



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
Departamento de Estudios de Postgrado  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Maestría en Comunicación Virtual



**DIAGNÓSTICO INTERINSTITUCIONAL Y ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN  
VIRTUAL DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL DEL MINISTERIO DE  
GOBERNACIÓN-MINGOB-**

Lic. Roberto Leonel López Ramírez  
Registro Académico No. 8817787

Guatemala, octubre de 2018



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
Departamento de Estudios de Postgrado  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Maestría en Comunicación Organizacional



**DIAGNÓSTICO INTERINSTITUCIONAL Y ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN  
VIRTUAL DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL DEL MINISTERIO DE  
GOBERNACIÓN-MINGOB-**

Trabajo presentado por

Lic. Roberto Leonel López Ramírez

**Previo a optar al título de**

**Maestro en Artes con especialización en Comunicación Virtual**

Guatemala, octubre de 2018

# Universidad de San Carlos de Guatemala

## Autoridades Centrales

Rector  
Secretario General

**Ing. Murphy Olympo Paiz Recinos**  
**Arq. Carlos Enrique Valladares Cerezo**

## Escuela de Ciencias de la Comunicación

### Consejo Directivo

**M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García**  
Director

**Mtro. Gustavo Adolfo Morán Portillo**  
**Lic. Mario Enrique Campos Trijilio**  
Representantes docentes

**Pub. Gabriela Eugenia Menegazzo Cu**  
**Pub. Heber Libni Emanuel Escobar Juárez**  
Representantes estudiantiles

**Mtro. Jhonny Michael González Batres**  
Representante de egresados

**M.Sc. Claudia Xiomara Molina Avalos**  
Secretaria

### Consejo Académico de Postgrado

**M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García**  
Director

**M.A. Gustavo Adolfo Morán Portillo**  
Secretario

## Terna Examinadora

M.Sc. Yecenia Amabilia Enríquez Donis  
M.Sc. Héctor Rolando Baldizón González  
Mtro. Gustavo Adolfo Morán Portillo



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



Guatemala, 24 de octubre de 2018  
**Orden de impresión**  
No. 15-2018 GAMP/Machq

Estudiante  
**ROBERTO LEONEL LÓPEZ RAMÍREZ**  
Registro Académico No. 8817787

Estimado Estudiante López:

Nos complace informarle que con base a la autorización de la Terna Examinadora del informe final de graduación con el título **“DIAGNÓSTICO INTERINSTITUCIONAL Y ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN VIRTUAL DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL DEL MINISTERIO DE GOBERNACIÓN”**, se emite orden de impresión.


Apreciaremos que un ejemplar de su informe de graduación y un CD en formato PDF sea entregado en Biblioteca Central, un ejemplar impreso de su informe de graduación y un CD en formato PDF en Biblioteca Flavio Herrera y un informe de graduación y un CD en formato PDF en el Departamento de Estudios de Postgrado de esta unidad académica, ubicado en el primer nivel del Edificio Bienestar Estudiantil.

Es para nosotros un orgullo contar con un profesional egresado de esta Escuela como usted, que posee los conocimientos para desenvolverse en el campo de la comunicación virtual.

Atentamente,

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

  
MSc. Sergio Vinicio Morataya García  
Director ECC

  
M.A. Gustavo Adolfo Morán Portillo  
Director Dpto. de Estudios de Postgrado

c.c. Archivo

  
“Por una Universidad de Educación Superior Pública y de Calidad”  
OLIVERIO CASTAÑEDA DE LEÓN

Edificio M2, Ciudad Universitaria, zona 12 • Teléfono: (502) 2418-8920. Telefax: (502) 2418-9810  
[www.comunicacion.usac.edu.gt](http://www.comunicacion.usac.edu.gt)

## **ACTO QUE DEDICO A:**

- Dios** Por ser mi faro de luz y por darme la alegría de vivir, y acercarme a las oportunidades de cada día.
- A mis padres:** Julia Ramírez de López y Álvaro López Alvarado, quienes físicamente no están conmigo, pero sigo honrando su memoria de todo corazón.
- A mi familia:** Mónica, Malene Quetzali, Álvaro Javier, Mario Roberto y Pablo Emanuel, personas que el Creador del Universo ha puesto como pilares fundamentales en mi vida como fuente de inspiración y motivación para alcanzar este peldaño académico.
- A mis nietos:** Julia Sofía, Mía Valentina, Keileph Roberto, Pablo Nicolás y Santiago Emanuel, con todo mi amor.
- A mis hermanos:** Adilia, Rudy, Erwin, Esther, Rolando, Walfer y Giovanni (qepd), porque forman parte de este éxito universitario.
- Especialmente a:** Mi suegra Aura Marina Tote y tía Elfida de Hip. Así como a mis primos (as), sobrinos (as), cuñados (as), y a usted deferentemente.

## **AGRADECIMIENTOS**

### **A: LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

Alma Mater del saber en especial a la Escuela de Ciencias de la Comunicación, como unidad formadora de profesionales.

### **A: LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL DEL MINGOB**

Por haberme dado la oportunidad de hacer el diagnóstico, estrategia e implementación de comunicación interna, base importante para la realización de mi tesis y proyecto de graduación. Especialmente a las licenciadas Hilda Mérida y Lorena Castillo.

### **A: TODOS MIS DOCENTES**

Quienes compartieron sus conocimientos con esta primera cohorte de Maestros en Comunicación Virtual.

**Para efectos legales, únicamente el autor es el responsable del contenido de este trabajo.**

# Índice

<b>Resumen y palabras clave</b> .....	<b>v</b>
<b>Introducción</b> .....	<b>viii</b>
<b>Capítulo 1</b> .....	<b>1</b>
<b>Diagnóstico Situacional</b> .....	<b>1</b>
1.1 Ubicación Geográfica.....	1
1.2 Naturaleza de la empresa o de la organización.....	2
1.3 Líneas estratégicas, Misión, Visión y Valores .....	3
1.4 Descripción de las principales actividades .....	4
1.5 Actores.....	4
1.6 Organigrama del Ministerio de Gobernación .....	6
1.7 Perfil de los trabajadores .....	7
<b>Capítulo 2</b>	
<b>Fundamentos epistemológicos</b> .....	<b>8</b>
2.1 La comunicación.....	8
2.1.1 Funciones de la comunicación.....	12
2.2 Teoría de la comunicación.....	15
2.2.1 Estrategia de comunicación .....	21
<b>Capítulo 3</b>	
<b>Diagnóstico de Comunicación Virtual</b> .....	<b>23</b>
3.1 Objetivos del Diagnóstico .....	23
3.2 Metodología empleada .....	23
3.3 Instrumentos utilizados.....	23
3.4 Resultados.....	24
3.4.1 Análisis de la comunicación interna.....	24
3.4.2 Análisis de la comunicación externa .....	25
3.4.3 Usuarios .....	26
3.4.4 Análisis de la identidad corporativa .....	28
3.4.5 Análisis de imagen corporativa .....	30
3.4.6 Comunicación en crisis.....	31
3.5 Fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas (FODA).....	33
3.6 Factores influyentes.....	37
3.7 Árboles de problemas .....	38
3.8 Determinación de prioridades de comunicacionales .....	41



3.8.1 Funciones de la comunicación.....	44
3.9 Teorías de la comunicación.....	45
<b>Capítulo 4</b>	
<b>Propuesta de Comunicación Virtual.....</b>	<b>47</b>
4.1 Justificación.....	47
4.2 Objetivos de la estrategia.....	48
4.3 La propuesta.....	49
4.4 Los productos.....	55
4.4.1 Comunicación interna.....	55
4.4.2 Comunicación externa.....	58
4.5. Validación de la propuesta.....	58
4.6 La Implementación.....	62
Conclusiones.....	65
Recomendaciones.....	66
Lista de Referencias bibliográficas.....	68
E-grafía.....	69
Anexos.....	72

### **Índice de cuadros**

Cuadro 1: FODA.....	33
Cuadro 2: Matriz de Coherencia.....	51
Cuadro 3: Plan de comunicación.....	52
Cuadro 4: Problema 1 Comunicación interna.....	53
Cuadro 5: Problema 2 Plan de Comunicación externa.....	54
Cuadro 6: Problema 3 Sugerencia del perfil del personal.....	54
Cuadro 7: Productos de comunicación interna.....	60
Cuadro 8: Productos de comunicación externa.....	60
Cuadro 9: Producto de personal encargado.....	61
Cuadro 10: Monitoreo y evaluación.....	61

### **Índice de gráficas**

Gráfica 1: Actores externos del Ministerio de Gobernación.....	5
Gráfica 2: Organigrama del Ministerio de Gobernación.....	6
Gráfica 3: Árbol de problemas.....	38
Gráfica 4: Propuesta de soluciones.....	43

## Índice de figuras

Figura 1: Ubicación geográfica del Ministerio de Gobernación .....	1
Figura 2: Instalaciones del Ministerio de Gobernación... ..	2
Figura 3: Primer boletín informativo.....	56
Figura 4: Actividades de elaboración de estrategia.....	63
Figura 5: Actividades de implementación de estrategia.....	64

## **Ficha bibliográfica**

**Título: Diagnóstico Institucional y Estrategia de Comunicación Virtual de la Unidad de Comunicación Social del Ministerio de Gobernación.**

López Ramírez, Roberto (2018)

### **Resumen**

En esta investigación se abordan los problemas encontrados en la Unidad de Comunicación Social del Ministerio de Gobernación y la implementación de la estrategia que nos llevó a fortalecer la comunicación interna, que reflejó ser débil en el diagnóstico. Además, de la externa e institucional.

**Número de páginas: 112**

**Guatemala, Octubre de 2018**

## **Resumen y palabras clave**

La presente tesis tiene por finalidad formular una propuesta de la estrategia en el fortalecimiento de la comunicación interna, externa e interinstitucional, en la Unidad de Comunicación Social del Ministerio de Gobernación de Guatemala y que podría ser de utilidad para dar a conocer las actividades a sus colaboradores sobre el qué hacer de sus funcionarios y dependencias. Con la finalidad de diseñar una estrategia futura adecuada, se consideró la edición de cuatro productos digitales como boletines informativos, un trifoliar de servicios, una revista digital y una agenda electrónica.

El planteamiento del problema encontrado en el Ministerio de Gobernación fue algunas falencias en comunicación en el seno de la cartera del interior. La página web está posicionada como el mejor portal digital del Gobierno, pero carece de retroalimentación, así que de esa manera la comunicación de doble vía no existe.

Específicamente en relación a la comunicación interna es nula, no se tenía alguna forma de dar a conocer las actividades de la institución en sí. Pocas personas tenían conocimiento de los eventos donde participan los funcionarios, además de las que originan departamentos como recursos humanos, informática, la Dirección de Migración, entre otras.

En la interinstitucional ha surgido una brecha, que cada persona que llega al despacho ministerial lleva diferentes políticas en relación a la comunicación, y cada director del departamento de prensa de las diferentes direcciones, no se acoplan a las directrices de la Unidad de Comunicación Social de Comunicación del Ministerio de Gobernación.

Ministros como Héctor López Bonilla, giró instrucciones para que los encargados de prensa de las diferentes direcciones realicen sesiones de planificación en conjunto con la directora de comunicación de la institución, así como la Social Media Manager de la página web.

La novedad del presente trabajo radica en que se aplicó una metodología de observación directa y para concentrar esfuerzos porque es mejor que la comunicación se origine desde la Unidad de Comunicación del Ministerio y no que cada dependencia o dirección trabaje por si sola.

La propuesta planteada es ambiciosa, intenta ofrecer una solución integral a la problemática de comunicación interna, externa e institucional, pero con énfasis en la primera.

El presente trabajo de investigación inicialmente determina las fallas de la comunicación externa, pero debido a la situación de seguridad actual y precisa los riesgos y amenazas que se presentan para el Ministerio de la Cartera del Interior, está quedó un tanto al margen y se enfocó en la comunicación interna, pues se observó que poca importancia se le da a la misma, y mediante un análisis de las diversas fuentes de información empleadas, se determinó enfocarse a fortalecerla.

Una de las bases para escoger las acciones de metodología de observación directa fue porque el investigador tiene más de dos años y medio de colaborar en la unidad, quien se apoyó en entrevistas con las personas que colaboran desde el 2012. Se procedió a elegir la línea de investigación, análisis comunicacional, y se efectuó un diagnóstico estratégico para la conclusión de qué productos eran los más viables a implementar y que llenaran las necesidades en el seno de las comunicaciones en la institución.

Posteriormente, se presentó la hipótesis dinámica del sistema y, finalmente, se determinaron y redactaron los escenarios futuros y aquel de mayor probabilidad de ejecución.

La tesis consta de las siguientes partes: en el capítulo I se presenta el plan de trabajo. Identificar el tipo de estudio a realizar. Elección del tema o problema, características, planteamiento del problema, justificación, formulación de objetivos, marco teórico o conceptual, metodología resultado esperado, recursos humanos y materiales. Los fundamentos epistemológicos. Incluye los antecedentes de investigación (geográficos, históricos y políticos).

En el capítulo II trata del diagnóstico institucional, el situacional relacionado al tema materia de la presente investigación. Se presenta la ubicación geográfica, naturaleza de la institución, líneas estratégicas, misión, visión y valores, descripción de actividades, actores, organigrama y perfil de los trabajadores.

La cultura corporativa, así como las teorías de la comunicación. El análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas-FODA-. Análisis y pronóstico de la situación, las alternativas entre ellas, los factores influyentes directos e indirectos, el árbol de problemas.

En el capítulo III trata la estrategia de comunicación virtual, antecedentes, justificación, objetivos de la estrategia, público objetivo, propuesta, matriz de coherencia.

En el capítulo IV trata de la propuesta de comunicación virtual, es la parte medular del presente diagnóstico, los productos a implementar y el plan adecuado de comunicación, validación de productos.

Una de las satisfacciones que originó los productos de comunicación interna fue que en retroalimentación por medio del correo electrónico, los colaboradores enviaron sus muestras de agradecimiento.

Finalmente, se presentan las conclusiones de la investigación y las recomendaciones que se estiman pertinentes.

**Palabras clave:** Comunicación Virtual, Tecnologías de la Información y Comunicación, Metodología de Observación Directa, Seguridad, Comunicación Interna, Externa e Institucional, Ministerio de Gobernación, Estrategia, Diagnóstico, Unidad de Comunicación, Sitio Web, Portal Digital.

## **Introducción**

Como parte del pensum de estudios de la Maestría en Comunicación Virtual se requiere de los maestrandos la realización de una práctica profesional en algún organismo del Estado, en una Organización no gubernamental (ONG) o en una empresa del sector privado. La práctica consiste en planificar y ejecutar un diagnóstico de comunicación virtual realizado de manera profesional y la ejecución y evaluación de una propuesta de comunicación virtual que lleve a la solución de la problemática establecida.

En este caso particular se escogió realizar este proceso en la Unidad de Comunicación del Ministerio de Gobernación por las razones siguientes: La primera parte del trabajo se realizó tomando en cuenta que es de vital importancia que el presente diagnóstico nos lleve por rutas o vertientes que generen mejor confianza del ministro, los cinco viceministros, y demás dependencias y la Unidad de Comunicación, para que a los colaboradores de dicha oficina tengan la mejor disposición de realizar sus tareas de coberturas con una agenda planificada y que nada quede al azar, y persiguió como objetivo general identificar los principales problemas de comunicación de la Unidad de Comunicación Social del Ministerio de Gobernación para que, en la segunda parte mediante el planteamiento de una estrategia de comunicación se buscó solución virtual a la problemática detectada.

Para el efecto se siguió un proceso de investigación exploratorio aplicando diferentes técnicas tales como el análisis de identidad e imagen corporativa, comunicación en crisis, análisis FODA y árbol de problemas.

El informe que hoy se presenta contiene 4 capítulos. El primero, es un marco referencial en donde se proporciona los principales elementos que conforman la institución bajo análisis. El segundo, está dedicado propiamente al diagnóstico institucional. El tercero, trata de los fundamentos epistemológicos de la propuesta. Y el cuarto, fue destinado a exponer la propuesta de comunicación virtual y todo lo relacionado con su validación, evaluación y pronóstico.

Con la aplicación de la estrategia de comunicación virtual, que estuvo basada en el diagnóstico, se concluye que mediante la aplicación de métodos de análisis comunicacional y la estructuración de propuestas comunicacionales bien fundamentadas se puede obtener buenos resultados tal como lo demuestra esta experiencia donde por medio del envío de mensajes por correo electrónico con tratamiento gráfico y textual, con elementos comunicacionales que abarcaron funciones y valores.



