

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**“Estrategia de divulgación y promoción de la
Oficina de Acceso a la Información, del Ministerio
de Finanzas Públicas”**

Trabajo de tesis presentado por:

Angela Elizabeth Hernández Vásquez

Previo optar al título de:

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Asesor de tesis:

Lic. Gustavo Morán

Guatemala, mayo 2012

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

Director

Lic. Julio E. Sebastián Ch.

Representantes Docentes

Lic. Víctor Carillas

M.A. Amanda Ballina

Representantes de los estudiantes

Néstor Aníbal de León Velásquez

José Jonatán Girón Ticurú

Representante de los egresados

Lic. Johnny Michael González Batres

Secretaria

M.Sc. Claudia Molina

Tribunal Examinador

Presidente: Lic. Gustavo Morán

M.A. Juan Alberto González

M.A. Walter Contreras

M.A. Marco Julio Ochoa

M.Sc. Miguel Ángel Juárez

Lic. Douglas Barillas



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

Guatemala, 24 de enero de 2011
Dictamen aprobación 02-11
Comisión de Tesis

Estudiante
Angela Elizabeth Hernández Vásquez
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad de Guatemala

Estimado(a) estudiante **Hernández**:

Para su conocimiento y efectos, me permito transcribir lo acordado por la Comisión de Tesis en el inciso 1.2 del punto 1 del acta 01-2011 de sesión celebrada el 24 de enero de 2011 que literalmente dice:

1.2 Comisión de Tesis acuerda: A) Aprobar al (la) estudiante Angela Elizabeth Hernández Vásquez, carné 9522256, el proyecto de tesis *ESTRATEGIA DE DIVULGACIÓN Y PROMOCIÓN DE LA OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN DEL MINISTERIO DE FINANZAS PÚBLICAS*. B) Nombrar como asesor a: Licenciado Gustavo Morán.

Asimismo, se le recomienda tomar en consideración el artículo número 5 del REGLAMENTO PARA LA REALIZACIÓN DE TESIS, que literalmente dice:

...“se perderá la asesoría y deberá iniciar un nuevo trámite, cuando el estudiante decida cambiar de tema o tenga un año de habersele aprobado el proyecto de tesis y no haya concluido con la investigación.” (lo subrayado es propio).

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS


M.A. Aracelly Mérida
Coordinadora Comisión de Tesis





443-11

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Universidad de San Carlos de Guatemala

Guatemala, 31 de agosto de 2011

Comité Revisor/ NR

Ref. CT-Akmg 73-2011

Estudiante

Angela Elizabeth Hernández Vásquez

Carné **9522256**

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Ciudad Universitaria, zona 12.

Estimado(a) estudiante **Hernández**:

De manera atenta nos dirigimos a usted para informarle que esta comisión nombró al COMITÉ REVISOR DE TESIS para revisar y dictaminar sobre su tesis: **ESTRATEGIA DE DIVULGACIÓN Y PROMOCIÓN DE LA OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN DEL MINISTERIO DE FINANZAS PÚBLICAS**.

Dicho comité debe rendir su dictamen en un plazo no mayor de 15 días calendario a partir de la fecha de recepción y está integrado por los siguientes profesionales:

- Lic. Gustavo Morán, presidente(a).
- M.A. Juan Alberto González, revisor(a).
- M.A. Walter Contreras, revisor(a).

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS

M.A. Gustavo Bracamonte Cerón
Director ECC



M.A. Aracelly Mérida
Coordinadora Comisión de Tesis



Copia: comité revisor. Adjunto fotocopia del informe final de tesis y boleta de evaluación respectiva.

Larissa Melgar
archivo.

AM/GB/Eunice S.

Edificio M2,
Ciudad Universitaria, zona 12.
Teléfonos: (502) 2418-8920
(502) 2443-9500 extensión 1478
Telefax: (502) 2418-8910
www.comunicacion.usac.edu.gt



Autorización informe final de tesis por terna revisora



Guatemala, 11 febrero de 2012

M.A.
Aracelly Mérida
Coordinadora Comisión de Tesis
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Edificio Bienestar Estudiantil, 2do. Nivel.
Ciudad Universitaria, zona 12

Distinguida M.A. Mérida:

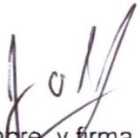
Atentamente informamos a usted que el (la) estudiante Angela Elizabeth
Hernández Vásquez ----, carné 9522256,


ha realizado las correcciones y recomendaciones a su TESIS, cuyo título final es:
"ESTRATEGIA DE DIVULGACION Y PROMOCION DE LA OFICINA DE ACCESO A LA


INFORMACION DEL MINISTERIO DE FINANZAS PUBLICAS"

En virtud de lo anterior, se emite DICTAMEN FAVORABLE a efecto de que pueda continuar con el trámite correspondiente.

ID Y ENSEÑAD A TODOS


Nombre y firma
Juan Alberto González
Miembro comité revisor


Nombre y firma
Gustavo Morán
Presidente(a) comité revisor


Nombre y firma
Walter Contreras
Miembro comité revisor



276-12

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

Guatemala, 11 de mayo de 2012
Orden de Impresión/NR
Ref. CT-Akmg- No. 40-2012

Estudiante
Angela Elizabeth Hernández Vásquez
Carné **9522256**
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado(a) estudiante **Hernández**:

Nos complace informarle que con base a la **autorización de informe final de tesis por asesor**, con el título **ESTRATEGIA DE DIVULGACIÓN Y PROMOCIÓN DE LA OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN DEL MINISTERIO DE FINANZAS PÚBLICAS**, se emite la orden de impresión.

Apreciaremos que entregue dos tesis y un cd en formato PDF en la Biblioteca central de esta universidad, seis tesis y dos cd's en formato PDF, en la Biblioteca Flavio Herrera y diez tesis en la Secretaría de esta unidad académica ubicada en el 2º. nivel del Edificio M-2.

Es para nosotros un orgullo contar con un profesional como usted, egresado(a) de esta Escuela, que cuenta con todas las calidades para desenvolverse en cualquier empresa en beneficio de Guatemala, por lo que le deseamos toda clase de éxitos en su vida.

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS


Lic. Julio E. Sebastián Ch.
Director ECC




M.A. Aracelly Mérida
Coordinadora Comisión de Tesis



Copia: archivo
AM/JESCH/Eunice S.

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

Dedicatoria

- A Dios:** Por su infinita misericordia y amor, sin Él jamás hubiera logrado alcanzar una de mis metas, la de ser profesional.
- A mis padres:** Manuel y Angela de Hernández, por su amor incondicional y su esfuerzo porque, desde pequeña, hiciera realidad mis sueños.
- A mi esposo:** Helmont Barrios, por todo el apoyo brindado.
- A mis hijas:** Karla Gabriela, Daniela Alejandra y Sofía Isabella, ustedes son mi tesoro, mi inspiración, un regalo de Dios.
- A mis hermanos:** Rolando, Marta, Reina y Carlos por el cariño, amistad y apoyo que siempre me regalan.
- A mis suegros:** Carlos Barrios y Bertha Osorio, por su acompañamiento.
- A mis cuñados:** Gracias por su amistad.
- A mis sobrinos:** Sigán adelante, ustedes son como mis amigos.
- A mi tío Roberto:** Gracias por estar pendiente de este triunfo.
- A mi asesor:** Lic. Gustavo Morán, gracias por compartir conmigo sus conocimientos y por guiarme durante el desarrollo de esta investigación.

A los profesionales: M.A. Aracelly Mérida, Licda. Carmen Arévalo, M.Sc Mayra Ramírez, M.A. Eunice Soto, agradezco todo su apoyo, sus consejos y el tiempo que me dedicaron para lograr este objetivo.

A mis compañeros de Trabajo: gracias por su amistad, así como al Lic. Victor Mazariegos por el apoyo incondicional brindado.

A mis amigos: Aunque no coloque sus nombres, ustedes son muy especiales, a todos, gracias.

Índice

	Pág.
Resumen	i
Introducción	ii
Capítulo I	
Marco conceptual	1
1.1 Título del tema	1
1.2 Antecedentes	1
1.3 Justificación	6
1.4 Planteamiento del problema	7
1.5 Alcances y límites	10
1.5.1 Ámbito geográfico	10
1.5.2 Ámbito institucional	10
1.5.3 Ámbito temporal	10
Capítulo II	
Marco teórico	11
2.1 Estrategia, historia	11
2.2 Definición	11
2.3 Promoción, concepto	12
2.4 ¿Qué es el acceso a la información pública?	12
2.5 Historia y base legal de la Ley de Acceso a la Información Pública	13
2.6 Ley de Acceso de Información, en el Ministerio de Finanzas Públicas	14
2.7 Reseña histórica del Ministerio de Finanzas Públicas	15
2.8 ¿Qué es el Ministerio de Finanzas Públicas?	16
2.8.1 Misión del Ministerio de Finanzas Públicas	16
2.8.2 Visión del Ministerio de Finanzas Públicas	16

2.9	Funciones del Ministerio de Finanzas Públicas	16
2.10	¿Qué es transparencia?	17
2.11	Funciones del Viceministerio de Transparencia Fiscal	17
2.12	Funciones de la Dirección de Transparencia Fiscal	19
2.13	Procedimiento actual para la gestión de acceso a la información pública	21
2.13.1	Por Internet	21
2.13.2	En la Ventanilla Única de Información: (verbal o escrita)	21
2.14	¿Qué es la Ventanilla Única de Información?	22

Capítulo III

Marco metodológico	23	
3.1	Método o tipo de investigación	23
3.2	Objetivos	24
3.2.1	Objetivo general	24
3.2.2	Objetivos específicos	24
3.3	Técnica	24
3.4	Instrumento	25
3.5	Población	25
3.6	Procedimiento de muestreo	25
3.6.1	Muestra	26

Capítulo IV

Análisis e interpretación de resultados	27
--	-----------

Capítulo V

Estrategias de publicidad y promoción para dar a conocer la Unidad de Acceso a la Información

Pública (UAIP), del Ministerio de Finanzas Públicas 42

5.1 Definición de publicidad 42

5.2 Objetivo de la estrategia 42

5.3 Justificación 42

5.4. Estrategia 1. Espacio físico de la ubicación de la Ventanilla 43

5.5. Estrategia 2. Formatos electrónicos 43

5.6. Estrategia 3. Elaboración de volantes 44

5.7. Estrategia 4. Transmisión de un spot televisivo 45

5.7.1 Definición de televisión 45

5.7.2 Estrategia televisiva 46

Conclusiones 47

Recomendaciones 48

Referencias bibliográficas 49

Anexo

Resumen

La Ley de Acceso a la Información Pública, Decreto Número 57-2008, establece que la población debe tener a su alcance la información oficial, debido a ello la presente investigación se enfocó en verificar si la existencia de la Ventanilla Única de Información, del Ministerio de Finanzas Públicas, es conocida por los usuarios y si cumple con sus requerimientos.

