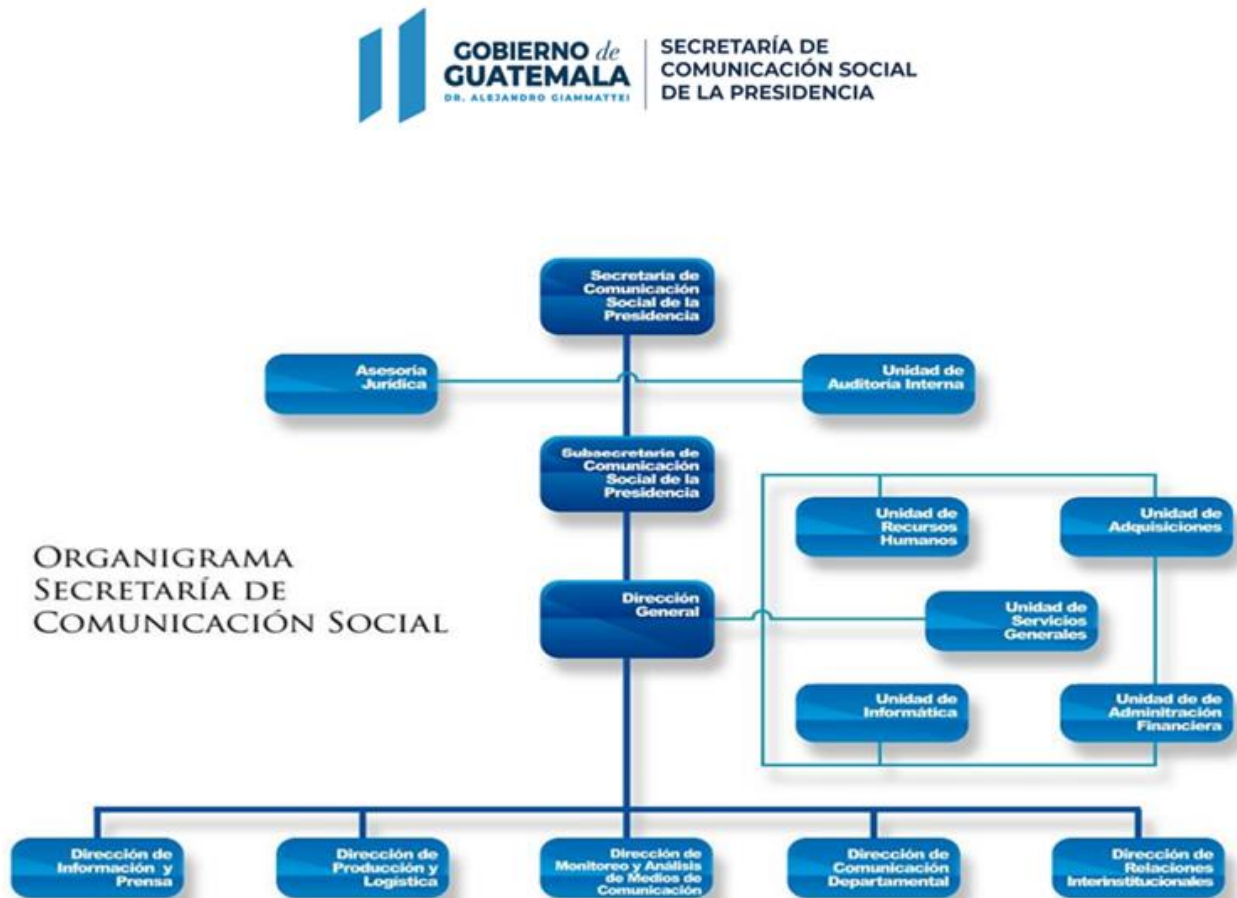
### IV. Órgano de Control Interno

- **Unidad de Auditoría Interna:**  
Realiza la fiscalización y revisión de los recursos financieros utilizados por la Secretaría, asegurando que las acciones se ajusten a las normas presupuestarias del Estado.



## 1.7 Organigrama de la empresa

Figura 4 Organigrama de la institución



Fuente: Recursos Humanos SCSP



## **1.8 Misión**

Formular, coordinar y ejecutar las políticas y estrategias de comunicación social del Gobierno de la República, para servir como vínculo de información entre el Gobierno y el pueblo de Guatemala, a través de los distintos medios de comunicación social.

## **1.9 Visión**

Ser la institución gubernamental que divulgue e informe a nivel nacional e internacional, de manera sostenible, confiable, oportuna y transparente, las actividades y programas de la Presidencia de la República, a través de los medios de comunicación.

## **1.10 Objetivos institucionales**

### **1.10.1 Objetivo general**

Constituirse en el vínculo de información y difusión de las políticas que desarrolla el Gobierno de la República en pro de la población en general, a través de los diversos medios de comunicación social.

### **1.10.2 Objetivos específicos**

- Proponer las políticas de comunicación del Gobierno para contribuir a fortalecer el sistema democrático.
- Coordinar las políticas de Gobierno.
- Ejecutar las políticas de comunicación de Gobierno.
- Evaluar las políticas de comunicación de Gobierno.
- Promover el diálogo con los diferentes actores de la sociedad.



### 1.10.3 Objetivos estratégicos

- Incrementar el acceso, difusión y efectividad de la información del Gobierno, con calidad y transparencia, contribuyendo a la gobernabilidad y participación ciudadana.
- Desarrollar procesos de comunicación, información y formación con los medios nacionales, departamentales y locales con los comunicadores y periodistas, fortaleciendo la coordinación institucional estatal para dar a conocer a la población las acciones del Gobierno.
- Formular, coordinar y ejecutar la política de comunicación de la Presidencia y Gobierno de la República.
- Desarrollar e innovar mecanismos de comunicación para lograr una mayor cobertura a nivel nacional.
- Dar a conocer las actividades, planes y los programas de la Presidencia a la sociedad en general a través de los medios de comunicación.
- Mejorar la facultad de comunicación del Gobierno de la República.
- Crear un ambiente de entendimiento y comprensión en el marco de la política de la SCSP y de sus objetivos.

### 1.10.4 Objetivos del Sistema de Alerta Alba-Keneth

- Establecer un marco de referencia para la búsqueda, localización y resguardo inmediato del niño, niña o adolescente desaparecido o sustraído.
- Facilitar la coordinación interinstitucional.
- Hacer uso eficiente de todos los recursos disponibles para la búsqueda y localización.
- Estandarizar los procedimientos de acciones operativas de forma articulada y coordinada para lograr mayor eficiencia en el funcionamiento del sistema.





### **1.11 Público objetivo**

El Público Objetivo o Grupo Objetivo se conoce como aquella persona o personas que consumen un bien o utiliza un producto o servicio, en la mayoría de veces se trata de segmentar y formar criterios específicos del público objetivo, aspectos como el sociodemográfico, socioeconómico y psicológico en otros casos más específicos las similitudes entre miembros de cada generación, el tipo de segmentación se plantea con el fin de implementar estrategias que procedan a satisfacer las necesidades del público objetivo. En Principios de Marketing define que “El Público objetivo es el conjunto de personas y organizaciones que se quiere alcanzar con las acciones de comunicación, que, generalmente, son considerados consumidores o usuarios potenciales del producto o servicio promocionado.” (2008, p. 665)

En el caso de la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia y en su responsabilidad como integradora de la Coordinación del Sistema Alerta Alba-Keneth, el proyecto a realizar beneficiará las instituciones que conforman la Alerta Alba-Keneth que éstas a su vez buscan ser de apoyo a la población guatemalteca en casos específicos de desaparición y sustracción de niñas, niños y adolescentes.

### **1.12 Diagnóstico**

El diagnóstico de comunicación es una fase indagatoria, en donde se hace la investigación, se realiza búsqueda y definición de problemas comunicacionales estos se pueden dar través de lectura y crítica de las fuentes consultadas como libros o manuales sobre el tema de interés, también surge de participación, otra de las formas de entrar a la fase indagatoria es por una práctica profesional, en este ejercicio se genera temas de investigación, con deseos de aportar a la disciplina de la cual se está estudiando.



El diagnóstico viene de la necesidad de mejorar situaciones que no están bien o que pueden desarrollarse de manera más eficiente, el diagnóstico plantea el problema de investigación y objetivos para lograr evidenciar la situación actual y conseguir cambios positivos.

En el libro Diagnóstico de Situaciones y Problemas locales (2007) escrito por Ruiz determina que el diagnóstico:

Es un proceso de conocimiento de la naturaleza, cualidades, características, relaciones, explicaciones, magnitud, trascendencia de una situación o un fenómeno de interés, para expresar un juicio fundamentado respecto a la situación encontrada frente a la situación ideal y orientar a la interacción correspondiente. Es un tipo de investigación aplicada que sirve como herramienta para la acción y, por tanto, se ubica dentro del proceso de la intervención social (p. 3)

El desarrollo de un diagnóstico lleva el proceso de investigación donde se reúne la información necesaria para describir y analizar una situación, para que un tema sea un objeto de investigación debe convertirse en problema de investigación, es en punto de partida de conocimiento.

Cesar A. Bernal (2010) considera que un problema no es algo disfuncional, incomodo o negativo sino todo eso que anime a ser conocido, sin embargo, teniendo presente que su solución sea eficaz, es decir, intentando encontrar una respuesta que resuelva algo práctico o teórico (p.84)

### 1.12.1 Pregunta de investigación

¿Qué tipo de información recibe la Secretaría de Comunicación de la Presidencia de parte de las instituciones que reciben las denuncias del Sistema de Alerta Alba-Keneth, para realizar los boletines de niños, niñas y adolescentes sustraídos y desaparecidos?



### 1.12.2 Objetivo general

Describir el proceso de comunicación que hay en la Coordinadora del Sistema de Alerta Alba-Keneth al momento de recibir las denuncias de los niños desaparecidos y que es trasladada a la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia.

### 1.12.3 Objetivos específicos

- Identificar los canales externos digitales de comunicación que utiliza la Coordinadora del Sistema de Alerta Alba-Keneth
- Detallar los procesos de comunicación que utiliza la Policía Nacional Civil al recibir denuncias de niños desaparecidos
- Analizar las barreras de comunicación al recibir y trasladar denuncias de niños, niñas y adolescente desaparecidos

## 1.13 Metodología

En la metodología se indaga y se obtiene la estrategia a utilizar en el proceso de investigación para lograr los resultados deseos. Existen varios tipos de investigación que a continuación se describe.

### 1.13.1 Tipos de investigación

#### a) Investigación exploratoria

Este tipo de investigación antecede y le abre camino a estudios de tipo explicativos, cuando el objeto de un estudio es examinar un tema poco estudiado se utiliza este tipo de investigación para familiarizarse con fenómenos y situaciones relativamente desconocidos. En el libro Metodología de la Investigación (2005) define que en la investigación exploratoria el objetivo primordial es captar una visión general del problema. Esta Clase de estudios ayuda a dividir un problema muy grande y llegar a unos subproblemas, más exactos hasta en la manera de presentar las hipótesis” (Namakforoosh, p.89)



b) Investigación explicativa

La prueba de la hipótesis es el fundamento de la investigación explicativa, se indaga en el por qué los hechos o situaciones y las conclusiones buscan debatir las leyes y principios científicos o formular nuevos. Sabino (2000) menciona que esta investigación “Se centra en determinar los orígenes o las causas de un determinado conjunto de fenómenos”. (p. 63)

En otras palabras, el interés de esta investigación es conocer por qué suceden ciertos hechos, analizando las interacciones causales existentes o las condiciones en que se generan.

c) Investigación descriptiva

La investigación descriptiva es uno de los procedimientos de investigación más utilizados dado que es la base de otros tipos de investigación, este tipo de investigación selecciona las características fundamentales y muestran situaciones o hechos del objeto de estudio.

“La investigación descriptiva es una forma de estudio para saber quién, dónde, cuándo, cómo y por qué del sujeto de estudio”. (Namakforoosh, 2005, p. 91). Usando otros terminos, la información obtenida en una investigación descriptiva, detalla y explica a una organización, conceptos, objetos clientes y cuentas.

El tipo de investigación a utilizar corresponde al objetivo general siendo este la investigación descriptiva, ya que consiste en la recopilación de datos que describen los acontecimientos para luego organizar y presentar una interpretación de los datos obtenidos. Las técnicas utilizadas para llegar a la investigación descriptiva son la observación, la entrevista, la encuesta y la revisión documental.



### 1.13.2 Enfoques

El Enfoque direcciona la investigación, es la estrategia y orientación general en el proceso de estructurar la metodología del objeto de estudio, se realiza actividades como abordar, plantear, organizar y solucionar el problema de la investigación. A lo largo de la historia se han marcado caminos para abordar la investigación científica, los dos enfoques principales más utilizados para buscar el conocimiento es el enfoque cuantitativo y el enfoque cualitativo. Según Sampieri hasta el momento son las mejores maneras diseñadas por el ser humano para investigar y crear conocimiento “Los enfoques cuantitativo, cualitativo y mixto constituyen posibles elecciones para enfrentar problemas de investigación y resultan igualmente valiosos” (Sampieri R. H., 2014, pág. 2)

- Enfoque cuantitativo

Este enfoque es deductivo, objetivo, medible y comprobable para contestar o probar las preguntas establecidas se utiliza la recolección de datos, análisis y la interpretación.

Enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis basado en la medición numérica y el estudio estadístico, con el fin implantar pautas de comportamiento y probar teorías (Sampieri R. H., 2014)

- Enfoque cualitativo

El enfoque cualitativo maneja técnicas flexibles para la recolección de datos, este enfoque no hace uso de medición estadística, utiliza técnicas como lo son observaciones y entrevistas para tener un conocimiento de pensamientos, sentimientos, conductas y contexto cultural del comportamiento humano “Utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación.” (Sampieri R. H., 2014, p. 7)



- Enfoque mixto

Gómez define el enfoque mixto como la representación de modelo de “más alto grado de integración o combinación entre los enfoques cualitativo y cuantitativo. Ambos se entremezclan o combinan en todo el proceso de investigación o al menos, en la mayoría de sus etapas.” (2006, p. 63)

Se unificó características de ambos enfoques para lograr el llamado enfoque mixto, esto con el fin de obtener una visión más amplia y profunda sobre lo que se investiga. En esta investigación se utiliza el enfoque cualitativo por la interpretación de los hechos, la explicación de situaciones, eventos, personas y conductas observadas, pero sin dejar de lado la recolección de datos de medición numérica.

### 1.13.3 Técnicas e instrumentos de recolección

Las técnicas e instrumentos son todo eso que nos ayude a registrar las observaciones o a procesar y exponer los datos conseguidos, de dicha forma lo menciona Gil Pascual el concepto de técnicas de recogida de información encierra todos los medios técnicos que se usan para registrar lo observado o facilita el tratamiento (2016)

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos son las herramientas que hace uso el investigador para documentar la información recabada de la realidad que se pretende conocer.

- Observación

La observación es una acción en la cual se prestar especial atención para comprender la situación con finalidad de conocer mejor el tema de estudio, se debe definir los objetivos por el cual se está haciendo la observación, planificar la misma para que esta técnica tenga principios de validez y confiabilidad.

Una de las ventajas de esta técnica de investigación es que son mediciones no obstructivas. De esta forma define Rivero (2008) en el sentido que el instrumento de medición no provoca ni interfiere



en el comportamiento de los sujetos. Esto quiere decir que se pueden estudiar los hechos sin un intermediario, esta técnica tiene la capacidad que el problema a estudiar se puede abordar de forma global.

Existen dos formas de observación, la participante y la no participante, en el caso de la participante su objetivo es comprender la situación a profundidad dentro del entorno cultural, el investigador durante un tiempo debe permanecer y hacerse parte del grupo de individuos y el contexto cultural.

En la observación no participante el investigador tiene un papel de espectador, realiza observaciones detalladas mas no hace preguntas para tener hallazgos ni busca entablar relación con el grupo de individuos.

### **Observación no participante**

Se llenó cada apartado de la guía, este fue el primer paso de recolección de datos, donde se pudo hacer un diagnóstico a grandes rasgos de cómo está establecida y conformada la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia.



Tabla 2 Guía de observación

Guía de observación			
<b>Fuentes observables</b>	Página web, manuales de procedimientos, planes estratégicos, recorridos guiados		
<b>Nombre de la institución</b>	Secretaría de Comunicación Social		
<b>Fechas de observación</b>	23 al 25 de febrero 2022		
Identidad o Cultura Corporativa			
Variable a observar	Si	No	Notas
Plan estratégico empresarial o corporativo	X		Está publicado en su página web, no esta visible físicamente.
Misión	X		Visible en página web
Visión	X		Visible en página web
Objetivos institucionales o corporativos	X		Visible en página web
Valores y principios	X		Visible en página web
Filosofía		X	No aparece, se deduce que tiene la filosofía de servicio de una institución pública
Organigrama		X	En la página web solo tienen los perfiles de las máximas autoridades del secretario y del subsecretario de la institución
Identidad Visual			
Variable a observar	Si	No	Notas
Logotipo	X		Tanto la papelería, como vehículos que utiliza la institución tienen el logo del gobierno en turno, documentos antiguos tiene logotipo de gobiernos anteriores
Marca	X		La marca es del gobierno en turno
Colores institucionales definidos y visibles en sus publicaciones	X		Si, se tiene un manual de imagen para uso de colores, tipografías y utilización de fotografías
Slogan	X		Es el que usa el gobierno actual ya que adopta la identidad de turno
Elementos materiales			
Variable a observar	Si	No	Notas
Tecnología	X		La institución provee de equipo tecnológico, algunos empleados prefieren usar su equipo
Instalaciones	X		Desde el principio de la creación del Palacio de la Cultura, La Secretaría ha tenido un lugar, también cuenta con oficinas en el nivel 13 del edificio de Inguat
Recursos financieros	X		La Secretaría tiene un presupuesto asignado





<b>Gestión de la comunicación interna</b>			
<b>Variable a observar</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Notas</b>
Plan estratégico de comunicación	X		Se encuentra visible en la página web
Departamento de comunicación	X		Toda la institución se dedica a tema de comunicación
Departamento de RRHH	X		Aparte de contratar al personal, se encarga de la comunicación interna, actividades que motivan el clima laboral
Flujos de información vertical Descendente/Ascendente	X		Por ser una institución pública el flujo de la información interna fluye de forma vertical descendente y ascendente
Flujos de información horizontal circular	X		También tiene horizontal entre las personas con el mismo nivel jerárquico
Medios y canales internos formales	X		Se tiene correo institucional, página web, reuniones virtuales, reuniones presenciales, Circulares/oficios, Grupo de mensajería instantáneas grupo de WhatsApp, Teléfono PBX y celulares institucionales
Comunicación informal, rumores		X	No se percibe
Ruidos y Barreras Ambientales	X		Por ser el centro de la ciudad y un edificio emblemático y muy antiguo hay constante personal dando mantenimiento al palacio
Barreras psicológicos	X		El cansancio por llevar acabo eventos, giras y el cumplimiento de las responsabilidades de la Secretaría puede ser una barrera psicológica
Barreras administrativos	X		Algunos manuales no están actualizados con los procesos utilizados del día a día
Barreras tecnológicas/físicas	X		La SCSP da el equipo a sus trabajadores, algunos prefieren llevar el suyo para mayor comodidad y mejor rendimiento en las actividades
<b>Clima laboral</b>			
<b>Variable a observar</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Notas</b>
Sentido de pertenencia	X		
Cultura de la calidad	X		
Participación y trabajo en equipo	X		La unidad de Recursos humanos, ha hecho esfuerzos con actividades para incentivar el trabajo en equipo y la convivencia
Manejo del rumor	X		Comunican su información por medios oficiales para evitar rumores
Promoción de la cultura organizacional	X		
Estabilidad laboral	X		



Servicios salud integral	X		Hay una doctora en la institución que da seguimiento a la salud de los colaboradores
Protocolo Covid19	X		Gel, mascarilla, distanciamiento, incentivación de vacunación y pruebas de hisopados
Beneficios adicionales a ley		X	
Seguridad Industrial		X	No aplica
Capacitaciones	X		La mayoría son por Webinar
Políticas de desarrollo laboral	X		
Incentivos económicos /premios y reconocimientos por logro de objetivos		X	Hay un salario establecido
Celebraciones internas	X		Día del palacio es un ejemplo y se conmemora días internacionales
Ambientes de trabajos adecuados	X		
Código de vestuario ( uniforme)		X	No cuentan pero la vestimenta debe ser formal
<b>Ámbito de Comunicación Externa</b>			
<b>Variable a observar</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Notas</b>
Campañas de comunicación a través de medios masivos ( radios, prensa, tv, internet, revistas especializadas)	X		En especial de sus propios medios
Medios y canales	X		
Página Web	X		<a href="http://www.scspr.gob.gt">www.scspr.gob.gt</a>
Redes sociales	X		Si en twitter y en Facebook través del usuario Gobierno de Guatemala, el mensaje es puramente informativo de las acciones que realiza el actual presidente Alejandro Giammattei
Revista digitales		X	
Canal de TV	X		Canal de Gobierno, pero sin identidad propia
Radio en línea o programas de radio		X	
Campaña de Relaciones Públicas	X		Siempre están en constante comunicación interinstitucional
Campañas de comunicación a través de medios alternativos: ( congresos, simposios, patrocinios, ferias, activaciones BTL)	X		La mayoría de comunicación se da a través de las redes sociales, conferencias de prensa y congresos



<b>Responsabilidad Social Empresarial</b>			
<b>Variable a observar</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Notas</b>
Estrategías de responsabilidad social empresarial	X		Esta institución debe caracterizarse por su responsabilidad social
Patrocinios		X	Cuenta con presupuesto asignado
Donaciones		X	
Alianzas con sector social y educativo, ambiental, cultural	X		Si, por pertenecer al organismo Ejecutivo tiene conexión con todos los ministerios
<b>Manejo de Crisis</b>			
<b>Variable a observar</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Notas</b>
Estrategia para manejo de crisis	X		Se tiene manual de ruta para la emergencia del Covid-19 y para abordar el tema de acoso
Manual de Crisis	X		

Fuente: elaboración propia

### **Observación participante**

Esta observación se realizó en la Unidad de Alba-Keneth de la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia del 21 de febrero a 5 de marzo, esta unidad es encargada de la elaboración de boletines de niños, niñas o adolescentes desaparecidos o sustraídos del Sistema de Alerta Alba-Keneth.