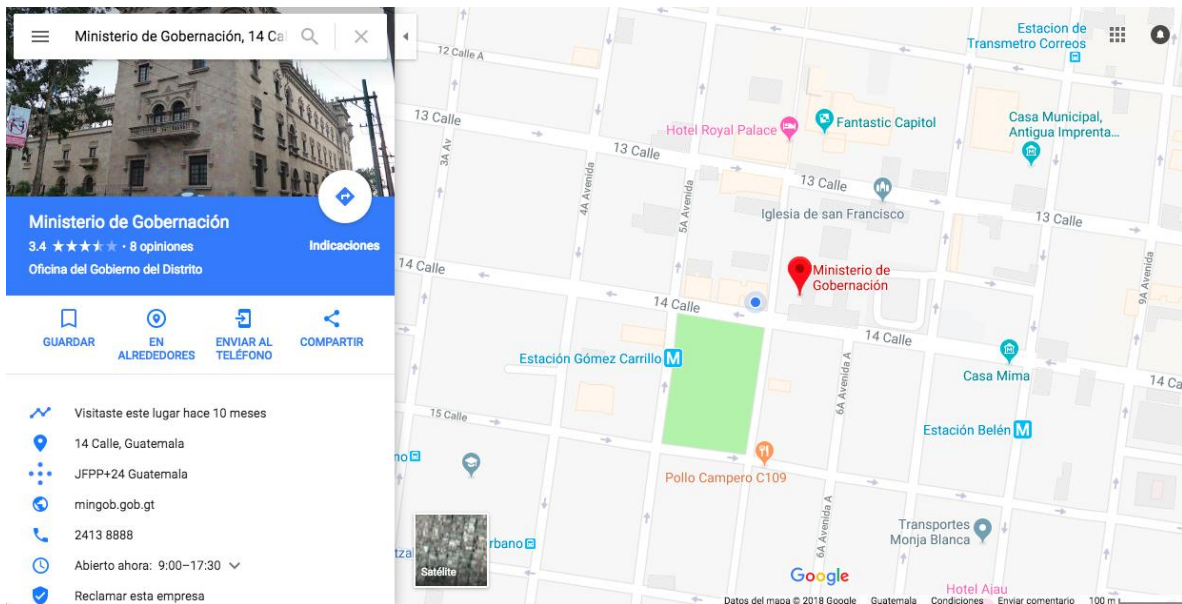
# CAPÍTULO 1

## Diagnóstico Situacional

### 1.1 Ubicación Geográfica

El diagnóstico de la comunicación interna y externa fue elaborado en La Unidad de Comunicación Social del Ministerio de Gobernación que está ubicada en el Edificio Ministerial, que se encuentra en la 6ª. avenida 13-71 zona 1, en el centro histórico de la ciudad capital, que antes albergó a la extinta Dirección de la Policía Nacional, y que debido a la firma de los Acuerdos de Paz, pasó a ser Dirección de la Policía Nacional Civil (PNC).

**Figura 1:** Ubicación geográfica del Ministerio de Gobernación



**Fuente:** Google Maps. Captura de pantalla, julio 2017

**Figura 2:** Instalaciones del Ministerio de Gobernación



**Fotografía:** Roberto López, Guatemala, junio de 2012

## **1.2 Naturaleza de la empresa o de la organización**

Es el Ministerio que por mandato constitucional es el encargado de brindar seguridad interior a todos los guatemaltecos. Así también es el ente institucional que por medio de la Policía Nacional Civil, cuida que los guatemaltecos vivan en sana convivencia, como el control de las fronteras, las cárceles, la migración hacia el país, y como fuera del mismo.

Tiene bajo su custodia los delitos cibernéticos, origina programas para la prevención de la violencia y el delito. Una de sus funciones es que el país se erradique cualquier siembra de matas de estupefacientes como la amapola, marihuana, y la producción o paso de droga sintética.

Es la institución que después del poder ejecutivo debe mantener la gobernabilidad de la República, generando garantías en todo sentido a sus pobladores.

### **1.3 Líneas estratégicas, Misión, Visión y Valores**

#### **Misión**

Institución rectora de las políticas relativas al mantenimiento de la paz, el orden público y la seguridad interior ejecuta las órdenes y resoluciones judiciales; administra los regímenes migratorio y penitenciario; conduce y regula los cuerpos de seguridad; y cumple las funciones de gobernabilidad asignadas por la Ley.

#### **Visión**

Ser la institución eficiente y profesional, respetuosa y garante de la Constitución, las leyes y los Derechos Humanos, que logre, con participación de la sociedad, la gobernabilidad y seguridad del país, gozando de la confianza y credibilidad de la población.

#### **Valores**

**Honestidad:** es un valor humano que significa que una persona que la tenga no sólo se respeta a sí misma sino también al resto de sus semejantes. Sin olvidar tampoco otras características fundamentales como serían la franqueza y, por supuesto, la verdad.

**Integridad:** Se reconoce como una cualidad humana que le da a quien la posee la autoridad para decidir y resolver por sí misma cuestiones vinculadas a su propio accionar. La integridad moral está también aceptada como un concepto de orden jurídico y todas las constituciones democráticas vigentes lo consagran como un derecho fundamental.

**Compromiso:** Todas las personas, como ciudadanos, tienen un compromiso con el resto de la sociedad que implica el cumplimiento de las leyes, la colaboración con un desarrollo productivo, y sobre todo la predisposición para colaborar por el beneficio de toda la comunidad de la que forma parte, a fin de vivir en orden y armonía.

**Vocación de Servicio:** Puede relacionarse la vocación de servicio con la solidaridad y el accionar desinteresado. Al brindar un servicio solidario, la persona recibe una recompensa que se puede calificar como interna o espiritual: la satisfacción de hacer aquello que se cree correcto. No se busca, en cambio, satisfacer un interés material u obtener otro tipo de rédito.

## **1.4 Descripción de las principales actividades**

Las principales actividades del Ministerio de Gobernación realiza en Guatemala van dirigidas a brindar seguridad, combatir el crimen organizado, erradicación de la amapola y marihuana, ofrecer programas de prevención de violencia y el delito. Respalda y controlar las aduanas del país, así como de las cárceles, y la sana convivencia entre los guatemaltecos.

## **1.5 Actores**

### **Internos**

El Ministro de Gobernación, los viceministerios de Seguridad, Administrativo, Prevención de la Violencia y el Delito, Tecnologías, y Antinarcóticos, Policía Nacional Civil, Sistema Penitenciario, Dirección General de Migración, Dirección General de Empresas Privadas de Seguridad, Dirección de Inteligencia Civil, Diario de Centro América, Tipografía Nacional.

### **Externos**

- Organismo Legislativo, Ejecutivo y Judicial
- Embajadas acreditadas en el país
- Procuraduría de los Derechos Humanos
- Iglesia Católica, Evangélica, entre otras
- Sociedad Civil organizada. (Mercados, Sindicatos, Fundaciones, ONGs, Cocodes, Comupre, entre otros).
- Universidad de San Carlos y privadas.
- Organizaciones Mundiales (UNICEF, ONU, Cooperación Europea, OMS).
- Dirección de Aeronáutica Civil.
- Puertos marítimos y terrestres.

**Gráfica 1:** Actores externos del Ministerio de Gobernación



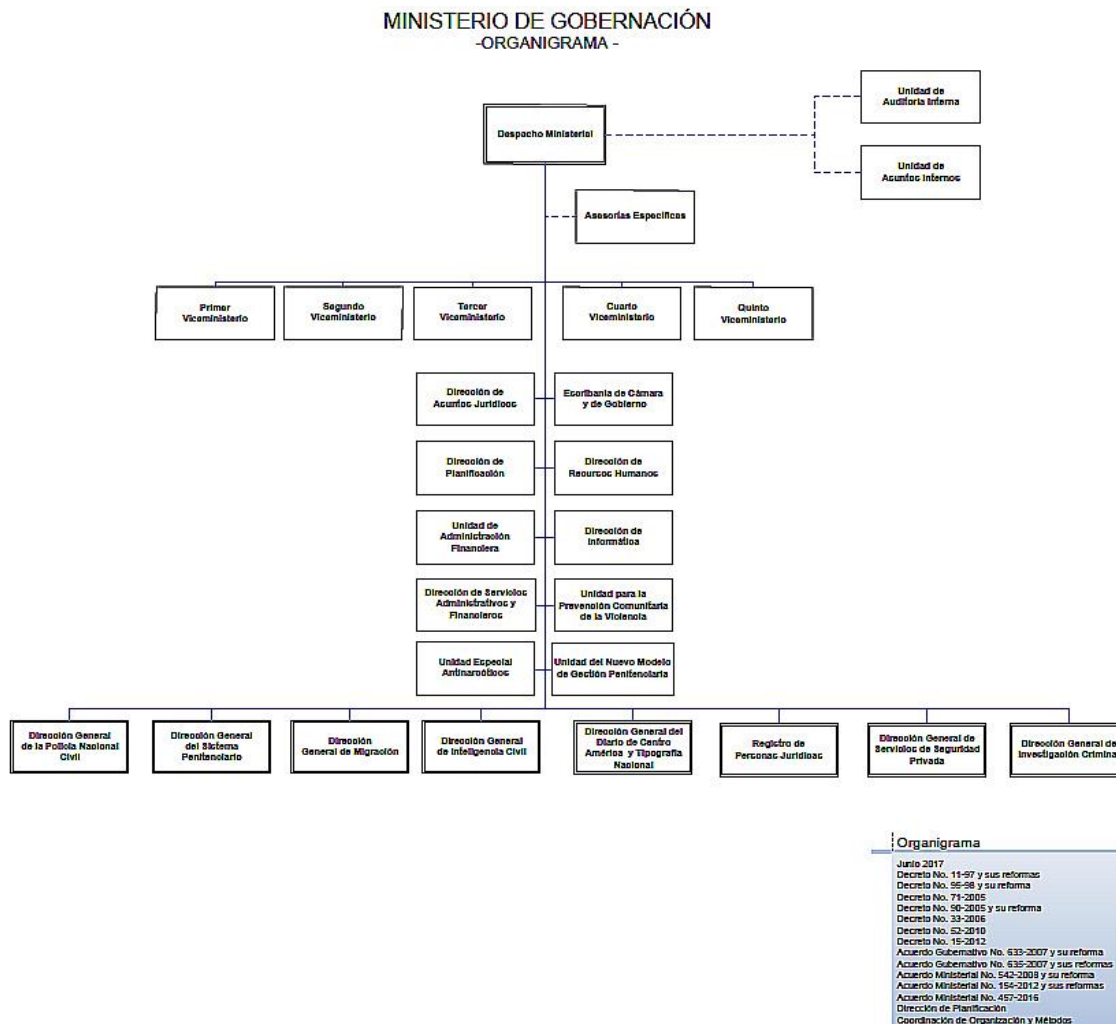
**Fuente:** Elaboración propia con base a la información investigada

Con la creación del Ministerio de Gobernación, este se ha beneficiado con el apoyo de las instituciones descritas en la gráfica anterior, manteniendo una estrecha y constante retroalimentación de las operaciones que realiza para que todo se mantenga en los parámetros legales.

Por ejemplo con la Procuraduría de los Derechos Humanos, debe haber una continua comunicación para que las autoridades como la Policía Nacional Civil no se exceda de su fuerza física o atropelle la dignidad de las personas, en los momentos de las capturas, patrullajes, operativos, puestos de registros, entre otros.

Con las embajadas acreditadas en el país, para proporcionarles la seguridad en sus instalaciones, con las Organizaciones No Gubernamentales, para promover programas de Prevención de la Violencia y el Delito. Con Aeronáutica Civil, puertos marítimos y terrestres, en dar seguridad en los aeropuertos, controlar todo tipo de tráfico ilegal, y en las aduanas también, es importante la seguridad de las líneas divisorias.

## 1.6 Organigrama del Ministerio de Gobernación



**Gráfica 2. Fuente: Dirección de Planificación, Ministerio de Gobernación**

## **1.7 Perfil de los trabajadores**

Los colaboradores o empleados de la unidad de comunicación en su mayoría son profesionales en sus áreas, algunos egresados de la Universidad de San Carlos, y otros de universidades privadas, otros con pensum cerrado en una carrera de comunicación.

Los encargados, así como el personal de la oficina de comunicación, tienen trayectoria de varios años en el campo de la redacción, fotografía, video, diseño, redes sociales, edición de fotos y videos, así como creación, alimentación de página web.

Es importante señalar que todo lo anterior descrito en base a la estrategia de comunicación de la oficina, respecto a informar lo positivo de la institución. No debemos olvidar que los nombramientos en los ministerios responden a la política de estado.

## Capítulo 2

### Fundamentos Epistemológicos

#### 2.1 La comunicación

“La Comunicación es un proceso que pone de manifiesto la relación de los hombres entre si y su contexto.” (García, Lara 1999. Pág 13)

La Comunicación...”es pues el elemento esencial para hacer posible el flujo de mensajes entre los individuos y el aparato productivo de la sociedad; es decir que cumple el papel predominante de hacer caminar, avanzar, o retroceder, el proceso social.” (Interiano, 2013:90)

En medio de un marco global de la sociedad los medios de comunicación juegan un papel determinante ya que son utilizados para ir por los objetivos y metas más importantes que es informar entretener a todos sus miembros.

Dentro del mismo desarrollo surge el nacimiento de los medios y que forma parte de un avance de una sociedad y que debe de transformar la información en un mensaje que sea un vehículo que logre alguna transformación, agregando una reelaboración agregando un determinado punto de vista.

Etimológicamente, la palabra “comunicación” viene de la raíz latina *comunicare* “hacer común”), significa compartir. Emitir un mensaje y que este tenga un receptor, un emisor y una retroalimentación, para que cumpla con su real y verdadero cometido.

La comunicación es inherente al ser humano. Forma parte de las sociedad humana. Los gestos, experiencias, y mostrar deseos con señales, sonidos, forman parte de un origen de integración de grupos humanos. Son hechos casuales y no aislados. Desde las interacciones de los electrones, neutrones y protones en el microcosmos, la comunicación está latente. Se puede afirmar que ninguna acción negativa o positiva en el universo queda marginada, siempre hay una respuesta. Sin duda es una estructura que tiene aspectos sólidos y armónicos de comunicación.



En el proceso del avance del desarrollo de las sociedades humanas, se originó la necesidad de transmitir a distancia y presumiendo una estructuración incipiente y un manejo de códigos y reglas de comunicación desde entonces factores como la cultura, lo social y lo político humano, determinaron las soluciones.

El lenguaje oral, así como el gestual viene acompañando al ser humano desde su nacimiento, como una forma de trasladar información entre las personas, pero el mismo hombre para que este no fuera efímero desarrolló la comunicación con mensajes escritos para fijarlos en el tiempo.

Como ejemplo podemos mencionar las pinturas rupestres, lenguaje fonético de los fenicios del siglo XI a. de C., los jeroglíficos, los pictogramas, escritura cuneiforme, no podemos dar cuenta que todo esto fue antecedido por el papel y las cavernas a las memorias electrónicas, magnéticas u ópticas de la actualidad. El apareamiento de los procesos del lenguaje o mensajes escritos fue después rebasado y perfeccionado por la imprenta y la fotografía.

La voz, los textos impresos, poesía, artes plásticas, teatro, danza, música, la comunicación entre máquinas, son procedimientos por medio de los cuales una mente afecta a otra; el mecanismo de uno, afecta la operación de otro. (C.E Shannon, W. Weaver, 1949). Para Shannon, un sistema de comunicación lo integran cinco componentes: Una fuente de información, un transmisor de información, un canal de comunicaciones, un receptor y un destinatario.

### **Los medios de Comunicación**

Es el conjunto de técnicas y estrategias comunicacionales, las cuales sirven para entretener, informar, vender productos, ideas, imágenes, ya sean estas individuales, institucionales, dar a conocer la cultura, ideologías, eventos trascendentales, formas de vida, entre otras.

Por la naturaleza de los mensajes estos (medios de comunicación) pueden ser escritos, auditivos, cine, afiches, folletos, vallas, audio visuales, prensa, y ahora digitales. Todos pueden ser clasificados en masivos y selectivos.

## **Características de los medios de comunicación**

La radio tiene gran alcance, es instantánea, repetitiva, selectiva y es un arte de expresión. Por su parte la prensa escrita, el mensaje se puede leer las veces que uno quiera.

## **Objeto de estudio**

Todo objeto de estudio se construye y es el que me determina si la ciencia es formal o fáctica, la comunicación social se encuentra en las ciencias fácticas en el campo cultural, lo cual su objeto de estudio son los hechos reales o fenómenos.

## **Principales principios, teorías o leyes**

**Modelos Físicos:** Asumen la comunicación desde una postura mecánica, siempre orientado al campo físico que se requiere para la telecomunicaciones.

Según el modelo Shannon y Weaver, el punto central de ese modelo es el que el mensaje emitido sea exactamente el mismo que recibe el destinatario, sin importar por cuántos de ruido haya pasado.

**Modelos Psicológicos:** Relacionan la parte física del proceso de comunicación con los procesos mentales de las personas que se comunican.

El modelo de Osgood-Schramm, integra el proceso de comunicación masiva de la mediación y labor del periodista. Muestran relaciones de concordancia entre el emisor y receptor basados en intereses y estímulos.

Es decir, una estructura cuyos elementos se relacionan en forma dinámica y son mutuamente influyentes. Mientras que Hovland, que la comunicación puede ser estudiada mediante varios enfoques y que existen relaciones entre los mismos, este modelo fue preparado con la intención casi exclusiva de organizar los elementos del cambio de actitud producido por la comunicación social.

**Modelo Sociológico:** Este modelo asume la comunicación como un fenómeno social que ocurre entre las personas, pero no olvidan que estos grupos primarios parten de estructura sociales. Fue uno de los primeros en que visualiza el proceso de comunicación de masas

dentro del contexto social, tanto para el comunicador social como para el receptor pertenecen a diferentes instancias sociales.

Para Lasswell, este modelo puede explicar el comportamiento de las masas como la respuesta a distintos estímulos, agrupando cinco puntos fundamentales del proceso de comunicación.

**Modelo Antropológico:** Levi Strauss y Edward Hall, asumen la comunicación como un fenómeno social, pero añade el valor de la cultura al fenómeno comunicativo entre los grupos sociales.

**Modelo Socio-Psicológico:** Para Ruesh y Bateson, se entiende la comunicación desde el punto de vista del observador, incluye análisis de factores individuales y los evidentes en la relación entre las personas.

**Modelo Semiológico:** Se puede decir que es la teoría general de los signos y a la vez, ciencia madre de la comunicación, desarrollada por Ferdinand de Saussure y Edward S. Pierce. El lenguaje se relaciona con el pensamiento, comunicación y producción de textos.

### **Método usado por la Comunicación Social**

En el estudio de la comunicación social ha habido un enfoque positivista. El positivismo es una corriente filosófica que propugna que el mundo social debe regir según los principios de las ciencias naturales.

Sostiene, que el conocimiento puede producirse mediante un cuidadoso proceso de observación, comparación, verificación y experimentación, en un marco de objetividad.

Existen cinco métodos de investigación en las ciencias sociales, según la comprensión teórica o abordaje científico que tengamos del objeto a estudio. Los métodos son: Histórico, comparativo, crítico, racional, cualitativo y cuantitativo.