Después del análisis de los resultados se constató que la mayoría de usuarios desconoce la existencia, ubicación y el funcionamiento de la Ventanilla de atención.

Por lo tanto, se presenta una propuesta para que en el Ministerio de Finanzas Públicas se implementen estrategias con el propósito de fortalecer el funcionamiento de la mencionada Ventanilla para que sea conocida por los ciudadanos guatemaltecos y cumplir el objetivo para el que fue creada.

Introducción

Las sociedades deben tener acceso a las nuevas tendencias tecnológicas de la información y comunicación, debido a ello en los organismos internacionales y en las agencias de desarrollo se preguntan algo fundamental: ¿acceso a qué y para qué?

Como consecuencia de lo anterior, en los últimos años se ha reconocido la importancia de ser generadores de contenidos e informaciones oportunas, actuales y de calidad que estén a disposición de las personas, a través de nuevos medios informativos y de comunicación, especialmente con miras al fortalecimiento del ejercicio pleno de los ciudadanos y sus comunidades.

La libertad de información incluye el derecho de ingresar a la información en poder de los órganos públicos y reconocer este proceso como algo crucial en el establecimiento de la democracia, el buen gobierno y la plena ciudadanía.

En los países democráticos es un derecho fundamental inherente de la humanidad, otorgado por la legislación internacional. Guatemala no es la excepción, a partir del Decreto 57-2008, Ley de Acceso a la Información Pública se dio el primer paso, en vías de transparentar la gestión y operación de todas las instituciones del Estado.

El ámbito de acción del presente trabajo se enfoca precisamente en acciones que permitan fortalecer la gestión de la Ventanilla Única de Información, oficina designada para implementar la mencionada Ley, en el Ministerio de Finanzas Públicas, por medio de una estrategia con lineamientos de promoción y divulgación, debido a que se identificó la necesidad de promover mecanismos de participación de la sociedad civil y sus comunidades, así como la libre circulación de la información con el interés de fomentar la creación de contenidos diversificados y facilitar el acceso equitativo a la información.

Capítulo I

Marco conceptual

1.1 Título del tema

“Estrategia de divulgación y promoción de la Oficina de Acceso a la Información, del Ministerio de Finanzas Públicas”.

1.2 Antecedentes

Ámbito internacional:

Toby Mendel, en su segunda revisión actualizada en el 2008, indica que por primera vez la Corte Interamericana de Derechos Humanos se pronunció respecto del derecho general a la libertad de expresión.

http://portal.unesco.org/ci/en/files/26159/12224369177freedom_information_es.pdf/freedom_information_es.pdf.

El relator declara: “La libertad de expresión incluye el derecho a acceder a la información que está en manos del Estado”. También señala: “el derecho de buscar, recibir e impartir información impone una obligación positiva sobre los Estados para asegurar el acceso a la información, particularmente respecto de la información que está en manos del gobierno...”.

http://portal.unesco.org/ci/en/files/26159/12224369177freedom_information_es.pdf/freedom_information_es.pdf.

En 1948, la Asamblea General de las Naciones Unidas adoptó la “Declaración Universal de los Derechos Humanos”; el derecho a la libertad de información se enmarca en el artículo 19 que establece lo siguiente: “Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el de no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir información y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión”. www.un.org/es/documents/udhr/.

En la Asamblea General de las Naciones Unidas de 1996 se adoptó un convenio legalmente vinculante denominado Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos; el cual, en su Artículo 19, garantiza el derecho a la libertad de opinión y expresión en términos muy similares a los de la Declaración Universal de los Derechos Humanos; menciona: “Toda persona tiene derecho a la libertad de expresión; este derecho comprende la libertad de buscar, recibir y difundir información e ideas de toda índole, sin consideración de fronteras, ya sea oralmente, por escrito o en forma impresa o artística o por cualquier otro procedimiento de su elección”. www.un.org/es/documents/udhr/.

Recientemente, en el informe de abril de 2009, el Consejo de las Naciones Unidas destaca la necesidad de que se garantice el acceso a la información, como medio de asegurar la participación y la rendición de cuentas de los gobiernos; y desregular el área de las comunicaciones y los medios de difusión para posibilitar que la información, libre e imparcial, llegue con más eficacia a la sociedad civil.

El Consejo de las Naciones Unidas enmarca el derecho a la información, conocimiento y comunicación; reconoce la importancia que tiene la información para mantener la democracia y la plena participación de la sociedad, debido a que las verdaderas democracias requieren de rendición de cuentas y de un gobierno que actúe con transparencia.

Ámbito nacional:

En Guatemala, la apertura democrática inició en 1984 con la elección de una Asamblea Nacional Constituyente y la creación y aprobación de la Constitución que se encuentra vigente en la actualidad. Mediante esta Constitución surgieron tres nuevas instituciones: La Corte de Constitucionalidad, el Tribunal Supremo Electoral y la Procuraduría de los Derechos Humanos.

Tras los Acuerdos de Paz, en 1996, el Gobierno estableció, como una prioridad estratégica, la búsqueda de la transparencia, el buen gobierno y el combate a la corrupción. También se realizaron acciones como la Mesa de Diálogo de transparencia y Auditoría Social, la creación de nuevas leyes e instrumentos de monitoreo al gasto público y promoción de la auditoría social, entre otras iniciativas.

La Comisión Presidencial para la Reforma del Estado, dependiente de la Presidencia de la República, se creó durante el gobierno del Presidente Oscar Berger, mediante el Acuerdo Gubernativo 24-2002, cuyo objetivo era facilitar y promover el consenso social y apoyar las reformas legales e institucionales, con las que se buscaba impulsar la transparencia y la eficiencia a través del gobierno electrónico. www.congreso.gob.gt/gt/.

En el 2004 fue reformada mediante el Acuerdo Gubernativo 346-2004 y se le dio el nuevo título de Comisión Presidencial para la Reforma, Modernización y Fortalecimiento del Estado y de sus Entidades Descentralizadas. El propósito era fortalecer la democracia representativa, participativa e intercultural; así como mejorar la calidad de vida de los habitantes del país.

Posteriormente, se creó la Comisión Extraordinaria Nacional por la Transparencia del Congreso de la República, mediante el Acuerdo Legislativo 11-2005. Dentro de sus funciones se incluye fomentar y consolidar la transparencia, mejorar la ejecución del gasto público a través de la fiscalización de las instituciones públicas y las contrataciones que ejecutan fondos públicos. Además, apoyar activamente a las reformas de ley. www.congreso.gob.gt/archivos/.

Según consta en el informe de la Mesa de Diálogo de 2006, presentado por el Gobierno de Guatemala para su evaluación, el Mecanismo de Seguimiento de la Implementación de la Convención Interamericana contra la Corrupción (segunda ronda de análisis), de Transparencia y Auditoría Social se elaboró para fortalecer la participación de las organizaciones de la sociedad civil y no gubernamentales en los esfuerzos para prevenir la corrupción.

www.oas.org/juridico/spanish/gtm.htm.

Esta Mesa de Diálogo se realizó con diversas instituciones de Gobierno y organizaciones de la sociedad civil, en el marco del Acuerdo Nacional para la Implementación del Gasto Social para la Reducción de la Pobreza. Como resultado se definieron 36 acciones concretas en áreas de prevención, control y combate a la corrupción, que se presentaron al Ejecutivo y que este se comprometió a poner en práctica.

Uno de los avances más notorios en materia de transparencia en Guatemala se introdujo por medio de la Constitución Política de la República, la cual, en su Artículo 30 de Publicidad de los Actos Administrativos, establece que todos los actos de la administración son públicos: “Los interesados tienen derecho a obtener, en cualquier tiempo, informes, copias, reproducciones y certificaciones que soliciten y la exhibición de los expedientes que deseen consultar, salvo que se trate de asuntos militares o diplomáticos de seguridad nacional o de datos suministrados por particulares bajo garantía de confidencia”.

La Ley de Acceso a la Información Pública, mediante el decreto 57-2008, tiene el propósito de garantizar a toda persona interesada, sin discriminación alguna, el derecho a solicitar y a tener acceso a la información pública en posesión de las autoridades y sujetos obligados. www.scspr.gob.gt/docs/infpublic.

Asimismo, para reforzar la institucionalización de la mencionada ley, en el 2008 fue creada, bajo el Acuerdo Gubernativo 92-2008, la Comisión de Políticas Gubernamentales para el Control de la Corrupción, la Transparencia y la Integridad, la cual está presidida por el Vicepresidente de la República.

Entre otras medidas para dar cumplimiento a la implementación del Decreto 57-2008, se puede mencionar la Iniciativa 4193, presentada en el Pleno del Congreso en abril de 2010, que aprobó disposiciones de apoyo financiero, readecuación presupuestaria y transparencia fiscal. www.congreso.gob.gt/gt/.

Además, se creó la Dirección de Transparencia Fiscal del Ministerio de Finanzas Públicas, responsable de promover sistemas de integridad, entre ellos el acceso a la información y rendición de cuentas. Esta dependencia se divide en dos subdirecciones, una de ellas es la Subdirección de Acceso a la Información, oficina encargada de coordinar la Ventanilla Única de Acceso a la Información.

Con el Acuerdo Ministerial 08-2009 A, surgieron las disposiciones para la implementación de la Ley de Acceso a la Información Pública en el Ministerio de Finanzas. www.minfin.gob.gt.