- Se observó el proceso por el cual le llega la información de la Alerta Alba-Keneth, a la Unidad de la Secretaría (SCSP)
- La información recibida en la unidad de la SCSP es proveniente de PGN, esta información puede ser originada por Unidad operativa de PGN, La Policía Nacional Civil o Ministerio Público al momento que se levanta una denuncia
- Manejo de la información por la Unidad Alba-Keneth de la Secretaría (SCSP)
- Que datos se necesitan para realizar el boletín
- Manejo de las fotografías de los menores de edad desaparecidos, para colocar en el boletín
- La lista de contactos para la difusión de los boletines está desactualizada, ya que algunos correos rebotan



- Documentación

Es una técnica de investigación a través de la cual se explora lo que se ha escrito y publicado antes acerca un determinado tema, permite sustentar un trabajo de forma teórica.

Se hizo uso de esta técnica, ya que se consultó documentos, tesis, monografías, proyectos de EPS, manuales, páginas web de la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia ([www.scspr.gob.gt](http://www.scspr.gob.gt)), Alerta Alba-Keneth ([www.albakeneth.gob.gt](http://www.albakeneth.gob.gt)) y la Policía Nacional Civil ([mingob.gob.gt](http://mingob.gob.gt)), decretos y leyes, que ayudaran a la recopilación de datos para estructurar este proyecto.

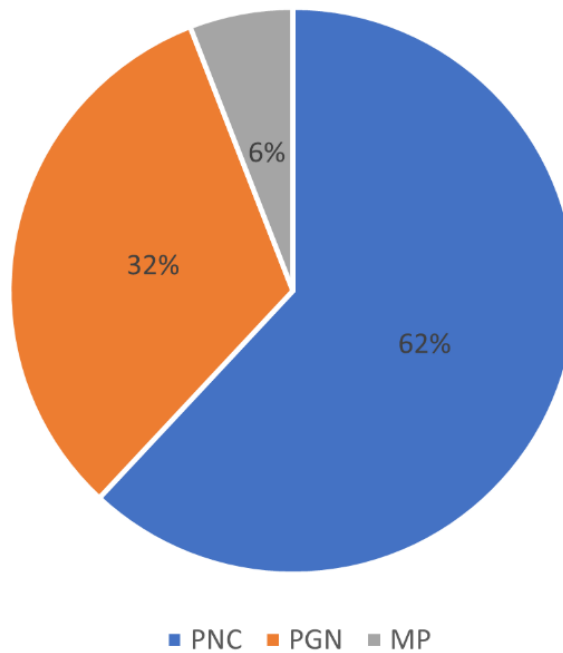
### **Documentación del correo electrónico de la Alerta Alba-Keneth en la SCSP**

Se realizó recolección de datos de las denuncias que vienen adjuntas al oficio de activación del Sistema de Alerta Alba-Keneth, recibidas en el correo electrónico de la Unidad Alba-Keneth de la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia, por un período de un mes, con fecha del 01 al 31 de enero del año 2022, para determinar de qué institución son tomadas las denuncias y que tipo de información colocan en las mismas.

Por un período de un mes del 01 al 31 de enero del año 2022, se contabilizó 339 denuncias con fotografía, recibidas en el correo electrónico de la unidad Alba-Keneth de la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia



Figura 5: Instituciones receptoras de denuncias

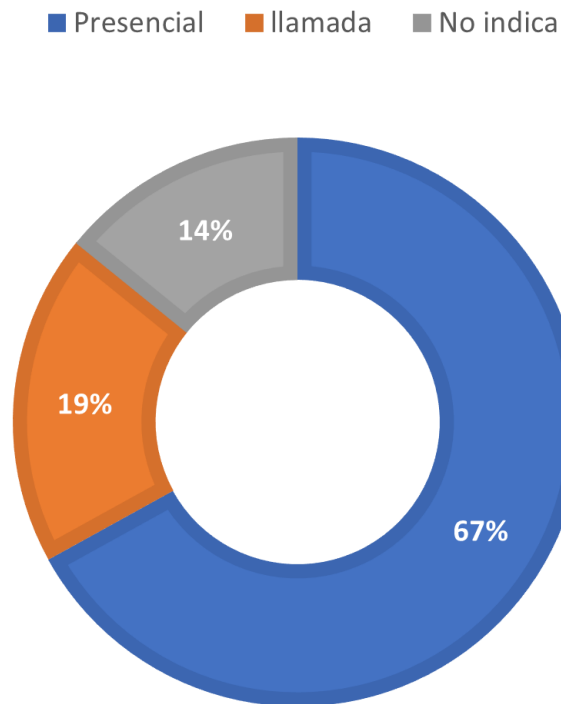


Fuente: elaboración propia

Los resultados señalan que, de las 339 denuncias, 210 fueron tomadas por la Policía Nacional Civil, 109 por la Procuraduría General de la Nación y 20 por El Ministerio Público. Con lo anterior se demuestra que la población guatemalteca al momento de la desaparición de un menor, se aboca más a la Policía Nacional Civil.



Figura 6: Modalidad de la denuncia

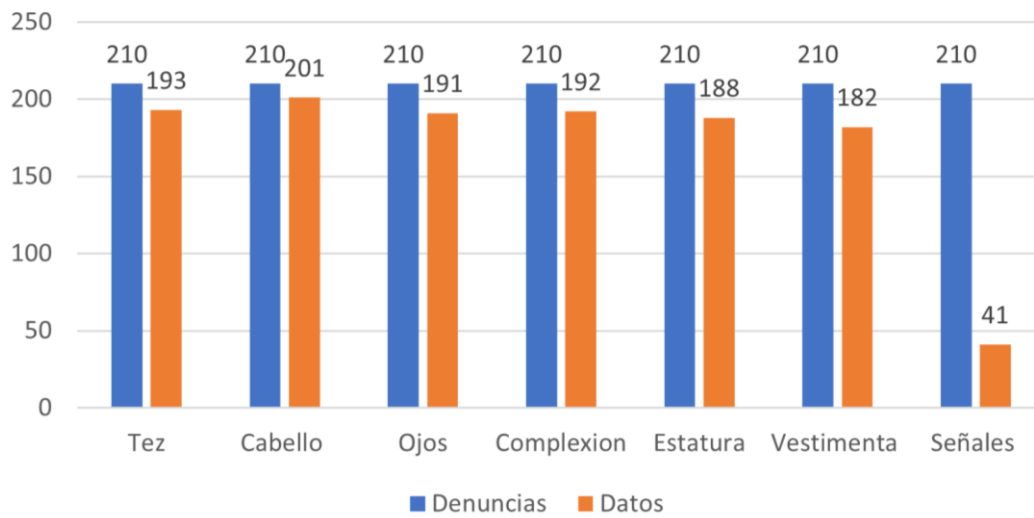


Fuente: elaboración propia

De las 339 denuncias recibidas, 227 fueron de forma presencial, 64 por llamada y 48 no indica la forma en la que se tomó la denuncia. La modalidad de llamada fue tomada por PGN al número 1546. Los resultados señalan que la modalidad presencial de denuncia tiene mayor porcentaje. Aunque existe un número (1546) específico para reportar la desaparición de un menor, la población coloca la denuncia de manera presencial.

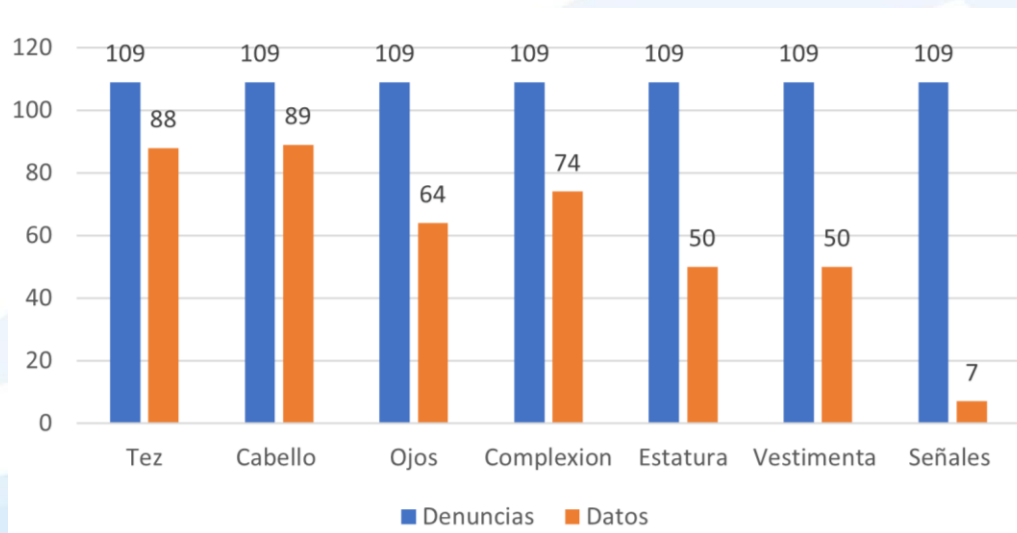


Figura 7: Datos de denuncias por PNC



Fuente: elaboración propia

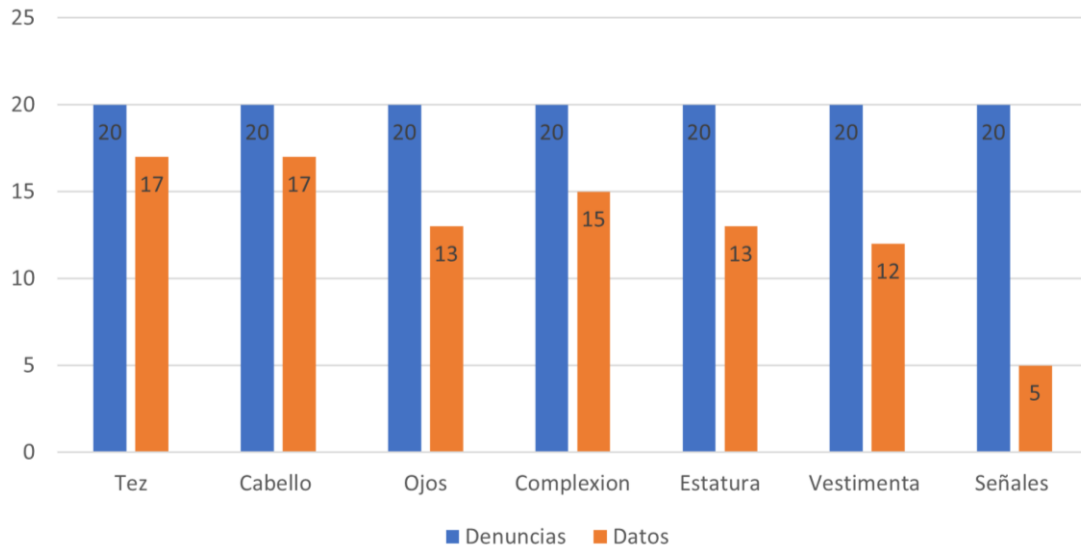
Figura 8: Datos de denuncias por PGN





Fuente: elaboración propia

Figura 9: Datos de denuncias por MP



Fuente: elaboración propia

Los resultados de las denuncias recibidas por cada institución en comparativa de los datos consignados de características se demuestran que la Policía Nacional Civil registra mayores datos, en el caso de la Procuraduría General de la Nación en características como estatura registra menos de la mitad de los datos. La cantidad de datos obtenidos en señales son pocos ya que no todos los niños tienen características distintivas.





- Grupo focal

Es una técnica de enfoque cualitativo, que estudia las opiniones, actitudes y experiencias de un grupo, esta técnica suele realizarse en grupos reducidos, se considera un máximo de 12 personas. En esta técnica de recolección, se pudo determinar problemas y posibles soluciones a los mismos.

### **Grupo focal en la Unidad Alba-Keneth SCSP**

Se realizó con las integrantes de la Unidad Alba-Keneth de la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia, para identificar la participación de la Secretaría (SCSP) y los canales de comunicación que se utilizan en la Coordinadora del Sistema Alerta Alba-Keneth, como también detectar los ruidos y barreras de comunicación que se presentan al recibir la información de las denuncias de niños, niñas y adolescentes desaparecidos o sustraídos.

- ¿Qué información o documentos deben de venir en el correo de activación de Alerta, para que la SCSP proceda a boletín?

La Unidad Operativa de PGN debe adjuntar, fotografía, PDF con denuncia y oficio de activación como colocar el cuadro de activación en el cuerpo del correo, para que la Secretaría (SCSP) proceda a la realización del boletín.

- ¿Qué problemas a presentando para realizar su labor que no depende de usted?

Parte de los errores detectados es que el cuadro del correo trae información diferente al documento de PDF, por lo que se debe verificar la información. Cuando la Secretaría (SCSP) necesita confirmar datos sobre la denuncia y el oficio de activación lo hace por medio correo electrónico para que quede constancia escrita de la solicitud, pero en la mayoría de las veces la respuesta tarda en llegar, por lo que la realización y difusión del boletín pierde inmediatez.

- ¿Cómo piensa que se podría mejorar la comunicación entre instituciones para hacer del Sistema Alerta Alba-Keneth más eficiente y efectivo?



Se considera conveniente otro canal de comunicación más inmediato como *Telegram* o *WhatsApp* para las consultas sobre datos mal consignados o confusos.

- ¿Si se hiciera un manual para ayudar a las instituciones a recabar y estructurar la denuncia que cree que Debería tener ese manual?

Se cree importante tener un manual para establecer criterios que ayuden a las instituciones a describir los datos de características, vestimenta en las denuncias de niños, niñas y adolescentes desaparecidos.

- Entrevista

La entrevista suele usarse para crear un ambiente de confianza donde los participantes se sientan libres de emitir su opinión y dar sugerencias sobre el tema a tratar, Behar define que la entrevista “es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolar datos para una indagación, El investigador formula preguntas a las personas capaces de apórtale datos de interés, estableciendo un dialogo peculiar, asimétrico” (2008, pág. 55)

### **Entrevista Subestación policial**

La entrevista se llevó a cabo con los oficinistas en turno del municipio de Mixco, para poder describir los procesos de comunicación que utiliza la Policía Nacional Civil al recibir denuncias.

- ¿Con cuánto personal cuenta esta subestación?

De 30 a 40 agentes policiales

- ¿Cómo son las jornadas laborales?

Son turnos de 16 a 19 horas

- ¿Qué tipo de recursos se necesita para hacer las denuncias?

Computadora, celular, impresora, tinta y hojas

- ¿Tiene capacitaciones para seguir aprendiendo, cada cuanto las tiene, recuerda alguna capacitación que sea sobre el Sistema de Alerta Alba-Keneth?



Si se tienen capacitaciones una vez al mes, sobre temas de bebidas alcohólicas, como calmar el estrés, filosofía e identidad policial, en lo que va del año no hemos tenido sobre el Sistema de Alerta Alba-Keneth

- ¿Tienen algún protocolo de la Policía Nacional Civil o Procuraduría General de la Nación PGN sobre el Sistema de Alerta Alba-Keneth?

No hay manual de protocolo del Sistema de Alerta Alba-Keneth

- ¿Cuáles son las acciones que realiza al momento de la desaparición de un menor?

Preguntarle al denunciante los datos para tomar la denuncia, las características del menor, lugar, fecha y hora de la desaparición, amigos que frecuenta, si utiliza alguna red social, si porta teléfono, se coordina con los compañeros del sector acompañar al denunciante para verificar información, direcciones y posible lugar de localización, al no encontrar al menor, tanto el denunciante como los agentes de la Policía Nacional Civil regresan a la subestación y se levanta la denuncia. Por medio de llamada telefónica se le informa a la Unidad Operativa del Sistema de Alerta-Keneth de la PGN los datos de la desaparición del menor, al día siguiente se les hace llegar la denuncia impresa.

Se define que el recurso material y humano con el que cuenta la Policía Nacional Civil y se logra detectar la falta de ambos recursos. La Policía Nacional Civil, si tiene capacitaciones, pero no se han tratado sobre algún tema de la Alerta Alba-Keneth. No cuentan con protocolo establecido del Sistema de Alerta Alba-Keneth

### **Entrevista a la División Especializada en Investigación Criminal DEIC**

La entrevista se llevó a cabo con el agente de policía Jaime Ical Fernández, del departamento niñez y adolescencia desaparecida, zona 16 de la ciudad de Guatemala.

Se pregunta por manuales, protocolos y seguimientos de la Policía Nacional Civil, no se cuenta con un manual para la toma de datos, la redacción y estructura de la denuncia, esta se realiza con conocimientos adquiridos e instrucciones previas de su formación académica dentro de la Policía Nacional Civil. Sin embargo, La DEIC si tiene un protocolo de acción nombrado “Protocolo de



actuación policial en materia de investigación en casos de niñas, niños y adolescentes desaparecidos y/o sustraídos” en donde se determina los procesos posteriores a las seis horas de conocido el caso, se identifica la investigación que se debe desarrollar para la localización del niño, niña o adolescente y el seguimiento hasta la conclusión del caso.

- Encuesta

La encuesta es una técnica de investigación científica y una de las más utilizadas en la metodología de las ciencias sociales, para evidenciar hechos a través de estadística. En la encuesta se puede conseguir y utilizar tanto datos cualitativos como cuantitativos, esto depende del objetivo de investigación y de la elaboración de las preguntas del cuestionario. Hay cinco pasos básicos para desarrollar esta técnica: diseño del cuestionario, definir el tamaño de la muestra, pasar el cuestionario a la muestra, preparar los datos y analizar la información que se obtuvo.

Francisco Alvira Martín (2004, pág. 6) menciona dos características que distinguen a la encuesta del resto de las técnicas de recolección de datos “recoge información proporcionada verbalmente o por escrito por un informante mediante un cuestionario estructurado. Utiliza muestras de la población objeto de estudio”

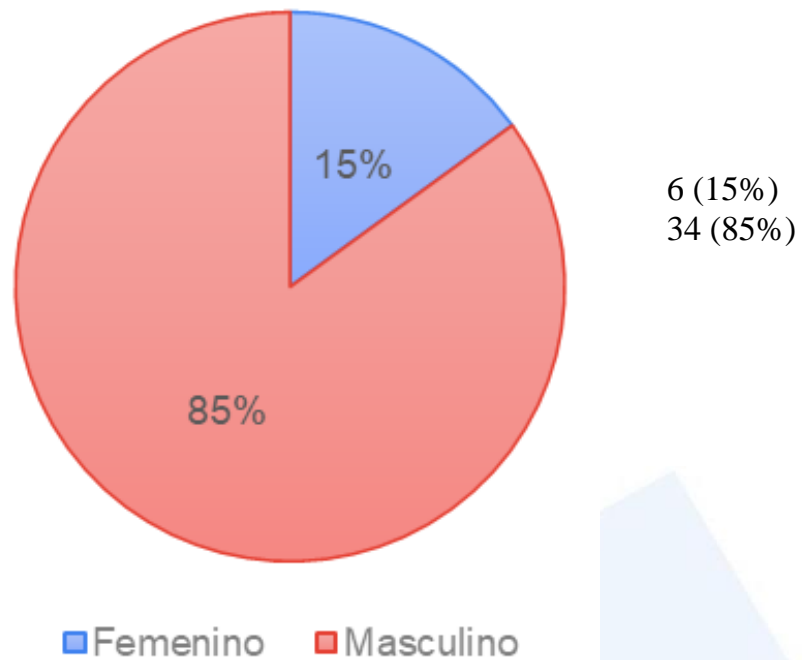
La encuesta no estudia a todos los miembros de la población, esta elige una porción de la población que sea significativa para el estudio y cada individuo de esta muestra se le hacen las mismas preguntas para tener resultados cuantitativos. El análisis de datos debe incluir gráficas como método visual para representar los números.

Se encuesta a la población de 40 agentes de una sub-estación de la Policía Nacional Civil del municipio de Mixco, la cual ayuda a responder los objetivos específicos del diagnóstico. Para la encuesta se estructuró una guía de 20 preguntas cerradas, abiertas y de opción múltiple, la encuesta fue compartida vía enlace de *Google Forms* (ver en anexo el modelo)



### 1.13.4 Interpretación de los resultados

Figura 10: Genero

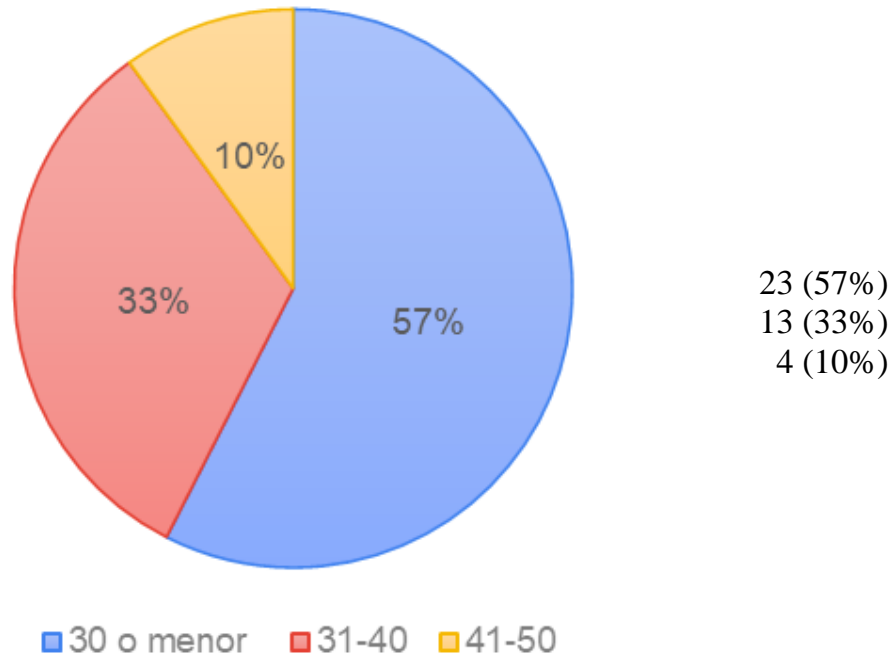


Fuente: elaboración propia

De las 40 respuestas obtenidas solamente 6 agentes son de género femenino, los otros 34 agentes del personal es de género masculino representando por el 85% de la gráfica.