Actualmente, con los avances de la ciencia en toda su dimensión, se han logrado muchos saltos y uno de estos incluye la comunicación digital, y es que la tecnología como producto de esta, tiene que ver en el desarrollo y progreso social y lo que existe a su alrededor para que esta sea fortalecida, y cada día se robustezca. Un factor especial es que se generan

nuevas herramientas para simplificar el trabajo, tiempo y esfuerzo, y hacer la vida más práctica.

### **2.1.1 Funciones de la comunicación**

Hoy está teóricamente asumido que la comunicación es una actividad consustancial a la vida de la organización, es “la red que se teje entre los elementos de una organización y que brinda su característica esencial: la de ser un sistema” (Katz y Khan, 1986), “el cemento que mantiene unidas las unidades de una organización” (Lucas Marin, 1997), el alma o “el sistema nervioso de la empresa” (Puchol, 1997). Pero la comunicación no hay que entenderla únicamente como el soporte que sustenta las distintas actividades de la organización; la comunicación es un recurso, un activo que hay que gestionar.

Para la gestión de los distintos tipos de comunicación que se hacen necesarios en cualquier empresa moderna –comunicación interna y comunicación externa. Las empresas innovadoras se dotan de un departamento específico denominado Departamento de Comunicación o Gestión de Información o de una Dirección de Comunicación o de un Gabinete de Imagen, de Relaciones Públicas o de Prensa. Ahora bien, no debemos olvidar que la comunicación no es sólo función de un departamento, sino que debe asumirse por cada jefe y su equipo. Por lo que la existencia de estos departamentos puede ser tanto un reflejo de la importancia concedida a la comunicación como un indicador de los déficits que se producen en otras partes del sistema.

Y mientras en estas empresas se concede un valor creciente a la comunicación considerándola un factor diferencial que repercute en su imagen, en su productividad y en la calidad de vida laboral; en otras muchas sigue predominando la política de oídos sordos, de puertas cerradas y sigue cometándose el error de identificar “comunicación” con “información”.

La complejidad del fenómeno comunicativo requiere enmarcarlo en relaciones interactivas y dinámicas, como un proceso circular en el que emisor y receptor intercambian alternativamente sus roles y que exige comprensión entre las personas que intervienen en

él. La información es sólo una parte de ese proceso –el contenido de lo que se comunica– y por sí mismo no produce comunicación.

Debido a que es un ser social, la comunicación es inherente al hombre. Las funciones son esenciales y básicas para su desarrollo. Dentro de estas funciones se pueden mencionar estas:

- **Afectiva.** Mediante la comunicación nos relacionamos emocionalmente con los demás, expresando nuestros sentimientos y afectos. Esta función de la comunicación es de gran importancia para la estabilidad emocional de las personas, en cualquier ámbito social.  
En la Unidad de Comunicación Social del Ministerio de Gobernación esta función es fundamental, y aunque sobresale el entusiasmo y pasión, como baluartes, el profesionalismo es lo que impera.
- **Reguladora.** La comunicación puede ser utilizada para regular la conducta de los demás y facilitar su adaptación a la sociedad. Asimismo, la visión y misión del ministerio, forman un solo pensamiento, donde el objetivo es primero cumplir con los objetivos de la institución, y esto conlleva que no se manifieste al ciento por ciento.
- **Informativa.** A través de ella transmitimos la cultura, historia, experiencias, etc. Esta función es esencial en el ámbito educativo e institucional. Informar y comunicar, origina el compartimiento de datos, que son importantes para los demás medios de comunicación y para el mismo receptor.

Uno de los aspectos que debe prevalecer en una oficina gubernamental de comunicación es el dialogo, compartir criterios y experiencias, y una agenda de reuniones, esto permitirá que usando la motivación y el afecto como herramientas, haya un buen clima laboral. Además, es una fuente de información y compañerismo.

Un comunicador siempre está esperando un halago a su trabajo, y ese debe ser una técnica de elevar la autoestima y sacar el mejor provecho de las capacidades de los colaboradores.

Eso significa que es un trabajo de todos los días de un líder por mantener al tope de actitudes que originan la buena comunicación y que se ve reflejada a la hora de enfrentar algún problema o comunicación en crisis.

Siempre es bueno que el canal de las relaciones interpersonales este limpio y abierto. En los momentos de apremio, falta de personal y roces, esa habilidad del líder debe ponerse en marcha, y sus colaboradores sin ninguna duda apoyaran sus ideas o directrices.

Según el proceso de la comunicación lingüística implica seis factores constitutivos que lo estructuran como tal.

- ❖ El emisor corresponde al que emite el mensaje.
- ❖ El receptor recibe el mensaje, es el destinatario.
- ❖ El mensaje es la experiencia que se recibe y transmite con la comunicación.
- ❖ Para que el mensaje llegue del emisor al receptor, se necesita además de: El código lingüístico que consiste en un conjunto organizado de unidades y reglas de combinación propias de cada lengua natural.
- ❖ El canal siempre permitirá establecer y mantener la comunicación entre emisor y receptor.

Este modelo permite establecer seis funciones esenciales del lenguaje inherentes a todo proceso de comunicación lingüística y relacionada directamente con los seis factores mencionadas en el modelo anterior.

Por lo tanto las funciones del lenguaje son la emotiva, conativa, referencial, metalingüística, fática y poética.

**1.- Función *emotiva*:** Esta función está centrada en el *emisor* quien pone de manifiesto emociones, sentimientos, estados de ánimo, etc.

**2.- Función *conativa*:** Esta función está centrada en el *receptor* o destinatario. El hablante pretende que el oyente actúe en conformidad con lo solicitado a través de órdenes, ruegos, preguntas, etc.

**3.- Función *referencial*:** Esta función se centra en el contenido o “*contexto*” entendiendo este último “en sentido de referente y no de situación”. Se encuentra esta función generalmente en textos informativos, narrativos, etc.

4.- Función *metalingüística*: Esta función se utiliza cuando el *código* sirve para referirse al código mismo. “El metalenguaje es el lenguaje con el cual se habla de lenguaje.

5.- Función *fática*: Esta función se centra en el *canal* y trata de todos aquellos recursos que pretenden mantener la interacción. El canal es el medio utilizado para el contacto.

6.- Función *poética*: Esta función se centra en el *mensaje*. Se pone en manifiesto cuando la construcción lingüística elegida intenta producir un efecto especial en el destinatario: goce, emoción, entusiasmo, etc.

## 2.2 Teorías de la comunicación

Hay que hacer hincapié en que la comunicación no está considerada como una ciencia, sino que está conformada en un campo de estudio para las ciencias sociales, pues su proceso puede ser estudiado por diversas ciencias, ejemplo como la lingüística, psicología, sociología, entre otras.

Las dos grandes perspectivas científicas en el cual se puede analizar este proceso interdisciplinario son: el enfoque crítico y el positivista, las cuales a su vez acordonan otras. En este apartado se describen algunas teorías, empero, por fines académicos aplicaremos la teoría funcionalista porque nos enfocaremos en el estudio de los efectos de los medios masivos de comunicación. Tomaremos como apoyo sus autores principales y destacando sus elementos que ayudan a concebir los medios masivos, como las redes sociales.

La investigación de la comunicación se inició como comunicación de masas después de la Primera Guerra Mundial (1914-1918).

Desde nuestros ancestros la existencia de la comunicación ha sido y es necesaria e indispensable. Tanto el desarrollo humano como el de la comunicación han ido de la mano; por esto, su estudio se ve en la problemática de la extensión, por lo que surge una gama de versiones sobre las definiciones de lo que es la comunicación y su área de trabajo

Las necesidades de cada tiempo han marcado varias definiciones, aunque el fin principal es transmitir ideas y pensamientos. La estructura puede variar, pero si es necesario contar con un principio ideológico, siendo este el funcionalismo. No está demás decir que la comunicación y la sociedad van a aparecer de manera paralela, como lo describimos anteriormente, ya que la necesidad de satisfacer una exigencia básica de subsistencia trae consigo el uso de la misma, y origina la unión de los hombres.

Lo que caracteriza al funcionalismo es que para encontrar constantes en las sociedades y elaborar un conjunto de leyes generales que le den una teoría científica o un cúmulo de interrelacionado de leyes. Elabora una serie de problemas funcionales comunes a toda sociedad con el puesto que bajo la apariencia de una gran diversidad de conductas se esconden los mismos problemas humanos.

Ahora bien, el sistema social bajo ningún punto de vista puede ser investigado desde un punto de vista pasivo, se le debe buscar su función, para su estudio dinámico. De esa manera llegaremos así a una exploración estructural-funcional.

*Estudios culturales.* El análisis de los mensajes, y el tipo de decodificación dependerán, en cada caso, de diferentes aspectos o mediaciones, desde la clase social, hasta el contexto y prácticas culturales de los receptores. Destaca la pertenencia de los individuos a diferentes subculturas.

*Análisis de la percepción.* Entre los diversos enfoques de la comunicación que explican los procesos de recepción de los mensajes comunicacionales (Jensen, 1993), incluye varias formas de investigación empírica y cualitativa de la audiencia (receptores). Busca de alguna forma la integración de tradiciones de las ciencias sociales (usos y gratificaciones y efectos). Los análisis de la recepción, a diferencia de los estudios culturales que tienden a concentrarse en el estudio de los mensajes y su significación sociocultural. Así también realiza análisis del contenido de los medios y su recepción de parte de la audiencia en los segmentos específicos.

La cualidad del análisis de recepción es, recalcar que los estudios incluyan una observación empírica comparativa entre los discursos de los medios de comunicación, y los de la audiencia. Los resultados son después interpretados con referencia al sistema sociocultural



que lo rodea. Es decir, que este concepto es como una configuración histórica prácticas sociales, contextos de uso y comunidades interpretativas.

En este sentido, (Angi, 1991) explica que al estudiar la recepción se debe tomar en cuenta la manera en que los medios de comunicación se encuentran integrados a la vida cotidiana, en este sentido se toman dos postulados:

- ❖ Para realizar un estudio significativo sobre el uso de los medios, es necesario tomar en cuenta los diferentes medios de comunicación y examinar el ensamble comunicacional con el que se relaciona cada persona diariamente.
- ❖ Los medios constituyen una parte integral de las rutinas y rituales cotidianos. Por lo tanto, no se puede aislar el uso de los medios. Puesto que está constantemente interrelacionado con otras actividades, como conversar o hacer el quehacer. En otras palabras, la comunicación de masas y la interpersonal no se pueden separar.

De esta manera el funcionalismo nos servirá para establecer la base para el estudio de los medios masivos y su relación con la sociedad. Para comprender sus efectos, pero colaborará en el estudio de los medios como institución de una manera detalla para comprender porque dichos efectos con base en sus estructuras. Así, es necesario rescatar las características de los medios masivos:

- Las masas requieren organizaciones formales complejas.
- Los medios masivos se dirigen a públicos bastante amplios.
- Las comunicaciones masivas son públicas; poseen contenidos abiertos.
- Público heterogéneo
- La relación Emisor-Público, es impersonal

La productividad de los medios de comunicación tiene una importancia social y para esto se le proporciona tres grandes funciones que son:

- Educar
- Informar
- Entretener

La efectividad de los medios masivos es una expresión que alude a la eficacia de los medios para alcanzar un objetivo dado, y esto se puede aplicar al pasado, presente o futuro, pero siempre indica intencionalidad, con lo que se puede hablar de efectos, y al hablar de estos nos referimos a lo que ha sucedido como consecuencia directa de la comunicación de masas, fuese o no pretendido.

Esto nos asegura que los medios de comunicación en sus mensajes siempre llevan la intención de establecer un vínculo entre el contenido y el texto y los datos que son ajenos a los medios. Esos contenidos se presentan en formas que parecen tener más constancia en el tiempo que otros fenómenos culturales.

### **Medios masivos en el proceso socializador**

La socialización está en el proceso de aprendizaje en el cual la persona toma o adopta actitudes y forma su personalidad por medio del contacto con los demás y de acuerdo a una sociedad determinada. El estudio de la familia es el pilar del proceso socializador porque acá se origina la primera enseñanza de la vida social; es decir es el momento en que el padre se encarga de instruir las primeras normas sociales, para llevar una vida en armonía con la sociedad.

Eslabones como saludar a los mayores, saludar cuando se encuentran con otras personas forma parte de estas lecciones sociales. En una sociedad con continuo remodelamiento en su tipo social, se asegura un proceso sociabilizador constante y a los largo de su existencia el individuo se solidifica a través de los medios masivos de comunicación por abarcar a más personas en tan poco tiempo, y eso le facilita apuntalar las normas sociales que requieran.

Por otra parte, debemos tomar en cuenta que dentro de las características funcionalistas de los medios de comunicación se resumen en dos funciones y una disfunción.

**1.- Conferir prestigio:** La posición social de las personas, grupos o acciones se ven favorecidas, prestigiada y enaltecidas, cuando estas consiguen atraer la atención favorable de los medios.

**2.- Reforzar las normas sociales:** Al dar auge a las conductas desviadas se acorta la distancia entre la moralidad pública y las actitudes privadas, ejerciendo presión para que establezca una moral única.

**3.- Disfunción narcotizante:** Las personas conocen los problemas, pero no actúan para resolverlos. Los medios disminuye el tiempo dedicado a los entes organizados; el hombre “informado” tiende a ser partícipe cuando en realidad no desarrolla acción alguna.

Los medios masivos de comunicación en primer lugar hacen dependiente de la información al hombre y causan en él efectos de comunicación social en la satisfacción de sus necesidades informativas. Aunque con esto no descartamos que tengan que ver en el proceso formativo de opinión, pues influyen de manera directa y personal.

Al hablar de esto debemos integrar un nuevo concepto o término, y es el de resocialización. Así como el efecto socializador continúa su proceso, así debe de ser el otro, que consiste en la inyección de conductas, tipos de vida de acuerdo a las bases sociales desde la familia y eliminar toda esa carga ideológica. De esa forma y con nuevos ideales ( que no concuerde con la anterior) se le conoce como la resocialización.

## **La Sociedad de la información**

Es aquella en la cual las tecnologías facilitan la creación, distribución y manipulación de la información y juegan un papel esencial en las actividades sociales, culturales y económicas.

El concepto, como se ha manifestado está ligado al paso de una sociedad industrial y otra posindustrial o de la información, a veces se amplía también con la idea de conocimiento; sociedad de la información y del conocimiento, que trae muchos beneficios económicos, sociales, culturales, de libertad que la tecnología puede ser posible.

La existencia de redes de comunicación global (Internet es un claro ejemplo), la creciente disponibilidad de acceso a ellas desde cualquier lugar por medio de múltiples dispositivos, la facilidad de compartir cualquier clase de contenidos de cualquier naturaleza o la deslocalización de las actividades que inmediatamente se puede globalizar está

revolucionando el mundo, y satisfaciendo las necesidades de comunicación de las personas y organizaciones. Esto hace posible que las personas, comunidades y los pueblos puedan emplear plenamente sus posibilidades en la promoción del desarrollo sostenible y en la mejora de calidad de vida.

Pero más allá de la tecnología, el correcto desarrollo de la Sociedad de la Información depende también del establecimiento de un marco legal y regulatorio adecuado, que permita la inversión de recursos y el desarrollo de todas las aplicaciones y servicios que hacen posible la nueva etapa de la sociedad. Otro aspecto fundamental es la necesidad de poner en juego todos los medios posibles para evitar la brecha digital que divide a los ciudadanos entre los que están conectados a la revolución digital de las TIC y los que no tienen acceso a los beneficios de las nuevas tecnologías. Esa brecha digital admite muchas variantes y puede ser económica, geográfica, de género, etc.

El mundo ya no se plantea en lo que alguna vez se llamó realidad terrenal, ahora ésta acontece en espacios virtuales con representaciones audiovisuales individuales.

La sociedad de la información las redes sociales ocupan un papel reinante, ya que se han manifestado, en palabras de McLuhan, como la Aldea Global. Han puesto fin a los límites, en el sentido que las grandes redes de comunicación con sus flujos invisibles e inmateriales, forman territorios abstractos que escapan de las antiguas territorialidades.

Por tal razón (Díaz, 2012:37) explica que, "...el contacto cara a cara tiende a desaparecer, pero que nada impide comunicarse con otros, sea uno o varios, por supuesto, dentro de la realidad virtual. Las ventajas de los avances tecnológicos, en materia de comunicación, no sólo se ven reflejadas en diversas instituciones como bancarias, educativas, mercantiles, entre otras, sino en todos los aspectos de convivencia humana.

Estos han pasado a formar parte de la arquitectura virtual, que no es más que una utopía de la realidad. De manera que la funcionalidad del espacio virtual es innegable, empero, es importante el uso adecuado de las diversas plataformas y demás redes para la adecuada intercomunicación.

Queda claro, entonces que la teoría funcionalista servirá como base para el estudio de los medios masivos y su relación con la sociedad.

Conociendo la importancia social que tienen los medios de comunicación masiva, es necesario conocer su productividad aprovechando que llegan a un mayor número de personas y para esto se le asignan tres grandes funciones: educar, informar y entretener. Sitio Web: [www.infosol.com.mx](http://www.infosol.com.mx), consultado el 16 de septiembre de 2018. De ahí, la necesaria estrategia de comunicación para que esto pueda cumplirse.

### **2.2.1 Estrategia de comunicación**

Toda investigación o acción que se quiera llevar a cabo, necesita de objetivos. En el caso de una estrategia de comunicación, se debe diseñar, algo acorde a las necesidades de la organización con el propósito de comunicar de manera efectiva y cumplir con los objetivos que previamente se han marcado. (Cedeño, 1997:168) establece que “La estrategia es el entramado de objetivos, políticas y planes de acción que se formulan con la finalidad de: aprovechar oportunidades y minimizar amenazas.”