A partir del 21 abril de 2009 está vigente la Ventanilla Única de Información, se ubica en la planta baja de la torre de Finanzas Públicas, donde se pueden realizar las solicitudes de información en forma personal o mediante el portal www.minfin.gob.gt utilizando el enlace “ley de acceso a la información pública”. www.minfin.gob.gt.

1.3 Justificación

De acuerdo con el primer informe del Procurador de los Derechos Humanos en Guatemala, en todas las instituciones del Estado (en donde ya implementaron la Ley de Acceso a la Información y tienen en funcionamiento las Ventanillas Únicas de Acceso a la Información), se han presentado 11,289 solicitudes de información. El Ejecutivo reportó que en el Ministerio de Economía formularon 647 solicitudes. El número más bajo corresponde al Ministerio de Agricultura con 69 peticiones, mientras que en el Ministerio de la Defensa recibieron 160 consultas.

En el caso de los otros organismos del Estado, se reporta que el Judicial recibió 598 peticiones y el Legislativo, 173. La información también fue requerida en gobernaciones municipales y en otras entidades autónomas y descentralizadas. Uno de los hechos más notorios es que no se pidió información en ninguna de las entidades privadas que manejan fondos públicos. En el caso de las municipalidades, las que destacan numéricamente, en cuanto a solicitudes de información, son Guatemala, Quetzaltenango, Chiquimulilla y Ciudad Vieja.

Según el informe, el 86% de las peticiones se han respondido de manera positiva, un 6% en forma negativa, casi un 4% fue desechado y un 1% se encuentra pendiente de respuesta. También se reporta que 67 solicitantes han impugnado las respuestas de los sujetos obligados.

Además, este reporte aclara que muchas de las respuestas consignadas como positivas, no derivaron en realidad en la entrega de la información requerida y los solicitantes no apelaron ni realizaron impugnaciones a las resoluciones, a pesar de que están obligados por la ley. Entre las razones se tiene la falta de capacitación por parte de los sujetos obligados, falta de recursos y falta de una cultura de transparencia en las instituciones del país.

También es importante mencionar la falta de interés por parte de la ciudadanía para involucrarse en el ámbito del marco legal, para ser fiscalizadores de la acción gubernamental en su actuar con el gasto público, las campañas por el derecho de la información en nuestro país y porque se ha tenido una cobertura marginal de la publicidad en los medios de información y comunicación social.

Un acceso efectivo a la información aseguraría que la ciudadanía se encuentre más cerca de los órganos e instituciones gubernamentales y que pueda controlar sus decisiones y actuaciones, para vencer la corrupción y combatir el abuso de poder.

La necesidad de presentar estrategias que promuevan el quehacer de la Oficina de Libre Acceso a la Información por medio de líneas de acción y campañas de divulgación, fortalecerá la consciencia ciudadana acerca de la fiscalización del trabajo del Ministerio de Finanzas y sus dependencias.

1.4 Planteamiento del problema

El establecimiento de la Ley del Libre Acceso a la Información generó, en todas las instituciones del Estado, no solo la necesidad de identificar y establecer espacios físicos determinados para disponer de un área específica para estas oficinas, sino también, definir al personal, como crear todo el andamiaje estructural interno para coordinar y centralizar la información que los usuarios pudieran solicitar.

Se realizaron eventos informativos y de capacitación, especialmente por las instituciones que serían las encargadas de proporcionar información institucional general.

Para el Ministerio de Finanzas Públicas, el abordaje de la instalación de esta oficina, requería adicionalmente la publicación de un Acuerdo Gubernativo para crear el Viceministerio de Transparencia Fiscal y un Acuerdo Ministerial para crear el Consejo Consultivo de Información, la red de enlaces titulares y suplentes, la red de apoyo a los enlaces y la red de responsables de archivo.

Este Acuerdo también permitió nombrar a la Subdirección de Acceso a la Información como la Unidad de Información Pública (UIP), para lo cual se creó la Ventanilla Única de Información.

Asimismo, se establecieron los requerimientos del personal, recursos tecnológicos y económicos de su funcionamiento y los pasos o procedimientos que las demandas de los usuarios seguirían para generar documentos públicos de información.

Entre otras de las funciones se consideraría mantener actualizada la Información Pública de Oficio (IPO) referida básicamente a las actividades generales de todas las dependencias del Ministerio de Finanzas y la implementación de mecanismos de entrega de información.

Para proporcionar la asesoría de alto nivel y supervisión de la información que se entregaría, se creó el Consejo Consultivo de Información Pública cuyo trabajo principal se centra en emitir recomendaciones acerca de la clasificación de la misma.

Establecidos el nivel operativo, administrativo y consultivo para la implementación de la ley, se procedió a realizar capacitaciones como actividades de sensibilización por parte de la Dirección de Comunicación Social del Ministerio de Finanzas. Al mismo tiempo, se entregó un paquete informativo que incluía entre otros, un ejemplar del Decreto Ley 57-2008.

Otros medios de divulgación se refirieron a la instalación de afiches y de boletines para informar respecto del grado de avance en el cumplimiento de la ley.

El trabajo se enfocó únicamente en el ámbito interno de la institución, sin considerar que el objetivo de la Ley es la población en general; pues son las personas individuales u organizaciones las que deben asumir el rol de entes fiscalizadores de las actividades de los funcionarios e instituciones del Estado.

Todo el trabajo desarrollado no tiene relevancia si no genera un producto, sobre todo si no existe una demanda que justifique la importancia de conocer cualquier gestión e información económico-financiera trascendente para el país y que no tenga incidencia en los diferentes sectores de la población.

Las personas no están acostumbradas a preguntar, se limitan a realizar sus gestiones y no a buscar, en muchos casos, el origen de las decisiones de alto nivel en el manejo de fondos públicos, asignación de presupuestos ministeriales, actualización o variación de leyes o impuestos y otros aspectos.

La creación de una estrategia de divulgación por parte del Ministerio de Finanzas Públicas, que permita no sólo crear una cultura de consulta, sino de generar documentos que se presenten de manera sencilla y comprensible (información relevante), permitiría mejorar las capacidades de la Ventanilla Única de Información, fortalecer el quehacer de la Unidad de Información Pública y facilitar el derecho de la población a tener acceso a la consulta.

Por lo tanto, se formuló la siguiente interrogante: ¿Cómo dar a conocer y promover la consulta en la Ventanilla Única de Información y dar cumplimiento a la Ley de Libre Acceso a la Información?

1.3 Alcances y límites

1.5.1 Ámbito geográfico

La investigación se desarrolló en la ciudad de Guatemala.

1.5.2 Ámbito institucional

Edificio del Ministerio de Finanzas Públicas ubicado en el Centro Cívico 8ª avenida y 21 calle, zona 1.

1.5.3 Ámbito temporal

La investigación se realizó durante los meses de mayo y junio del año 2011.

Capítulo II

Marco teórico

2.1 Estrategia, historia

“La palabra estrategia proviene del antiguo título ateniense *strategos* (estratega). Esta figura surgió en la Grecia clásica (siglo V a.C.) como causa de la creciente dimensión y complejidad de las ciudades-estado griegas. Se necesitaba una persona o un grupo de estas, que fueran capaces de conducir al ejército en la batalla, y de negociar con las otras ciudades. Esta persona era la encargada de diseñar la estrategia que debía conducir a la victoria o a evitar la guerra”. En el inicio de siglo XX el término estrategia comenzó a utilizarse en el amplio mundo de los negocios. <http://www.elergonomista.com/3ab00.html>.

2.2 Definición

Estrategia es un conjunto de acciones que se realizan con el propósito de lograr un fin determinado. Una estrategia se define como una serie de pasos y acciones que deben seguirse, durante su planificación hay que combinar diferentes técnicas, herramientas y métodos que trabajen de manera conjunta para lograr un cambio concreto y positivo, cuyo objetivo principal es alcanzar las metas con los recursos disponibles, en un tiempo determinado.

Otro concepto indica que son principios y rutas fundamentales que orientarán el proceso administrativo para alcanzar los objetivos. Las estrategias pueden ser de corto, mediano y largo plazo. <http://www.definicion.org/estrategia>.

La estrategia da respuesta a tres preguntas fundamentalmente básicas: el qué, cómo y cuándo. En primer lugar puede responderse qué se pretende conseguir, cuál es el objetivo, luego cómo alcanzar las metas propuestas y finalmente cuándo, en qué momento debe ponerse en práctica la respuesta de lo que se quiere alcanzar. <http://www.elergonomista.com/3ab00.html>.

En conclusión, la estrategia cobra especial importancia cada vez que la persona requiere emplear medios o recursos para lograr un fin determinado.

[http://www.mailxmail.com/curso-gestion-personal-estrategia/definicion-estrategia.](http://www.mailxmail.com/curso-gestion-personal-estrategia/definicion-estrategia)

2.3 Promoción, concepto

De acuerdo con Stanton, Etzel y Walker, promoción es el conjunto de actividades que se realizan para comunicar apropiadamente un mensaje a su público objetivo, con la finalidad de lograr un cambio en sus conocimientos, creencias o sentimientos, a favor de la empresa, organización o persona que la utiliza. Fundamentos Marketing, 13^a. Edición, pág. 575.

2.4 ¿Qué es el acceso a la información pública?

Es un derecho que se tiene como ciudadano y está garantizado por la Constitución de la República. El acceso a las fuentes de información pública es uno de los pilares del derecho a la información, garantiza que los medios de comunicación social, personas individuales y todo ente en particular puedan buscar, investigar, obtener evidencias de datos o registros en las oficinas públicas, en cualquier tiempo y de manera irrestricta. Es un derecho inherente a la sociedad misma a conocer la verdad. También se busca formar una ciudadanía sensible que sea responsable y participativa, así como que ejerza sus derechos y obligaciones para que fomenten la integridad y el combate a la corrupción.