Figura 11: Edad del personal de la PNC



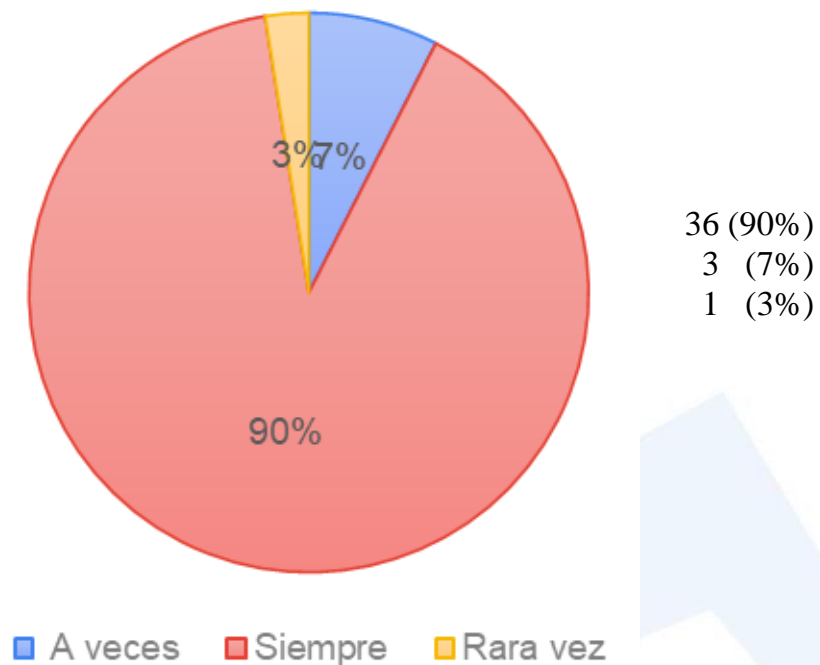
Fuente: elaboración propia

23 de las 40 respuestas son edades de 30 años o menor que representa el 57% de la gráfica, 13 respuestas que muestran un 33% son de agentes que tienen un rango de edad entre 31 a 40 años y solo el 10% son de agentes que son mayores de 40 años que muestran 4 de las respuestas recibidas. Con estos resultados se puede comprobar que más la mitad de los agentes de la Policía Nacional Civil son personas jóvenes.



¿Considera que aplica los valores de servicio y solidaridad con la población guatemalteca?

Figura 12: Valores de servicio y solidaridad PNC



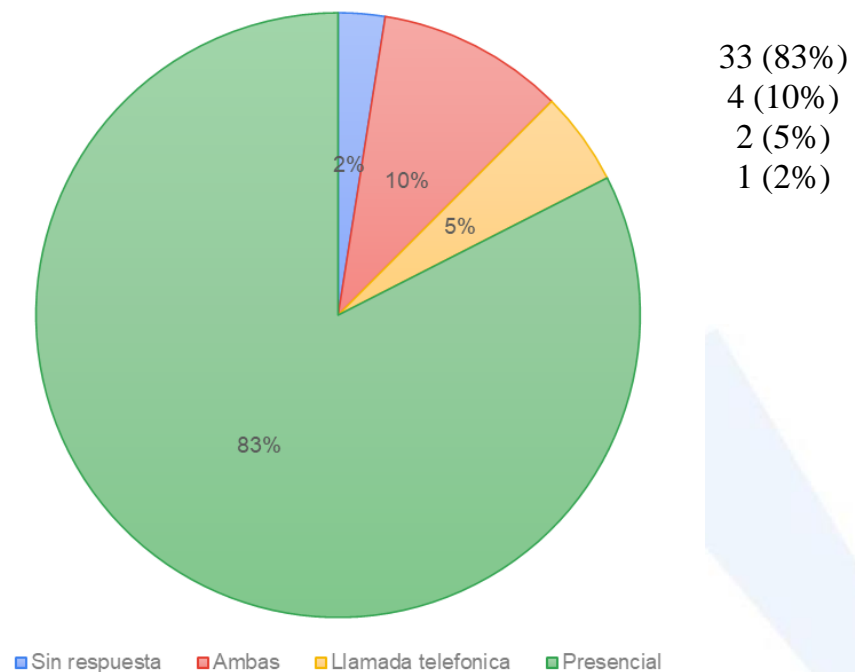
Fuente: elaboración propia

De las 36 respuestas que representa el 90% afirman que los agentes de la Policía Nacional Civil si aplican los valores de servicio y solidaridad con la población guatemalteca, 3 respuestas que son el 7% señaló que a veces aplican esos valores, mientras que una respuesta representando al porcentaje restante indica que rara vez aplica los valores de servicio a la sociedad establecidos por la Policía Nacional Civil.



¿Las denuncias que recibe la PNC de los padres o familiares de niños, niñas y adolescentes desaparecidos son presencial o por llamada telefónica?

Figura 13: modalidad de denuncia PNC



Fuente: elaboración propia

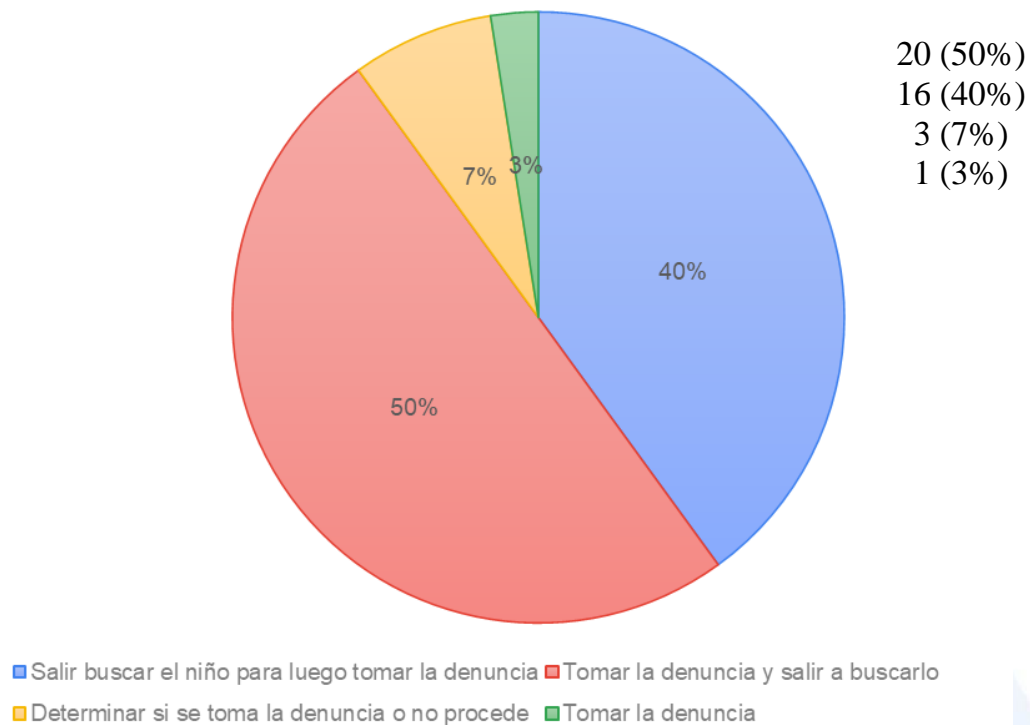
Del 83% de los agentes confirmaron que la modalidad de la denuncia recibida es de manera presencial el 10% reciben denuncias en ambas modalidades, presencial y por llamada telefónica, un 5% toma denuncias por llamada telefónica y el 2% que es la representación de una respuesta obtenida, no contestó el tipo de la modalidad.





Al momento que un ciudadano le pide ayuda por la desaparición de un niño ¿Cuál es la primera acción que usted realiza?

Figura 14: Primera acción a realizar por la PNC



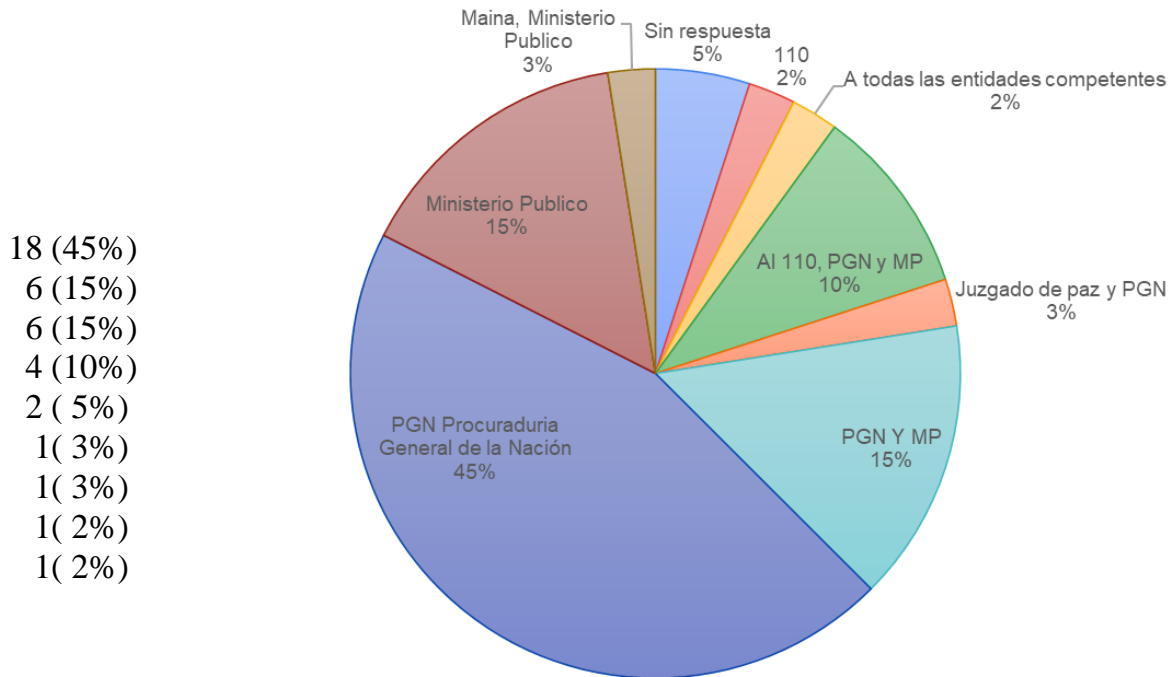
Fuente: elaboración propia

El 50% de los agentes toman la denuncia y salen a buscar al niño, niña o adolescente desaparecido, se obtuvieron 16 respuestas que responde al 40% de los agentes que salen a buscar al menor para luego tomar la denuncia, 3 de los agentes que es el 7% determina si se toma o no procede la denuncia, el 3% toma la denuncia. Se puede mostrar que más de la mitad de los agentes buscan al menor desaparecido independientemente si la denuncia se toma antes o después, pero si velan por la pronta localización.



¿A dónde traslada la información después de tomar la denuncia?

Figura 15: A donde se traslada la información después de tomar la denuncia



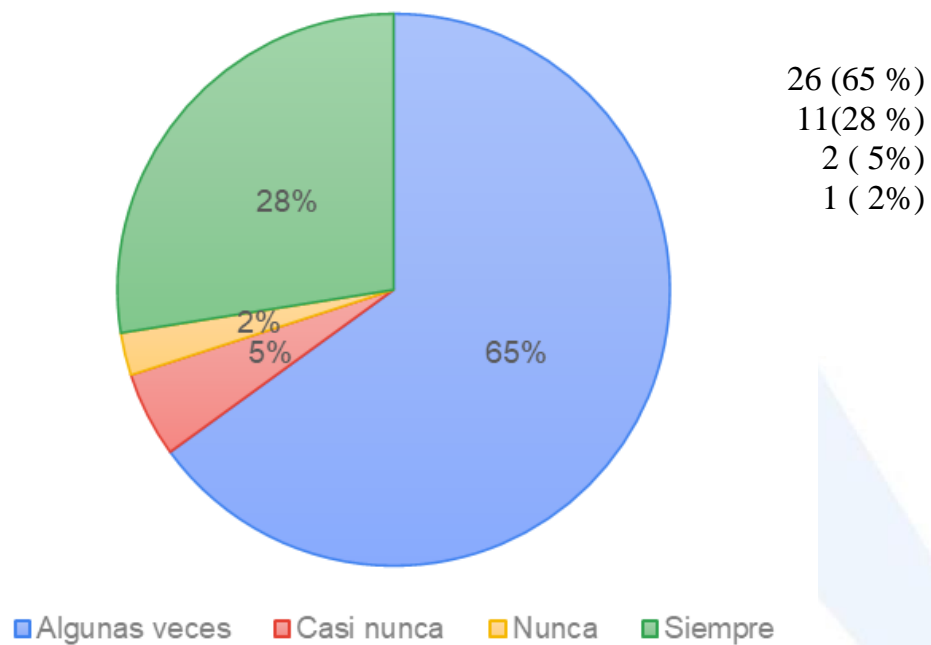
Fuente: elaboración propia

La Policía Nacional Civil toma la denuncia del menor desaparecido y traslada el informe a diferentes instituciones involucradas en el Sistema de Alerta Alba-Keneth, cinco instituciones se mencionan entre las respuestas, el 45% de las repuestas, los agentes de la unidad policial envían el informe a la Procuraduría General de la Nación PGN, el 15% envían el informe al Ministerio Público.



¿Cómo ciudadano antes que policía usted comparte en sus redes sociales los boletines de las alertas que son generadas?

Figura 16: Boletines compartidos por PNC



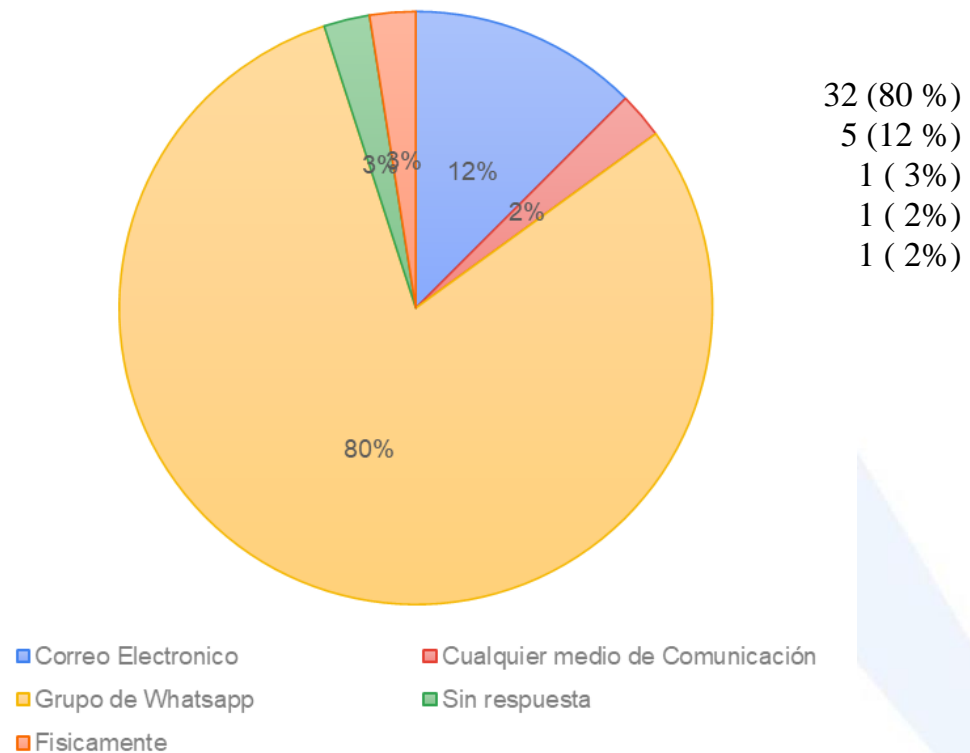
Fuente: elaboración propia

El 65% de los encuestados algunas veces comparten los boletines de los menores desaparecidos, 11 respuestas representando el 28% siempre comparten los boletines, 5% casi nunca y 2% nunca comparten los boletines. Se demuestra que más de la mitad de los agentes en su ambiente personal comparten los boletines del Sistema de Alerta Alba-Keneth.



¿Cómo hacen llegar a la PNC los boletines de los niños desaparecidos de parte del Sistema Alerta Alba-Keneth?

Figura 17: Como hacen llegar a la PCN los boletines de los NNA de parte del Sistema



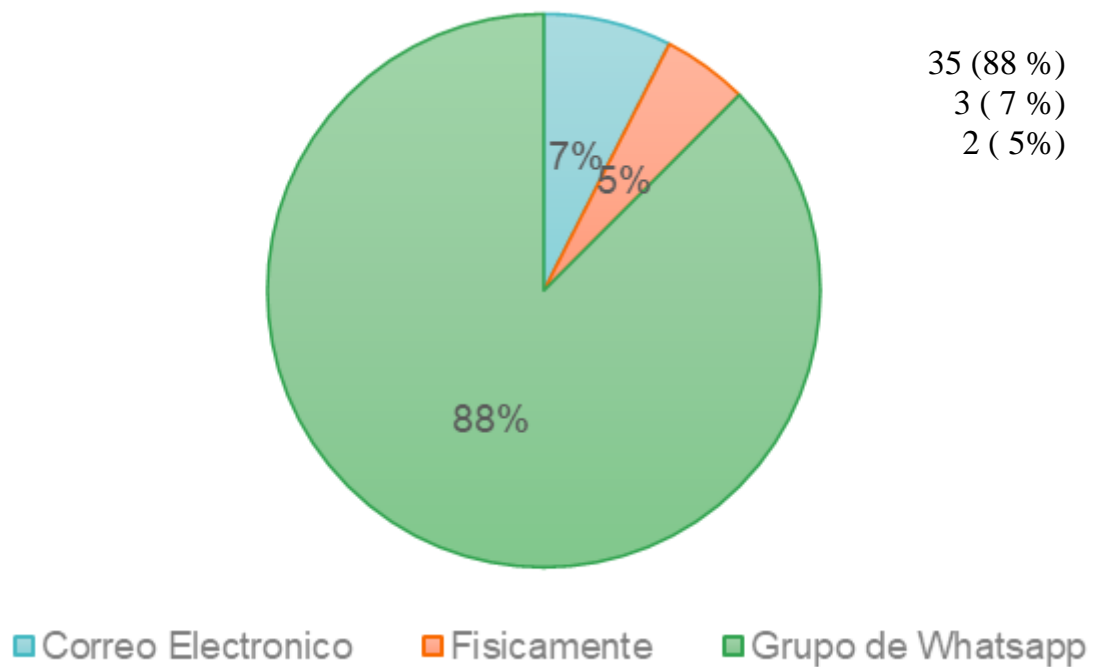
Fuente: elaboración propia

Los resultados indican que el 80% del medio de comunicación utilizado por el sistema de Alerta Alba-Keneth es por medio de la red de mensajería instantánea WhatsApp, el segundo medio más utilizado con un 12% el correo electrónico, el 3% de las respuestas señala que por cualquier medio de comunicación sin especificar, no se tuvo respuesta de un 3% de los resultados y por último el 2% muestra que reciben los boletines físicamente.



¿Cómo se replica la comunicación de los boletines realizados entre las estaciones de la policía?

Figura 18: Comunicación de boletines entre las estaciones de la policía



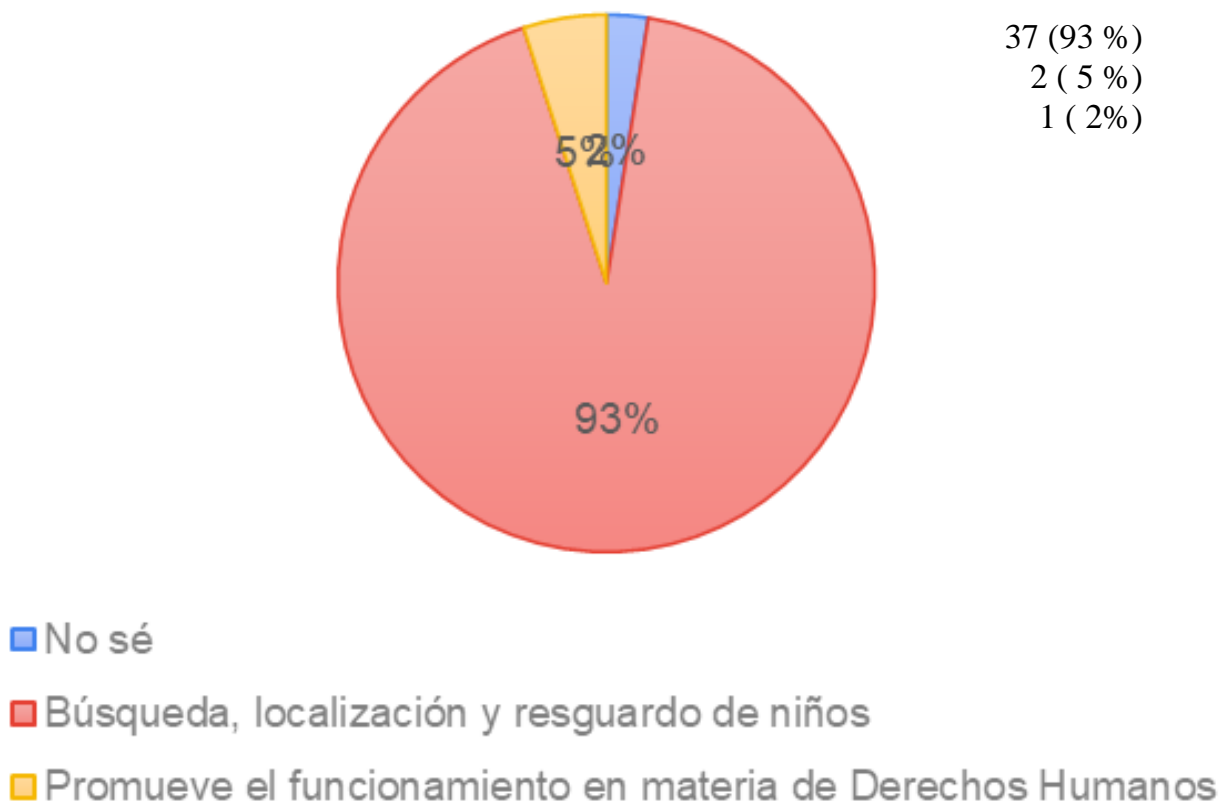
Fuente: elaboración propia

La gráfica muestra cuál sería el medio más utilizado por la Policía Nacional Civil, el 88% es por grupo de *WhatsApp*, un 20.5% por correo electrónico y un 5% replica la información físicamente. Tomando en cuenta los resultados, las redes sociales predominan como una herramienta clave para la comunicación entre estaciones policiales.