Asimismo, El Diccionario de Ciencias y Técnicas de la Comunicación, describe que una estrategia de comunicación, tiene como objetivo prioritario producir conocimiento para los consumidores reales y/o potenciales a cerca de los diferentes productos y servicios; además que las propias entidades, para consolidar su prestigio en un mundo empresarial altamente competitivo. Sin embargo, una estrategia “...no es únicamente un término y su correspondiente significado, sino también y sobre todo una forma de pensar, una teoría de cómo afrontar las situaciones conflictivas que la vida nos presenta.” (Pérez, 2008:23)

Quiere decir que cualquier estrategia de comunicación debe reflejar de forma clara y precisa la visión y objetivos de la organización. Además de referirse a los objetivos es importante dar un sentido general a los principios de comunicación en los que versa la estrategia y los mensajes clave que la organización quiere transmitir por medio de esta. Es por eso que la importancia de los objetivos de comunicación, deben ser vistos de forma que siempre ayuden a la visión de la organización. De esta manera, serán reconocidos como algo fundamental para el logro de la misión general de esta.

Es por eso que al desarrollar una estrategia de comunicación, se puede definir a la audiencia objetivo tras hacer un diagnóstico de la empresa, basada en un análisis que consiste, según la página (<https://www.obs-edu.com>), en:

- ✓ Su red: minoristas, distribuidores, socios, representantes, franquiciados y subcontratistas, entre otros.
- ✓ Usuarios: frecuentes, ocasionales, esporádicos, leales y también esos usuarios potenciales, que aún no han llegado a la web corporativa, pero existen motivos para creer que podrían hacerlo.
- ✓ Registros: todos los que se hayan recogido en la base de datos del negocio, tanto si se ha contactado con ellos con anterioridad, como si no; tanto si han interactuado como si no; incluyendo a clientes y no clientes.

En este sentido, para que exista una adecuada estrategia de comunicación, es necesario que la empresa o institución, haya tenido algún tipo de experiencia similar para poder realizar algo que la mejore y se adquieran las metas demandadas, pero que dependen de todos los involucrados. “No digo que un solo individuo haya dado respuestas perfectamente estructuradas a todos los puntos de tan ambicioso proyecto, pero sí que diversos individuos a través de muchos años de trabajo, manteniendo ciertos rasgos que los caracterizan como una corriente, han procurado con una relativa coherencia plantearse estas cuestiones.” (Paoli, 1985:15)

En síntesis, para poder realizar una estrategia adecuada a los objetivos de cualquier institución, es indispensable que con el diagnóstico previo, se logre recabar toda la información necesaria, la cual demandará lo pertinente al objeto de estudio.

## **Capítulo 3**

### **Diagnóstico de Comunicación Virtual**

#### **3.1 Objetivos del Diagnóstico**

##### **General**

- Fortalecer la Comunicación interna en la Unidad de Comunicación Social del Ministerio de Gobernación, además de la externa e institucional.

##### **Específicos**

- Implementar una estrategia digital de comunicación interna que sirva de canal para la retroalimentación de la información que se publica en el portal web de la institución.
- Demostrar que con la ayuda de esta herramienta aumentar las visitas al sitio web.
- Generar nuevos seguidores por medio de productos digitales.
- Describir las plataformas virtuales que se implementaran para la comunicación interna, externa e institucional.

#### **3.2 Metodología empleada**

Una de las acciones metodológicas a desarrollar en esta diagnóstico será la de observación directa, así como de entrevistas desde 2012 en la oficina.

Exploratorio de acercamiento social y descriptivo, porque esta permite obtener información de la institución que sirve como base de partida, para conocer los procesos de comunicación interna y externa.

#### **3.3 Instrumentos utilizados**

Observación directa

Con base en los enfoques descritos en la metodología y los objetivos que se pretenden alcanzar, las técnicas utilizadas fueron: la entrevista a fuentes clave dentro de la Unidad de Comunicación Social del Ministerio de Gobernación.

De esa manera las personas que tienen más de seis años de estar al frente de la institución fueron las escogidas para que nos comentaran o narrarán como fue que empezó a funcionar, primero un departamento de prensa y partir de 2012 las autoridades superiores ordenó realizar el primer diagnóstico de comunicación.

Las entrevistas se llevaron a cabo en el segundo y tercer nivel del Palacio Ministerial, ubicado en la 6ª. Avenida 13-71 Zona 1, en el Centro Histórico de la ciudad capital.

### **3.4 Resultados**

#### **3.4.1 Análisis de la Comunicación Interna**

Mediante el diagnóstico elaborado hacia la Unidad de Comunicación del Ministerio de Comunicación, se estableció que la comunicación interna era casi nula, y mucho menos de forma virtual. En este sentido, solo el departamento de Recursos Humanos informan de manera electrónica actividades de salud, capacitación a los colaboradores, jornadas médicas, y actividades que están calendarizadas en el año, como el aniversario de la Policía Nacional Civil, Día de la Madre, Día del Padre, aniversario de la Constitución, entre otras.

También las tradicionales, como pegar hojas membretadas en lugares estratégicos como el ascensor, en el mural a la entrada de ingreso de los colaboradores, y de comunicación verbal (la llamada cara a cara). La comunicación escrita es básicamente la que se entrega para asuntos oficiales, abastos, papelería y útiles de oficina.

Cabe mencionar que tampoco existen manuales o protocolos de información sobre los productos y servicios que la institución presta para con sus colaboradores.

Podemos indicar con certeza, que comunicación interna de las propias actividades del Ministerio de Gobernación, direcciones y dependencias adscritas, no existe. Las personas que desean informarse de todos los eventos o actividades, pueden acceder al sitio web, pero en la misma cartera del interior, como también se le conoce a este ministerio, está



bloqueada por el departamento de informática, para impedir que el tiempo efectivo de trabajo se vea afectado.

#### 3.4.2 Análisis de la Comunicación Externa

Como se mencionó anteriormente, este tipo de comunicación no existe como tal, ya que el portal web, como base y fuente de origen de nuestro diagnóstico en el Ministerio de Gobernación, específicamente en la Unidad de Comunicación Social.

El portal digital de la institución no hay una pestaña, link o enlace para recibir comentarios negativos ni positivos del qué hacer del despacho ministerial, direcciones y dependencias adscritas al mismo. Se carece de retroalimentación. De mutuo acuerdo con la Directora de Comunicación, y ante todo por el momento político que vive el país, no se abre una pestaña en la página web, ya que esto puede originar comentarios en tomo altisonante o algunas personas aprovecharan para descargar su ira contra acciones del mismo ministerio, direcciones y dependencias.

Además, puede ser nocivo para el mismo portal digital, porque su posición actual es de los sitios más visitados según el ranking de la secretaria de comunicación de la presidencia, es más, el propio mandatario de la República Jimmy Morales Cabrera, la ha recomendado a otros ministerios para que sean como ejemplo de cómo deben realizar las coberturas, notas, contenidos, fotografías y videos.



Captura de pantalla de página web, diciembre de 2017

### 3.4.3 Usuarios

#### a. Medios oficiales

El material de audios, fotografías y videos siempre son solicitados de Diario de Centro América, Secretaría de Comunicación de la Presidencia, Gobernaciones Departamentales, agencia de noticias AGN, canal de Gobierno.

Las oficinas de prensa de la Policía Nacional Civil, Dirección de Tránsito, Secretaria Ejecutiva del Servicio Cívico, División de Seguridad Turística, Unidad para la Prevención Comunitaria de la Violencia, Dirección de Migración, Sistema Penitenciario, Dirección General de Empresas de Seguridad Privada. Organizaciones No Gubernamentales, Ejército de Guatemala.

#### b. Direcciones, Instituciones y medios de comunicación

Las notas relacionadas al Ministerio de Gobernación y sus cinco viceministerios, como los son de Seguridad, Prevención de la Violencia y el Delito, Administrativo, Tecnología de las comunicaciones y Antinarcoóticos. Las notas o reportajes especiales son solicitadas a diario. Edición del programa Acción Preventiva, Acciones Mingob, que se transmiten en el Canal de Gobierno cada 15 días.

Con el Ejército de Guatemala, en el Plan Interinstitucional Fortaleza (Ejército-Policía Nacional Civil), en el cual se realizan notas periodísticas y reportajes especiales, por lo menos diez veces al mes.

Con las dependencias adscritas al Ministerio de Gobernación, por ejemplo con el Sistema Penitenciario, cuando se cubren los reportajes sobre las cárceles, graduaciones por capacitaciones.

Al Diario de Centro América, cuando ellos no tienen el personal destacado en las actividades que atañen al Ministerio de Gobernación. Solicitan material fotográfico y de video, por lo regular es a diario.

Con la Policía Nacional Civil, en notas y videos para la Página Web, capacitaciones, graduaciones de nuevos agentes y ascensos, las coberturas y producción son diarias.

A la Dirección de Migración requieren los productos fotográficos y de video, solicitan la divulgación de alguna temática, como por ejemplo cuando hay noticias de impresión de pasaportes o de servicio, cómo hacer el trámite del mismo y sus costos.

En la Dirección General de Empresas de Seguridad Privada solicitan la cobertura de sus actividades mensuales y los servicios que prestan.

Con las Organizaciones No Gubernamentales que tienen que ver con el Sistema Penitenciario, Prevención de la Violencia y el Delito, como Colectivo Artesana, Convivimos, Jóvenes Contra la Violencia, Alcaldías del Departamento de Guatemala, algunas del interior que han firmado convenios sobre el tema, Embajadas de Estados Unidos, Chile, Colombia, Unicef, ONU-Mujeres, Comunidad Europea.

Para los medios de Comunicación privados la entrega de información sobre la agenda del Ministerio de Gobernación, las acciones contra la incautación de drogas, armas, capturas, allanamientos y actividades relacionadas a puertos, aduanas, conflictos en disputa de tierras o de agua, erradicación de plantas como amapola y marihuana. La entrega de información es a diario.

#### 3.4.4 Análisis de la identidad corporativa

##### **Signos**

Lingüísticos. Según la página web [www.mingob.gob.gt](http://www.mingob.gob.gt), el Escudo Nacional de Armas, es uno de los íconos más representativo del Ministerio de Gobernación.

El Escudo Nacional fue creado por el General Miguel García Granados, según decreto del 17 de agosto de 1,871.

Está hecho con dos rifles Rémington y 2 espadas de oro unidas con ramas de laurel, en el centro es posible observar un pergamino que contiene la leyenda escrita en letras de oro, “Libertad 15 de septiembre de 1,871”. En su parte superior contiene la figura de un Quetzal, el cual simboliza la independencia y la libertad de nuestra patria.

Lo rifles se representan con bayoneta triangular calada, de perfil, con el guardamonte hacia abajo y entrecruzados en ángulo recto al centro del escudo. Las espadas son símbolo de honor, las cuales se entrecruzan en ángulo recto debajo de los rifles.

Alrededor del Escudo se puede leer: “Ministerio de Gobernación, Guatemala Centroamérica”.

##### **Abreviatura**

En las redacciones de periódicos, noticiarios, noticieros, revistas, redes sociales, se acostumbra a poner el nombre completo, y cuando se cita de nuevo suele escribirse solo Mingob.

## **Signos Icónicos**

El Palacio de Gobernación se considera Patrimonio Cultural de la Nación, data de 1942 y era conocido como Palacio de la Policía Nacional, su construcción fue ordenada durante el Gobierno del Presidente, Jorge Ubico.

En ese mismo tiempo fueron construidos otros edificios, todos con tendencia arquitectónica europea. A esa época se le denominó: Arquitectura de Inspiración o Arquitectura Nacionalista.

En la edificación del Palacio de Gobernación se utilizaron los siguientes materiales: ladrillo, cemento, hierro y un revestimiento de imitación de piedras, en diferentes tonos.

En el diseño se combinaron estilos Romántico y Gótico del Siglo X y XV. Hubo mucha influencia de los elementos góticos del Palacio de los Condes de Monterrey de España.

En la fachada lateral tiene detalles de vitrales, con arcos de hierro forjado y ventanillas de madera tallada.

El logo es en su totalidad es dorado y que en cualquier color resalta el mismo. Por ejemplo las camisas o playeras de los colaboradores tiene ese logo. Su bandera es de color azul pavo y con el escudo de armas en dorado todo.

## **Signos cromáticos**

Sus paredes son de color beige, en fotografías o videos se resalta el contorno o edificio en relieve. Su diseño es estéticamente sensible, fue forma gótica y romántica y se queda grabada en la mente fácilmente, pues hay diferenciación con otros edificios construidos en su época.

Es autentico, guarda un equilibrio en sus dimensiones y detalles en los materiales utilizados para su construcción.

Su permanencia a través del tiempo es mágica y conserva su status como Palacio de Gobernación. Además, ha resistido el paso del tiempo, desastres naturales y daños por las propias personas que en su momento lo ha tomado como lugar de protesta.

### **3.4.5 Análisis de la Imagen Corporativa**

Elementos:

- Realidad Corporativa
- Cultura Corporativa
- Comunicación Corporativa

Realidad Corporativa

La Unidad de Comunicación Social y página Web es la encargada de la cobertura de las diferentes actividades que realiza el Despacho Ministerial, que por medio del Ministro de Gobernación, los cinco viceministerios, y las demás direcciones y unidades adscritas a la Cartera del Interior que solicitan por medio de sus oficinas coberturas de actos protocolarios o eventos especiales.

El trabajo que genera dicha unidad comunicacional solo depende de las agendas que tengan los funcionarios y sus dependencias, con temas relacionados con gobernabilidad del país. En orden de prioridad, se debe cubrir primero al Ministro, posteriormente a los viceministros, las dependencias bajo el organigrama del Mingob, y por último otras instituciones que tengan convenios o relación interinstitucional.

La Unidad está constituida por una directora, un vocero y una secretaria de redacción. La encargada de página web (Social Media Manager), un editor de notas *Community Manager*, tres equipos de trabajo conformados por un redactor, fotógrafo y camarógrafo. Cuatro personas que se encargan de redes sociales y monitoreo de medios, un editor de video, un diseñador, tres locutores para grabación en off y maestros de ceremonias. También un encargado de recibir denuncias de todo tipo, y un traductor de notas al idioma Quiché.

## **La cultura corporativa**

En la oficina existe una cultura de servicio y de generar las mejores coberturas de los funcionarios y dependencias del Ministerio de Gobernación adscritas y que son generadoras de información y que requieren de los servicios de la Unidad de Comunicación.

En los eventos donde se necesita una planificación de reportajes se realizan reuniones para que todo sea haga bajo estricto control de calidad y se anticipa a que algún detalle haga falta, y el mismo no arruine y obstaculice toda la producción. Por ejemplo un reportaje especial es el que se realiza fuera de la agenda diaria de cobertura. Por lo regular estos son creados por los colaboradores de la Unidad de Comunicación Social o solicitados por los directores o encargados de los diferentes despachos ministeriales.

Cuando alguna dependencia del Ministerio de Gobernación solicita alguna cobertura sobre un tema especial siempre lo hace con tiempo de anticipación, no así cuando la nota será informativa y subida a la página web de inmediato, y entorpece el buen funcionamiento de otras oficinas, como por ejemplo la de comunicación. Esto sucede cuando no se tiene una agenda planificada o se responde de manera emergente a algún señalamiento o a alguna desinformación.

De esa manera los procesos burocráticos lentos se hacen evidentes y debilitan el buen accionar de los comunicadores.

### **3.4.6 Comunicación en crisis**

#### **Interna**

No existe un manual de comunicación en crisis interna en el Ministerio de Gobernación. Con relación a los mensajes clave, podría ser la manera en la cual los empleados se aseguran que sus compañeros entendieron lo que se les solicitó, retroalimentándose mediante un mensaje por vía electrónica, o bien una llamada telefónica.

En la Unidad de Comunicación Social del Mingob, no existe. En su momento cuando surgen problemas, rumores, acerca de despidos o noticias de otra índole, se convoca a una reunión para aclarar los temas o rumores que circulan en los pasillos del edificio.

## Externa

Ningún mensaje es en clave. Cuando han surgido crisis en la comunicación corporativa por algún señalamiento, siempre se espera que de parte del Ministro de la cartera realice una conferencia de prensa e informe a los periodistas cual es la postura del ministerio como tal. Otra técnica es la que se informa de la postura por medio de un comunicado o el vocero es el encargado de indicar cuál es el sentir del funcionario.

Todos los lineamientos de redacción de notas son propios, el tipo de ángulo fotográfico siempre será en donde el personaje se vea con su mejor expresión, que denote en qué lugar está y que su manejo de manos y rostro digan algo de su personalidad o carácter.



Momento que muestra uno de los ángulos de la fotografía de un funcionario.

Para la fotografía es importante el manejo técnico de las velocidades, aberturas y el ISO (ASA). En el video que también refleje la ubicación, el encuadre, sonido, y que cuando se produzca la edición de la nota, lleve *roshe*s y tomas de relleno que ayudan al espectador a entender el porqué de la entrevista y nota.



En resumen no existe un plan o manual de pasos a corto, mediano o largo plazo, en caso de una crisis de comunicación. En algunas ocasiones el vocero es el portavoz de las informaciones que emana el despacho ministerial.

Cuando los medios que tienen como fuente de cobertura el Ministerio de Gobernación y desean obtener la postura gubernamental a una noticia de relevancia, o que el tema sea polémico, y si el funcionario no quiere seguir sufriendo algún desgaste, este le transmite alguna idea al vocero para que él sea el que informe o diga de que convocará a una conferencia en horas o días posteriores.

Dentro del personal de periodistas, diseñadores, editores de video o notas, locutores, lo que surge es diferencias de temperamentos, egocentrismos, y entre los equipos de trabajo desacuerdos, pero nada de lo que no se pueda darle solución.

Por ejemplo: si al redactor, fotógrafo o camarógrafo le nace alguna idea de alguna nota extra, debe transmitir de manera profesional la misma para que los otros compañeros estén anuentes a alargar su jornada de trabajo.

Cuando son viajes al interior de nuestro país, se debe dialogar de qué manera se debe realizar las coberturas, pues en muchas ocasiones surgen varias notas o si el reportaje será de muchas horas, consensuar la manera realizar el trabajo para que este sea de buena calidad, sin menoscabo del otro compañero.