[www.nl.gob.mx/?P=Transparencia acerca.](http://www.nl.gob.mx/?P=Transparencia_acerca)

2.5 Historia y base legal de la Ley de Acceso a la Información Pública

En Guatemala, La Ley de Acceso a la Información Pública fue aprobada por 107 de los 158 diputados al Congreso de la República en Decreto 57-2008; luego de más de diez años de espera los legisladores consideraron que con este proyecto de iniciativa de ley darían un paso adelante en el camino hacia la transparencia en el país.

La Ley constituía una oportunidad para el fortalecimiento del Estado de derecho y la gobernabilidad democrática debido a que promovería la transparencia y la rendición de cuentas por parte de las instituciones del Estado permitiendo el derecho de acceso a la información pública, ya que toda persona podría obtener y acceder a todo tipo de información en poder de entidades públicas y empresas privadas que ejercen gasto. <http://www.p-es.org>.

“El acceso a la información es un derecho humano fundamental que ayuda a ejercer los derechos de los ciudadanos aunque está vinculado con los medios de comunicación; sin embargo, su importancia fundamental reside en ser una herramienta para la defensa de los derechos económicos y sociales, asimismo la posibilidad de acceder a información que le pertenece a la sociedad y que está en manos del Estado”. La Revista del Diario de Centroamérica, No. 33 (6/03/2009).

Cumplir con la ley de acceso a la información pública es cumplir con la rendición de cuentas por parte del gobierno cuyo resultado es el fortalecimiento de la democracia y se ayuda a recuperar la confianza ciudadana en las instituciones estatales.

No obstante, La Ley de Acceso a la Información, Decreto 57-2008, en su Capítulo Quinto, Artículo 21, dice textualmente: “El acceso a la información será limitado de acuerdo a lo establecido en la Constitución Política de la República de Guatemala, la que por disposición expresa de una ley sea considerada confidencial, la información clasificada como reservada de conformidad con la presente ley y las que de acuerdo a tratados o convenios internacionales ratificados por el Estado de Guatemala tengan cláusula de reserva”.

2.6 Ley de Acceso de Información, en el Ministerio de Finanzas Públicas

El Ministerio de Finanzas Públicas, para dar cumplimiento al Decreto 57-2008, reformó el Reglamento Orgánico Interno mediante el Acuerdo Gubernativo Número 394-2008 en el cual se creó el Viceministerio de Transparencia Fiscal y Evaluación y la Dirección de Transparencia Fiscal.

La Dirección elaboró un plan de acción para el cumplimiento de la Ley, por lo que se aprobó el Acuerdo Ministerial 08-2009 que en su Título III, Artículo 11 crea el Consejo Consultivo de Información, la red de enlaces titulares y suplentes, la red de apoyo a los enlaces y la red de responsables de archivo y nombra a la Subdirección de Acceso a la Información como la Unidad de Información Pública (UIP).

De igual forma, se autorizó la creación de la Ventanilla Única de Información que se instaló, en forma física, en el primer nivel del Ministerio de Finanzas Públicas, misma que sería administrada por la UIP y que está vigente a partir del 21 de abril de 2009.

2.7 Reseña histórica del Ministerio de Finanzas Públicas

El origen del Ministerio de Finanzas Públicas se remonta a la época colonial de Guatemala, antes de la independencia, en ese tiempo funcionaba como una institución española y recibía el nombre de Diputación Provincial, la cual se encargaba de recaudar y administrar el tesoro público; con este nombre funcionó hasta el 7 de octubre de 1825 cuando el Congreso Federal de Centroamérica creó, mediante el Artículo 129, la Dirección General de Hacienda, como una dependencia del despacho de Guerra y Hacienda.

El 10 de noviembre de 1825 surgió la Junta Consultiva de la Dirección General de Hacienda, cuya principal función era el cobro de las contribuciones legalizadas por el Decreto del 21 de marzo de 1826.

El 30 de agosto de 1827 se convirtió en la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y el 27 de abril de 1845 se elevó a categoría de Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Posteriormente, el 29 de mayo de 1839, fue creada la Administración General de Hacienda Pública. A la persona que desempeñó el cargo de Administrador General se le denominó “Tesorero General” constituyéndose así en el primer Tesorero General de la República de Guatemala. El Ministerio de Finanzas Públicas fue legalmente constituido por medio del Decreto 106-71 del Congreso de la República, emitido el 8 de diciembre de 1971, a partir de la vigencia de esta Ley se le denomina con el nombre actual.

En febrero de 1973, durante el gobierno de Carlos Arana Osorio, se inició la construcción del edificio que actualmente ocupa, albergando las diferentes dependencias que lo conforman. La construcción fue finalizada en 1977 durante el gobierno del General Kjell Laugerud García estando como Ministro de Finanzas el Licenciado Jorge Lamport Rodil. www.minfin.gob.gt.

2.8 ¿Qué es el Ministerio de Finanzas Públicas?

El Ministerio de Finanzas Públicas es una institución del Organismo Ejecutivo del gobierno, que cumple y hace cumplir todo lo que se refiere a las leyes en materia tributaria y del presupuesto público nacional. Diseña la política fiscal y administra el dinero que aporta la población guatemalteca mediante el pago de impuestos, así como el que proviene de otras fuentes de financiamiento como préstamos y donaciones. Por medio del presupuesto general de ingresos y egresos, distribuye los recursos a todas las instituciones del Estado para su funcionamiento y logro de objetivos trazados, conforme lo determina el Congreso de la República. www.minfi.gob.gt.

2.8.1 Misión del Ministerio de Finanzas Públicas

Generar y administrar los recursos financieros y patrimoniales del Estado, de manera eficaz, equitativa y transparente para alcanzar el bien común.

2.8.2 Visión del Ministerio de Finanzas Públicas

Ser ejemplo de administración y gestión pública cuyos resultados produzcan un impacto positivo en el desarrollo de Guatemala. www.minfin.gob.gt.

2.9 Funciones del Ministerio de Finanzas Públicas

Entre las más importantes se pueden mencionar:

- Proponer el diseño y los requerimientos tecnológicos, humanos y presupuestarios para el funcionamiento de la Ventanilla Única de Información;

- Proponer las fases del trámite interno que se desarrollará para dar respuesta oportuna a las solicitudes de información.

- Cumplir con las obligaciones que le asigne el Despacho Ministerial.

- Actualizar y disponer de la información pública de oficio (IPO) del ministerio, prevista en el artículo 10 y 11 de la LAIP, para ser consultada en forma directa o mediante los portales electrónicos institucionales.
www.minfin.gob.gt.

2.10 ¿Qué es transparencia?

“Transparencia es la obligación de hacer del conocimiento público la información derivada de su actuación, en ejercicio de sus atribuciones. Asimismo, se tiene como propósito crear un ambiente de confianza, seguridad y franqueza entre el gobierno y la sociedad, ya que es necesario que todos los ciudadanos estén bien informados”. http://www.nl.gob.mx/?P=transparencia_acerca.

Según el Boletín Semanal (21 de abril del 2009, No. 8) del Ministerio de Finanzas Públicas, con la vigencia de la Ley de Acceso a la Información Pública, la población tiene en sus manos la llave para hacer de Guatemala un Estado más transparente.

2.11 Funciones del Viceministerio de Transparencia Fiscal

- Evaluar la ejecución del gasto público y de la política fiscal, desde los ámbitos institucional, sectorial y macroeconómico, así como la capacidad de endeudamiento del Estado, la sostenibilidad de la deuda pública y sugerir medidas correctivas en los casos necesarios.
- Impulsar medidas para que la gestión pública en las distintas modalidades de ejecución del gasto público y de adquisiciones y contrataciones de bienes y servicios con recursos públicos sea transparente.
- Coordinar el sistema de contrataciones y adquisiciones del Gobierno Central y sus entidades descentralizadas y autónomas por conducto de las dependencias ministeriales respectivas y formular la normativa aplicable.

- Dirigir y coordinar la labor de las dependencias administrativas bajo su jurisdicción, velando por la eficiencia de los recursos que le sean asignados.
- Preparar y presentar al Ministro propuestas de proyectos de ley, acuerdos, reglamentos, informes, resoluciones, circulares y demás instrumentos relacionados con su gestión.
- Integrar planes de trabajo e informes de labores de las dependencias administrativas de su competencia.
- Refrendar los acuerdos y resoluciones dictadas por el Ministro en el ámbito de su competencia. Cuando actúe como Encargado del Despacho Ministerial, lo hará con el refrendo de otro Viceministro.
- Cumplir con el ordenamiento jurídico en los diversos asuntos de su competencia.
- Suscribir, por delegación del señor Ministro, los contratos administrativos que de conformidad con la ley deban celebrarse.
- Coordinar la Mesa Interinstitucional para el análisis de la calificación del país.
- Coordinar las instancias técnicas de enlace con las instituciones financieras y otros organismos internacionales, así como con la Superintendencia de Administración Tributaria, en particular el intercambio de la información y participación conjunta en negociaciones en el ámbito nacional y regional en temas de política tributaria.
- Sustituir al Ministro en la forma establecida en el segundo párrafo del artículo 8 del presente Reglamento.

- Coordinar la Ventanilla Única de Acceso a la Información del Ministerio de Finanzas Públicas mediante la optimización de recursos electrónicos y tecnológicos.
- Promover la capacitación y formación normativa y el uso de herramientas de tecnologías para la promoción de la transparencia.
- Las demás que le asignen las leyes y reglamentos y el Despacho Ministerial. www.minfin.gob.

2.12 Funciones de la Dirección de Transparencia Fiscal

La Dirección de Transparencia Fiscal es la dependencia del Ministerio de Finanzas Públicas responsable de promover la transparencia en materia de política fiscal y financiera del Estado mediante el impulso de sistemas de integridad, acceso a la información y rendición de cuentas. www.minfin.gob.gt.