¿Sabe cuáles son las actividades operativas y ejecutoras de la Unidad Operativa de la Coordinadora Nacional del Sistema de Alerta Alba-Keneth?

Figura 19: Actividades operativas y ejecutoras de la Unidad operativa del Sistema de Alerta Alba-Keneth



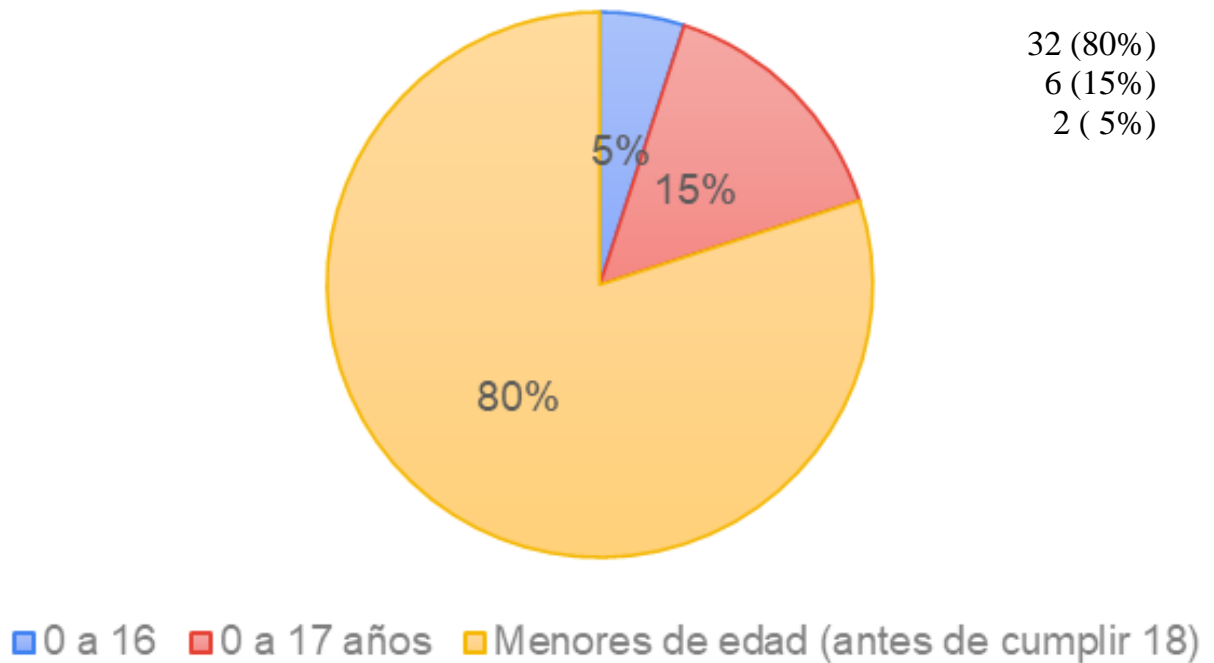
Fuente: elaboración propia

Un alto porcentaje de los agentes encuestados demostraron tener conocimiento de las actividades operativas y ejecutoras del Sistema de Alerta Alba-Keneth que representa el 93%, colocando la respuesta correcta que es la búsqueda, localización y resguardo de niños el 5% respondió incorrectamente y el 2% no supo colocar la respuesta correcta.



¿Qué edad de búsqueda abarca el Sistema de Alerta Alba-Keneth?

Figura 20: Edades de búsqueda del Sistema de Alerta Alba-Keneth



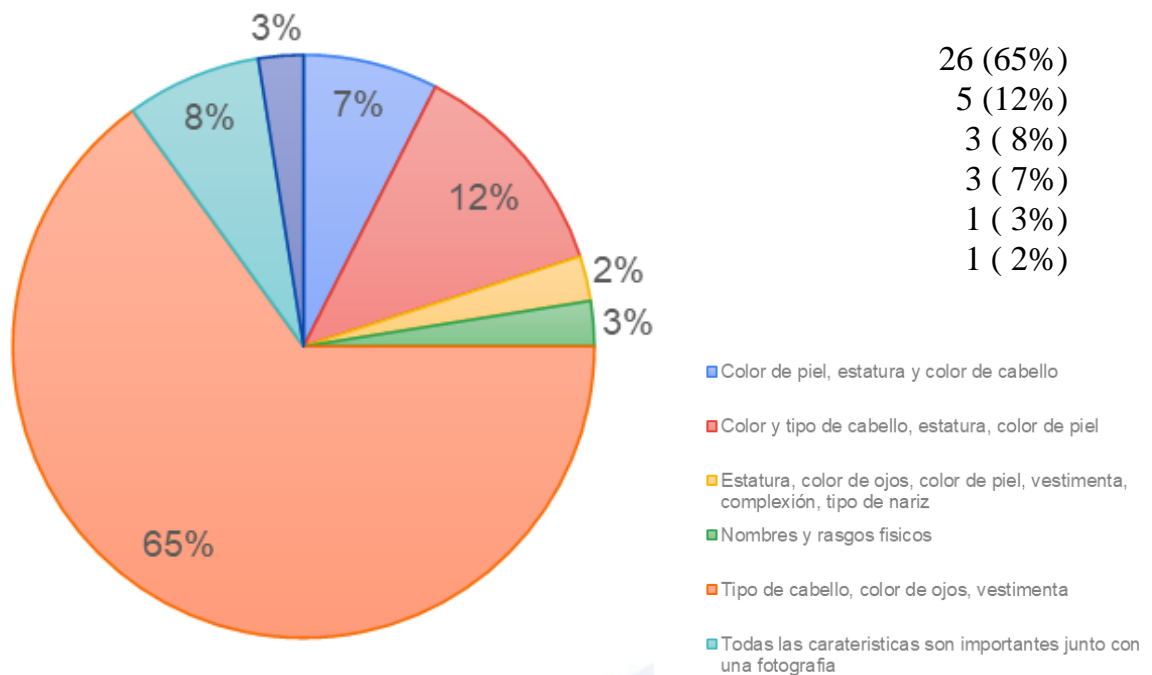
Fuente: elaboración propia

En esta pregunta se colocaron dos opciones de respuesta correcta por lo que la suma del porcentaje es 95% de los agentes de la Policía Nacional Civil tienen de asertividad, en el conocimiento de las edades de búsqueda.



¿Cuáles serían para usted las características más importantes el momento de buscar a un niño? si su elección es otra, por favor describa

Figura 21: Características importantes en la búsqueda de un niño



Fuente: elaboración propia

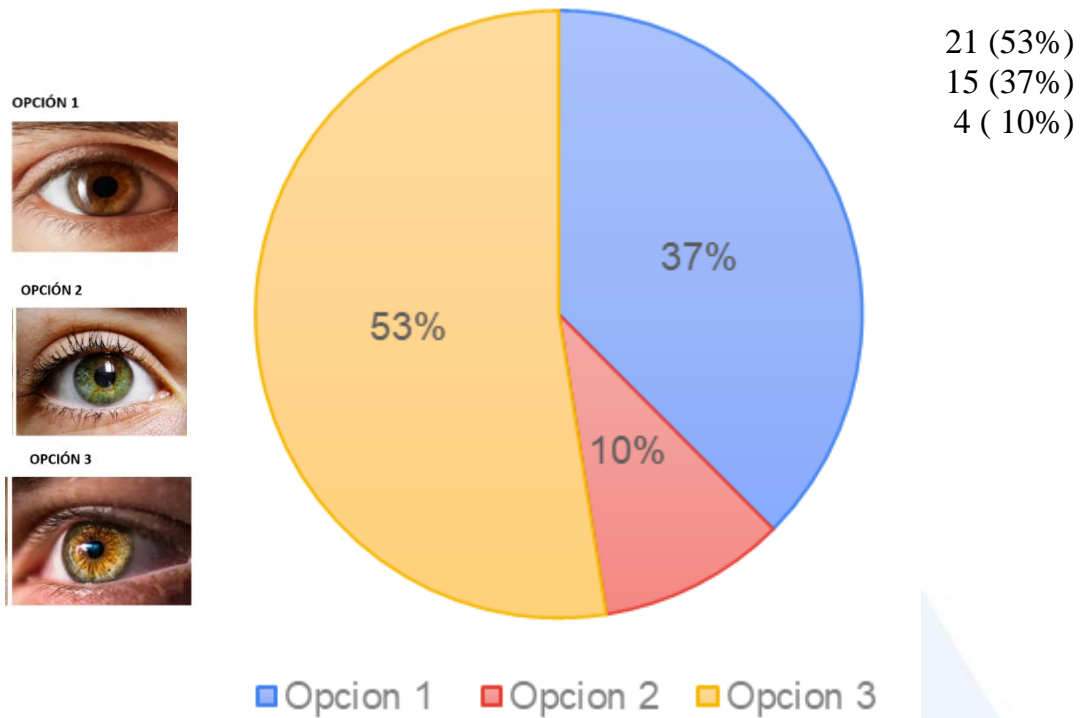
El 65% de las respuestas fueron que las características más importantes al momento de la búsqueda de un menor son el tipo de cabello, color de ojos y vestimenta, el 12% determinó que el color y tipo de cabello estatura y color de piel, el 7% definió que todas las características son importantes junto con una fotografía.





Indique cuál de las opciones considera que es color avellana

Figura 22: Indique el color avellana



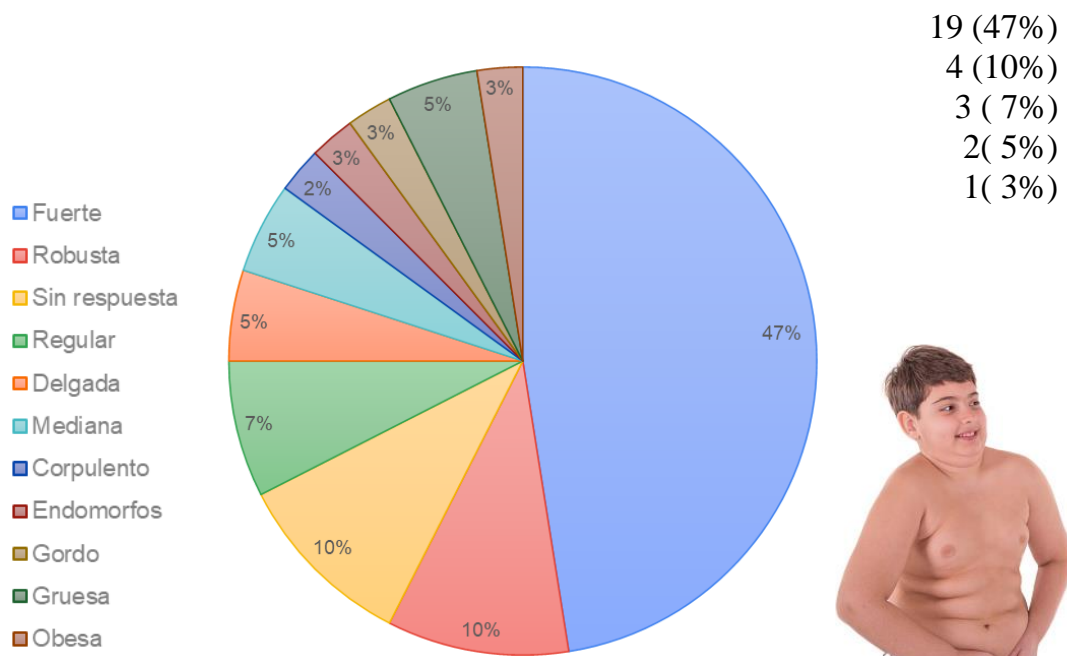
Fuente: elaboración propia

Pregunta para determinar cómo los agentes de la PNC definen el color avellana en los ojos, dio como resultado que el 53% definen la opción número 3 como el color avellana, el 37% indica que la opción 1, corresponde al color avellana.



De acuerdo con esta imagen ¿cómo describiría que es el niño, respecto a su peso o complexión corporal?

Figura 23: Describa la complexión corporal



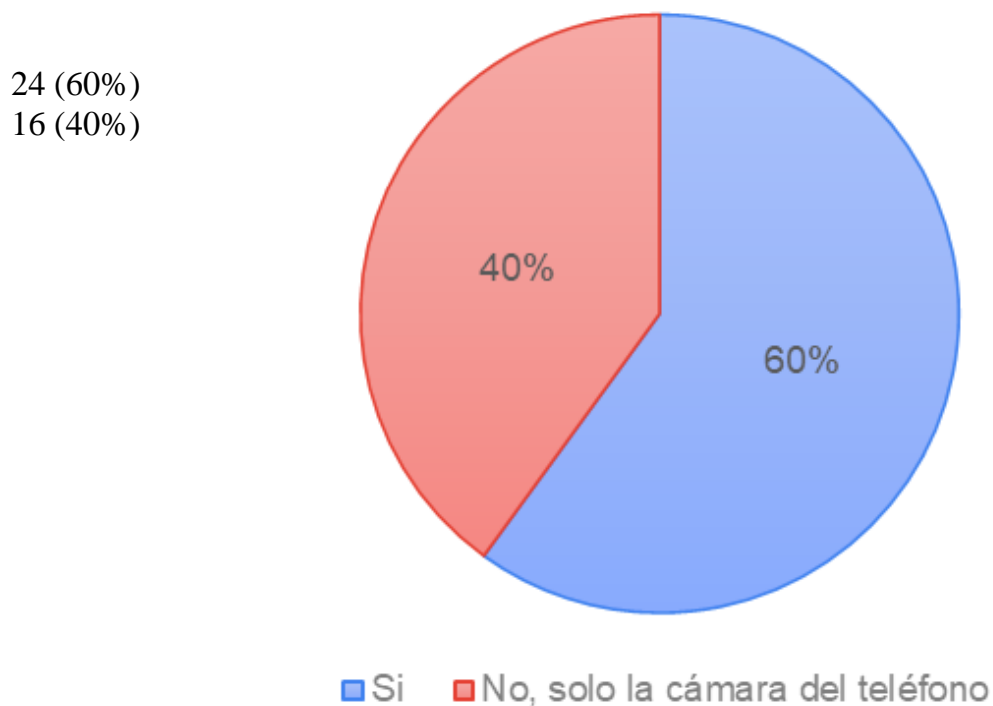
Fuente: elaboración propia

Se dejó esta pregunta abierta y se obtuvo 10 conceptos para definir la complexión corporal de la imagen, entre ellas con el mayor porcentaje el concepto de Fuerte con 47%, luego con un 10% le definieron la complexión como robusta, el otro 10% no definieron la complexión, el 7% demostró definirían la complexión como regular. Con las respuestas recolectadas se demuestra que muchos conceptos para misma imagen.



Al momento de una desaparición, si los padres o familiares denunciante de un niño desaparecido lleva una fotografía en físico, ¿Conoce alguna herramienta o aplicación para escanear fotografías?

*Figura 24: Herramienta o aplicación para escanear*



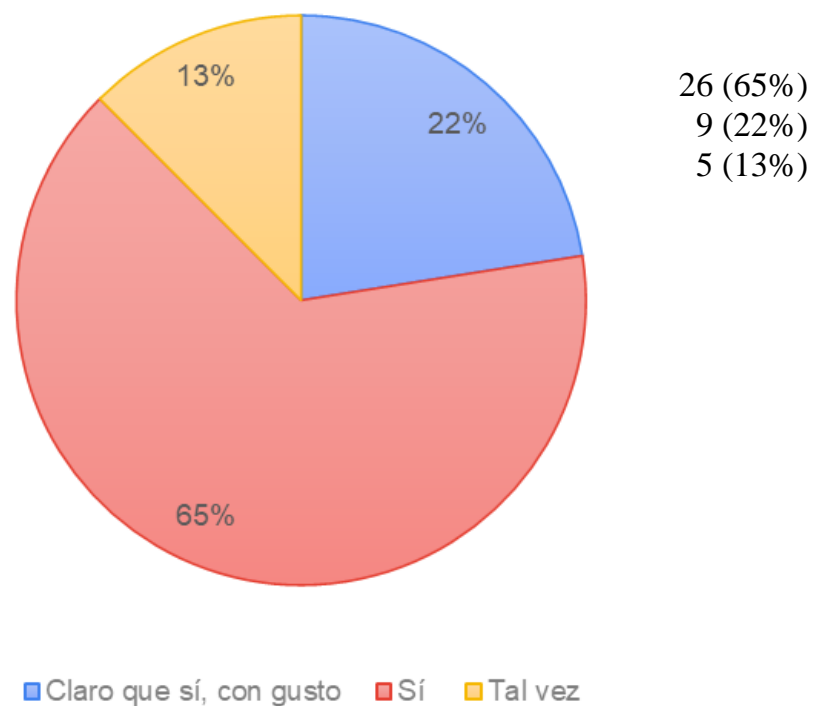
Fuente: elaboración propia

Los resultados demuestran que el 60% de los agentes de la Policía Nacional Civil conocen otra herramienta o aplicación al momento escanear, el 40% de los encuestados solo utilizan la cámara del teléfono como forma de digitalizar una fotografía física.



¿Estaría dispuesto a tener capacitaciones para fortalecer la comunicación entre las instituciones del Sistema de Alerta Alba-Keneth?

Figura 25: Dispuesto a tener capacitaciones



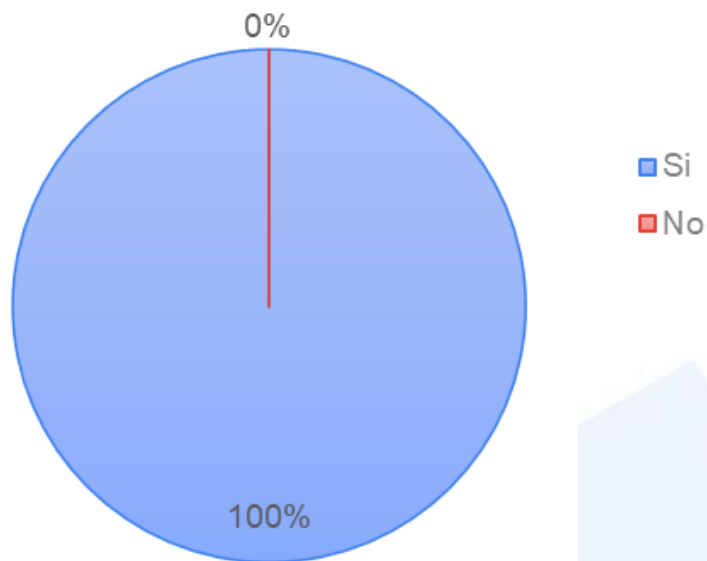
Fuente: elaboración propia

El 65 % de la gráfica muestra que los agentes de la Policía Nacional Civil su respuesta fue positiva, un 22% demostró que con gusto recibirían capacitaciones, haciendo la sumatoria de los dos porcentajes afirmativos de un 87% de los encuestados, dejando a un 13% con una disposición no definida.



¿Estaría dispuesto a utilizar una guía tipo catalogo que le ayude a usted y al denunciante a identificar características de un niño desaparecido para ser más específica la denuncia? como el ejemplo adjunto.

*Figura 26: Dispuesto a utilizar una guía como herramienta*



Fuente: elaboración propia

El resultado indica que el 100% de Policía Nacional Civil de la zona 1 del municipio de Mixco está dispuesta a utilizar una guía práctica como herramienta en la toma de la denuncia, para identificar las características de un niño, niña o adolescente desaparecido. Se demuestra que la Policía Nacional de la subestación 16-4 tienen disposición y buena voluntad para mejorar el proceso comunicativo del Sistema de Alerta Alba-Keneth.



## 1.14 FODA comunicacional

El FODA proviene de las siglas de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas es una herramienta que permite analizar la situación actual de las empresas o instituciones. Albert S. Humphrey fue el creador del análisis FODA buscando comprender por qué la planeación corporativa fracasaba. Claudia García menciona la versatilidad del FODA “es una herramienta fue diseñada para solucionar problemas empresas, puede ser aplicada a un producto de dicha empresa o cualquier situación” (2019, p. 141)

Una de las características de la herramienta del FODA es la facilidad de poder visualizar la situación a través de dos variables internas: fortalezas y debilidades y dos variables externas: oportunidades y amenazas, conforme alguna de las variables cambie, se recomienda replantear, actualizar el análisis y buscar nuevas soluciones.