El rumor y chisme es otro de los aspectos negativos que resquebrajan las buenas relaciones interpersonales en una empresa u organización, pero es más notorio en una oficina de comunicación. El mismo egocentrismo, envidias, ambición de mejorar de puesto no deben ser los mecanismos para lograr, en muchas ocasiones se utilizan artimañas para obtenerlo.

### **3.5 Cuadro 1. Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas (FODA)**

El FODA, es una herramienta que nos sirve para analizar la situación actual de cualquier institución. Una de sus funciones es puntualizar un método que debe acompañar, no solo para desarrollar algún programa, sino también para medir las aptitudes para recorrerlo. En el siguiente cuadro, se describe su aplicación a la Unidad de Comunicación Social del Ministerio de Gobernación.

COMUNICACIÓN INTERNA	
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
DEBILIDADES	AMENAZAS

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>○ No hay comunicación de doble vía en el portal digital</li> <li>○ La comunicación interna no existe</li> <li>○ El video no se publica al mismo tiempo que las fotos y notas</li> <li>○ Los aparatos celulares no son de última generación</li> <li>○ La agenda para el otro día llega tarde, muchas veces sin mayores especificaciones</li> <li>○ No existe mantenimiento de cámaras de foto y video</li> <li>○ No existen reuniones entre los encargados de prensa de las diferentes dependencias</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Que pierda el reconocimiento de la Presidencia de la República</li> <li>❖ Descenso en visitas al portal</li> <li>❖ Falta de colaboración de las dependencias del Ministerio con la Unidad de Comunicación Social.</li> </ul> |
|---|---|

---

**Alternativas entre fortalezas y oportunidades**

La comunicación entre colaboradores es abierta, accesible y adecuada. La realización de evaluaciones periódicas para análisis de clima laboral es positiva, porque de esa manera se pueden identificar las amenazas y debilidades dentro del sistema de trabajo. La rotación de notas, fotos y videos es constante y eso genera que la página web este siendo monitoreada por los medios de comunicación y visitantes. Los enlaces en vivo de los principales eventos del ministerio generan altas expectativas tomando en cuenta que no hay una estrategia de retroalimentación en el portal web. Aprovechar las fortalezas de la posición de la página web para pedir mejores equipos tecnológicos para aumentar visitas.

- El cambio de autoridades no debe ser motivo para que la página web baje en calidad y posicionamiento. Mantener la misma línea editorial.
- Realizar estratégicamente coberturas cuando existen momentos álgidos, polémicos y de sumo interés, pues las expectativas son inmejorables.
- Abrir un canal para interactuar con los visitantes asiduos a la página web para dar la sensación de ser un medio serio, abierto y sensato.

### **Alternativas entre debilidades y oportunidades**

En la comunicación interna solicitar a los despachos ministeriales, viceministeriales y dependencias adscritas al Mingob, que las agendas de cobertura estén por lo menos un día antes.

- Cuando se tiene cobertura fuera del perímetro de la ciudad capital, y sean de dos o más días, realizar los trámites de los viáticos. Los equipos de trabajo en algunas ocasiones deben costear sus gastos, para que en un trámite posterior recuperar lo invertido en su estancia en el lugar de cobertura.

### **Alternativas entre fortalezas y amenazas**

Un canal de interacción debe ser abierto. La comunicación externa débil puede afectar el caudal de visitas y que estas descendan.

- La buena planificación de trabajo coadyuva a que las coberturas se realicen de manera excelente y profesional.
- El comunicador social siempre debe apostarle a la unidad de equipo para proyectar un mejor trabajo.
- El perfil de los comunicadores sociales debe tener por lo menos dos o más años de experiencia, pues sino se corre riesgos de una mala cobertura y por ende mala imagen al funcionario.
- Cambios visuales en la página web; los mismos siempre de la frescura a la misma.
- Es la única página que tiene notas traducidas al idioma Quiché y para ganar más visitas, los videos podrían trasladarse en texto a ese idioma.
- Una radio en línea puede ser fortaleza para el Ministerio. Hay eventos que pueden transmitirse en directo.
- Para una sana convivencia y desarrollo profesional se deben de tener talleres entre los integrantes de dicha oficina de comunicación.
- La coordinadora de la página web debe tener más libertad editorial, recursos y respaldo de los funcionarios, para asumir un mejor rol y que las coberturas tengan más éxito, eso ayudaría a ascender en el tráfico de visitas.

### **Alternativas entre debilidades y amenazas**

Publicar notas el fin de semana con sustento noticioso y no solo de lunes a viernes. Esto afecta al trazarse metas de cómo elevar las visitas.

- Mejorar la comunicación interinstitucional. Ésta falla por no tener un organigrama comunicacional bien definido.
- Seguir enlazando las notas publicadas en la página web a redes sociales. Esto

robustece el tráfico.

### **3.6 Factores influyentes**

Directos e indirectos

#### **a. Factores Directos**

Las notas, fotografías y videos deben subirse al mismo tiempo, pues permite que el cibernauta quede satisfecho con una buena redacción, fotos bien logradas y creativos videos.

Bajo el régimen de respetar las opiniones de los demás, abrir un link o correo electrónico para la interacción con los cibernautas, haciendo hincapié en el respeto hacia las personas o funcionarios.

De vez en cuando que el Ministro charle en un chat en vivo con los visitantes a quienes se les resuelvan las inquietudes y reciba sugerencias en seguridad y tópicos que atañen al ministerio.

Por medio de las redes sociales invitar o recordar los servicios que da a conocer la página web.

Publicar video o foto reportajes de la historia del Palacio de Gobernación, qué trámite debo de hacer para crear una fundación, los Ministros que han desfilado como tal, entre otros, y notas que son de interés y que no pierden actualidad.

#### **b. Factores Indirectos**

Que las agendas de actividades de los funcionarios principales del Ministerio de Gobernación se den a conocer con más tiempo de anticipación.

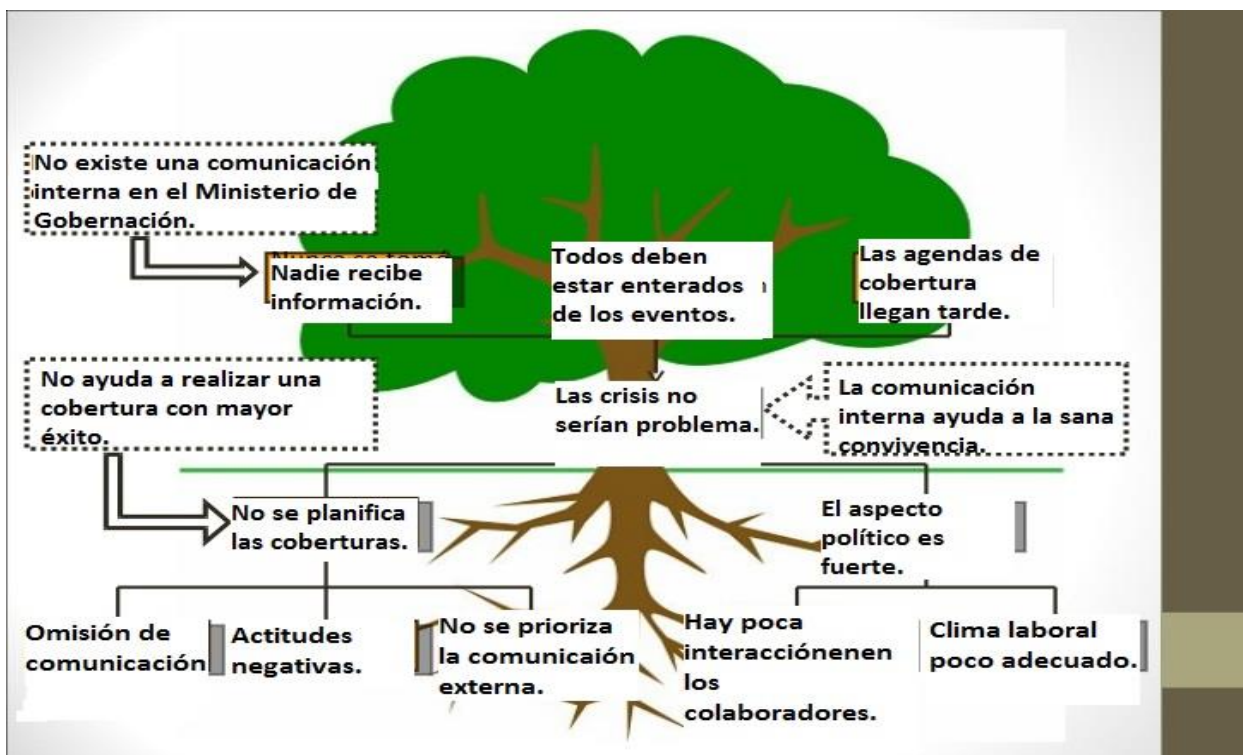
La imagen que deben proyectar los funcionarios debe ser de total apertura a los medios de comunicación, eso le ayudará a tener mejores espacios de tiempo real en los mismos.

El perfil del comunicador debe tener constantes actualizaciones en todo sentido, esto le permitirá desarrollarse de mejor manera en su trabajo.

Que haya una mejor comunicación interinstitucional, para que el objetivo global de las dependencias y Ministerio de Gobernación sean sólidas.

Que el espacio físico para los comunicadores sean adecuados para las labores que se desempeñan allí. Los teléfonos sean última generación.

### 3.7 Árbol de problemas



Gráfica 3. Árbol de Problemas.

El árbol de problemas ayuda a entender la problemática a resolver. En este se expresan, un tipo causa y efecto, las condiciones negativas percibidas, en el diagnóstico, por lo involucrados en la relación con los problemas en cuestión.

**La comunicación externa no tiene un canal de interacción con los cibernautas.**

Consecuencias:

Que disminuyan las visitas al portal de Mingob.

Problema principal:

Siempre es bueno saber lo que piensa los cibernautas, especialmente en el tema de seguridad de los guatemaltecos.

Raíces: No se tomó en cuenta alguna forma de interacción cuando fue creada la página.

**Conocer la agenda de cobertura con anticipación**

Consecuencias:

No se tiene toda la información para que la cobertura se realice con excelencia.

Problema principal:

Tardanza en la entrega de agenda de cobertura.

Consecuencias:

No ayuda a realizar un trabajo de cobertura con mayor éxito.

Raíces: Falta de planificación

Problema principal:

Falta un manual de Comunicación interna

Consecuencias:

Errores por desconocimiento del tema a tratar

Raíces: No hay una agenda planificada.

### **Compra de equipo tecnológico de última generación**

Consecuencias:

La tecnología cambia muy rápido y los equipos que hace un año que era de última generación vienen con innovaciones, y las necesidades de mandar los materiales también.

Principal problema:

Falta de tecnología de última generación

En algunas ocasiones las baterías se descargan rápido, el poco saldo de tiempo de aire falla en los momentos que se necesita mandar materiales fotográficos, de audio y especialmente de video o los aparatos telefónicos no tienen mucha memoria o la calidad no es óptima.

Raíces:

Mucha burocracia para solicitar los cambios de teléfonos, cámaras de video y fotos. O los planes con las compañías de servicio celular firman convenios de uno o dos años.

### **Reuniones periódicas para conocer detalles de comunicación interna**

Consecuencias:

Que los productos y creatividad, relaciones resquebrajadas.

Problema principal:

La falta de comunicación o roces normales en la oficina de Comunicación Social, pueden estar socavando las relaciones interpersonales de los comunicadores.

Raíces:

Diferentes temperamentos entre los comunicadores, distintas ideologías, diferencia de salarios, egocentrismos.

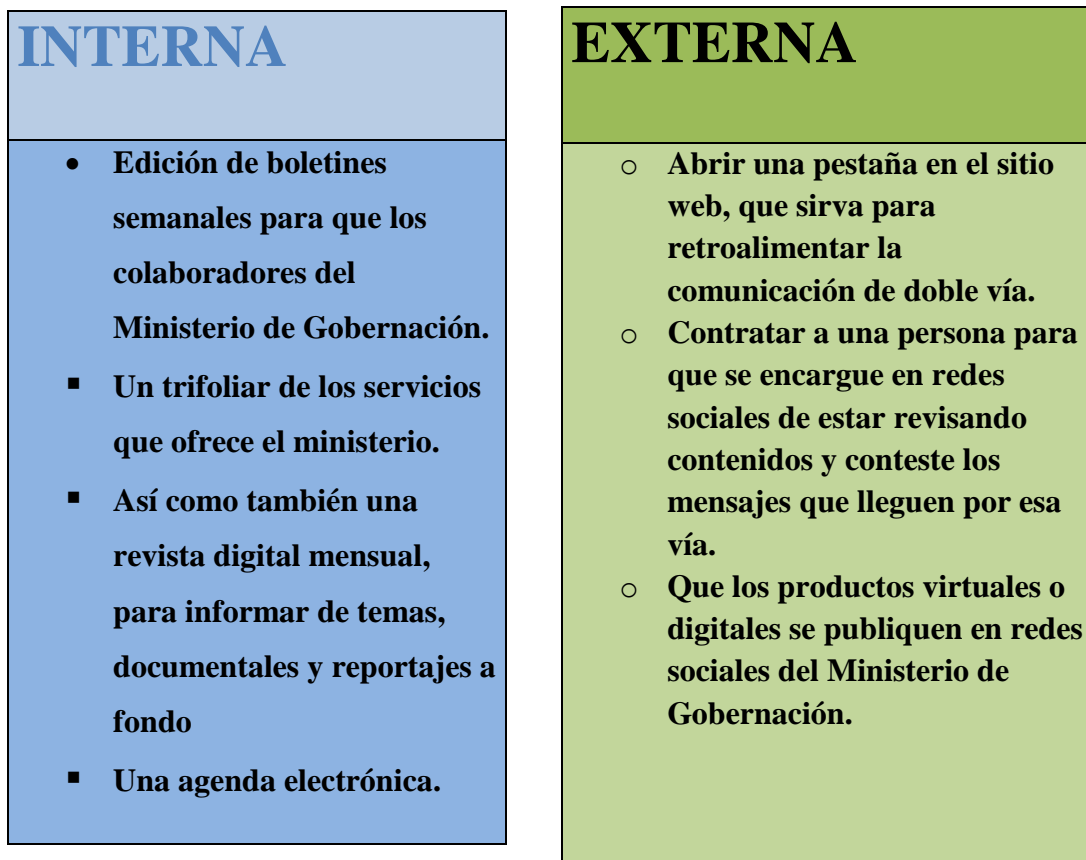


### 3.8 Determinación de prioridades comunicacionales

Importancia del problema	Posibles soluciones
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Implementar productos de comunicación interna, para que los colaboradores estén informados de los eventos que cubre la Unidad de Comunicación Social del Ministerio de Gobernación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Contratar a una persona para que se haga cargo de producir, editar, diseñar, la comunicación interna, y supervisar las plataformas digitales de la Unidad de Comunicación Social, del Ministerio de Gobernación.</li> <li>❖ Contratar a una persona para que se haga cargo de producir, editar, diseñar, la comunicación interna, y supervisar las plataformas digitales de la Unidad de Comunicación Social, del Ministerio de Gobernación.</li> <li>❖ Solicitar por medio de la Dirección de Comunicación Social con los despachos encargados de la agenda de los funcionarios, para realizar una mejor cobertura.</li> <li>❖ Proveer de una computadora con buena capacidad de disco duro y procesador, un buen modem de internet para mandar los videos para editarlos y publicarlos (nota fotos y video) al mismo tiempo todo.</li> <li>❖ Rotar al personal entre los tres</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Implementación de una pestaña, link o enlace en el sitio web, y que logre los efectos en los usuarios para que opinen, comenten sobre los asuntos que atañen al Ministerio y así se aumentar el tráfico virtual.</li> </ul>	<p>equipos de trabajo cada tres meses por lo menos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Abrir una pestaña o crear un correo electrónico para originar la comunicación externa en el sitio web.</li> <li>❖ Rotar al personal entre los tres equipos de trabajo cada tres meses por lo menos.</li> <li>❖ Solicitar a la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Gobernación mande a impartir con personal capacitado talleres sobre temas específicos de redacción, fotografía, video, actualizaciones para redes sociales, por lo menos una vez al año.</li> <li>❖ Reuniones periódicas, para para analizar las coberturas diarias y supervisión de redes sociales.</li> </ul>
--	--

**Gráfica 4. Propuesta de soluciones**



Las enmiendas se pueden visualizar en el apartado de posibles soluciones, sin embargo, se priorizan conforme esta gráfica, ya que para lo interno, lo más importante y prioritario crear y editar productos digitales que den a conocer los eventos que realizan los funcionarios del Ministerio de Gobernación, sus direcciones y dependencias.

Considerar por lo menos una revista digital que resuma toda la información mensual, dándole la prioridad a los temas de fondo que los equipos de comunicación produzcan.

Estar informando por medio de un trifoliar todos los servicios que ofrece el Ministerio de Gobernación por lo menos uno mensual, con información más detallada de cada uno de los

despachos ministeriales, viceministeriales, y de todas las direcciones, por ejemplo de la Policía Nacional Civil.

Que la dirección de recursos humanos trabaje en conjunto con la Unidad de Comunicación Social de Comunicación para informar de sus campañas, eventos y cuando hay participaciones directas de los colaboradores.

En el caso de lo externo, como experimento abrir una pestaña en la página web y que los cibernautas o visitantes constantes a la misma, puedan externar su opinión sobre temas inherentes a la seguridad nacional, dándole prioridad a las sugerencias que puedan llegar a ese canal de interacción.