Son atribuciones de la dirección las siguientes:

- Coordinar acciones y mantener comunicación e intercambio de información con las instancias o dependencias del Estado relacionadas con la promoción y garantía de la transparencia;
- Sugerir medidas de política que coadyuven al cumplimiento de los compromisos adquiridos por el Estado de Guatemala en instancias nacionales e internacionales de combate a la corrupción;
- Elaborar informes o reportes periódicos en materia de transparencia, tanto de carácter general acerca de las distintas modalidades de ejecución del gasto público, como de carácter específico sobre temas particulares, así también adaptar formatos de presentación para la información fiscal a publicar que facilite el análisis de política y auditoría social;

- Coordinar con la Dirección de Comunicación Social los aspectos relativos a la publicación de informes y con la Dirección de Análisis y Evaluación Fiscal el análisis técnico de la información a publicar;
- Evaluar el cumplimiento de los estándares internacionales en materia de transparencia fiscal en Guatemala;
- Apoyar a la Dirección Técnica del Presupuesto en la preparación de notas técnicas u otras publicaciones que faciliten explicaciones claras y accesibles sobre los aspectos relevantes incluidos en el Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado;
- Apoyar a la Dirección Normativa de Contrataciones y Adquisiciones del Estado en la formulación de medidas administrativas que fomenten la transparencia;
- Promover y difundir las herramientas informáticas diseñadas para mejorar el control y acceso a la información financiera y contable del Estado;
- Diseño y seguimiento de indicadores de acceso a la información pública en materia fiscal;
- Coordinar la Ventanilla Única de Acceso a la Información del Ministerio de Finanzas Públicas mediante la optimización de recursos electrónicos y tecnológicos para la promoción de la transparencia fiscal;
- Promover la capacitación y formación normativa y el uso de herramientas tecnológicas para la promoción de la transparencia fiscal; y,

- Promover la capacitación y formación normativa y el uso de herramientas tecnológicas para la promoción de la transparencia fiscal; y, Desarrollar otras funciones que le asigne la Ley y el Despacho Ministerial. www.minfin.gob.

2.13 Procedimiento actual para la gestión de acceso de información pública

En la actualidad existen tres medios para solicitar información: vía Internet, escrita y verbal.

2.13.1 Por Internet

- Se ingresa en la página web en el apartado de Ley de Acceso a la Información Pública.
- Se selecciona Ventanilla Única - Sistema de Acceso a la Información.
- Se llenan los espacios en blanco, ahí se verán campos obligatorios y otros que tienen fines estadísticos. Se pulsa Continuar.
- Se debe indicar el formato en que se desee recibir la información, también debe indicarse la dirección para avisar que la información está lista.
- Se verifican datos ya registrados. Se imprime una copia que servirá como comprobante; se podrá consultar con el número de registro asignado.

2.13.2 En la Ventanilla Única de Información: (verbal o escrita)

- Identificación de solicitante.
- A quién va dirigida la solicitud.
- La descripción clara y precisa de la información que se solicita.
- Cualquier otro dato que ayude a localizar la información requerida.

- Datos para poder notificar la respuesta a la solicitud. www.minfin.gob.

2.14 ¿Qué es la Ventanilla Única de Información?

Fue creada para la recepción y trámite de las solicitudes de la información reguladas por la Ley de Acceso a la Información Pública.

Capítulo III

Marco metodológico

3.1 Método o tipo de investigación

Se utilizó el método de investigación descriptiva. Método mediante el cual se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno que es objeto de estudio. Tradicionalmente la palabra “describir” se define como el acto de representar, reproducir o figurar a personas, animales o cosas. Se deben describir aquellos aspectos característicos, distintivos y particulares de estas personas, situaciones o cosas, es decir aquellas propiedades que las hacen reconocibles a los ojos de los demás.

La investigación descriptiva es uno de los tipos o procedimientos más populares y utilizados por quienes son principiantes en esta actividad, muchos de los trabajos de tesis en maestrías o posgrados son estudios de carácter eminentemente descriptivo. En ellos se muestran, narran reseñan o identifican hechos, situaciones, rasgos o características de un objeto de estudio, o se diseñan productos, modelos, prototipos, guías, etc., pero no se dan explicaciones o razones del porqué de las situaciones, los hechos, los fenómenos, etc.

Para muchos expertos, la investigación descriptiva es un nivel clásico de investigación, el cual se convierte en la base de otros tipos de investigación; consideran que la mayoría de los tipos de estudios tienen, de una u otra forma, aspectos de carácter descriptivo.

La investigación descriptiva se guía por las preguntas que se formula el estudioso. Cuando se plantean hipótesis, estas se enuncian en el ámbito descriptivo y se prueban. La investigación descriptiva se soporta principalmente en técnicas como la encuesta, la entrevista, la observación y la revisión documental.

3.2 Objetivos

3.2.1 Objetivo general

Establecer estrategias de divulgación para dar a conocer y promover la consulta de información, por parte de la población, en la oficina de Acceso a la Información del Ministerio de Finanzas Públicas.

3.2.2 Objetivos específicos

- Identificar la demanda de interés que puedan tener las personas, instituciones, medios de comunicación y otros, de la información que el Ministerio de Finanzas puede proporcionar.

- Determinar si la Oficina de Acceso a la Información responde efectiva y eficazmente a los requerimientos de información respecto de la organización, coordinación y ubicación física desarrollada.

- Definir lineamientos de acción para dar a conocer la Oficina de Acceso a la Información y el producto que esta puede proporcionar al público.

3.3 Técnica

Para efecto de esta investigación se utilizaron las siguientes técnicas de recopilación de información y datos:

- Recopilación de bibliografía documental.

- Encuestas.

- Información por Internet.

- Observación y análisis de contenido y herramientas

3.4 Instrumento

Las herramientas que se emplearon para recopilar y obtener la información se describen a continuación:

- Fichas bibliográficas, se utilizó el método moderno de hacer una base de datos de resúmenes o síntesis de capítulos de revistas, artículos de prensa, síntesis de citas o ideas personales y otros.

- La encuesta como herramienta principal, así como el cuestionario estructurado con preguntas cerradas y abiertas para entrevistas directas.

3.5 Población

Para efectos de este estudio se define como población el número de solicitudes que ingresaron mediante del portal Web del Ministerio de Finanzas y usuarios que fueron atendidos en la Ventanilla de Información entre el 21 de abril y el 21 de junio de 2009, según oficio de respuesta de fecha 22 de junio de 2009 de la Unidad de Información Pública.

3.6 Procedimiento de muestreo

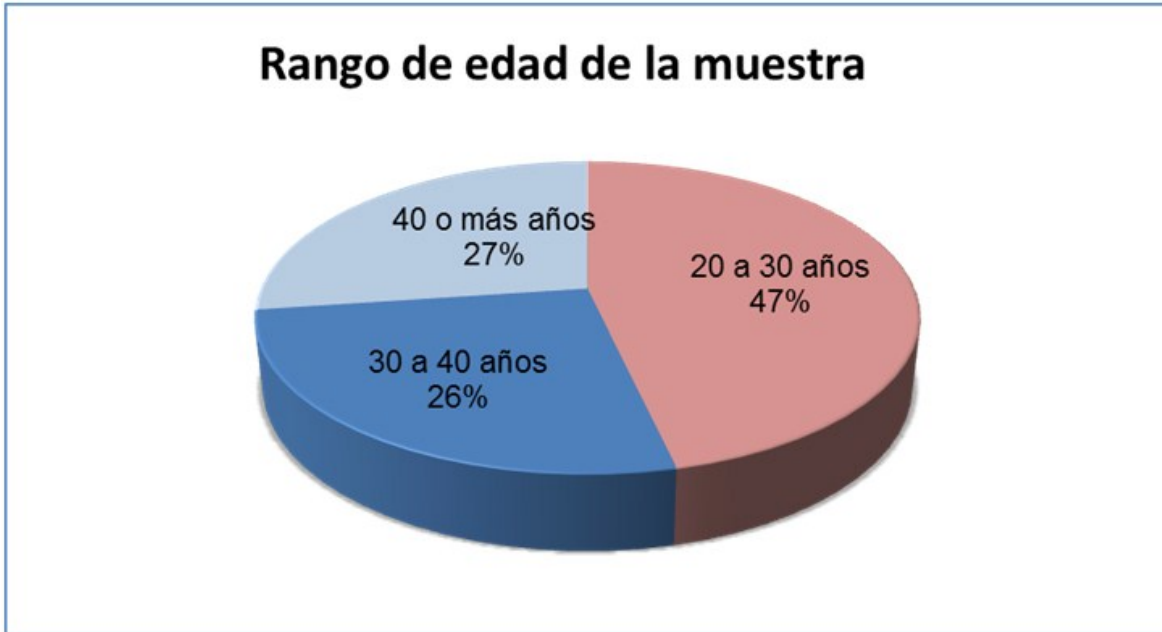
Considerando la utilización de un método científico, para recolección de información, se eligió el método probabilístico de muestreo aleatorio simple, que usa las características de la población como variables cuantitativas y cualitativas, que pueden ser analizadas. Por ejemplo, cuando se realiza una encuesta a las personas que acuden al cubículo de información, se les puede preguntar si tienen o han tenido alguna necesidad de obtener información de la Oficina de Acceso a la Información de Finanzas Públicas o si tienen el conocimiento de la existencia de la oficina de información, entre otras; se pueden interpretar como variables o como promedios o totales para las variables cuantitativas y de proporciones totales para las variables cualitativas.

3.6.1 Muestra

En la investigación científica, para determinar el tamaño de la muestra, se empleó el criterio estadístico según el método de muestreo escogido anteriormente. Con el fin de obtener información confiable el número de personas encuestadas fue de 246.