### Fortalezas

- Compromiso social para ejercer buenas prácticas de responsabilidad y empatía para servir a la población
- Contratación de suficiente de personal para el desarrollo de las funciones
- Cobertura de 24 horas diarias para el cumplimiento de las obligaciones
- Rotación de personal, permite descanso entre turnos
- Igualdad salarial y de renglón presupuestario en el personal de la Unidad
- Posibilidad de desarrollar teletrabajo

### Oportunidades

- Apoyo de la Dirección de Producción y logística para la realización de campañas, piezas graficas con el fin de apoyar la comunicación de forma visual
- Creación de cuentas instituciones para el desarrollo del trabajo



- Consolidar mayor apoyo de los medios oficiales que se encuentran adscritos a otras entidades del Gobierno
- Crear una red de difusión a nivel departamental
- Actualización de la base de datos de la Unidad Alba-Keneth

#### Debilidades

- Cansancio en la madrugada por ser un turno de 24 horas puede aumentar la posibilidad de errores al momento de redactar y diagramar el boletín
- Equipo de cómputo y oficina obsoleto
- Personal de reciente ingreso, sin experiencia en la labor
- Personal utiliza teléfonos propios y computadoras personales para el desarrollo de sus funciones
- No existe red de difusión oficial a nivel departamental

#### Amenazas

- Toma de denuncia con datos innecesarios, ambiguos, poco relevantes por parte de las unidades receptoras de denuncias
- No hay respuesta inmediata por medio escrito sobre dudas de datos consignados en la denuncia por parte de la Unidad Operativa de la Alerta Alba-Keneth, PGN
- Falta de apoyo por parte de otros medios de comunicación oficiales para difundir los boletines emitidos de las Alertas Activadas (Diario de Centroamérica y Radio TGW)
- Poca consciencia de la población para compartir y lograr la difusión de los boletines



### **1.15 Problemas Detectados**

- En la toma de la denuncia en la Policía Nacional Civil hay barreras idiomáticas y culturales en desconocimiento de la terminología correcta para describir información y características de los menores
- Se detectó barreras administrativas y deficiencia con los canales de comunicación del Sistema de Alerta Alba-Keneth, entorpeciendo el trabajo de la Secretaría en la realización del boletín de menores desaparecidos
- El personal de la Unidad Alba-Keneth de la -SCSP-, se enfrenta a jornada laboral de 24 horas, así como a información delicada al recibir las denuncias, pudiendo causar una barrera psicológica.
- Falta de capacitaciones para mejorar la retroalimentación de comunicación del Sistema de Alerta Alba-Keneth

### **1.16 Planteamiento del problema comunicacional**

Esta investigación busca responder a la interrogante: ¿Qué tipo de información recibe la Secretaría de Comunicación de la Presidencia de parte de las instituciones que reciben las denuncias del Sistema de Alerta Alba-Keneth, para realizar los boletines de niños, niñas y adolescentes sustraídos y desaparecidos?

La comunicación interinstitucional es uno de los mayores retos que tiene el Sistema de Alerta Alba-Keneth ya que cada institución cuenta con su misión, visión y valores, estos a su vez debe de integrarse para cumplir con la participación y responsabilidades que le corresponde a cada institución para la localización y resguardo de niñas, niños y adolescentes desaparecidos. Si las instituciones tienen una buena comunicación aumenta la posibilidad que las actividades realizadas alcancen el objetivo de la Coordinadora del Sistema de Alerta Alba-Keneth.





## 1.17 Indicadores de Éxito

Los agentes de la Policía Nacional Civil muestran cooperación y aceptación para recibir capacitaciones e implementar guía que les ayude a describir las características de niños y adolescentes desaparecidos, así reducir los ruidos de comunicación desde el inicio del proceso de la denuncia y que la Secretaría pueda recibir una información más clara y específica para la realización del boletín.

La Unidad de Alba-Keneth de la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia tiene al apoyo de la dirección de Producción y logística para la realización y producción de material visual que ayuda con el proceso de comunicación del Sistema de Alerta Alba-Keneth.

## 1.18 Límites y Alcances de la investigación

### 1.18.1 Alcances

- Objeto de estudio: denuncias recibidas al correo electrónico de la unidad Alba-Keneth de la SCSP
- Ámbito geográfico: Palacio de la Cultura, zona 1 y subestación zona 1 de Mixco Guatemala
- Ámbito institucional: Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia
- Ámbito poblacional: unidad Alba-Keneth de la SCSP y a la Policía Nacional Civil, subestación 16-4 zona 1 de Mixco

### 1.18.2 Límites

El proyecto se limita al estudio dos instituciones de la Coordinadora del Sistema de Alerta Alba-Keneth: La unidad Alba-Keneth de la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia y la Policía Nacional Civil. El tamaño de muestra de la Policía Nacional Civil es la totalidad de los agentes de una subestación ubicada en la zona 1 de Mixco esto como modo de implementar un plan piloto, ya que abarcar la totalidad de la población se necesitaría más tiempo y recurso humano para elaborar el proyecto y mayor recurso financiero para cubrir gastos.



## 1.19 Cronograma del diagnóstico

Tabla 3: Cronograma del diagnóstico

Actividad	Enero		Febrero				Marzo			
	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Curso Propedéutico de EPS	■	■								
2. Primeras visitas a la institución SCSP			■							
3. Entrevista con autoridades de SCSP				■						
4. Recolección de datos y documentos				■	■	■				
5. Elaboración de diagnóstico y objetivos					■	■				
6. Realización de Grupo focal en unidad de la SCSP							■			
7. Realización recolección de encuestas a los agentes de la PNC								■		
8. Entrevista a direcciones de investigación de la PNC								■		
9. Levantamiento de resultados									■	
10. Entrega final de Informe de Diagnóstico									■	

## 1.20 Proyecto a desarrollar

Diagnóstico y ejecución del plan de comunicación interna para el fortalecimiento del Sistema Alerta Alba-Keneth en la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia.



## Capítulo 2

### Plan estratégico de Comunicación

#### 2.1 Plan de comunicación

Para poder transmitir una idea en un mensaje claro y conciso se debe de contar con un plan que sea apto para que el público objetivo y que este pueda comprender el mensaje. Es importante tener claro los objetivos de la comunicación para poder alcanzarlos y que estos a su vez faciliten las tareas a realizar y las acciones que sea conveniente ejecutar.

#### 2.2 Elementos comunicacionales

##### 2.2.1 La comunicación

Para todo ser humano, la comunicación es una parte fundamental en el desarrollo de la vida. Es un proceso característico e inherente a la condición del hombre como animal racional, pues abarca habilidades propias y exclusivas. Entre ellas está el manejo de signos lingüísticos, uso del pensamiento, capacidad de significar y crear relaciones entre los grupos sociales.

Comunicación es compartir mensajes que son ese intercambio de información, ideas, significados y estímulos, estos afectan a la sociedad de manera directa. Castells define comunicar como compartir significados por medio del intercambio de información. El proceso de comunicación se define por la tecnología de la comunicación, las propiedades de los emisores y los receptores de la información, sus códigos culturales de alusión, sus protocolos de comunicación y el alcance del proceso (p. 87)

Palabra comunicación viene de la raíz latina “comunis”, que significa poner en común, es por eso que para que la comunicación sea afectiva, debe haber como mínimo 2 individuos en el proceso, uno haciendo el papel de emisor y el otro el papel del receptor.



## 2.2.2 Elementos de la comunicación

### a) Emisor

Se puede expresar del emisor como el elemento en donde se crea un mensaje, otros escritores lo denominan fuente, el emisor no hace referencia y se direcciona precisamente a una sola persona podría ser un conjunto, organización o institución, este elemento es quién inicia el proceso de comunicación, envía el mensaje con algún propósito, comienza este proceso y generalmente tiene el control del mismo. El emisor tiene cierta intencionalidad al enviar el mensaje, maneja declaraciones, tiene ciertas propiedades que perfilaran en la estructura de su contenido. (Moreno, 2020, p. 16)

### b) Mensaje

Es un conjunto de símbolos utilizados en la transmisión del contenido que origina el emisor. Helena define el mensaje “es una cadena finita de señales producidas, mediante reglas precisas de combinación, a partir de un código dado” (Beristáin, 2006) Para que el mensaje sea efectivo y cumpla con el objetivo de quien lo emite, debe tener el mínimo de errores para poder atravesar las barreras que tiene el proceso de comunicación. Glendi habla de un mensaje desordenado “Si un mensaje está hecho desordenadamente o utilizando información vaga e imprecisa, seguramente no será correctamente descifrado”. (Aceituno, 2011) El mensaje puede ser de carácter denotativo que es el significado literal de una palabra o puede ser los significados culturales que se le da a cada palabra por un entorno ideológico, histórico, costumbres dándole un al mensaje de carácter connotativo. Al no ser descifrado el mensaje, la comunicación no cumple su propósito, ya sea de transmitir la idea, persuadir o motivar.

### c) Receptor

Es quien recibe el mensaje, ya sea como individual o colectivo, aparte de receptor otros escritores han denominado a este elemento destino”, “destinatario” o “enunciatario”. Este también funciona como emisor y es aquí donde se produce la retroalimentación, cuando el receptor tiene una respuesta.



#### d) Canal

Elemento físico es el medio por el cual el emisor transmite la información. Los canales o medios como también se denomina, son diversos y dependen del mensaje que se quiere comunicar y a cuantas personas se dirige. Ejemplo, televisión, radio o prensa. En el caso de la televisión es un medio audiovisual, en la radio solo es audio y en la prensa es un medio escrito y gráfico.

#### e) Código

Es un sistema organizado de signos y señales, que nos permiten transmitir nuestros pensamientos y nuestros sentimientos. Un código es producto de la cultura y el acuerdo social. Como ejemplo se puede mencionar, el idioma español, inglés o el lenguaje de señas.

#### f) Contexto

Es circunstancias temporales, espaciales y socioculturales que rodean al proceso comunicativo y que permiten comprender el mensaje.

Ansolabehere, Robles, Saavedra, Serrano y Vázquez (2017) define el contexto como “una herramienta que permite identificar una serie de hechos conductas o discursos (en general, elementos humanos o no humanos) que constituyen en el marco en el cual un determinado fenómeno estudiado tiene un lugar en un tiempo y espacio determinado”. (p.33)

#### g) Retorno

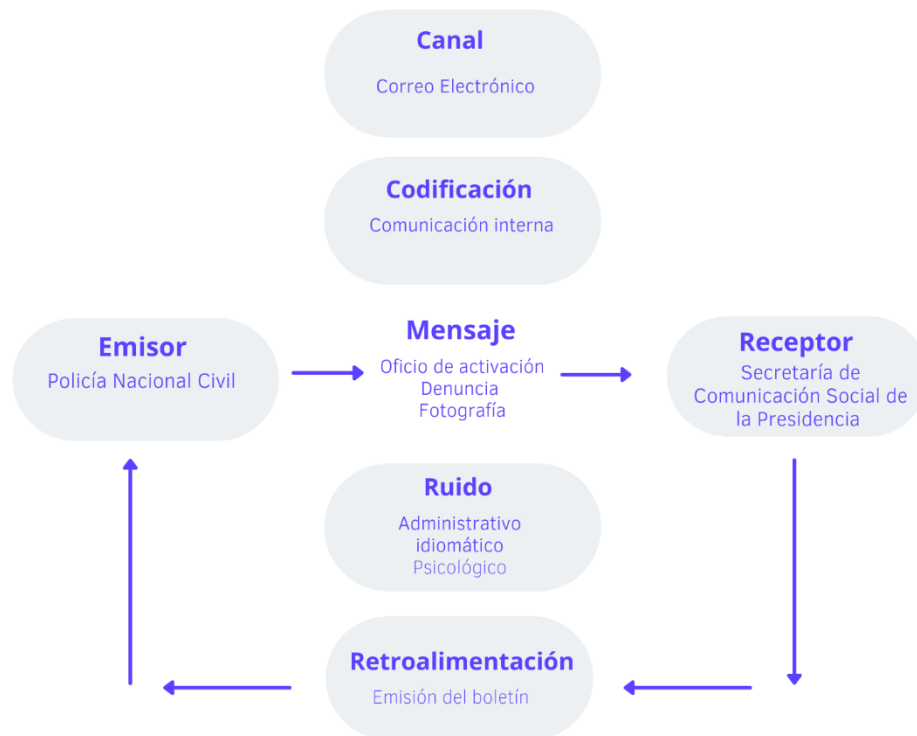
Conocida también como retroalimentación, esta es la respuesta que tiene el receptor del mensaje, donde este se convierte en emisor, la respuesta no es precisamente verbal, puede ser de conducta, actitud o la incomunicación porque el silencio tiene significado a nivel cultural.

El retorno es una de las partes más importantes en el proceso comunicativo, porque si no existiera este elemento, el mensaje entre el emisor y el receptor sería información con un sentido unidireccional.



La escritora Guillen (2012) lo define en su término en inglés *feedback* “La respuesta del receptor al mensaje que envió el emisor” además se menciona que tanto el emisor como el receptor tienen que ser agentes activos, por lo tanto el elemento diferenciador que ayudará a conceptualizar y distinguir la comunicación de la información es la participación. ( p.2)

*Figura 27: elementos de la comunicación*



Fuente: Elaboración propia



### 2.2.3 Comunicación organizacional

Son varios los enfoques que hay para entender el proceso comunicativo que hay en el eje central de las organizaciones. Guzman (2012) hace una analogía de la organización con el cuerpo humano, ambos son tan complejos que si un órgano como el hígado deja de cumplir su función afecta a todo el organismo. (p.63)

Lo mismo ocurre en las organizaciones, cada persona cumple con un papel dentro de la institución, cualquiera que sea su función, si un departamento o área tiene una deficiencia, todo el equipo se perjudica. Es por eso la importancia de una buena gestión en la comunicación organizacional.

En la comunicación organizacional se genera comunicación formal protocolos, manuales reglamentos entre otros, por otro lado, la convivencia de los empleados da paso al desarrollo de una comunicación informal.

En una empresa la comunicación organizacional es muy importante, ya que permite difundir información tanto dentro de la organización como fuera de ella a estos dos elementos se les conoce como comunicación interna y comunicación externa.

La comunicación interna puede facilitar la ejecución de la comunicación externa, como también la comunicación externa puede afectar e influir en las decisiones y dirección de la comunicación interna, depende una de la otra para desarrollar la comunicación organizacional.

### 2.2.4 Comunicación externa

La comunicación externa encierra todos los mensajes que la compañía envía hacia el mundo exterior. El propósito es entablar o mejorar sus relaciones con los múltiples públicos objetivos que no pertenecen a la composición interna de la compañía: clientes, prospectos, proveedores, competencia, medios de comunicación, organismos públicos y la sociedad en general.

### 2.2.5 Comunicación interna

La comunicación interna está dirigida al público interno, o sea al conjunto de personas que componen una institución y que se vinculan de manera directa con ésta.



El organigrama en la comunicación interna de una empresa constituye uno de los elementos centrales para determinar las relaciones entre los diferentes departamentos de la organización empresarial. Este objetivo de la comunicación interna es facilitar las relaciones entre la empresa y las personas que lo integran para lograr la misión y visión de la empresa o institución.

- Tipos de comunicación interna

La categorización de la comunicación interna es de manera jerárquica institucional, en donde se determina la forma en que se transmite la comunicación entre los colaboradores y participantes de la organización.

a) Comunicación vertical

Esta puede ser ascendente o descendente. La descendente opera desde los niveles más altos de la jerarquía institucional hasta los niveles más bajos. Es comunicación unidireccional, se desarrolla de gerentes o jefes a trabajadores y tiene como misión notificar, dar instrucciones y dar a conocer decisiones tomadas.

La comunicación ascendente se produce de los niveles más bajos de la jerarquía institucional hasta los niveles más altos. Por lo regular en este tipo de comunicación sirve para dar sugerencias, ideas, puntos de vista a los que lideran y toman decisiones dentro de la institución.

b) Comunicación horizontal

Esta comunicación se presenta en un mismo nivel puede ser entre trabajadores o colaboradores de la misma altura, en un grupo de personas del mismo gremio o jefes de distintos departamentos. Comúnmente se da para distribuir información, responder inquietudes, no existe ningún tipo de relación jerárquica.

c) Comunicación transversal

Esta se caracteriza en abarcar todos los niveles jerárquicos, personas de distinto nivel o área y se emplea con el propósito que la empresa utilice lenguaje común para conseguir una gestión participativa.





En la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia se trabajará una comunicación organizacional porque se vincula directamente e internamente con la Policía Nacional Civil ya que ambas instituciones pertenecen a la Coordinadora del Sistema de Alerta Alba-Keneth y se utilizará comunicación interna para cumplir con la estrategia de comunicación y el tipo de nivel a utilizar será de comunicación transversal, que incluyen a todos los niveles jerárquicos para lograr una gestión participativa.

## 2.3 Objetivos del plan de Comunicación

### General

- Fortalecer la comunicación interna de la Policía Nacional Civil y la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia en su participación en la Coordinadora Nacional del Sistema de Alerta Alba-Keneth.

### Específicos

- Generar protocolo en la toma de denuncias del Sistema de Alerta Alba-Keneth en la Policía Nacional Civil.
- Promover la comunicación interna en la Policía Nacional Civil en la toma de denuncias del Sistema de Alerta Alba-Keneth.
- Mejorar la productividad y rendimiento en la unidad Alba-Keneth de la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia

## 2.4 Estrategia

### Objetivo General

Fortalecer la comunicación de la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia y de la Policía Nacional Civil en su participación en la Coordinadora Nacional del Sistema de Alerta Alba-Keneth.



Tabla 4: Estrategia de comunicación

Objetivo específico	Actividad	Acción	Para qué
Generar protocolo en la toma de denuncias del Sistema de Alerta Alba-Keneth en la Policía Nacional Civil.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Guía de características físicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagramación y redacción de una guía donde estén consignadas las referencias de características físicas</li> </ul>	Implementar la guía de características para fortalecer la toma de denuncias de personas menores de edad desaparecidos o sustraídos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover la comunicación interna en la Policía Nacional Civil en la toma de denuncias del Sistema de Alerta Alba-Keneth.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitaciones</li> <li>• Banner</li> <li>• Trifoliar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 6 capacitaciones presenciales, 4 módulos de ½ hora cada modulo para los agentes de la policía Nacional Civil</li> <li>• Banner sintetizando las características que se redacta en el boletín, colocado físicamente en la subestación de Policía</li> <li>• Diseño de trifoliar para apoyar información de la capacitación</li> </ul>	Presentar e implementar la guía de características para fortalecer la toma de denuncias de personas menores de edad desaparecidos o sustraídos como capacitar a los agentes de la Policía Nacional Civil en el servicio a la población guatemalteca



<p>Mejorar la productividad y rendimiento en la unidad Alba-Keneth de la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitaciones</li> <li>• Talleres</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación sobre el uso correcto de los términos</li> <li>• Taller con tema de autocuidado</li> </ul>	<p>Para reforzar la enseñanza del Sistema de Alerta Alba-Keneth desarrollar habilidades y conocimiento en el uso correcto de redacción de los boletines</p> <p>Concientizar y poner en práctica el autocuidado del personal de la unidad, ya que se enfrenta a jornada laboral de 24hrs, así también como información delicada que pueda afectar su salud mental.</p>
--	--	--	---

Fuentes: Elaboración propia



## 2.5 Actividades y acciones de la estrategia

### 2.5.1 Propuesta 1: Guía de características físicas

*Tabla 5: Guía de características físicas*

<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Guía de características físicas</i></li> </ul>	<p>Tema: Descripción e ilustración de características físicas</p> <p>Contenido:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Color de piel</li> <li>- Color y tipo de cabello</li> <li>- Altura</li> <li>- Complexión</li> <li>- Traje Maya</li> <li>- Personas con Discapacidad</li> </ul> <p>Formato: Digital e impreso</p>

Fuente: Elaboración propia

### 2.5.2 Propuesta 2: Capacitación a la Policía Nacional Civil

*Tabla 6: Capacitación a la Policía Nacional Civil*

<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Capacitaciones a la Policía Nacional Civil</i></li> </ul>	<p>Tema:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema de Alerta Alba-Keneth.</li> <li>- Presentación e implementación de la guía de características físicas</li> <li>- Atención al ciudadano</li> </ul> <p>Contenido:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 4 módulos de ½ hora cada uno</li> <li>- Carpeta con material especializado para cada participante</li> <li>- Diploma de participación</li> </ul> <p>Modalidad: Presencial</p>

Fuente: elaboración propia



### 2.5.3 Propuesta 3: Banner de referencias de características físicas

*Tabla 7: Banner de referencia de características físicas*

<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Banner de referencias de características físicas</i></li></ul>	<p>Tema: Descripción e ilustración de características físicas</p> <p>Contenido:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Síntesis de características físicas</li><li>- Cinta métrica como referencia a la altura del menor desaparecido</li></ul> <p>Formato: Manta impresa de 0.60 m x 1.65</p> <p><i>Fuente: Elaboración propia</i></p>

### 2.5.4 Propuesta 4: Trifoliar informativo Alerta Alba-Keneth

*Tabla 8: Trifoliar informativo Alerta Alba-Keneth*

<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Trifoliar informativo Alerta Alba-Keneth</i></li></ul>	<p>Tema: Alerta Alba-Keneth y el fortalecimiento en la toma de las denuncias</p> <p>Contenido:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Alba-Keneth</li><li>- Servicio de la Policía Nacional Civil</li><li>- La importancia de la denuncia</li></ul> <p>Formato: Digital e impreso tamaño carta</p> <p><i>Fuente: Elaboración propia</i></p>



### 2.5.5 Propuesta 5: Capacitación unida Alba-Keneth SCSP

*Tabla 9: Capacitación unidad Alba-Keneth SCSP*

<i>Actividad</i>	<b>Descripción</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Capacitación unidad Alba-Keneth SCSP</i></li></ul>	<p>Tema: Uso correcto de la terminología para la nominación de personas con discapacidades en documentos públicos.</p> <p>Contenido:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Discapacidades y la correcta redacción de las mismas</li></ul> <p>Modalidad: Modalidad Virtual</p> <p>Fuente: Elaboración propia</p>

### 2.5.6 Propuesta 6: Taller SCSP

*Tabla 10: Taller*

<i>Actividad</i>	<b>Descripción</b>
<i>Taller Unidad Alba-Keneth SCSP</i>	<p>Tema: Autocuidado</p> <p>Contenido:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Definición del concepto de autocuidado</li><li>- Desarrollo de técnicas de Autocuidado</li><li>- Práctica de autocuidado</li></ul> <p>Modalidad: Presencial</p> <p>Fuente: Elaboración propia</p>



## 2.6 Público objetivo

El grupo objetivo de esta estrategia es la unidad Alba-Keneth dentro de la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia y los agentes de la Policía Nacional Civil de la subestación 16-4 de la zona 1 del municipio de Mixco.