### **3.8.1 Funciones de la Comunicación**

Los encargados de dirigir la Unidad de Comunicación Social del Ministerio de Gobernación insten a los funcionarios a pedir a sus asistentes que logren hacer llegar la agenda de sus actividades por lo menos 48 horas, para que se logre un mejor trabajo de cobertura y esto redundará en:

- Es importante que la opinión pública conozca su filosofía de trabajo
- Que la visión y misión de la institución cumplan con su cometido
- Dar a conocer los proyectos de su cartera, buscando la solución al combate de los principales flagelos que afectan a los guatemaltecos, como el crimen organizado, tráfico, consumo y distribución de drogas y estupefacientes, por mencionar algunos delitos.
- Mantener informado a la población respecto al descenso de los índices de crímenes e incautación de drogas, por ejemplo.
- Aumentar la capacidad cognitiva de todo el personal policiaco, penitenciario y privado.
- Mantener informada a la población en los diferentes medios de comunicación (producto de entrega de buen material, auditivo, fotográfico, video y virtual).
- Ser reconocido por el poder Ejecutivo como ejemplo de buena imagen para el Gobierno central al tener el mejor portal de todos los ministerios.

Reuniones con los todos los colaboradores de la página web, para recapitular sobre los trabajos hechos y limar asperezas que puedan estar afectando el entorno de la oficina. Se debe rotar el personal cada principio de año, y buscar que todos trabajen bajo un mismo lineamiento.

Que las notas respondan a las necesidades de la Misión y Visión de la institución.

Que el receptor de la página web pueda emitir opiniones por medio de un correo electrónico y se le deba contestar en el tiempo prudencial. Promocionar la imagen del Ministro, Viceministros, director de la Policía Nacional Civil, y otros funcionarios, una charla por medio de redes sociales. Preguntas y respuestas en vivo por medio de Facebook u otra red virtual.

La retroalimentación de las cosas buenas y negativas que pasan dentro de los equipos, se deben compartir, eso ayuda a que el producto final cada día mejore. El compartir experiencias acercan a las personas y producen buenas vibras.

Aparatos de fotografía, telefónicos y de video, de última generación nos proporcionan mejores productos finales para publicar.

La imagen positiva del Ministerio de Gobernación es prioridad, por ello los equipos tienen contar con un perfil profesional, no solo en academia sino en experiencia.

### **3.9 Teorías de la comunicación**

“La comunicación ejerce un papel fundamental en nuestras vidas y en el orden social. Lo cierto es que sin comunicación, el ser humano no hubiese podido avanzar ni evolucionar hasta lo que es ahora”.

El diagnóstico constituye en un esfuerzo teórico, metodológico y comunicacional de gran valor práctico para la unidad de Comunicación del Ministerio de Gobernación de Guatemala y pues presenta un conjunto de resultados a partir del análisis cualitativo y

cuantitativo de la información institucional, así como una propuesta estratégica de comunicación que permitirá a la entidad mejorar su comunicación externa e interna.

El valor agregado está representado en la aplicación efectiva de una estrategia ordenada de comunicación, usando conocimientos y métodos aprendidos durante la formación académica dentro de la universidad y resulta innovador para la organización que se beneficiará de esta investigación.

## CAPITULO 4

### Propuesta de comunicación virtual

#### 4.1 Justificación

La estrategia de comunicación para la Unidad de Comunicación Social del Ministerio de Gobernación, es necesaria como resultado del diagnóstico elaborado en la institución en los meses de marzo a julio. Dentro de las prioridades comunicacionales que vale la pena reforzar, es necesariamente planificación de comunicación de manera integral, es decir, que todas las acciones comunicativas estén orientadas a un fin específico para cumplir con los lineamientos de la misión y visión del Ministerio.

Una vez implementada una estrategia de comunicación que permita optimizar la comunicación en el contexto interno y de en menor grado la externa e institucional, se dará solución a los principales problemas detectados en materia de comunicación virtual, que según nuestro diagnóstico es nula.

Y debido a lo expuesto por la directora de la Unidad de Comunicación Social del Ministerio de Gobernación, con respecto a que la comunicación externa, que podría originar comentarios con más carga política que sugerencias para los funcionarios.

Si bien es cierto que los colaboradores de la cartera del interior pueden acceder a la información que se detalla en el portal digital de la institución, por medio de las plataformas de comunicación como las redes sociales, se consideró apostar con boletines semanales, un trifoliar de servicios, una revista digital mensual, y una agenda electrónica, para informar de las principales actividades del Ministerio.

En ese contexto, los boletines serían un resumen de lo más importante de la semana, la revista virtual con dar a conocer temas de cobertura a fondo, el trifoliar para recordar los principales servicios que prestan el ministerio, direcciones y dependencias. La agenda para que sirva para otras actividades, pues hay que estarla depurando por constantes cambios de personal.

Por tal razón se propone a través de una estrategia comunicacional virtual que llene el vacío en referencia. Estas son acciones concretas que incidan directamente y permitan que en el Ministerio de Gobernación exista una adecuada utilización de los canales de comunicación virtual interna, pero de manera atractiva, bien redactada, administrada y supervisada de forma correcta.

En este sentido, fue necesario iniciar con un diagnóstico de la comunicación externa, pero a raíz del cambio de estrategia, se hizo con énfasis en la interna. Es por ello que la presente propuesta se basa en productos virtuales, y que estos generen hasta cierto punto comunicación externa e institucional.

## **4.2 Objetivos de la estrategia**

### **Objetivo general**

- Elaborar una estrategia que permita mejorar la comunicación virtual interna del Ministerio de Gobernación, por medio de boletines, trifoliales, revista digital y agenda electrónica.

### **Objetivos específicos**

- Implementar un canal de información virtual interno, en el cual todos los miembros conozcan las actividades semanales, de servicios y mensuales del Ministerio, direcciones y dependencias.
- Elaborar productos virtuales innovadores para aumentar el tráfico web, redes sociales y que los colaboradores estén informados de las actividades del ministerio de Gobernación.
- Sugerir para que una persona haga la recopilación de la información que generan los equipos periodísticos de la



Unidad de Comunicación Social del Ministerio de Gobernación y elaboré los productos.

### **4.3 La propuesta**

Con base a los problemas divisados y las prioridades, en términos de comunicación virtual, de describen las siguientes acciones en el Ministerio de Gobernación.

#### **a. Perfil del personal**

La comunicación virtual debe ser considerada con elemento fundamental dentro de la Unidad de Comunicación Social del Ministerio de Gobernación, y de ahí que es importante contratar a una persona que se dedique a fortalecer la comunicación interna, por medio de productos virtuales, es por eso que vale la pena que la persona tenga conocimientos de diseño, redacción y estilo, fotografía, video, imagen institucional y manejo de programas de computación, diseño, edición de video, entre otros.

Este colaborador sería coordinado y supervisado por el *Social Media Manager* (SMM) y el *Comunnity Manager* (CM) del portal digital de la institución. Además, de recabar todas las informaciones publicadas en la página web, debe alimentar las redes sociales e interactuar con los seguidores (Facebook, Twitter, Instagram) y de esa manera generar la comunicación externa, que no se tiene en el sitio web.

En lo que respecta a la comunicación interna, contestar a los colaboradores del Ministerio de Gobernación si existe alguna inquietud, comentario o sugerencia sobre el material periodístico y trasladarlo al SMM y CM. De esa manera se podrá lograr un trabajo en conjunto y por ende los resultados serán acorde a la medida de lo planificado por el SMM y CM.

Las tareas del SMM y CM parece ser similares, pero existen algunos puntos que los diferencian a ambos:

El SMM se encarga de los planes estratégicos para redes sociales específicamente acorde a los objetivos de la institución o marca. Dependerá que línea de mensaje establecido haya, para buscar contenidos, toma como referencia información de segmentación suministradas por la dirección de comunicación, lo cual permitirá definir el público objetivo y en qué redes sociales se utilizarán para la consecución de las metas propuestas por la institución. Verificará las métricas de redes sociales constantemente para corroborar que dicho plan este logrando los objetivos trazados y si esto no está siendo conseguido dar un giro a la estrategia propuesta.

Por su parte el CM, es quien ejecuta los planes estratégicos del SMM. Representa la marca en redes sociales. Su perfil debe ser: saber redactar y publicar contenidos y cumplir con los objetivos previstos. Debe tener cuidado de que los contenidos no vayan a dañar la reputación, en este caso, de la institución. Interactuar con la comunidad que gestiona. Es quien da respuesta a comentarios, dudas sugerencias y quejas es como se fidelizan los clientes o internautas.

#### b. Posicionamiento de personal

Una vez contratada la persona (apoyo para comunicación interna y externa) debe estar pendiente de los materiales de notas, fotografías y de video, respetando una tiempos, horarios, periodicidad, normativas de redacción, edición, diseño, para los boletines, trifoliales y revista digital. Depurar la agenda electrónica cada mes si es posible.

#### c. Canal de información virtual

El canal de información interno, se establecerá y se adaptará conforme a las necesidades que emanen del flujo de información de parte de los equipos de periodistas. Siempre será importante por lo menos una sesión a la semana con el SMM y el CM, para rendir un informe verbal y escrito cuales fueron las metas obtenidas con los productos virtuales.

## Cuadro 2. Matriz de coherencia

Objetivo general:						
<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar una estrategia que permita mejorar la comunicación virtual interna del Ministerio de Gobernación, por medio de boletines, trifoliar, revista digital y agenda electrónica.</li> </ul>						
Objetivos Específicos:						
<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar un canal de información virtual interno, en el cual todos los miembros conozcan las actividades semanales, de servicios y mensuales del Ministerio, direcciones y dependencias.</li> <li>Elaborar productos virtuales innovadores para aumentar el tráfico web, redes sociales y que los colaboradores estén informados de las actividades del ministerio de Gobernación.</li> <li>Sugerir para que una persona haga la recopilación de la información que generan los equipos periodísticos de la Unidad de Comunicación Social del Ministerio de Gobernación y elabore los productos.</li> </ul>						
Problema	Productos	Objetivos de la comunicación	Tipo de mensaje	Público objetivo	Medio de difusión	Presupuesto

La comunicación interna es nula para los colaboradores	Boletín, trifoliar, revista digital	Transmitir toda la información más importante	Informativo	Colaboradores	Correo electrónico y RS	Q0.00
La comunicación externa	Interacción por medio de redes sociales	La misma información replicar en redes sociales	Informativo	A todo público	Redes sociales	Q0.00
Sugerir a una persona encargada de comunicación interna	Editar textos, fotos, videos	Creación de productos de información virtual	Informativo	Colaboradores internos y externos	Correo electrónico y redes sociales	Q.72 mil

### Cuadro 3. Plan de comunicación

Objetivo general:

- Elaborar una estrategia que permita mejorar la comunicación virtual interna del Ministerio de Gobernación, por medio de boletines, trifoliar, revista digital y agenda electrónica.

Objetivo específico:

- Implementar un canal de información virtual interno, en el cual todos los miembros conozcan las actividades semanales, de servicios y mensuales del Ministerio, direcciones y dependencias.
- Elaborar productos virtuales innovadores para aumentar el tráfico web, redes sociales y que los colaboradores estén informados de las actividades del ministerio de Gobernación.
- Sugerir para que una persona haga la recopilación de la información que generan los equipos periodísticos de la Unidad de Comunicación Social del Ministerio de Gobernación y elabore los productos.

#### **Cuadro 4: Problema 1. Comunicación interna**

<b>Problema 1</b>	<b>La comunicación interna</b>
<b>Objetivo de la comunicación</b>	Transmitir la comunicación a los colaboradores
<b>Tipo de mensaje</b>	Noticias generadas por la Unidad de Comunicación Social, acerca del Ministerio de Gobernación
<b>Actividades</b>	Coberturas de eventos donde participan los funcionarios de la institución y sus dependencias
<b>Público objetivo</b>	Interno, colaboradores y externa
<b>Resultados esperados</b>	Que los colaboradores (empleados) del Ministerio de Gobernación estén enterados de sus actividades diarias, así como la comunicación externa tenga interacción en redes sociales y se refleje en las visitas a la página web
<b>Medio de difusión</b>	Por correo electrónico, redes sociales, página web
<b>Frecuencia</b>	Semanal y mensual
<b>Presupuesto</b>	Q.00.00 con recursos de la Unidad de Comunicación

## Cuadro 5: Problema 2. Comunicación externa

<b>Problema 1</b>	<b>La comunicación externa</b>
<b>Objetivo de la comunicación</b>	Administrar correctamente el uso de redes sociales
<b>Tipo de mensaje</b>	Noticias generadas por la Unidad de Comunicación Social, acerca del Ministerio de Gobernación
<b>Actividades</b>	Coberturas de eventos donde participan los funcionarios de la institución y sus dependencias
<b>Público objetivo</b>	Externa por medio de <i>Facebook, Twitter e Instagram</i>
<b>Resultados esperados</b>	Que los colaboradores (empleados) del Ministerio de Gobernación estén enterados de sus actividades diarias, así como la comunicación externa tenga interacción en redes sociales y se refleje en las visitas a la página web
<b>Medio de difusión</b>	Por correo electrónico, redes sociales, página web
<b>Frecuencia</b>	Semanal y mensual
<b>Presupuesto</b>	Q.00.00 con recursos de la Unidad de Comunicación

## Cuadro 6: Problema 3. Sugerencia del personal encargado para comunicación interna.

<b>Problema 1</b>	<b>La comunicación interna</b>
<b>Objetivo de la comunicación</b>	Que la comunicación interna llene su cometido
<b>Tipo de mensaje</b>	Noticioso, informativo y preventivo
<b>Actividades</b>	Recopilación de material noticioso, fotográfico y de imagen, para crear productos virtuales
<b>Público objetivo</b>	Interna, externa e institucional
<b>Resultados esperados</b>	Que los colaboradores del Ministerio de Gobernación reciban por medio de la persona encargada productos virtuales innovadores e interactuar con el público y que pueda incidir en el aumento de las visitas a página web
<b>Medio de difusión</b>	Por correo electrónico, redes sociales, página web

<b>Frecuencia</b>	Semanal y mensual
<b>Presupuesto</b>	Q.72 mil al año, en renglón 029

## 4.4 Los productos

### 4.4.1 Comunicación interna

Los boletines informativos virtuales son recopilaciones de la semana de las diferentes actividades que los equipos periodísticos de la Unidad de Comunicación Social del Ministerio de Gobernación, cubren, especialmente en los que participan el Ministro de Gobernación, de los viceministros de Seguridad, Administrativo, Prevención de la Violencia y el Delito, de Tecnologías de la información y Antinarcóticos.

También las que genera la Policía Nacional Civil, la Dirección General de Migración, el Sistema Penitenciario, la Dirección General de Empresas de Servicios de Seguridad Particulares, Dirección de Inteligencia Civil, entre otras.

Es de hacer notar que en el primer boletín publicado del 25 al 31 de marzo de 2018, hubo noticias que serían positivas para la imagen del Ministerio de Gobernación, como por ejemplo la entrega de nuevas autopatrullas, con nuevo diseño, modelo y color. La Policía Nacional Civil combatiendo el terrible flagelo del secuestro, el Sistema Nacional de Prevención para Semana Santa e involucrando a los jóvenes en la prevención del consumo, distribución y posesión para la venta de drogas.

Todos los productos se llamaron Acciones Mingob, que fue una nueva campaña para el lanzamiento de la radio en línea MingobRadio. El diseño innovador resaltaba los colores patrios, así como la foto de la fachada del edificio del Ministerio de Gobernación.



### Nuevas Autopatrullas



El Ministro de Gobernación, Enrique Degenhart, recibió un lote de 70 nuevas autopatrullas y cinco autobuses, que servirán para fortalecer y agilizar la movilidad de los agentes de la Policía Nacional Civil (PNC), en todo el país. La entrega estuvo a cargo del Presidente de la República, Jimmy Morales, durante un acto protocolario realizado en la Plaza de la Constitución, donde se pudo apreciar el nuevo diseño de los vehículos, que obedece al Modelo de Acercamiento Comunitario en el que trabaja la PNC.

Las autopatrullas están pintadas con los colores azul y blanco de la bandera nacional, su valor individual es de Q229 mil 580 y el valor de las 70 es de Q16 millones 070 mil 600. Mientras que los autobuses tienen un valor por unidad de Q826 mil 475, siendo el valor de los cinco Q4 millones 132 mil 375. Esta fue la primera de cuatro entregas que se realizarán durante todo el año, ya que en total serán adquiridas 1 mil 300.

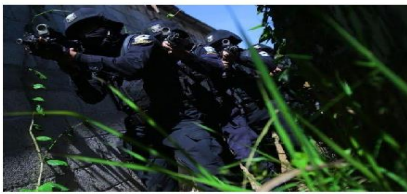
### PNC Fortaleció seguridad en Semana Santa

Sololá. Con un acto protocolario y el recorrido por el campamento ubicado en la Playa Pública de Panajachel, Sololá, el Presidente de la República Jimmy Morales y el Ministro de Gobernación, Enrique Degenhart, inauguraron el inicio del Sistema Nacional de Prevención en Semana Santa (SINAPRESE), con el cual se fortaleció la seguridad de los turistas que se desplazaron por el territorio nacional.

Para garantizar el resguardo se contó con 2 mil autopatrullas para desplazarse de manera preventiva. Además, con 38 torres de control instaladas en los lugares turísticos más visitados. También fueron instalados 155 campamentos y puestos de control y registro. El mismo se inició el 23 de marzo y culminó el 2 de abril de 2018.



### Comando Antisecuestros rescató a dos mujeres



San Marcos. Con la finalidad de preservar la vida y la libertad de los guatemaltecos la Fuerza de Tarea Antisecuestros del Ministerio de Gobernación y el Comando Antisecuestros de la Policía Nacional Civil, se logró la liberación de dos mujeres que habían sido secuestradas de forma simultánea en el departamento de San Marcos.

Según detallaron las autoridades familiares de ambas mujeres de 18 y 21 años, respectivamente, denunciaron que los delincuentes exigían a cada familia un total de \$5 mil dólares para no atentar contra la vida de las secuestradas. El rescate se logró en el Cantón El Mosquito, zona 3, San Pedro, Sacatepéquez, San Marcos. Por este hecho se capturó a los presuntos secuestradores Marco Tulio Muñoz Patzán, de 34 años, Agustín Barrón Guillén, de 27, de nacionalidad mexicana y Andrea Madeleine Vega Alexander de 21 años, quienes fueron presentados ante juez y que resolvieran su situación legal.