Capítulo IV
Análisis e interpretación de resultados

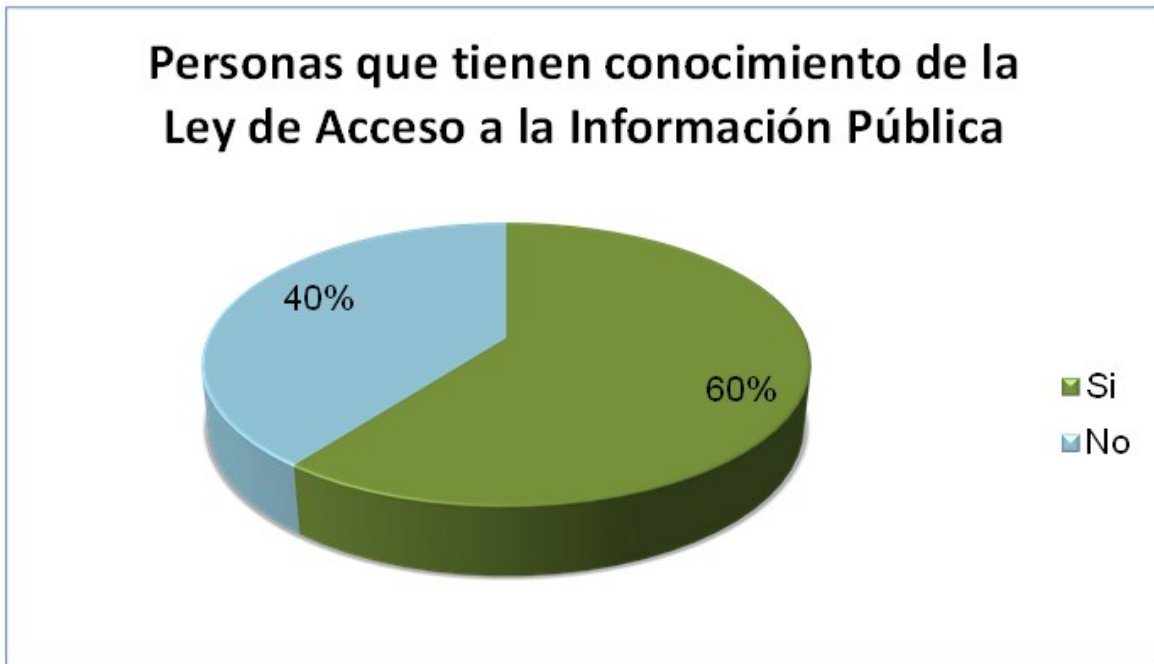
Gráfica 1



Fuente: Investigación de campo.

En referencia al rango de edad de quienes atendieron el cuestionamiento, se observa que el 47% de los entrevistados se encuentra entre los 20 y 30 años de edad.

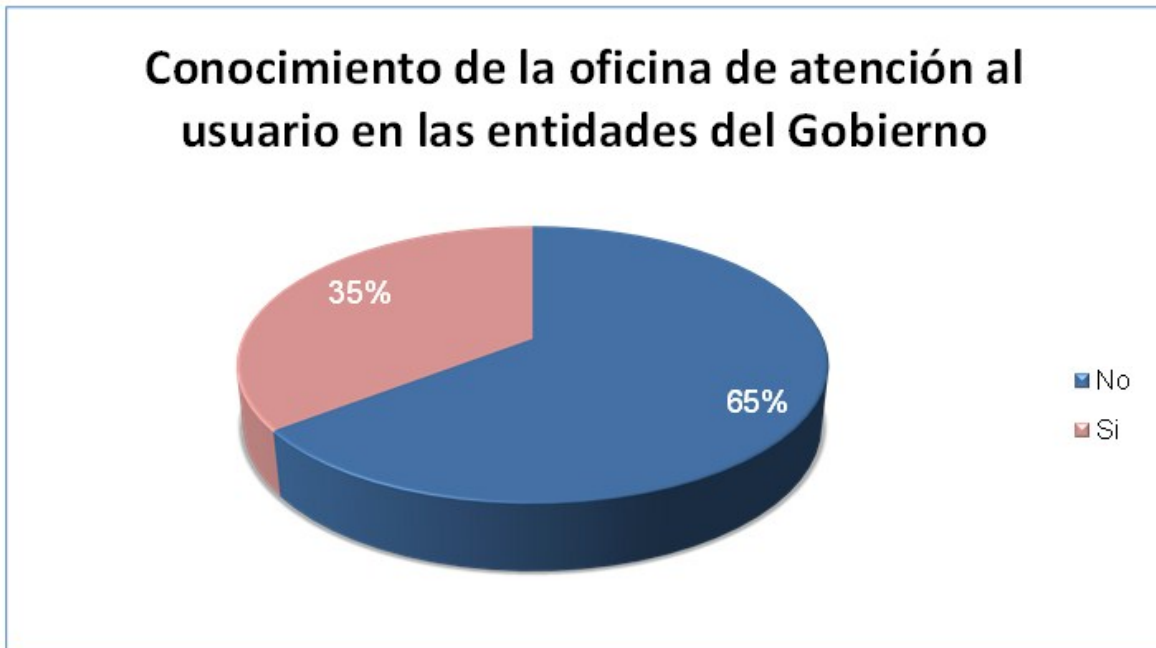
Gráfica 2



Fuente: Investigación de campo.

En relación con el conocimiento de los entrevistados respecto de la Ley de Acceso a la Información, se identificó que el 60% conoce la mencionada normativa.

Gráfica 3



Fuente: Investigación de campo.

Como se puede observar en la gráfica anterior, 65% de las personas no sabe que todas las entidades del Gobierno Central y entidades descentralizadas, cuentan con una oficina de atención al usuario para resolver los requerimientos que se generen respecto de la Ley de Acceso a la Información Pública.

Gráfica 4



Fuente: Investigación de campo.

La gráfica 4 detalla que el 74% de las personas encuestadas no tiene conocimiento acerca de la existencia de la Ventanilla de atención al usuario.

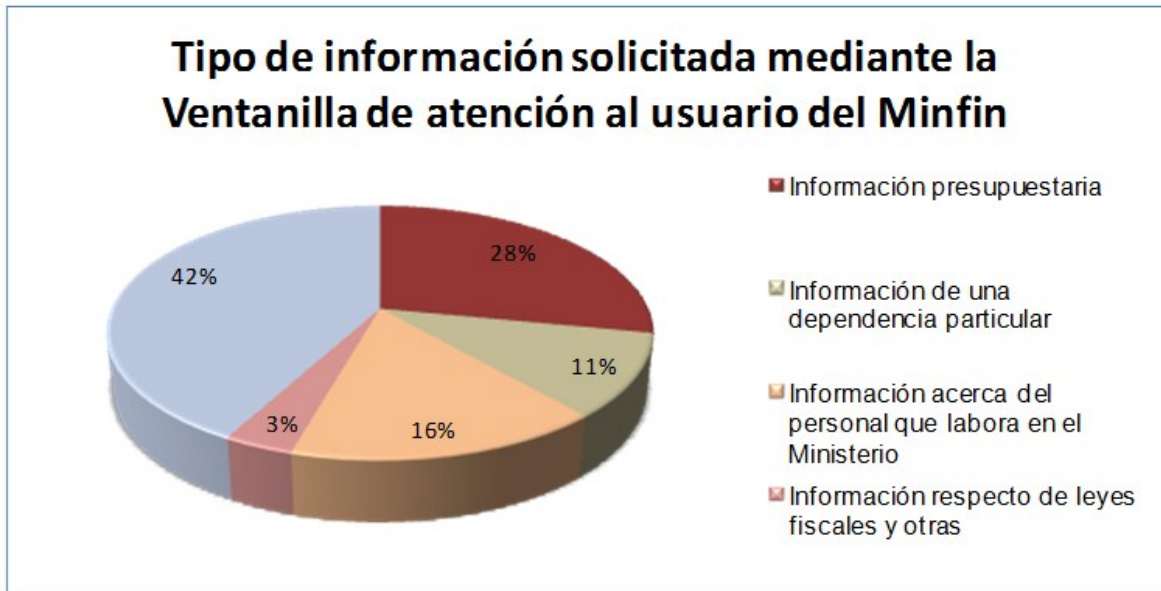
Gráfica 5



Fuente: Investigación de campo.

Haciendo referencia a que en la pregunta que antecede (gráfica 4), el 26% respondió que sí conoce la Ventanilla de Información, en la gráfica 5 se señala que el 79% solo ha visitado una vez la mencionada oficina.

Gráfica 6



Fuente: Investigación de campo.

En cuanto a esta pregunta se pudo determinar que la información más consultada por la población es la presupuestaria con un 28%, ya que el 42% se refirió a que solicita información variada (otro tipo de información) y no la anotada en las respuestas.

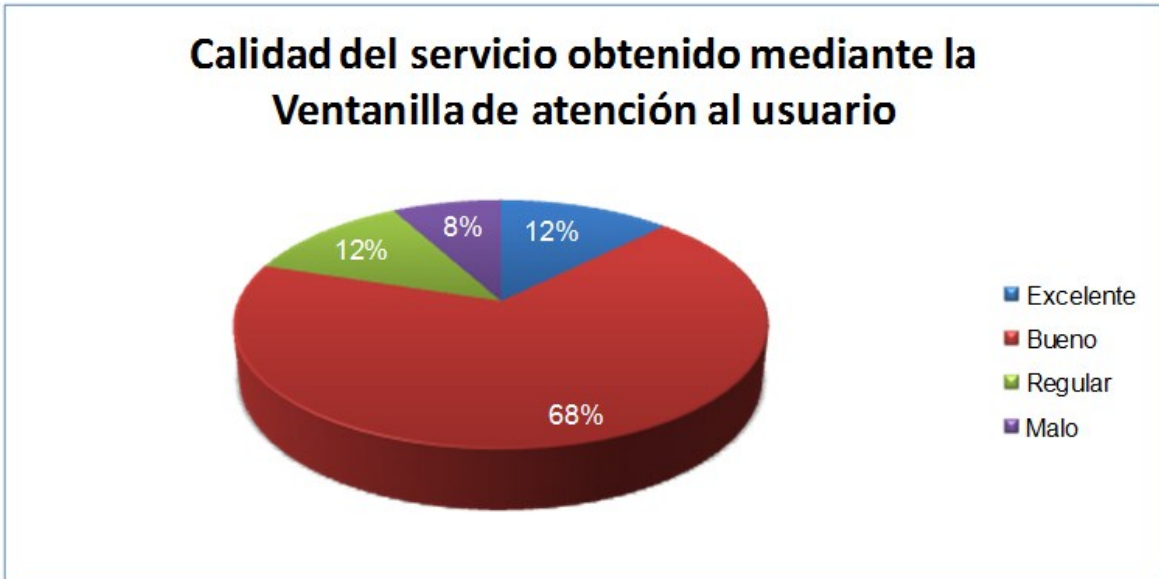
Gráfica 7



Fuente: Investigación de campo.