## 2.7 Mensaje clave

El mensaje clave se puede resumir en un concepto claro y preciso “Características detalladas para la denuncia y el boletín”. El tono y estilo de comunicación debe ser formal aplicable a la integración de instituciones públicas del Sistema de Alerta Alba-Keneth, ser un mensaje que inspire confianza, seriedad, pero sin perder la amabilidad y empatía por tratarse de un tema social, alarmante y delicado que es la desaparición de niños, niñas, o adolescentes.

## 2.8 Indicadores de las acciones

Tabla 11: indicadores de acciones

<b>Objetivo general:</b> Fortalecer la Comunicación interna de la Policía Nacional Civil y la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia en su participación en la Coordinadora Nacional del Sistema de Alerta Alba-Keneth.	Objetivo específico	Acciones	Indicadores	Modo de verificación
	Generar protocolo en la toma de denuncias del Sistema de Alerta Alba-Keneth en la Policía Nacional Civil.	Guía de características Físicas	Denuncias	Denuncias con información más específicas y claras utilizando las referencias de características físicas de la guía
	Promover la comunicación interna en la Policía Nacional Civil en la toma de denuncias del Sistema de Alerta Alba-Keneth.	Capacitaciones a los agentes de la Policía Nacional Civil	Participación voluntaria	Encuesta sobre el nivel de satisfacción por parte del personal.
	Banner	Utilización de manta como herramienta	Encuesta sobre el nivel de satisfacción por parte del personal	



		Trifoliar	Aplicación de los conocimientos aprendidos	Encuestas sobre los conocimientos aprendidos y el tema de Alerta Alba-Keneth
	Mejorar la productividad y rendimiento en la unidad Alba-Keneth de la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia	Capacitación	Boletines redactados	Emisión de boletines con redacción correcta
		Talleres	Partición	Entrevista sobre su identificación con la institución, motivación e iniciativa propia de los integrantes de la Unidad

Fuente: Elaboración Propia

## 2.9 Recurso Humano

Tabla 12: Recurso Humano

Personal	Cargo	Actividad a realizar
<b>Nestor Torres</b>	Subdirector de Producción y Logística de la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia	Supervisa la realización y producción de material visual de la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia
<b>Carlos Yong</b>	Director de la Unida de Alba-Keneth de la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia	Coordina y supervisa la operatividad de la Unidad de Alba-Keneth dentro de la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia
<b>Máster Luis Pedroza</b>	Coordinador EPS ECC USAC 2022	Coordina el programa de Ejercicio Profesional supervisado de Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos
<b>Máster Evelin Morazán</b>	Supervisora del grupo No. 4 EPS ECC USAC 2022	Supervisa y apoya a los estudiantes del EPS 2022 de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos
<b>Ana Virginia Gálvez</b>	Estudiante de EPS de la Licenciatura de la Universidad de San Carlos	Encargada de elaborar estrategia de fortalecimiento de la Unidad Alba-Keneth dentro de la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia.

Fuente: elaboración propia





## 2.10 Financiamiento y presupuesto

Tabla 13: Presupuesto

Presupuesto sugerido			
Actividad	Cantidad	Precio Unidad Q.00	Precio Q.00
Diseño Manual de características físicas	1	1,500.00	1,500.00
Capacitaciones a la Policía Nacional Civil	6	850.00	5,100.00
Diseño de banner	1	475.00	475.00
Impresión de banner	3	129.00	387.00
Diseño de Trifoliar	1	675.00	675.00
Taller uso correcto de términos	1	1,600.00	1,600.00
Taller Autocuidado para personal	1	1,600.00	1,600.00
Sesiones de atención psicológica individual	4	900.00	3,600.00

Fuente: elaboración propia

## 2.11 Beneficiarios

Los beneficiarios de un proyecto son las personas que obtendrán algún tipo de beneficio de la implementación de este. Se pueden identificar dos tipos de beneficiarios: Directos e indirectos.

Figura 28: Beneficiarios



Fuente: elaboración propia



## 2.12 Áreas Geográficas de Acción

Las operaciones en cuanto a la coordinación, producción y gestión de la estrategia de comunicación, juntamente con las capacitaciones y talleres para la unidad Alba-Keneth de SCSP serán en las oficinas de la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia, Palacio de la Cultura, zona 1, Guatemala.

La guía y capacitaciones para fortalecer el protocolo en la toma de denuncias del Sistema de Alerta Alba-Keneth se realizará en la subestación 16-4, zona 1 de Mixco, Guatemala como plan piloto, para luego poder extenderlo a otras estaciones del territorio guatemalteco.

## 2.13 Cuadro operativo de estrategia

*Tabla 14: Cuadro operativo de estrategia*

Actividad	Objetivo Específico	Presupuesto	Recurso Humano	Beneficiarios	Fecha
Diseño guía de características físicas	Generar protocolo en la Policía nacional Civil en la toma de denuncias del Sistema de Alerta Alba-Keneth	Q 1,500.00	Estudiante de EPS Ana Virginia Gálvez	Policía Nacional Civil SCSP	Mayo-Julio
Taller autocuidado	Mejorar la productividad y rendimiento en la unidad Alba-Keneth de la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia	Q 1,600.00	Tallerista Estudiante de EPS Ana Virginia Gálvez	Unidad Alba-Keneth SCSP	Junio
Capacitación de personas con discapacidad	Mejorar la productividad y rendimiento en la unidad Alba-Keneth de la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia	Q 1,600.00	Tallerista Estudiante de EPS Ana Virginia Gálvez	Unidad Alba-Keneth SCSP	Julio



Diseño de Banner	Generar protocolo en la Policía nacional Civil en la toma de denuncias del Sistema de Alerta Alba-Keneth	Q 475.00	Estudiante de EPS Ana Virginia Gálvez	Policía Nacional Civil	Julio
Diseño de Trifoliar	Promover la comunicación interna en la Policía Nacional Civil en la toma de denuncias del Sistema de Alerta Alba-Keneth	Q 675.00	Estudiante de EPS Ana Virginia Gálvez	Policía Nacional Civil	Julio
Capacitaciones a la Policía Nacional Civil	Promover la comunicación interna en la Policía Nacional Civil en la toma de denuncias del Sistema de Alerta Alba-Keneth	Q 5,100.00	Tallerista y estudiante de EPS Ana Virginia Gálvez	Policía Nacional Civil	Agosto-Septiembre

Fuente: Elaboración propia

## 2.14 Cronograma del Plan de comunicación.

Tabla 15: Cronograma del plan de comunicación

Actividad	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Diseño Manual de características físicas						
Capacitación Unidad SCSP						
Taller para personal SCSP						
Diseño de Banner						
Diseño de Trifoliar						
Capacitaciones a la Policía Nacional Civil						

Fuente: elaboración propia



## Capítulo 3

### Ejecución del plan de Comunicación

#### 3.1 Informe de ejecución

Para la estrategia se realizaron 4 actividades para fortalecer la comunicación interna de la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia y la Policía Nacional Civil en su participación en la Coordinadora Nacional del Sistema de Alerta Alba-Keneth.

- Taller a la unida Alba-Keneth de la Secretaría
- Capacitación a la unida Alba-Keneth de la Secretaría
- Guía de características físicas
- Banner

##### 3.1.1 Taller

- Tema: Autocuidado
- Objetivo: Mejorar la productividad y rendimiento en la unidad Alba-Keneth de la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia
- Medio utilizado: Modalidad presencial,
- Duración: 2 horas
- Presupuesto utilizado

*Tabla 16: Taller - Presupuesto utilizado*

Cantidad	Descripción	Costo unitario	Costo total
1	Taller de Autocuidado	1,200.00	1,200.00
5	Material didáctico	16.00	80.00
6	Refrigerio	15.00	90.00
<b>Total</b>			<b>1,370.00</b>

Fuente: elaboración propia



- Resultados obtenidos

El taller tuvo respuesta positiva por parte de los integrantes de la unidad Alba-Keneth SCSP, con la organización de la agenda del psicólogo, los integrantes de la unidad pusieron en práctica técnicas y ejercicios de autocuidado, al terminar los resultados fueron reflejados inmediatamente, el personal se encontraba menos estresado de como estaban al empezar del taller.

#### Comentarios por la unidad Alba-Keneth SCSP

- Como parte de la unidad de Alba-Keneth, considero el taller de autocuidado ha tenido un impacto positivo. Ya que muchas veces por la rutina diaria, olvidamos lo importante que es cuidarnos y hacer cosas que nos gustan. Porque permite nutrir tanto alma y mente, y por consiguiente alcanzar nuestro bienestar.
- Espero este tipo de iniciativas se den más seguido, ya que promueve no solo la convivencia entre unidad sino una mejor salud mental.
- El taller de autocuidado estuvo muy bueno, ya que me ayudó a saber cómo mantenerme activa y saludable.



- Evidencia del material

*Figura 29: Taller- Evidencia del material*



Fuente: elaboración propia



### 3.1.2 Capacitación a la unidad Alba-Keneth de la Secretaría

- Tema: Terminología de personas con discapacidad
- Objetivo: Mejorar la productividad y rendimiento en la unidad Alba-Keneth de la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia
- Medio utilizado: Modalidad virtual, capacitación impartida Vía Zoom
- Presupuesto utilizado: Se contó con el apoyo y participación del Consejo Nacional para la Atención de las Personas con Discapacidad -CONADI- para impartir la capacitación y como fue en modalidad virtual no se incurrió en gastos.
- Resultados obtenidos

Se obtuvo información y terminología sobre discapacidad, el uso correcto e inapropiado de nombrar a las personas con las diferentes discapacidades, se incluyó tabla de términos en el contenido y la realización de otra actividad que es la guía de características físicas.

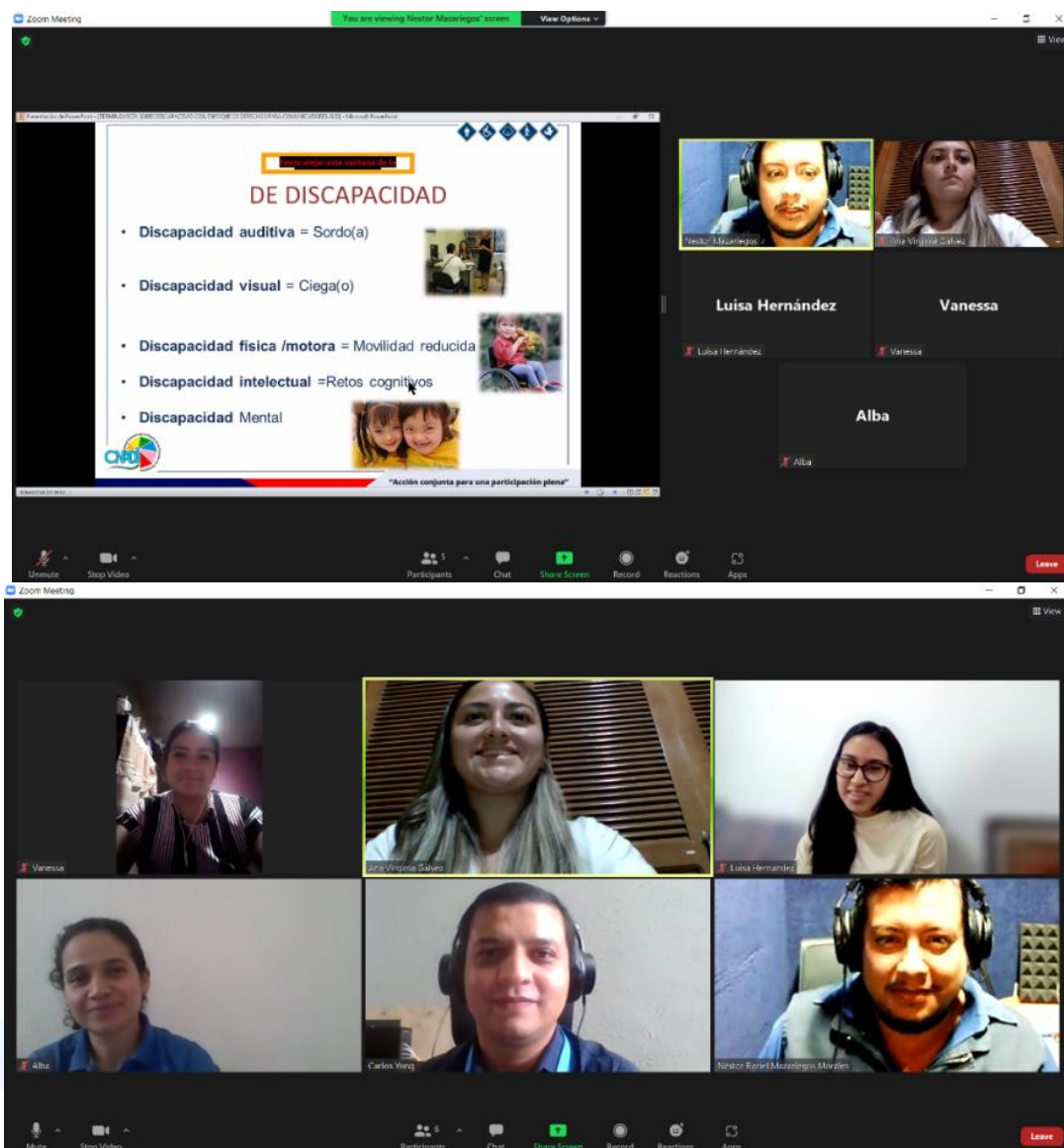
#### Comentarios por la unidad Alba-Keneth SCSP

- Gracias por incluirnos e instruirnos en estos temas tan interesantes y que nos ayudarán en nuestro desempeño laboral. Espero se sigan fomentando este tipo de temas, no solo para la unidad sino para la SCSP en general.
- Me pareció muy interesante la capacitación de terminología sobre discapacidad. Ya que son temas que no solemos ahondar y que por nuestro trabajo es importante reconocer los términos correctos, no solo para proceder correctamente a la hora de realizar boletines sino también como parte de la cultura general como individuos.
- Gracias por la información tan importante que nos comparten, ya me que ayudaron a tomar en cuenta ciertos puntos que son importantes para poder realizar de una mejor manera nuestro trabajo. Por ejemplo, la forma correcta de referirnos a las personas con discapacidad.



- Evidencia del material

*Figura 30: Capacitación- Evidencia del material*



Fuente: elaboración propia





### 3.1.3 Guía de características físicas

- **Objetivo**  
Generar protocolo en la Policía nacional Civil en la toma de denuncias del Sistema de Alerta Alba-Keneth
- **Medio utilizado:** Guía digital, diseñado en medio oficio para impresión
- **Presupuesto utilizado**

*Tabla 17: Guía de características físicas - Presupuesto*

Cantidad	Descripción	Costo unitario	Costo Total
1	Guía de características físicas	990.00	990.00

Fuente: elaboración propia

- **Resultados obtenidos**

- Néstor Torres, subdirector de Producción y Logística SCSP

Comentarios sobre la guía: De la primera revisión, él sugirió cambio de la portada a una más representativa, ya que la primera solo tenía el oso y el título, se realizaron los cambios, hizo observación de trabajar con colores solidos por el tema de la impresión, debido a que al momento de imprimir el efecto de degradado o difuminado no se aprecia y se puede ver como un error de impresión. Comentó que agradece el apoyo y que la guía será de mucha ayuda.

- Carlos Yong, director a cargo de la operatividad de la Unidad Alerta Alba-Keneth SCSP

Comentarios sobre la guía: Considera que es bastante visual, cumple con el objetivo trazado, el documento ofrece una orientación para poder resaltar las características que lleva una denuncia o boletín, lo relacionado al traje maya es un excelente detalle. Incluir el tema de personas con discapacidad, es vital porque una adecuada referencia al tipo de discapacidad puede llevar a que se entienda bien la condición que puede tener un menor, son temas valiosos que a veces se les quita ese valor por puro desconocimiento.



- Evidencia del material

Figura 31: Guía de Características Físicas

**Guía práctica para  
CARACTERÍSTICAS  
FÍSICAS**

CABELLO

### ÍNDICE

02. PRESENTACIÓN
03. TONO DE PIEL
04. COMPLEXIÓN
05. COLOR DE OJOS
06. FORMA DE LA NARIZ
07. CABELLO (FORMA Y COLOR)
08. SEÑALES PARTICULARES
10. PARTES DEL CUERPO
11. VESTIMENTA
13. TRAJE MAYA
14. TABLA DE TERMINOLOGÍA SOBRE DISCAPACIDAD

### Forma y color

1. LACIO  
Liso

2. ONDULADO  
Ondulado

3. RIZADO  
Rizado

#### COLOR DE CABELLO

1. Negro

2. Castaño Oscuro  
Café oscuro

3. Castaño Claro  
Café claro

4. Rojizo  
Rojo

4. Rubio  
Caniche

5. Cabello Teñido  
Colorado  
Fantasía

6. Mechas o Rayitos

07

### Tabla de terminología sobre discapacidad

**Correcto**

**Inapropiado**

Persona con discapacidad	Persona con capacidades diferentes, discapacitado, anormal, incapacitado, minusválido, persona especial
Persona sin discapacidad	Persona normal
Personas en condición de discapacidad	Personas que sufren una discapacidad
Prevenir la discapacidad	Evitar la discapacidad
Poses, tiene... discapacidad	Padece, sufre, aquejate de, víctima de... discapacidad
Reducir los índices de discapacidad	Eliminar la discapacidad
Persona ciega o con discapacidad visual	Ciego, invidente, no vidente
Persona con baja visión	Clogufo, cogafón, corto de vista, fuerte, chico
Persona sorda o persona con discapacidad auditiva	Sordomudo, mudo, mudo
Persona con discapacidad física o persona con movilidad reducida	Mutilado, inválido, parálitico, cojo, tullido, lisiado, minusválido
Persona con esclerosis múltiple	Afectado o afectada por esclerosis múltiple
Persona de talla pequeña	Enano, pitfo, chaparero
Persona usuaria de silla de ruedas	Confinado en una silla de ruedas, postrado en silla de ruedas

FUENTE: Consejo Nacional para la Atención de las Personas con Discapacidad - CONADIS

14

Fuete: elaboración propia



### 3.1.4 Banner herramienta en toma de denuncia

- **Objetivo**

Generar protocolo en la Policía nacional Civil en la toma de denuncias del Sistema de Alerta Alba-Keneth

- **Medio utilizado:** Lona vinílica en medida de 60cms x 160 cms
- **Presupuesto utilizado**

*Tabla 18: Banner - Presupuesto*

Cantidad	Descripción	Costo unitario	Costo Total
1	Diseño de banner	215.00	215.00
1	impresión de banner	120.00	120.00
			335.00

Fuente: elaboración propia

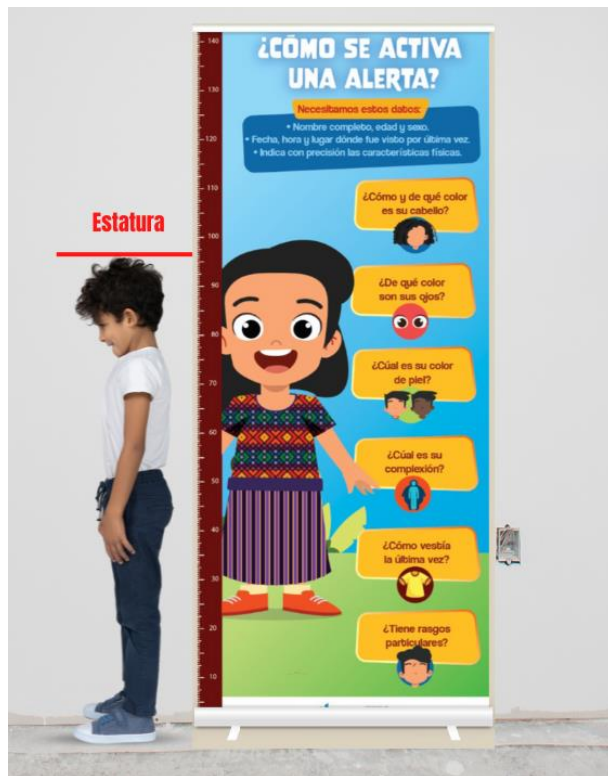
- **Resultados obtenidos**

La cinta métrica como parte del diseño del banner, ayuda a tener una referencia de altura en unidad de metros y centímetros, las preguntas claves y directas sirven como herramienta para obtener los datos necesarios en la toma de denuncias de niños, niñas y adolescentes desaparecidos del Sistema de Alerta Alba-Keneth.