### Capacitan a alumnos en charlas antidrogas

Por instrucciones emanadas desde el despacho ministerial de Gobernación y con el trabajo de los capacitadores de la Subdirección General de Análisis e Información Antinarcoótica (SGAIA) desde el dos de enero hasta el 26 de marzo se ha logrado capacitar a 11 mil 730 niños y jóvenes en varios departamentos del país, en charlas antidrogas, dio a conocer Feremka Godínez, Directora de la Escuela Centroamericana de Entrenamiento Canino, (ECEC).

Según dio a conocer Godínez, la finalidad es brindarles los conocimientos necesarios para que la niñez y la juventud conozcan los riesgos y peligros que corren al consumir, poseer, distribuir o vender cualquier tipo de droga, y los riesgos tanto de salud como del aspecto legal puesto que pueden terminar en una celda o peor aún en la muerte. De esta cuenta son 50 los colegios e institutos los capacitados en Quetzaltenango, Suchitepéquez y Escuintla.



**Figura 3.** Primer boletín informativo

### Segundo producto

El trifoliar tuvo una entrega mensual y se trató la manera que fuera de servicio a los colaboradores y de imagen positiva para las direcciones y dependencias del Ministerio de Gobernación y cuando se publicara en las plataformas virtuales de la institución trascendiera en la comunicación externa e institucional.



En el van incluidos como ejemplo: cómo y en qué dependencia, darle trámite, el costo de los antecedentes policíacos, que requisitos o documentos se necesitan, así como el tiempo de entrega. En la Dirección General de Migración cómo hacer para obtener el pasaporte por primera vez o la reposición por vencimiento, deterioro, extravío o robo. Determinar con el *Community Manager* y *Social Media Manager*, y el encargado de crearlo (diseñador), que dependencia o dirección están en la agenda de publicaciones. Además, si en el calendario hay alguna actividad sobresaliente de los funcionarios y/o dependencias del ministerio para darle prioridad en el producto virtual.

### **Tercer producto**

La revista digital denominada también como los demás productos, Acciones Mingob, fue editada una vez, y sería de entrega mensual. Fue de 20 páginas y se destacó temas y reportajes inherentes a la cartera del interior, que en como es obvio por el espacio en un boletín es imposible profundizar, así también en la página web. Es por ello que reportajes sobre el aniversario de la Policía Nacional Civil, la elección de la Niña Directora, la tragedia del Volcán de fuego, las Unidades Caninas K-9, la incautación de drogas, la erradicación de amapola y marihuana, entre otras, se pudieron destacar con textos más extensos y explícitos, así como la fotografía.

Junto a la encargada de página web se tuvo reuniones periódicas para establecer que temas cobraban relevancia en ese momento y se planificó que sería de 16 páginas, pero se tuvo que aumentar a 20, por la cantidad de reportajes que se realizaron durante el mes que se recopiló la información, así como edición y creación del diseño. No cabe duda que los materiales que nos sirvieron de base, en su mayoría, eran con información que generaron los equipos periodísticos de la Unidad de Comunicación Social del Ministerio de Gobernación.

### **Agenda electrónica**

Para empezar a cotejar una lista de direcciones electrónicas se tuvo que ingresar una solicitud por escrito a la dirección de Recursos Humanos para que proporcionara una lista de correos de los colaboradores y la respuesta fue que ese tipo de información la tenía

bajo su cargo el departamento de informática. Nos la hicieron llegar, pero la tarea fue de ir depurando la misma.

De 497 direcciones electrónicas que pertenecen a los colaboradores cada vez que enviamos los boletines, rechazaba de 44 a 53. Por el sistema de contrataciones, especialmente en los renglones 029 y Sub18, y por su trámite burocrático, es lenta la información de qué personal ha llegado al término de su contrato o es destituido. Es por eso que la depuración de la agenda electrónica se ve afectada. A veces la capacidad de la red o el internet, es otro motivo de rechazo de información.

#### 4.4.2 Comunicación externa

Las redes sociales son sitios de internet formados por comunidades de individuos que forman parte de una cibernación, en las cuales comparten intereses o actividades, como pueden ser parentesco, trabajo, pasatiempos y que además, permiten el intercambio de información.

Debido a la no existencia de un link o enlace en la página web del Ministerio de Gobernación, para la comunicación en dos vías, los mismos productos que se enviaron a los colaboradores fueron publicados (replicados) en las diferentes plataformas virtuales o redes sociales. En los perfiles de *Facebook*, *Twitter*, *Instagram*, *Youtube* fue donde se dieron a conocer los productos.

#### **4.5 Validación de la propuesta**

La validación de la propuesta de cada uno de los productos en la estrategia de comunicación para el Ministerio de Gobernación fue con el acompañamiento de coordinadora de la página web y web máster de la Unidad de Comunicación Social. Según el punto de vista y en base a la agenda de coberturas que emanan de las diferentes direcciones y dependencias, se supervisó cada producto para continuar con la línea editorial, de redacción y estilo, pero basados en la planificación y logística con la que se ha venido ejecutando desde hace seis años. Uno de los objetivos es destacar la labor del ministro, demás funcionarios y las otras direcciones y dependencias.

Cada boletín pasó por un filtro de control de calidad en la escogencia de notas, estilo y redacción, fotos, diagramación. Titulares llamativos, bien posicionados, palabras clave (etiquetas) para que llenaran las expectativas y objetivos deseados. El primer boletín informativo enviado obtuvo varios comentarios positivos.

Se enviaron a 497 direcciones de correo electrónico del Ministerio de Gobernación. Aquí debemos hacer énfasis en que posiblemente eran de personas que habían dejado de trabajar en la institución o posiblemente la capacidad de las bandejas de entrada estaba saturada. La misma cantidad de mensajes rechazados o devueltos fue la constante en los siguientes seis boletines.

Con respecto al trifoliar, se obtuvo la misma percepción. Lo destacable es que se recibieron comentarios positivos y sugerencias sobre que en los próximos incluyéramos otros servicios, como por ejemplo los requisitos para ser parte de una policía o guardia privada. Otros que diéramos información sobre la historia de fundación o el decreto que dio vida al Mingob, así mismo requisitos o pasos para asentar una fundación.

La revista digital tuvo buena recepción y de parte de la coordinadora de la página web, solicitó que se podía seguir creando y editando en los siguientes meses, llevando la misma estructura y planificación que se había tomado en cuenta respecto a la que se mandó a los colaboradores.

Con respecto a la agenda electrónica, después de fue enviada por el departamento de informática y cada vez que se enviaron los productos la lista de correos electrónicos se fueron eliminando y con el encargado de dicho departamento se pedían el de las personas que habían llegado como sustitutas.

**Cuadro 7.** Productos de Comunicación interna

<b>Productos</b>	<b>Prueba</b>	<b>Modificar</b>	<b>Verificar</b>
Boletines, trifoliar, revista digital y agenda electrónica.  Comunicación Interna.	Los tres productos virtuales fueron enviados a los correos electrónicos de los colaboradores del Ministerio de Gobernación.	La revista digital fue la única que sufrió cambios con respecto a la planificación de páginas. Este producto virtual estará vigente en la Unidad de Comunicación.	Si respondió a los objetivos planteados. Así mismo los boletines, el trifoliar y revista digital, fueron bien recibidos por los colaboradores, pues nunca se había realizado este tipo de productos en el seno del Mingob.

**Cuadro 8.** Productos de Comunicación externa

<b>Productos</b>	<b>Prueba</b>	<b>Modificar</b>	<b>Verificar</b>
Boletines, trifoliar, revista digital y agenda electrónica.  Comunicación Externa.	Los tres productos virtuales fueron replicados correos en las redes sociales que actualmente existen en el Ministerio de Gobernación.	No hubo que modificar nada, al ser publicadas en redes sociales del Mingob, los visitantes comentaron por medio de ellas y originaron visitas a la página web.	Fue de suma importancia el hecho que por medio de las redes sociales la comunidad virtual externará sus puntos de vista con el qué hacer del Mingob.

**Cuadro 9.** Producto personal encargado

<b>Productos</b>	<b>Prueba</b>	<b>Modificar</b>	<b>Verificar</b>
Boletines, trifoliar, revista digital y agenda electrónica.  Persona Encargado.	Actualmente existen tres personas para el manejo de redes sociales, transmisiones por página web, pero no para la comunicación interna del Ministerio de Gobernación.	Efectivamente se debe pensar en un colaborador que esté a cargo de la comunicación interna, para la realización de los productos, especialmente de la revista digital, así como de la externa.	En el diagnóstico se pudo encontrar debilidades en la comunicación externa, y si de alguna manera se desea elevar las visitas a la página web, es importante la contratación de una persona especializada para darle seguimiento a los productos.

**Cuadro 10.** Monitoreo y evaluación

<b>Producto</b>	<b>Indicador</b>	<b>Medio de verificación</b>
Comunicación interna.	Los 497 trabajadores.	Las direcciones electrónicas fueron recibidas en un 88%.
Comunicación externa.	Retroalimentación a los productos por redes sociales.	Las redes sociales que más se utilizaron durante la implementación.
Personal encargado	La contratación sería fundamental.	Supervisión y medición del SMM y CM.

## **4.6 Implementación**

En el Ministerio de Gobernación, se inició la implementación de la nueva estrategia de comunicación en marzo de 2018, con el objetivo de llenar un vacío que había de parte de la Unidad de Comunicación Social, en la comunicación interna, para que todos los involucrados en la institución estén enterados de las actividades diarias del Despacho Ministerial y Viceministerial, Direcciones y Dependencias del mismo. Para que todos estén enterados y evitar exclusión de empleados.

De esa manera, aumentará el tráfico web del portal, se logrará llenar también un vacío que hay de la retroalimentación en la comunicación externa, por medio de las redes sociales de la institución. Otro aspecto a destacar, que genera esta implementación es el hecho de contar con otra persona que se involucre de forma directa en la comunicación interna.

### **a. A nivel interno**

Una adecuada comunicación con los colaboradores del Ministerio de Gobernación. Recibieron información acerca de las actividades de los funcionarios y directores, y de otras dependencias. El correo electrónico fue el canal adecuado para este tipo de informaciones, además, porque la creatividad en el diseño de los productos, contó con un diseño atractivo, dinámico e innovador.

### **b. A nivel externo**

Publicar los productos en las plataformas de la institución originó que las personas tuvieran una retroalimentación, porque en la página web no se tiene una pestaña, link, o un blog para que la comunidad virtual dejara sus comentarios o sugerencias.

Fue idóneo el momento de la implementación de la estrategia, porque se empezaron a recibir comentarios respetando los lineamientos que hoy en día exige el uso de las plataformas virtuales. Este es un sistema que permite el manejo y ejecución de diversas

aplicaciones y que logra por medio de la interacción nuevas comunidades virtuales dando paso a la cibercultura en una sociedad.

Ahora es importante recalcar que el uso correcto de las plataformas virtuales y paso a paso construir una cibersociedad que genere, como objetivo primordial tanques de pensamiento y por medio de ellas lograr mejores seres humanos, además, por supuesto del entretenimiento y pasatiempos.

**Figura 4.** Actividades de elaboración de estrategia.

ACTIVIDADES	Enero				Febrero				Marzo				Abril			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Inicio de estrategia de comunicación del Mingob																
Desarrollo de productos o servicios																
Reuniones sobre agenda de planificación de productos																
Validación de productos																

ACTIVIDADES	Mayo				Junio				Julio			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Inicio de estrategia de comunicación de Mingob												
Desarrollo de productos o servicios												
Reuniones sobre agenda de												

planificación de productos													
Validación de productos													

**Figura 5:** Actividades de la elaboración de la estrategia.

Cronograma de implementación de la estrategia virtual interna y externa																
ACTIVIDADES	Marzo				Abril				Mayo				Junio			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Reunión con contacto directo																
Presentación de la estrategia																
Inicio de la estrategia para el Mingob																
Desarrollo de productos																
Planificación de nuevos contenidos																
Cambios o sugerencias																
Validación de productos																
Seguimiento de comunicación interna																
Seguimiento de comunicación externa																



En este cuadro se detalla cada actividad realizada y coordinada por la Unidad de Comunicación Social del Ministerio de Gobernación, en siete semanas en la elaboración de los boletines informativos Acciones Mingob, el trifoliar, la revista digital. Durante el proceso de edición y diseño de los productos, también se fue supervisando y retroalimentando la comunicación externa.

El Facebook, Twitter e Intagram, son las redes sociales en las que fueron replicadas toda la información de los productos. Estudios realizados en cuanto al mayor uso, el 51% corresponde a mujeres y el rango que predomina es de los 21 a los 30 años, según Ilifebelt. (<https://ilifebelt.com/usuarios-uso-redes-socialesguatemala/2016/08/>)

## **Conclusiones**

- ❖ La comunicación interna es vital para cualquier institución privada o del Estado, máxime cuando en el Ministerio de Gobernación era nula su existencia. Es por eso que los productos vinieron a llenar un vacío, y que fue bien recibido por los colaboradores.
- ❖ El producto que llenó más las expectativas fueron los boletines y la revista digital. Ambos generaron comentarios positivos a la hora de recibirlos. La Social Media Manager o coordinadora de página web pidió la colaboración para recabar, editar y diseñar una mensual.
- ❖ El seguimiento de la retroalimentación en las plataformas virtuales de la Unidad de Comunicación Social del Ministerio de Gobernación llenó las expectativas y poco a poco se empezó a experimentar que acá se puede seguir teniendo comunicación externa y hasta interinstitucional.
- ❖ Se debe poner en práctica que por medio de la página web de la Unidad de Comunicación Social del Ministerio de Gobernación, pueda abrirse una pestaña, link

o enlace para generar la comunicación de doble vía. Esto permitirá conseguir posicionar de mejor manera el *website*.

## **Recomendaciones**

- Es importante la comunicación interna en el Ministerio de Gobernación, y para mantenerla vigente es necesario que se contrate a una persona con un perfil idóneo; con conocimientos en plataformas virtuales, redacción y estilo y que le dé seguimiento a los productos implementados en esta estrategia.
- Que al momento de tomar la decisión de continuar con los productos implementados, especialmente con la revista digital, se respete la redacción y estilo, diseño, colores, y sobre todo una planificación adecuada en la agenda de notas escogidas para la edición.
- Es importante la conductividad de los usuarios para criticar, comentar o sugerir. Siempre es bueno tener las reglas claras de ambas vías, para que no surjan preguntas y respuestas fuera de tono y que se llegue a bloquear a alguna persona, por un mal comentario.
- Es importante la conductividad de los usuarios para criticar, comentar o sugerir. Siempre es importante tener las reglas claras de ambas vías.
- realizar reuniones semanales de trabajo por medio de una agenda a seguir y que priorice en forma adecuada los temas a publicar. Esto servirá para que las publicaciones llenen su cometido y que generen visitas al portal web y que este siga siendo el primero en el ranking de sitios digitales más vistos del Gobierno de la República.

- La adecuada administración de las redes sociales especialmente para originar la comunicación externa, debe de estar es manos de profesionales que hayan pasado por espertiz de periodista, redactor, fotografía y diseño.

## Lista de referencias bibliográficas

Aguado, Juan Miguel. (2004). *Introducción a las Teorías de la Información y Comunicación*. Universidad de Murcia, España.

Ang, Ien (1991): *Desperately Seeking the Audience: How Television Audiencehood is Known*. Londres: Routledge.

Camacho David, Dinora. (2015). *Diagnóstico y Estrategia de Comunicación Organizacional, Interna y Externa*. Fundación Remar.

Díaz, Lorena (2012). *Teorías de la comunicación*. RED TERCER MILENIO S. C. Viveros de Asís 96, Col. Viveros de la Loma, Tlalnepantla, C.P. 54080, Estado de México.

Castro, M. (2004). *Programa Internacional de Interculturalidad*.

Hernández-Sampieri, R. Collado, Carlos. Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. (5ª. ed.). México: Editorial McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Kaplún, Gabriel. (2011). *Política, Discurso y Narrativas en Comunicación*. Editorial, Eduardo Álvarez Pedrossian. Colección de Investigación en Comunicación.

Lugo, María Teresa, (coordinadora), (2016). *Entornos Digitales y Políticas Educativas: Dilemas y Certezas*. Seminario. IPE UNESCO. Buenos Aires, Argentina.

Lasswell, Harold. (1938). *Técnica de Propaganda en la Guerra Mundial*. Editorial Universidad de Michigan.

López Viera, Luis: (2003). *Comunicación Social*. Editorial Félix Varela, La Habana.

Martínez Nocado, Yarmila: (2009). *Hablemos de comunicación*. Ediciones Logos, ACCS, La Habana.

Mérida González, Aracelly. 2011. *Manual de Búsqueda, descripción bibliográfica, citas dentro del texto y criterios para evaluar la calidad de las fuentes de información*. Impresos Ramírez. Guatemala.

Paoli, Antonio (1985). *Comunicación e información. Perspectivas teóricas*. Editorial Trillas México. Segunda reimpresión.

Scheisohn Daniel. 2009. *Comunicación Estratégica*. Ediciones Granica. Buenos Aires. 85 p.

## **E-grafías**

*Blog corporativo. MKT Estratégico y comunicación (2012)*

[http://enfoque5.com/Grupo\\_Enfoque\\_5/Identidad\\_Grafica.html](http://enfoque5.com/Grupo_Enfoque_5/Identidad_Grafica.html)

Blog de Redacción. *Evaluaciones en línea*.

<http://blog.pucp.edu.pe/blog/blogderedaccion/category/evaluaciones-en-linea>.

Consultado el 11 de noviembre de 2017. 20:45 horas.

Bermeosolo, J. (1998). *Psicología del lenguaje; Capítulo III: Funciones del lenguaje*

<https://teoriacomunicacion1.wordpress.com/lecturas/las-funciones-del-lenguaje-segun-roman-jakobson/>

*Comunicación interna*. USAC.

[http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16\\_0937.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16_0937.pdf)

Estudio de Comunicación On line. *Herramientas de Comunicación Externa*.