A este respecto se determinó que las personas entrevistadas que no tienen conocimiento acerca de la existencia de la oficina de atención al usuario, un 79% cree que se debe a que no se le ha dado una promoción correcta y el 21% considera que es por su mala ubicación física.

Gráfica 8



Fuente: Investigación de campo.

Sobresale que un 68% de los entrevistados señaló que el servicio que presta la Ventanilla de Información al Usuario, del Ministerio de Finanzas, es bueno.

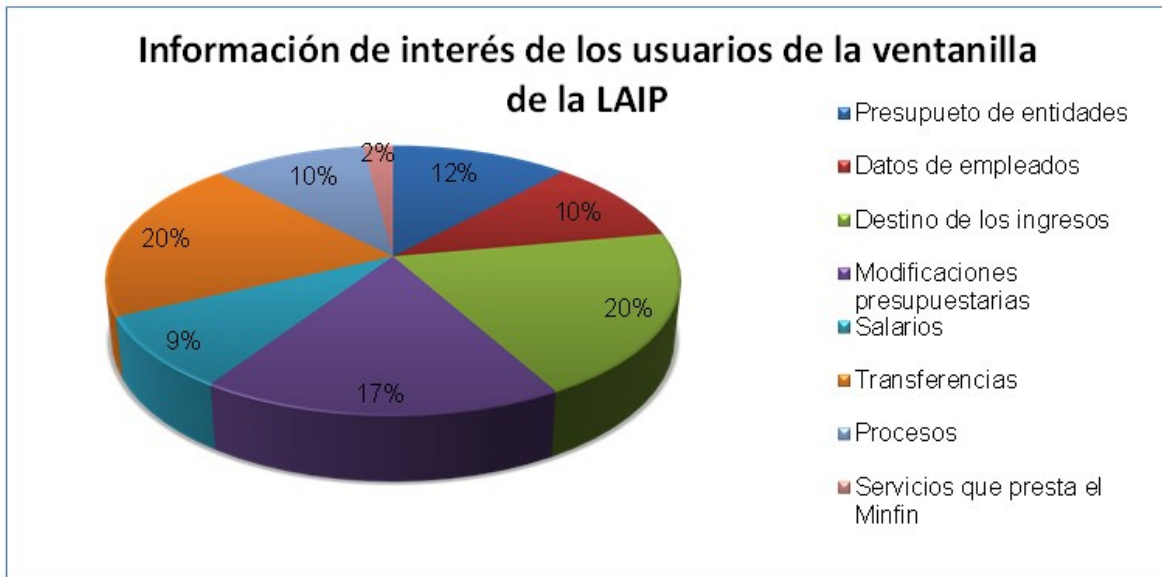
Gráfica 9



Fuente: Investigación de campo.

Respecto del cumplimiento de los tiempos de respuesta que establece la ley, un 59% manifestó que sí se han cumplido.

Gráfica 10



Fuente: Investigación de campo.

En respuesta a esta pregunta se estableció que un 20% desea saber acerca del destino de los ingresos, otro 20% lo que sucede con las transferencias presupuestarias y un 17% respecto de las modificaciones presupuestarias.

Gráfica 11



Fuente: Investigación de campo.

En cuanto a la solicitud de la pregunta anterior, el 64% de los entrevistados manifestó que es necesario fomentar un programa de divulgación de la oficina, para que sea utilizada por la población.

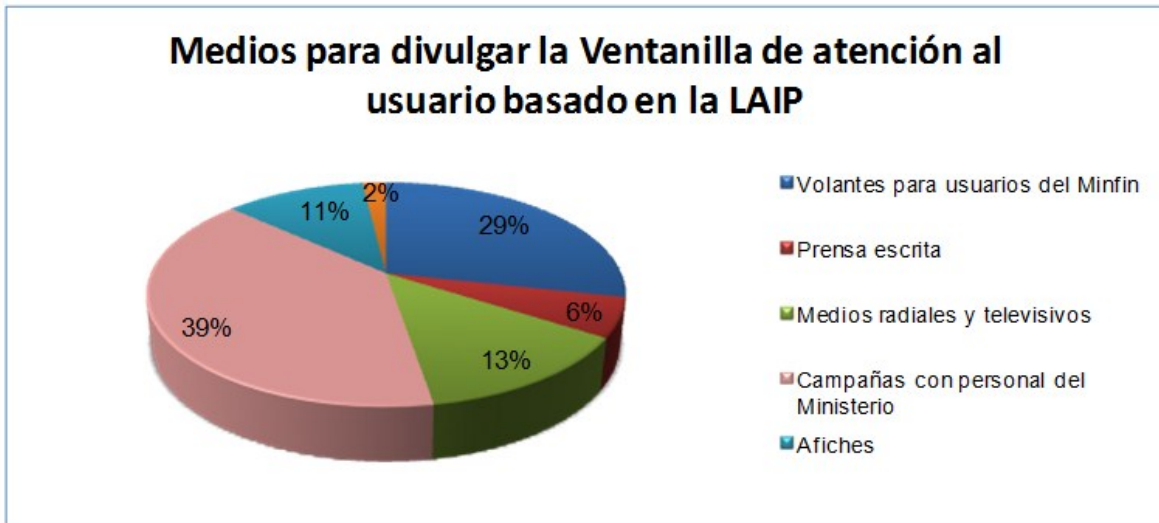
Gráfica 12



Fuente: Investigación de campo.

De acuerdo con las respuestas a la pregunta que antecede, el 66% de los entrevistados señaló su desconocimiento respecto de alguna publicidad, hacia la población, que se relacionara con la existencia de la oficina de atención al usuario.

Gráfica 13



Fuente: Investigación de campo.

El 39% de los entrevistados se inclinó por el aprovechamiento de una campaña por medio del personal del Ministerio de Finanzas Públicas para divulgar la oficina de atención al usuario. Otro 29% consideró que el uso de volantes sería efectivo.

Gráfica 14



Fuente: Investigación de campo.

La mayoría de encuestados (66%) indicó que la ubicación de la oficina de atención al usuario no es correcta.

Gráfica 15



Fuente: Investigación de campo.

En relación con el último cuestionamiento, se determinó que un 76% de quienes respondieron la encuesta considera importante que la población solicite información pública, para saber el destino de los ingresos y para conocer los gastos del Gobierno.

Capítulo V

Estrategias de publicidad y promoción para dar a conocer la Unidad de Acceso a la Información Pública (UAIP), del Ministerio de Finanzas Públicas

5.1 Definición de publicidad

Para la Real Academia de la Lengua Española, publicidad significa divulgación de noticias o anuncios de carácter comercial para atraer a posibles compradores, espectadores, usuarios, etc.

La publicidad tiene como fin poder convencer, por medio de la comunicación de ideas, palabras e imágenes, al consumidor de comprar un bien productivo y no la competencia directa del mismo o uno sustituto.

5.2 Objetivo de la estrategia

Dar a conocer la Ventanilla Única de Información e incrementar el propósito para el cual fue creada.

5.3 Justificación

El 60% de los entrevistados opinó que conocen la Ley de Acceso a la Información, pero no saben que existen lugares específicos dentro de los edificios públicos y entidades descentralizadas en los cuales pueden tener acceso a información del Estado. Razón por la cual se proponen algunas estrategias de publicidad para dar a conocer la Ventanilla de Información.

5.4 Estrategia 1. Espacio físico de la ubicación de la Ventanilla

El espacio físico es donde se encuentran los objetos y en el que los eventos que ocurren tienen una posición y dirección relativas. El espacio físico es habitualmente concebido con tres dimensiones lineales, aunque los físicos modernos usualmente lo asocian con el tiempo, como una parte de un infinito continuo de cuatro dimensiones conocido como espacio-tiempo.

Considerando que el 66% de las personas entrevistadas respondió que desconocen la ubicación de la Ventanilla Única de Información, es necesario implementar una propuesta que la dé a conocer.

Teniendo en cuenta el porcentaje anterior, se propone que la Ventanilla de atención al usuario se ubique frente a la puerta principal con el propósito de que el visitante, en el momento de ingresar en el edificio pueda fijar su mirada directamente en ese módulo, ya que su ubicación actual pasa desapercibida para los usuarios.

5.5 Estrategia 2. Formatos electrónicos

Los formularios electrónicos minimizan muchas de las desventajas de los que se presentan en papel. Es posible diseñar un formulario electrónico de manera que contenga información que ayude a la persona que tenga que rellenarlo. Estos formularios electrónicos pueden contener campos de texto de longitud prefijada o variable.

Los campos de lista desplegable ofrecen una serie de opciones entre las cuales el usuario debe elegir una. Para las respuestas del tipo "si" o "no", pueden crearse campos con casillas de verificación de forma que el usuario se puede limitar a hacer clic, con el ratón, para que aparezca una "X" en la casilla adecuada.
www.monografia.com.

Los usuarios, en muchas ocasiones, no están dispuestos a seguir un proceso largo y dificultoso para obtener la información que necesitan, por lo que uno de los propósitos es que la Unidad de Acceso a la Información Pública pueda proporcionar un formato electrónico, fácil de llenar, dentro de sus instalaciones, por lo cual se recomienda que la oficina en mención tenga equipo preciso para el uso del solicitante, así como personal capacitado para brindar toda la ayuda necesaria que el interesado requiera y llenar su solicitud en una sola visita.

5.6 Estrategia 3. Elaboración de volantes

Volante propagandístico

El volante propagandístico es un papel impreso, por lo general del tamaño de media cuartilla, que se distribuye directamente, de mano en mano, a las personas que van por las calles. El volante anuncia, pide, cuestiona o hace constar algo. Su mensaje es breve y conciso. www.monografia.com.

Los volantes son típicamente usados por muchas personas para promover información, ideas, productos o servicios. Son una forma de publicidad masiva en pequeña escala o bien de comunicación comunitaria.