- Evidencia del material

Figura 32: Banner- evidencia del material





### 3.2 Cronograma

Tabla 19: Cronograma general

#### Cronograma 1 de Actividades

No.	Actividad	MESES																					
		Enero				Febrero				Marzo					Abril					Mayo			
		S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4
1	Semana Propedéutica Diagnóstico																						
2	Entrega de la Guía Fase 1 - "El Diagnóstico"																						
3	Conferencia Normas APA-6																						
4	Elaboración fase Diagnóstica																						
5	Semana Propedéutica Plan																						
6	Entrega de la Guía Fase "El Plan de Comunicación"																						
7	Elaboración y entrega de Plan Estratégico de comunicación																						
8	Proceso de entrega papelería de EPS para completar inscripción																						
9	Presentación del Diagnóstico y Plan a la empresa o Institución																						

#### Cronograma 2 de Actividades

No.	Actividad	MESES																										
		Junio					Julio					Agosto					Septiembre					Octubre					Noviembre	
		S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2
10	Ejecución del Plan -Estratégico de Comunicación																											
11	Actividad 1: Taller SCSP																											
12	Actividad 2: Capacitación SCSP																											
13	Actividad 3 : Guía de características físicas																											
14	Actividad 4 :Banner de características físicas																											
15	Actividad 5: Diseño de trifoliar																											
16	Actividad 6: Capacitaciones a la Policía Nacional Civil																											
17	Entrega fase 3 "Ejecución del Plan"																											
18	Presentación y revisión del borrador informe final para revisión																											
19	Elaboración del Informe Final																											
20	Evaluación individual (privados)																											
21	Entrega del informe digital y escrito con copias de correo de entrega a bibliotecas, según Normativo																											
22	Finalización del EPS de Licenciatura																											
23	Graduación																											

Fuente: elaboración propia



## Conclusiones

- Con la creación de la guía de características físicas se lograron establecer datos necesarios para la toma de denuncias del Sistema de Alerta Alba-Keneth, lo que permite que sea más fácil la descripción de los niños desaparecidos a la hora de emitir un boletín.
- En la capacitación impartida por CONADI se obtuvo conocimiento de terminología sobre discapacidad, el uso correcto del lenguaje para nombrar a personas con discapacidad, dignificar a la persona, contribuir a la inclusión.
- Se concientizó el autocuidado del personal para prevenir y reducir la barrera de comunicación psicológica, así mejorar la productividad y rendimiento dentro de la unidad Alba-Keneth SCSP



## Recomendaciones

- Se recomienda implementar la guía práctica de características físicas en otras estaciones de la Policía Nacional Civil como protocolo de toma de denuncias.
- Se invita al Ministerio Público y Procuraduría General de la Nación PGN, instituciones receptoras de denuncias del Sistema de Alerta Alba-Keneth, hacer uso de la guía de características físicas.
- Se exhorta a la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia tener capacitaciones y talleres con mayor frecuencia abordando temas para mejorar la productividad y rendimiento del Sistema de Alerta Alba-Keneth.



## Referencias Bibliográficas

- Aceituno, G. (2011). *Caracterización de internet como canal, medio o herramienta de comunicación/información*. Guatemala : Universidad San Carlos de Guatemala.
- al., e. (2008). *Principios de Marketing*. Madrid: ESIC Editorrial.
- Ansolabehere, R. S. (2017). *Violaciones derechos humanos y contexto: herramientas propuestas para documentar e investigar*. Mexico: Flacso Mexico.
- Beristáin, H. (2006). *Diccionario de retórica y poética*. Mexico: Editorial Porrúa.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación, Tercera edición*. Bogotá, Colombia: Pearson Educación de Colombia.
- Bruno, D. (2007). Vol. 3. Recuperado el 28 de Febrero de 2022, de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/5565/el-diagn3b3sticocomunicacional-daniela-bruno.pdf?sequence=1>
- Campbell, D., & Stanley, J. C. (1966). *Diseños experimentales y cuasiexperimentales en la investigación social*. Buenos Aires: Amorrortu Editores.
- Castells, M. (2009). *Comunicación y Poder*. España: Alianza Editorial.
- Congreso de la República de Guatemala. (2010). *Decreto número 28-2010 Ley del Sistema de Alerta Alba-Keneth*. Guatemala, Guatemala: Unidad Operativa del Sistema de Alerta Alba-Keneth y La Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia.
- Corbin, J. A. (s.f.). *Psicología y Mente*. Recuperado el 24 de Junio de 2021, de <https://psicologiaymente.com/social/tipos-comunicacion-caracteristicas>
- Díaz-Bravo, L., Torruco-García, U., Martínez Hernández, M., & Varela Ruíz, M. (2013). Metodología de investigación en educación médica. *ELSEVIER*, 6.
- El Congreso de la República de Guatemala. (1997). Decreto Número 114-97 Ley del Organismo Ejecutivo., (pág. 18). Guatemala, Guatemala.
- García, C. (2019). *El Proyecto de vida, Vía para el desarrollo profesional del estudiante universitario*. Mexico: Patria Educación.
- García, F. (16 de 03 de 2022). Obtenido de <http://www.estadistica.mat.uson.mx/Material/queesunaencuesta.pdf>
- Gómez, M. M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Argentina: Editorial Brujas.
- Guillén, M. d. (2012). *LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA*. Madrid: Ediciones Diaz de Santos.





- Guzman, V. (2012). *Comunicación Organizacional*. México: Red Tercer Milenio .
- Martín, F. A. (2004). *Cuadernos Metodológicos* (Vol. 35). Madrid, España: Consejo Editorial de la Colección Cuadernos Metodológicos.
- Moguel Rodríguez, E. (2005). *Metodología de la Investigación*. Autónoma de Tabasco.
- Moreno, B. y. (2020). *Ciencias de la Comunicación 1*. Mexico: Grupo editorial Patria.
- Namakforoosh, M. N. (2005). *Metodología de la Investigación* . Mexico: Limusa.
- Pascual, J. A. (2016). *Técnicas e instrumentos para la recogida de información* . Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Pinto Yerovi, A. B. (2017). La comunicación interna-externa como estrategia motivacional de las organizaciones. *Didasc@ lia: didáctica y educación*, 179-186.
- Presidencia de la República Secretaría General. (2011). Acuerdo Gubernativo Número 207-2011 Reglamento Orgánico interno de la Secretaria de Comunicación Social de la Presidencia., (pág. 9). Guatemala, Guatemala.
- Riquelme Leiva, M. (diciembre de 2016). *Analisis Foda*. Recuperado el 30 de abril de 2022, de <https://www.analisisfoda.com/>
- Rivero, D. S. (2008). *Metodología de la Investigacion* . Editorial Shalom.
- Rodríguez Moguel, E. A. (2015). *Metodología de la Investigación*. México: Universidad de Juarez Autónoma de Tabasco.
- Ruiz, A. I. (2007). *Diagnóstico de Situaciones y Problemas Locales*. San José, Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia.
- Sabino, C. (2000). *El Proceso de Investigación*. Caracas: Panapo.
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill Education.
- Sampieri, R. y. (2014). *Metodología de la Investigación*. México DF: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Sueños. (2020). *Programa Educativo Institucional (PEI)*.
- Zorrilla, S., & Miguel, T. (1992). *Guía para elaborar la Tesis*. México: McGraw-Hill .



## Anexos

### Anexo 1: Guía de Observación

Guía de observación			
<b>Fuentes observables</b>			
<b>Nombre de la institución</b>			
<b>Fechas de observación</b>			
<b>Identidad o Cultura Corporativa</b>			
Variable a observar	Si	No	Notas
Plan estratégico empresarial o corporativo			
Misión			
Visión			
Objetivos institucionales o corporativos			
Valores y principios			
Filosofía			
Organigrama			
<b>Identidad Visual</b>			
Variable a observar	Si	No	Notas
Logotipo			
Marca			
Colores institucionales definidos y visibles en sus publicaciones			
Slogan			
<b>Elementos materiales</b>			
Variable a observar	Si	No	Notas
Tecnología			
Instalaciones			
Recursos financieros			
<b>Gestión de la comunicación interna</b>			
Variable a observar	Si	No	Notas
Plan estratégico de comunicación			
Departamento de comunicación			
Departamento de RRHH			
Flujos de información vertical			
Flujos de información horizontal circular			
Medios y canales internos formales			
Comunicación informal, rumores			
Ruidos y Barreras			
Barreras psicológicos			
Barreras administrativos			
Barreras			
<b>Clima laboral</b>			




Barreras			
Clima laboral			
Variable a observar	Si	No	Notas
Sentido de pertenencia			
Cultura de la calidad			
Participación y trabajo en equipo			
Manejo del rumor			
Promoción de la cultura organizacional			
Estabilidad laboral			
Servicios salud integral			
Protocolo Covid19			
Beneficios adicionales a ley			
Seguridad Industrial			
Capacitaciones			
Políticas de desarrollo			
Incentivos económicos /premios y reconocimientos por logro de objetivos			
Celebraciones internas			
Ambientes de trabajos adecuados			
Código de vestuario (			
Ámbito de Comunicación Externa			
Variable a observar	Si	No	Notas
Campañas de comunicación a través de medios masivos ( radios, prensa, tv, internet, revistas			
Medios y canales			
Página Web			
Redes sociales			
Revista digitales			
Canal de TV			
Radio en línea o programas de radio			
Campaña de Relaciones Públicas			
Campañas de comunicación a través de medios alternativos: ( congresos, simposios, patrocinios, ferias, actividades RTU)			
Responsabilidad Social Empresarial			
Variable a observar	Si	No	Notas
Estrategías de responsabilidad social			
Patrocinios			
Donaciones			
Alianzas con sector social y educativo, ambiental,			
Manejo de Crisis			



## Protocolo Alerta Alba-Keneth

Este cuestionario es con fines académicos buscando crear una propuesta para mejorar la comunicación entre las instituciones que integran la Coordinación del sistema Alerta Alba-Keneth, puede ser lo más sincero posible, que es anónimo, de ante mano muchas gracias por el servicio brindado a la población y por contestar esta encuesta

 [anagaci7@gmail.com](mailto:anagaci7@gmail.com) (no compartidos) [Cambiar de cuenta](#)  Borrador restaurado

\*Obligatorio

Anexo 2:  
Encuesta

Trabajo de EPS de la Escuela de Ciencias de la Comunicación



**USAC**  
TRICENTENARIA  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Genero \*

- Masculino  
 Femenino

Edad \*

- 30 o menor  
 31-40  
 41-50  
 50 o más



¿Considera que aplica los valores de servicio y solidaridad con la población guatemalteca? \*

- Rara vez
- A veces
- Siempre
- Nunca

¿Las denuncias que recibe la PNC de los padres o familiares de niños desaparecidos son presencial o por llamada telefónica? Si su respuesta es -otro- por favor describa \*

- Presencial
- Llamada telefónica
- Otro: \_\_\_\_\_

Al momento que un ciudadano le pide ayuda por la desaparición de un niño ¿Cuál es la primera acción que usted realiza? \*

- Tomar la denuncia y salir a buscarlo
- Salir buscar el niño para luego tomar la denuncia
- Tomar la denuncia
- Determinar si se toma la denuncia o no procede
- Otro: \_\_\_\_\_



¿A donde traslada la información después de tomar la denuncia ?

Tu respuesta \_\_\_\_\_

¿Cómo ciudadano antes que policía usted comparte en sus redes sociales los boletines de las alertas que son generadas?

- Casi nunca
- Algunas veces
- Nunca
- Siempre

¿Cómo hacen llegar a la PNC los boletines de los niños desaparecidos de parte del Sistema Alerta Alba-Keneth ?

- Grupo de WhatsApp
- Correo Electrónico
- Otro: \_\_\_\_\_

¿Cómo se replica la comunicación de los boletines realizados entre las estaciones de la policía ?

- Grupo de WhatsApp
- Correo Electrónico
- Otro: \_\_\_\_\_



¿Sabe cuales son las actividades operativas y ejecutoras de la Unidad Operativa de la Coordinadora Nacional del Sistema de Alerta Alba-Keneth?

- Promueve el funcionamiento en materia de Derechos Humanos
- Búsqueda, localización y resguardo de niños
- Apoya las funciones del Presidente en materia comunicativa
- No sé
- Otro: \_\_\_\_\_

¿Qué edad de búsqueda abarca el Sistema de Alerta Alba-Keneth?

- 1 año a 16 años
- Menores de edad (antes de cumplir 18)
- 0 a 17 años

¿Cuáles serían para usted las características más importantes el momento de buscar a un niño? si su elección es otra, por favor describa

- Color de piel, estatura y color de cabello
- Tipo de cabello, color de ojos, vestimenta
- Color y tipo de cabello, estatura, color de piel
- Otro: \_\_\_\_\_



Indique cual considera que es el color Avellana



Opción 1



Opción 2



Opción 3

De acuerdo con esta imagen como describiría que es el niño, respecto a su peso o complexión corporal



Tu respuesta \_\_\_\_\_





Como PNC, ¿Qué sugiere para mejorar la comunicación del Sistema Alerta Alba-Keneth ?

Tu respuesta \_\_\_\_\_

¿Cuál es el proceso que realiza para adjuntar la fotografía del niño a la denuncia y poder enviarla? \*

Tu respuesta \_\_\_\_\_

Al momento de una desaparición si los padres o familiares denunciante de un niño desaparecido lleva una fotografía en físico, ¿Conoce alguna herramienta o aplicación para escanear fotografías ? \*

- No, solo la cámara del teléfono
- Si

Si su respuesta anterior fue si, nombre la herramienta o aplicación que le ayudaría a escanear una fotografía en físico

Tu respuesta \_\_\_\_\_

¿Estaría dispuesto a tener capacitaciones para fortalecer la comunicación entre las instituciones del Sistema de Alerta Alba-Keneth?

- Sí
- No
- Tal vez
- Claro que sí, con gusto

¿Estaría dispuesto a utilizar una guía tipo catalogo que le ayude a usted y al denunciante a identificar características de un niño desaparecido para ser más específica la denuncia? como el ejemplo adjunto

### Cabello

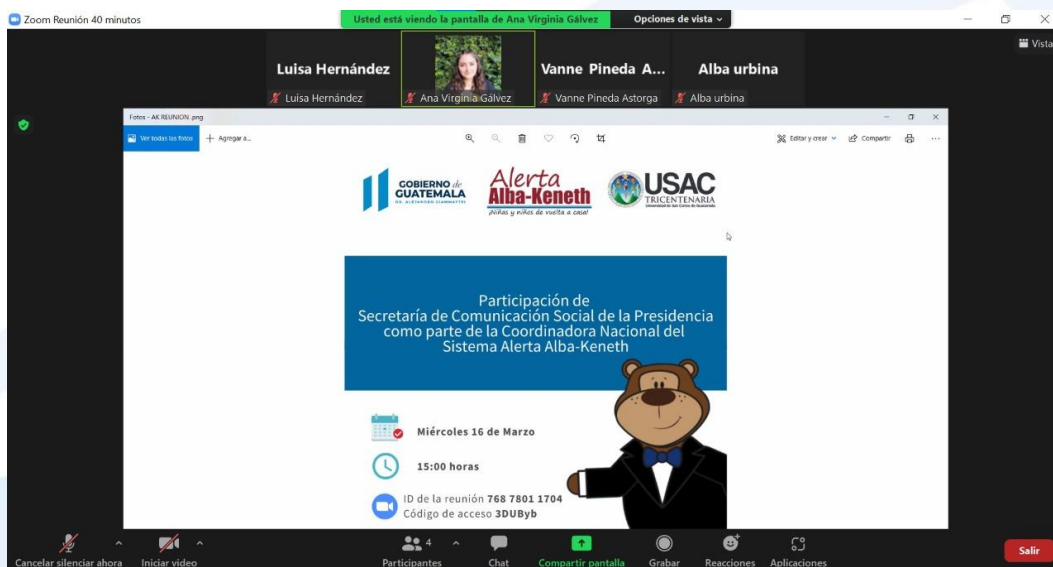
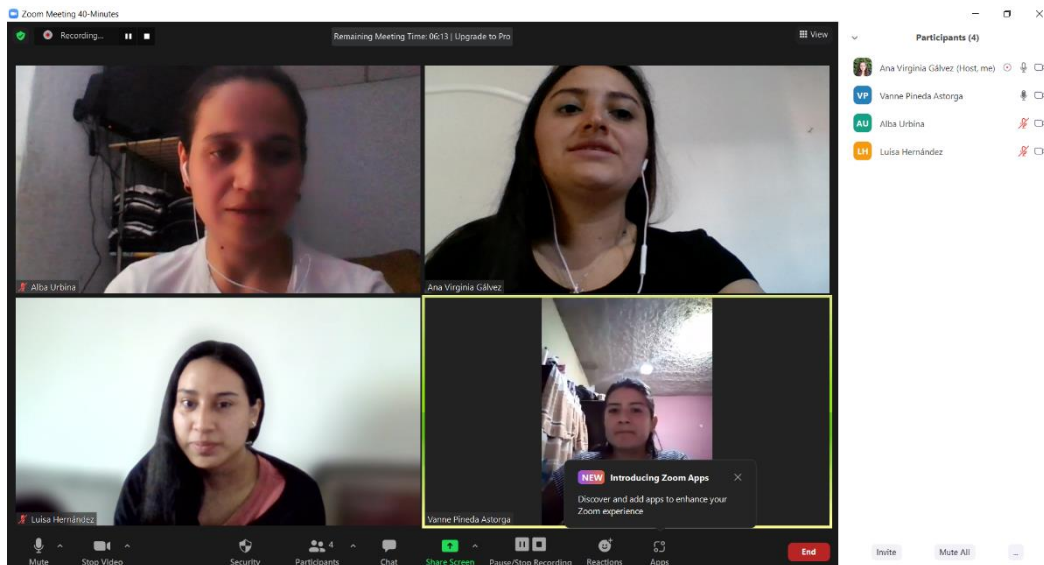


- Si
- No
- Tal vez



## Anexo 3 Grupo focal

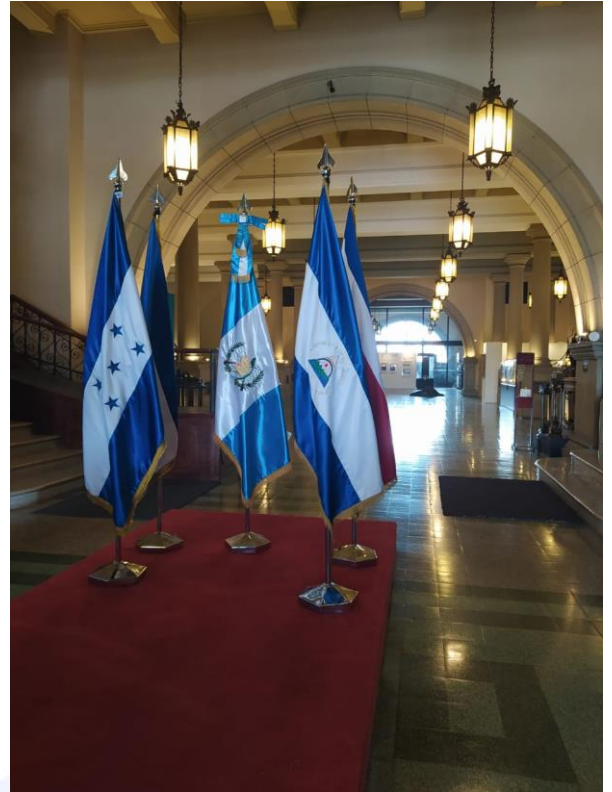
Grupo Focal realizado a través por la plataforma Zoom, a la Unidad de Alerta Alba-Keneth de la Secretaría de Comunicación de la Presidencia





#### Anexo 4: Instalaciones de la institución

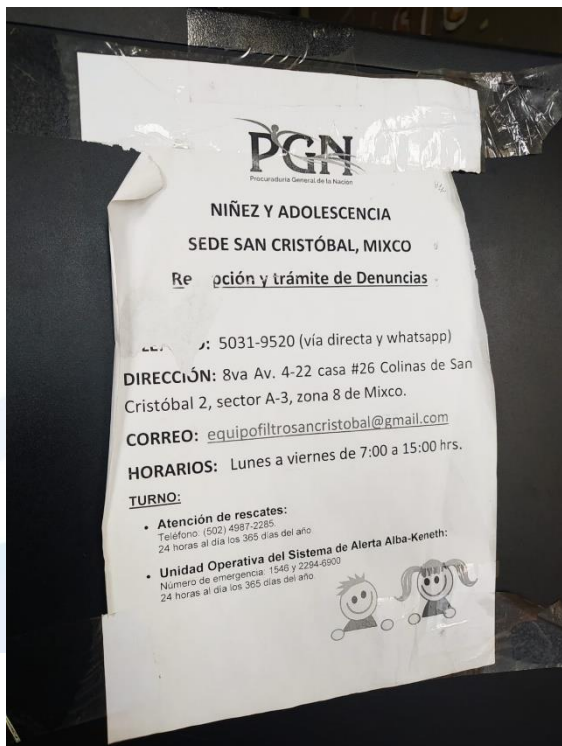
Instalaciones de la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia, Palacio Nacional de la Cultura.





### Anexo 5: entrevista a sub estación PNC

Fotografías haciendo entrevista a oficinista de subestación de la Policía Nacional Civil, municipio de Mixco.





## Anexo 6: cotización

### Cotización talleres y capacitaciones

#### Cotización

Cliente: Ana Virginia Gálvez  
Estudiante de EPS  
Escuela de Ciencias de Comunicación

Servicio solicitado: Capacitación

- Tema: Uso correcto para la nominación de personas con discapacidad en documentos públicos.
- Metodología: Taller
- Duración: 2 horas.
- Modalidad: Presencial o en línea.
- Honorarios: Q1600 (Un mil seis cientos quetzales exactos)

Servicio solicitado: Capacitación

- Tema: Autocuidado para personal de Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia
- Metodología: Taller
- Duración: 3 horas.
- Modalidad: Presencial.
- Honorarios: Q1600 (Un mil seis cientos quetzales exactos)

Servicio solicitado: Sesiones de atención psicológica individual a personal de la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia

- Metodología: Atención a urgencias subjetivas.
- Duración: 4 horas por persona.
- Modalidad: Presencial.
- Honorarios: Q900 (novecientos quetzales exactos) por persona.

#### **Perfil profesional del tallerista y Psicoterapeuta.**

Licenciado en Psicología (USAC 2014) – Colegiado Activo 6700  
Profesor en Educación Especial (USAC 2014)  
Terapeuta en Asociación Guatemalteca por el Autismo (2012-2016)  
Psicoterapeuta Centro Pro Salud Mental para niños y adolescentes (2017 – Actualidad)  
Tallerista para ONGs, Centros educativos privados y organizaciones municipales.  
Asociado de la Nueva Escuela Lacaniana del Campo Freudiano (2016 – Actualidad)



 @Uniprogua.gt  
 @uniprogua.gt

Ana Virginia Gálvez  
Estudiante de Ejercicio Profesional Supervisado  
Escuela de Ciencias de la Comunicación

A continuación detallo cotización para la capacitación solicitada para su institución.

*Tema: Fortalecimiento en la toma de denuncias del Sistema de Alerta Alba-Keneth*

*Cantidad de participantes: 20 personas*

*Módulos: 4 de 1/2 hora cada modulo, incluye 15 minutos de receso*

*Modalidad: presencial*

*Material: Carpeta para cada persona con material especializado y diploma de participación*

*Lugar: Policía Nacional Civil Sede Zona 1 de Mixco, Guatemala*

*Precio: Q. 850.00*

**Observaciones:**

- Se agenda con una semana de anticipación,
- Cancelaciones deben hacerse 48hrs previo al día de la sesión.
- Si su capacitación es presencial debe contar con un espacio amplio y ventilado.
- Si su empresa cuenta con equipo audiovisual debe indicarlo al consultor.

Sin mas que agregar quedamos a sus ordenes y a la espera de su confirmación

Atentamente,

Jéssica Ruano  
Coordinadora de Comunicación  
Guatemaltecos UNIPROGUA



Cel. 3285 5731 - 45541555  
e-mail: guatemaltecosuniprogua@gmail.com



Daniel Ruiz

Graphic  
Designer

# Cotización



De acuerdo a los requerimientos de diseño solicitados por la señorita Ana Galvéz se presenta el siguiente detalle de cotización e información relevante para el prestamo de servicios de diseño gráfico.

## ESPECIFICACIONES DEL PROYECTO

### Concepto

Diseño y diagramación de material editorial educativo.

### Producto:

• **Material diseñado y diagramado de hasta un máximo de 32 páginas incluidas portadas y portadillas.** Selección y edición de 6 ilustraciones descriptivas y diseño de iconografía para explicar incisos relevantes.

Formato de lectura PDF e imagenes JPG.

Total **Q990**

## ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO

- Método de pago: 50% en la primer revisión.  
50% contra entrega.
- El formato de entrega.
- Precio en moneda nacional válido hasta por un mes desde la entrega de esta cotización.
- Para cambios posteriores a la entrega se requiere cobro adicional.
- El medio de entrega es por plataforma Dropbox o por otro medio consensuado con el cliente.
- Entrega de primer propuesta 15 días posterior a la confirmación del servicio. Entrega final 5 días posterior a la primer revisión.



Tel. 5918-0398

Correo [daniel.fradg@gmail.com](mailto:daniel.fradg@gmail.com)



### Anexo 7: Supervisión en institución SCSP







## Anexo 8: Taller de Autocuidado

Fecha: 06 de Julio 2022  
Hora: 15:00 horas  
Duración: 2 horas

### Agenda Taller Autocuidado

- Saludo, presentación del tallerista y presentación de objetivos del taller
- Definición del concepto de autocuidado
- Actividad de autocuidado según las dimensiones humanas
- Desarrollo de Técnicas de Autocuidado
- Tips para el autocuidado en distintos contextos
- Práctica de autocuidado

Invitación a participar en el taller sobre la importancia del :

## Autocuidado

 **Miércoles 06 de Julio**

 **15:00 horas**

 **Lugar:** Sala de Reuniones,  
Palacio de la Cultura

 **Impartida por:**  
Licenciado en Psicología Javier Ortiz

**Agradecemos su asistencia**





## Anexo 9: Capacitación terminología de personas con discapacidad

Presentación de PowerPoint - [TERMINOLOGÍA SOBRE DISCAPACIDAD CON ENFOQUE DE DERECHOS PARA COMUNICADORES 2022] - Microsoft PowerPoint

Acción conjunta para una...

### TALLER DE COMUNICACIÓN TOMA DE CONCIENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN, TERMINOLOGÍA SOBRE DISCAPACIDAD

CNADI

Acción conjunta para una...

NEW Introducing Zoom Apps  
Discover and add apps to enhance your Zoom experience

Unmute Stop Video Participants Chat Share Screen Record Reactions Apps Leave

GOBIERNO de GUATEMALA  
DR. ALEJANDRO GIAMMAYE

USAC  
TRICENTENARIA  
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Invitación a participar en la capacitación sobre la importancia de:

## Personas con Discapacidad

**Viernes 22 de Julio**

**10:30 horas**

**Modalidad virtual**

**Impartida por:**  
Consejo Nacional para la Atención de las Personas con Discapacidad - CONADI -

**Agradecemos su asistencia**



Anexo 10: Guía de características físicas





**Guía práctica para**  
**CARACTERÍSTICAS**  
**FÍSICAS**

Herramienta para describir las características físicas en la toma de denuncias de niños, niñas y adolescentes desaparecidos.



## Presentación

La presente guía tiene el propósito de ser una herramienta de apoyo para describir las características físicas en la toma de denuncias de niños, niñas y adolescentes desaparecidos para la **Coordinadora Nacional del Sistema de Alerta Alba-Keneth**.

Si bien la denuncia no está sujeta a ninguna formalidad, para activar una alerta se requiere los siguientes datos; nombre completo, edad, sexo, fecha, hora lugar dónde desapareció, indicar con precisión las características físicas para la activación de la alerta.

Junto con los datos del niño, niña o adolescente desaparecido, adjuntar una fotografía para la elaboración del boletín con el fin de socializar, difundir, agilizar, lograr la localización y resguardo de niños, niñas o adolescentes que han sido sustraídos o que se encuentran desaparecidos.

La desaparición de un niño, niña o adolescente es una situación alarmante y preocupante para los padres o adultos responsables al momento de levantar una denuncia de un menor desaparecido.

Cualquier información que favorezca el proceso de investigación y localización como la descripción clara de las características físicas del menor reportado, se considera oportuna para la localización del menor desaparecido.

Es por eso que se invita a las instituciones de la Coordinadora Nacional del Sistema Alba-Keneth encargadas de la toma de la denuncia hacer uso de esta guía.





## ÍNDICE

- 02. PRESENTACIÓN
- 03. TONO DE PIEL
- 04. COMPLEXIÓN
- 05. COLOR DE OJOS
- 06. FORMA DE LA NARIZ
- 07. CABELLO (FORMA Y COLOR)
- 08. SEÑALES PARTICULARES
- 10. PARTES DEL CUERPO
- 11. VESTIMENTA
- 13. TRAJE MAYA
- 14. TABLA DE TERMINOLOGÍA  
SOBRE DISCAPACIDAD





## GENERALIDADES FÍSICAS

# Tono de piel



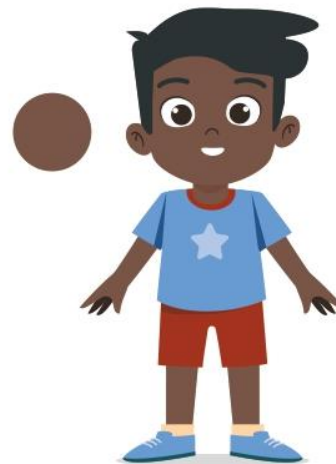
1. PIEL BLANCA  
CLARA



2. MORENA  
CLARA



3. MORENA



4. MORENA  
OSCURA

03



## ROSTRO

# Color de ojos



1. NEGRO



2. CAFÉ



3. AVELLANA



4. GRIS



5. VERDE



6. AZUL

¿USA LENTES?

05

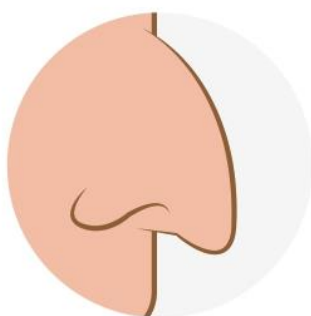






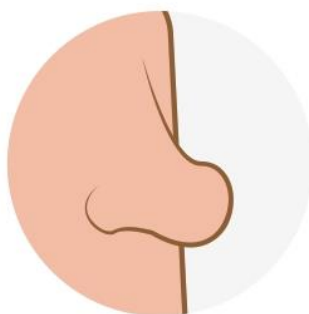
## ROSTRO

# Nariz



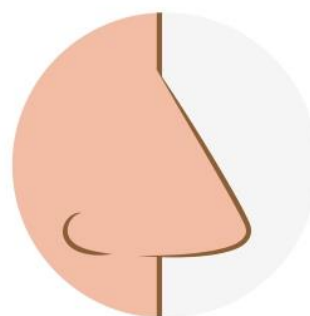
### 1. NARIZ AGUILEÑA

Se caracteriza por tener un tabique muy pronunciado que se curva hacia la punta.



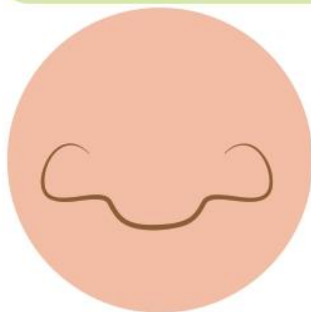
### 2. NARIZ BULBOSA

También llamada carnosa. Esta nariz se caracteriza por ser muy redonda y tener la punta en forma de "bola".



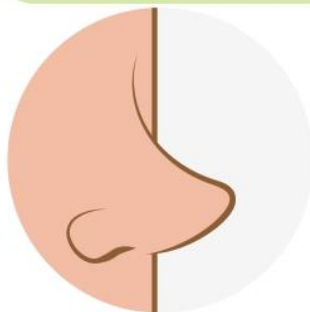
### 3. NARIZ RECTA

También se la denomina nariz griega, ya que el puente que tiene es completamente recto.



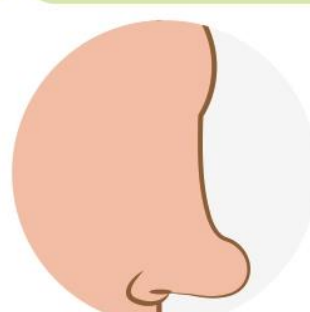
### 4. NARIZ NUBIA

Tiene un puente más largo con una base ancha, también llamada nariz ancha, se encuentra con mayor frecuencia en los afrodescendientes.



### 5. NARIZ RESPINGADA

Tiene una ligera abolladura en el centro del puente, lo que hace que la punta de la nariz esté ligeramente hacia arriba.



### NARIZ CHATA

También se le conoce "nariz de botón" Se trata de esas narices que son delgadas y con la punta muy plana.



# CABELLO

## Forma y color



**1. LACIO**  
LISO



**2. ONDULADO**  
QUEBRADO



**3. RIZADO**  
COLOCHO



## COLOR DE CABELLO



**1. Negro**



**2. Castaño Oscuro**  
CAFÉ OSCURO



**3. Castaño Claro**  
CAFÉ CLARO



**4. Rojizo**  
COBRIZO



**4. Rubio**  
CANCHE



**5. Cabello Teñido**  
COLORES FANTASÍA



**6. Mechas o Rayitos**



## RASGOS ESPECÍFICOS

# Señales particulares

Las cicatrices pueden ser por cirugía, por corte, por quemadura o por acné.

El vitiligo es un trastorno que se caracteriza por la aparición repentina de manchas blancas, también conocida como melancolía.



1. CICATRICES



2. LUNARES



3. PECAS



4. PIEL CON  
VITÍLIGO



## RASGOS ESPECÍFICOS

# Señales particulares



**1. DIENTES FALTANTES**



**3. DIENTES DE ORO**



**4. BRACKETS**  
FRENOS

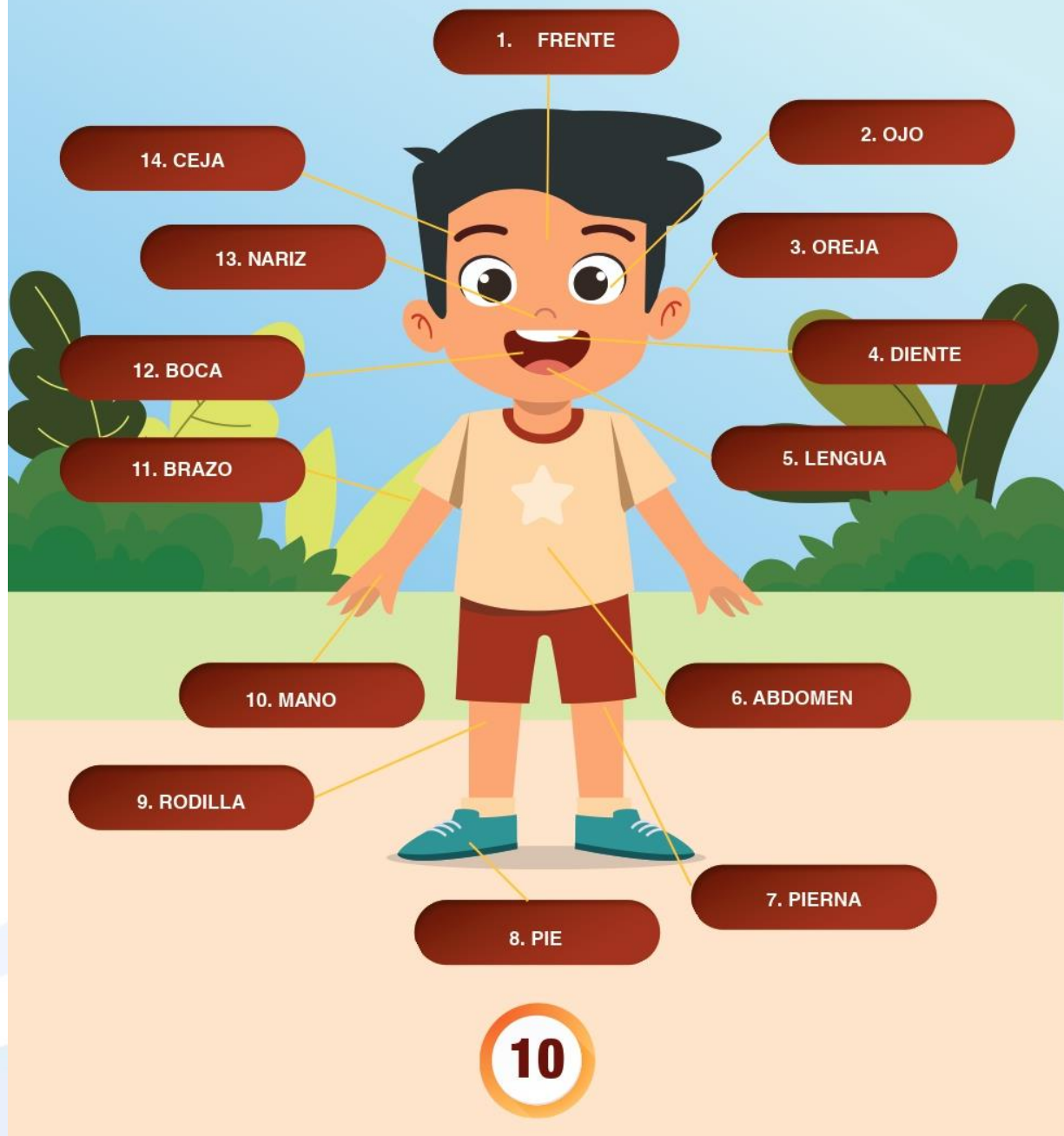
**2. ARETES**  
PIERCINGS



**5. TATUAJES**



# Partes del cuerpo





## VESTIMENTA



1. BLUSA



2. PLAYERA



3. CAMISETA



4. SUÉTER



5. SUDADERO



6. VESTIDO



7. CAMISA



8. LICRA  
LEGGINS



9. PANTS



10. PANTALONETA  
SHORT



11. PANTALÓN



12. FALDA

11



## VESTIMENTA



13. PIJAMA



14. BODY



15. OVEROL



1. TENIS



2. ZAPATO DE  
VESTIR



3. CHINITAS  
BALLERINAS



4. CHAPULINES



5. CROCS



6. BOTAS



7. BOTINES



8. TACONES



9. SANDALIAS  
CHANCLAS - CAITES



## VESTIMENTA

# Traje maya



Se exhorta utilizar los términos **traje maya, indumentaria maya o textiles mayas** en lugar de trajes típicos, trajes indígenas o trajes regionales, pues estos términos por ser genéricos niegan la autoría de los trajes al pueblo maya. Seguir usando estos términos fomenta la discriminación a muchos niveles.

Fuente: Ministerio de Cultura y Deportes. *Indumentaria Maya Milenaria*. (2016)





## Tabla de terminología sobre discapacidad



**Correcto**



**Inapropiado**

Persona con discapacidad	Persona con capacidades diferentes, discapacitado, anormal, incapacitado, minusválido, persona especial
Persona sin discapacidad	Persona normal
Personas en condición de discapacidad	Persona que sufre una discapacidad
Prevenir la discapacidad	Evitar la discapacidad
Posee, tiene... discapacidad	Padece, sufre, aquejada de, víctima de.. discapacidad
Reducir los índices de discapacidad	Eliminar la discapacidad
Persona ciega o con discapacidad visual	Ciego, invidente, no vidente
Persona con baja visión	Cieguito, cegatón, corto de vista, tuerto, choco
Persona sorda o persona con discapacidad auditiva	Sordomudo, mudo, mudito
Persona con discapacidad física o persona con movilidad reducida	Mutilado, inválido, parálítico, cojo, tullido, lisiado, minusvalido
Persona con esclerosis múltiple	Afectado o afectada por esclerosis múltiple
Persona de talla pequeña	Enano, pitufo, chaparro
Persona usuaria de silla de ruedas	Confinado en una silla de ruedas, postrado en silla de ruedas

FUENTE: Consejo Nacional para la Atención de las Personas con Discapacidad - CONADI



14



## Tabla de terminología sobre discapacidad



**Correcto**



**Inapropiado**

Persona con distrofia muscular

Afectada con distrofia muscular

Persona con parálisis cerebral

Víctima de la parálisis cerebral

Persona con discapacidad congénita

Defecto de nacimiento

Persona con epilepsia

Epiléptico

Persona con esquizofrenia

Esquizofrénico

Persona con discapacidad psicosocial

Loco, demente, trastornado, retrasado mental

Persona con discapacidad intelectual

Retardado, trastornado, retrasado

TEA, Trastorno del Espectro Autista

Austiata

Síndrome de Asperger

Autismo de alto funcionamiento

Síndrome de Down

Retrasado, deficiente mental, tonto, mongolito

Persona con discapacidad psíquica

Demente, enfermo mental, retardado

Persona con diagnóstico poco frecuente

Persona rara, enfermedad extraña

Persona usuaria de muletas - bastón

Muletas, bastonero

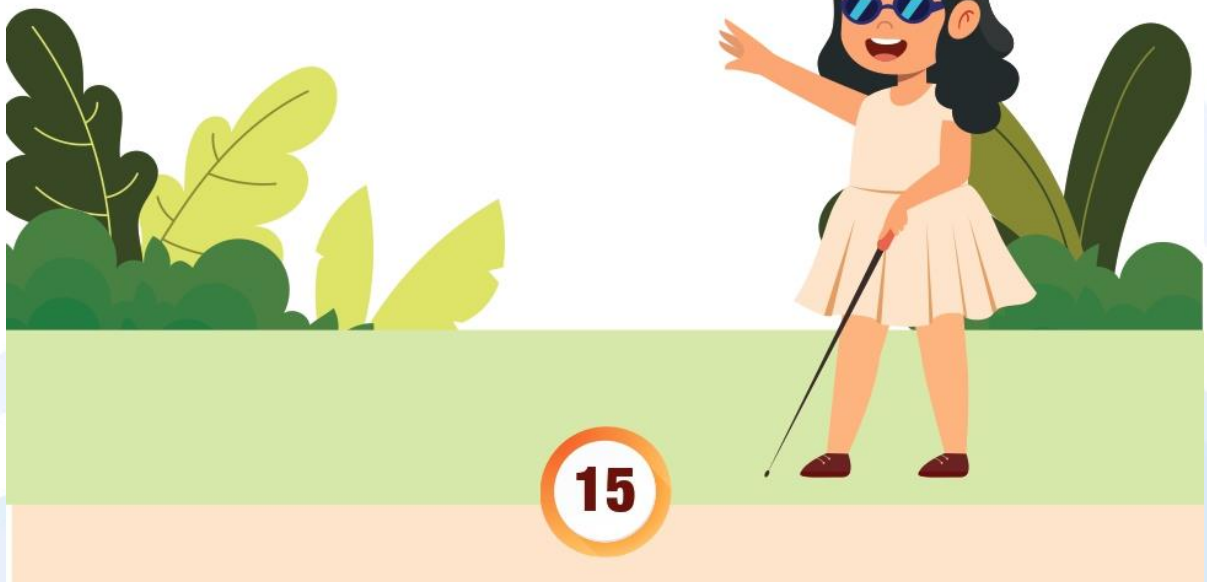
Persona ciega usuaria de perro guía

Ciego con mascota

Lengua de señas

Mímica, pantomima

FUENTE: Consejo Nacional para la Atención de las Personas con Discapacidad - CONADI



15





La Guía práctica para características físicas se realizó en el proceso de la estudiante Ana Virginia Gálvez del Ejercicio Profesional Supervisado 2022, de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, con el apoyo y supervisión de la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia.



Guía práctica para  
**CARACTERÍSTICAS  
FÍSICAS**



# Comunicación

*creando futuro*