Debido a lo anterior, los volantes darán a conocer la existencia de la Oficina de atención al usuario para este que realice sus solicitudes de información; sin embargo, se sugiere que el volante sea ilustrativo y llamativo para que, en forma concisa, indique la ubicación y los pasos principales que se deben seguir para efectuar las solicitudes o identificar los servicios que presta el Ministerio de Finanzas Públicas evitando que la lectura sea tediosa.



5.7 Estrategia 4. Transmisión de un spot televisivo

5.7.1 Definición de televisión

Gran parte de la percepción de la realidad que hoy tiene cada ciudadano está mediatizada, en buena parte, por los medios de comunicación, que son los que se mantienen en constante contacto con cada uno. Desde la infancia, la mayoría de ciudadanos consumen, en grandes cantidades, comunicación audiovisual, sin ser conscientes de que los medios no solo se dedican a transmitir cualquier tipo de información, si no también crean y recrean, en cierto modo, la realidad.

Frente al gran debate y la realidad acerca de la influencia de los medios de comunicación social y el impacto cultural de los mensajes que estos reflejan en los sujetos, los transmitidos por la televisión han sido considerados como grandes candidatos porque son un medio audiovisual de gran impacto, fundamentalmente en los jóvenes y adolescentes, debido a la etapa de formación en la que se encuentran.

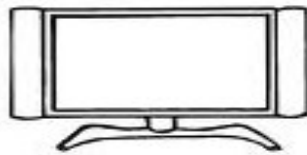
La televisión forma parte del universo que cada persona construye dentro de su realidad, ya que se ha convertido en una cuenta cuentos de las historias cotidianas y más comunes de la era en la que vivimos. Bryant y Zillmann (1996:36), anotan: *“La televisión es la fuente de imágenes y mensajes más extensamente compartida. Es el eje común simbólico del ambiente en el que nacen nuestros hijos y en el que todos vivimos nuestra vida”*.

Según estos autores, la televisión desde su principal función, que es transmitir mensajes, pasa a formar parte de la trama de vínculos y relaciones sociales que facilitan y construyen el proceso de socialización y que mediatizan al mundo.

5.7.2 Estrategia televisiva

Teniendo en cuenta lo descrito con anterioridad, la televisión es una herramienta exitosa para transmitir el mensaje que se quiere dar a conocer al usuario, por lo que es conveniente que dentro de las estrategias se considere incluir el medio televisivo.

Se recomienda un spot que incluya diálogos relacionados con la Ventanilla Única de Información, qué es lo que hace y cómo se puede obtener la información que se necesita saber. El spot debe ser con pláticas sencillas, dos o tres personas compartiendo el mensaje, acerca de los servicios que proporciona la Ventanilla de Información, y debe ser dirigido hacia jóvenes y adultos.



Conclusiones

Con base en el análisis de los resultados obtenidos mediante la investigación, se anotan las conclusiones siguientes.

1. En el Ministerio de Finanzas Públicas, de acuerdo con lo que establece la Ley de Acceso a la Información, existe una Ventanilla de atención al público, no obstante, un alto porcentaje de las personas que participaron en la investigación (65%) desconoce su ubicación.
2. Hasta el momento, en el Ministerio de Finanzas Públicas no se han realizado ninguna clase de publicidad para dar a conocer la Ventanilla Única de Información.
3. El Ministerio de Finanzas Públicas debe velar por el cumplimiento de los plazos establecidos en la Ley para la entrega de las solicitudes de información; sin embargo, los usuarios no tienen conocimiento respecto de publicidad relacionada con la Ventanilla de Información.

Recomendaciones

Teniendo en cuenta las conclusiones descritas con anterioridad, se sugieren las recomendaciones que se describen a continuación.

1. Realizar una campaña publicitaria para que la población conozca la existencia y ubicación de la Ventanilla de atención al usuario para que presenten las solicitudes de información de acuerdo con lo que establece la Ley de Acceso a la Información.
2. Promocionar la existencia y ubicación de la Ventanilla Única de Información por medio de la entrega de volantes.
3. La transmisión de un spot televisivo, con información acerca de la Ventanilla Única de Información del Ministerio de Finanzas Públicas, permitirá que más personas la conozcan y se incremente la cantidad de solicitudes.
4. Fortalecer los controles administrativos para que la información sea proporcionada en forma oportuna e implementar un programa de divulgación para dar a conocer la Ventanilla Única de Información Pública.
5. En el Ministerio de Finanzas Públicas deben tener en cuenta que la Ventanilla Única de Información debe estar a la vista de los usuarios, es decir que hay que considerar un nuevo espacio físico para su ubicación.

Referencias bibliográficas

1. Acuerdo Ministerial Número 08-2009 “A”.
2. Decreto 57-2008 “Ley de Acceso a la Información Pública”.
3. Fundamentos de Marketing (13ª. Edición), de Stanton, Etzel y Walker, Pág. 575.
4. La Revista del Diario de Centroamérica, No. 33, de fecha 6/03/2009

Referencias de Internet

1. http://portal.unesco.org/ci/en/files/26159/12224369177freedom_information_es.pdf/freedom_information_es.pdf.
2. Ministerio de Finanzas Públicas, portal, <http://www.minfin.gob.gt>, “historia del ministerio de finanzas públicas, creación e implementación de la Ventanilla Única de Acceso a la Información” y otros.
3. El periódico de Guatemala, <http://www.elperiodico.com.gt>. “acceso a la información pública”, “Qué es el acceso a la información pública”.
4. <http://www.form.org.ar>, “Acceso a la información pública”.
5. Wikipedia, <http://www.wikipedia.org>, “acceso a la información”.
6. <http://www.pes.org>, “historia de la Ley de Acceso a la Información en Guatemala”.
7. www.congreso.gob.gt/gt/.

8. [www.oas.org/juridico/spanish/gtm.](http://www.oas.org/juridico/spanish/gtm)
9. [www.monografias.com.](http://www.monografias.com)
10. [www.un.org/es/documents/udhr/.](http://www.un.org/es/documents/udhr/)
11. [http://www.definicion.org/estrategia.](http://www.definicion.org/estrategia)
12. <http://www.elergonomista.com/3ab00.html>
13. [http://www.mailxmail.com/cursos-gestion-personal-estrategia/definicion-estrategia.](http://www.mailxmail.com/cursos/gestion-personal-estrategia/definicion-estrategia)
14. [www.congreso.gob.gt/archivos/.](http://www.congreso.gob.gt/archivos/)
15. [www.oas.org/juridico/spanish/gtm.htm.](http://www.oas.org/juridico/spanish/gtm.htm)
16. [www.scspr.gob.gt/docs/infpublic.](http://www.scspr.gob.gt/docs/infpublic)

Anexos

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

Fecha: _____

Buenos días (tardes), soy estudiante de la Universidad de San Carlos y estoy realizando una investigación académica sin ningún fin político, que ayudará a determinar el grado de interés y conocimiento que tiene la población, acerca de la Oficina de Información Pública que ha creado el Ministerio de Finanzas para promover el acceso a la información. Agradeceré mucho si puede proporcionarme diez minutos de su tiempo, como máximo, para responder algunas preguntas.

Sexo M _____ F _____

1) ¿Podría indicarme en qué intervalo de edad se encuentra?

a) De 20 a 30 años _____

b) De 30 a 40 años _____

c) De 40 o más años _____

2) ¿Tiene conocimiento acerca de la Ley de Acceso a la Información Pública?

SI _____ NO _____

3) ¿Sabe usted que todas las instituciones centralizadas y descentralizadas del gobierno cuentan con una oficina que puede proveerle cualquier información de su interés?

SI _____ NO _____

4) ¿Conoce la Oficina que el Ministerio de Finanzas Públicas ha creado para dar cumplimiento a la Ley de Acceso a la Información?

SI ____ (Pase a pregunta 5) NO ____ (pase a pregunta 7)

5) ¿Ha solicitado información en esta oficina?, ¿cuántas veces?

Ninguna ___ Un vez___ Dos veces___

6) ¿Qué tipo de información ha solicitado en la Ventanilla Única de información?

- 1) Información presupuestaria
- 2) Información de una dependencia en particular
- 3) Información acerca del personal que labora en el Ministerio
- 4) Información respecto de las leyes fiscales y otras
- 5) Otro tipo de información,
especifique _____(continúe pregunta 8)

7) ¿Indique las razones por las que posiblemente no la conoce:

- a) Poca promoción o divulgación del lugar donde se encuentra
- b) Mala ubicación física
- c) Ha necesitado consultar o pedir información (cont. pregunta 10)

8) ¿Considera que la respuesta obtenida llenó satisfactoriamente su expectativa de información?

En un 25% ___ En un 50% ___ En un 75% ___ En un 100% ___

9) ¿El personal que le atendió y recibió su solicitud cumplió con el tiempo estipulado por la Ley de Acceso a la Información para la entrega de la información solicitada?

SI ___ NO ___

10) ¿Qué tipo de información considera usted que podría interesarle solicitar, en la Ventanilla Única de Información, respecto de las gestiones del Ministerio de Finanzas?

Enuncie: _____

11) ¿Cree conveniente establecer algún programa de divulgación acerca de la existencia de esta Ventanilla?

SI ____ NO ____

Por qué _____

12) ¿Ha recibido algún tipo de publicidad o información que le dé el conocimiento de la existencia de esta Ventanilla?

SI ____ NO ____

13) ¿Cuáles cree que serían los mejores medios para divulgar el trabajo que le compete a esa Ventanilla?

- Volantes para los usuarios del MINIFIN _____
- Prensa escrita _____
- Medios radiales y televisivos _____
- Campañas con personal del Ministerio _____
- Afiches _____
- Otros _____

14) ¿En cuanto al espacio físico que ocupa la Ventanilla (señalar o indicar lugar al entrevistado) considera que está bien ubicada?

SI ____ PORQUÉ _____

NO ____ PORQUÉ _____

15) ¿Considera importante que la población pueda solicitar información de la gestión pública en el Ministerio de Finanzas Públicas?

SI ____ PORQUÉ _____

NO ____ PORQUÉ _____

Agradezco por el tiempo proporcionado, deseo que pase un feliz día.

Muchas gracias.