<https://es.slideshare.net/EstComunicacion/web-y-blogs-herramientas-de-comunicacion-externa>

Consultado el 12 de octubre de 2017 a las 12:45 horas.

El arte de amargarse la vida

*https://lamenteesmaravillosa.com/paul-watzlawick-y-la-teoria-de-la-comunicacion-humana/* Consultado el 21 de septiembre de 2018 a las 00:20 horas

*Gestión de comunicación externa e interna.* UAESP.

[www.uaesp.gov.co/uaesp\\_jo/images/SIG13/1.%20ESTRATEGICOS/02 Gestion de Comunicaciones/PC-04 Comunicacion Externa/Comunicacion Interna Externa.pdf](http://www.uaesp.gov.co/uaesp_jo/images/SIG13/1.%20ESTRATEGICOS/02_Gestion_de_Comunicaciones/PC-04_Comunicacion_Externa/Comunicacion_Interna_Externa.pdf)

*Organizaciones y estructura administrativa.* UPF.

<https://www.upf.edu/organitzacio/es/estructura/administrativa/usice.html>

*La Cultura. Información Académica*

[https://portal.uah.es/portal/page/portal/epd2\\_asignaturas/asig42121/informacion\\_academica/II-%20La%20cultura.pdf](https://portal.uah.es/portal/page/portal/epd2_asignaturas/asig42121/informacion_academica/II-%20La%20cultura.pdf) consultado el 8 de septiembre de 2017 a las 17:43 horas.

Multimedia y Web 2.0. Módulo 1. Iniciación de blogs.

[http://www.ite.educacion.es/formacion/materiales/155/cd/modulo\\_1\\_Iniciacionblog/caracterstias\\_de\\_los\\_blogs.html](http://www.ite.educacion.es/formacion/materiales/155/cd/modulo_1_Iniciacionblog/caracterstias_de_los_blogs.html) Consultado el 13 de noviembre de 2017 a las 23:31 horas.

*Nueve razones para crear un blog para tu empresa.*

<http://blog.consultoresweb.com.mx/ventajas-de-un-blog-9-razones-por-las-que-es-fundamental-que-inicies-un-blog-para-tu-empresa> Consultado el 2 de noviembre de 2017 a las 09:03 horas.

*Portal del Ministerio de Gobernación.* [www.mingob.gob.gt](http://www.mingob.gob.gt) Consultado el 7 de noviembre de 2017 a las 09:03 horas.

*Desde la Investigación/Funcionalismo-Comunicación*

[https://www.infosol.com.mx/espacio/Articulos/Desde\\_la\\_Investigacion/Funcionalismo-Comunicacion.html#](https://www.infosol.com.mx/espacio/Articulos/Desde_la_Investigacion/Funcionalismo-Comunicacion.html#).

Qué es la sociedad de la Información

<http://www.informeticplus.com/que-es-la-sociedad-de-la-informacion> consultado el 23 de septiembre de 2018

## Anexos



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



Guatemala 1 de septiembre de 2017  
Of. Postgrado 264-2017

**Licenciada**  
**Hilda Mérida Méndez**  
**Directora, Dirección de Comunicación Social**  
**Ministerio de Gobernación**  
**Presente**

**Estimada Licenciada Mérida:**

Es un gusto saludarle y a la vez presentarle al Licenciado Roberto Leonel López Ramírez, Registro Académico No. 88177787, quien es estudiante de la Maestría en Comunicación Virtual, de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

El Lic. Roberto López, solicita realizar su Anteproyecto y Proyecto de Graduación de la Maestría en Comunicación Virtual, en la Dirección de Comunicación Social del Ministerio de Gobernación, el primero consiste realizar un Diagnóstico de Comunicación Virtual Interno y Externo, en cinco meses (julio a noviembre del año en curso), en él se detectará los principales problemas que aquejan en dicha Dirección en el campo de la comunicación virtual, y con base a los resultados presentara después una propuesta de Estrategia de Comunicación Virtual Interna y Externa, (enero a mayo de 2018), en la cual planteará acciones a tomar para superar la problemática detectada en el diagnóstico.

Apreciare su valiosa colaboración en el sentido de enviar la carta que avala la aceptación para que el Licenciado López, desarrolle el Anteproyecto y Proyecto de Graduación en la Dirección de Comunicación Social del Ministerio de Gobernación, así como su Visto Bueno al momento de finalizar cada uno de productos que sean generados durante el desarrollo del diagnóstico y estrategia.

Cordialmente,

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**



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

Mtro. Gustavo Adolfo Morán Portillo  
Director Dpto. de Estudios de Postgrado



c.c. archivo

**"Por una Universidad de Educación Superior Pública y de Calidad"**  
OLIVERO CASTAÑEDA DE LEÓN

Edificio M2, Ciudad Universitaria, zona 12 • Teléfono: (502) 2418-8920. Telefax: (502) 2418-9810  
[www.comunicacion.usac.edu.gt](http://www.comunicacion.usac.edu.gt)





Guatemala 4 de abril del 2018

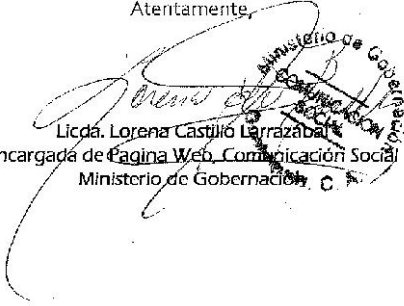
**Mtro. Gustavo Adolfo Moran Portillo**  
**Director Dpto. de Estudios de Postgrado**  
**Universidad de San Carlos de Guatemala**

**Estimado Maestro Moran:**



Tengo el agrado de dirigirme a su persona, con la finalidad de hacer de su conocimiento que el Lic. Roberto Leonel López Ramírez, estudiante de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de Sn Carlos de Guatemala, ha sido admitido para realizar su Anteproyecto y Proyecto de Graduación de Comunicación Virtual en el Ministerio de Gobernación durante el tiempo estipulado.

Agradezco su atención a la presente,

Atentamente,

  
Licda. Lorena Castillo Larrababal  
Encargada de Pagina Web, Comunicación Social  
Ministerio de Gobernación

6a avenida 13-71 zona 1, Ciudad de Guatemala, Teléfono: 2413 8888, [www.mingob.gov.gt](http://www.mingob.gov.gt)

 @mingobguate  
 /mingobguate

[www.guatemala.gov.gt](http://www.guatemala.gov.gt)

Guatemala 28 de junio del 2018

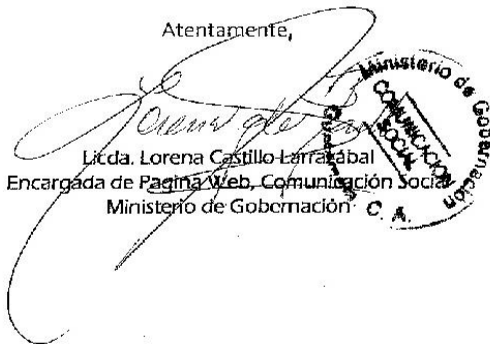
**Licenciado**  
**Roberto Leonel López Ramírez**  
**Estudiante de la Escuela de Ciencias de la Comunicación**  
**Universidad de San Carlos de Guatemala**

**Estimado Licenciado López:**



Tengo el agrado de dirigirme a su persona, con la finalidad de hacer de su conocimiento que damos autorización a la implementación de la estrategia de comunicación virtual, de la unidad de Comunicación Social del Ministerio de Gobernación, y la ejecución de los productos para fortalecer la comunicación interna del Ministerio de Gobernación.

Agradezco su atención a la presente,

Atentamente,

  
Licda. Lorena Castillo-Larragabal  
Encargada de Página Web, Comunicación Social  
Ministerio de Gobernación C. A.

6a avenida 13-71 zona 1, Ciudad de Guatemala, Teléfono: 2413 8888, [www.mingob.gob.gt](http://www.mingob.gob.gt)

 @mingobguate  
 /mingobguate

[www.guatemala.gob.gt](http://www.guatemala.gob.gt)



Universidad de San Carlos de Guatemala  
 Escuela de Ciencias de la Comunicación  
 Departamento de Estudios de Postgrado  
 Maestría en Comunicación Virtual  
 Curso: Proyecto de Graduación  
 Docente: M.A. Iveth Verónica Soto Colchín



**Estudiante:** Roberto Leonel López Ramírez

**Institución:** Unidad de Comunicación Social del Ministerio de Gobernación

**Dirección de la Institución:** 6ª. Avenida 13-71 zona 1

**Nombre del Contacto:** Hilda Mérida Méndez

**Puesto:** Directora de la Unidad Social del Ministerio de Gobernación

**Fecha de Evaluación:** 30 de abril de 2018

La siguiente evaluación tiene como objetivo conocer los beneficios que ha obtenido la institución derivado de la aplicación de la Estrategia de Comunicación Virtual. Se busca identificar mejoras y elementos clave que han ayudado en el proceso. Así también comentarios acerca del desarrollo de la estrategia.

#### I Parte

**Instrucciones:** A continuación aparecen una serie de preguntas relacionadas a la planificación, organización y trabajo que se realizó para la implementación de la estrategia. Marque [X] en la casilla que considere apropiada.

No.	Sobre la planificación	Criterios	
		Sí	No
1	El estudiante comunicó asertivamente la interacción relacionada con la estrategia.	X	
2	El estudiante realizó la presentación de la estrategia a la institución.	X	
3	El estudiante informó a la institución sobre el cronograma de actividades a implementar con la estrategia.	X	
4	Se mantuvieron reuniones relacionadas con la implementación.	X	
5	El estudiante explicó el significado y uso de los productos.	X	

No.	<i>Sobre la organización</i>	Criterios	
		Si	No
1	Se llegó a un acuerdo con la institución sobre las fechas de implementación.	X	
2	La implementación se realizó acorde al cronograma presentado	X	
3	El estudiante mantuvo comunicación directa con los involucrados en la estrategia.	X	
4	Tanto la institución como el estudiante trabajaron en conjunto para realizar la implementación.	X	
5	Considera que el proceso de organización fue ordenado y oportuno para la institución.	X	

No.	<i>Sobre el trabajo</i>	Criterios		
		Si	No	¿Por qué?
1	¿Los productos cumplieron con las expectativas trazadas?	X		Porque los productos implementados respondieron a las expectativas.
2	¿Considera que la contribución a la institución fue positiva?	X		Si fue positiva, ya que era un rubro de la comunicación que no se realizaba.
3	¿La estrategia presentada por el estudiante fue acertada para las necesidades de la institución?	X		Si porque se los colaboradores respondían agradeciendo la información interna, que realizó el estudiante.
4	En un futuro, ¿la institución volvería a participar en este	X		Claro que sí, tomando en cuenta

	tipo de proyectos?			que es necesario informar a los colaboradores del Ministerio de Gobernación.
5	¿El comportamiento del estudiante cumplió sus expectativas?	X		Se preocupó por informar las noticias semanales y servición así como temas importantes del Ministerio.

No.	Sobre el trabajo	Criterios		
		Sí	No	¿Por qué?
1	¿Recomendaría que este tipo de trabajos se realice en otras instituciones?	X		Es necesario que donde no haya este tipo de comunicación, se implemente
2	¿Considera que la experiencia fue positiva para la institución?	X		Vino a llenar un vacío que es de importancia vital para una institución.
3	¿El personal participante de la estrategia mostró satisfacción al obtener los resultados?	X		Siempre estuvo atento a colaborar con el estudiante.
4	¿Observó beneficios a corto plazo derivados de la implementación de la estrategia?	X		Los colaboradores expresaron agradecimiento por la información.

5	¿Los resultados obtenidos promoverán algún tipo de cambio en la comunicación de la institución?	X	Si porque cambiará la opinión acerca de una Unidad de Comunicación Estatal.
---	---	---	---

**II Parte**

**Instrucciones:** A continuación le invitamos a que emita su comentario personal sobre el trabajo del estudiante realizado en la institución relacionado a la Estrategia de Comunicación Virtual.

Desde la presentación de la implementación sugerimos el cambio a lo que el estudiante originalmente había detectado como falencias en la comunicación externa. Nos reunimos con el maestrando López Ramírez que podíamos girar hacia la Comunicación Interna pues observamos que era necesario, detalles y aspectos que el estudiante valoró y se planificó en conjunto con esta servidora cuatro productos. El boletín, el trifoliar, banco de correos electrónicos, y la revista digital, ha sido de mucha ayuda para la Institución de Gobernación y sus dependencias. Nos sentimos agradecidos con el estudiante, además de las personas que han hecho posible la implementación de esta estrategia, que a los primeros boletines emitidos los colaboradores respondieron agradeciendo esta comunicación, pues vino a llenar un espacio que no se tenía.

Atentamente,

  
**Hilda Mérida Méndez**  
 Directora Ejecutiva  
 Comunicación Social  
 Ministerio de Gobernación

# Boletín Acciones Mingob. Número 1



## Nuevas Autopatrullas



El Ministro de Gobernación, Enrique Degenhart, recibió un lote de 70 nuevas autopatrullas y cinco autobuses, que servirán para fortalecer y agilizar la movilidad de los agentes de la Policía Nacional Civil (PNC), en todo el país. La entrega estuvo a cargo del Presidente de la República, Jimmy Morales, durante un acto protocolario realizado en la Plaza de la Constitución, donde se pudo apreciar el nuevo diseño de los vehículos, que obedece al Modelo de Acercamiento Comunitario en el que trabaja la PNC.

Las autopatrullas están pintadas con los colores azul y blanco de la bandera nacional, su valor individual es de Q229 mil 580 y el valor de las 70 es de Q16 millones 070 mil 600. Mientras que los autobuses tienen un valor por unidad de Q826 mil 475, siendo el valor de los cinco Q4 millones 132 mil 375. Esta fue la primera de cuatro entregas que se realizarán durante todo el año, ya que en total serán adquiridas 1 mil 300.

## PNC Fortaleció seguridad en Semana Santa

Sololá. Con un acto protocolario y el recorrido por el campamento ubicado en la Playa Pública de Panajachel, Sololá, el Presidente de la República Jimmy Morales y el Ministro de Gobernación, Enrique Degenhart, inauguraron el inicio del Sistema Nacional de Prevención en Semana Santa (SINAPRESE), con el cual se fortaleció la seguridad de los turistas que se desplazaron por el territorio nacional.

Para garantizar el resguardo se contó con 2 mil autopatrullas para desplazarse de manera preventiva. Además, con 38 torres de control instaladas en los lugares turísticos más visitados. También fueron instalados 155 campamentos y puestos de control y registro. El mismo se inició el 23 de marzo y culminó el 2 de abril de 2018.



## Comando Antisecuestros rescató a dos mujeres



San Marcos. Con la finalidad de preservar la vida y la libertad de los guatemaltecos la Fuerza de Tarea Antisecuestros del Ministerio de Gobernación y el Comando Antisecuestros de la Policía Nacional Civil, se logró la liberalización de dos mujeres que habían sido secuestradas de forma simultánea en el departamento de San Marcos.

Según detallaron las autoridades familiares de ambas mujeres de 18 y 21 años, respectivamente, denunciaron que los delincuentes exigían a cada familia un total de \$5 mil dólares para no atentar contra la vida de las secuestradas. El rescate se logró en el Cantón El Mosquito, zona 3, San Pedro, Sacatepéquez, San Marcos. Por este hecho se capturó a los presuntos secuestradores Marco Tulio Muñoz Patzán, de 34 años, Agustín Barrón Guillén, de 27, de nacionalidad mexicana y Andrea Madeleine Vega Alexander de 21 años, quienes fueron presentados ante juez y que resolvieran su situación legal.

## Capacitan a alumnos en charlas antidrogas

Por instrucciones emanadas desde el despacho ministerial de Gobernación y con el trabajo de los capacitadores de la Subdirección General de Análisis e Información Antinarcótica (SGAIA) desde el dos de enero hasta el 26 de marzo se ha logrado capacitar a 11 mil 730 niños y jóvenes en varios departamentos del país, en charlas antidrogas, dio a conocer Feremka Godínez, Directora de la Escuela Centroamericana de Entrenamiento Canino, (ECEC).

Según dio a conocer Godínez, la finalidad es brindarles los conocimientos necesarios para que la niñez y la juventud conozcan los riesgos y peligros que corren al consumir, poseer, distribuir o vender cualquier tipo de droga, y los riesgos tanto de salud como del aspecto legal puesto que pueden terminar en una celda o peor aún en la muerte. De esta cuenta son 50 los colegios e institutos los capacitados en Quetzaltenango, Suchitepéquez y Escuintla.



## Boletín Acciones Mingob. Número 2



### Cicig apoyará a Mingob en combate a pandillas



El Ministro de Gobernación, Enrique Degenhart Asturias, dio a conocer que la Comisión Internacional Contra la Impunidad en Guatemala (CICIG), apoyará a la Cartera del Interior en la investigación de las estructuras paralelas que puedan estar colaborando con las pandillas, incluso dentro de la Policía Nacional Civil (PNC). "Ayer por la tarde recibimos una respuesta oficial firmada por el Comisionado Velásquez en donde nos confirma que dicho ente si va a colaborar con nosotros en el proceso de las investigaciones en contra del fenómeno criminal de las pandillas. La oportunidad que existe de poder combatir esas estructuras que estimamos pueden estar a nivel de la PNC es importante", indicó.

Degenhart Asturias indicó que el combate frontal a las pandillas ha sido una de las propuestas desde el inicio de su gestión, ya que considera que es uno de los fenómenos delictivos que más afecta a la población.

### Lancha llevaba 810 paquetes de supuesta droga

Como parte de la coordinación del Ministerio de Gobernación y el trabajo conjunto de la Subdirección de Análisis e Información Antinarcótica de la Policía Nacional Civil, la Fuerza Especial Naval, en coordinación con el Ministerio Público lograron la interceptación de una lancha tiburonera en alta mar, que transportaba un total de 810 paquetes de posible droga. Según las autoridades la embarcación es de color blanco, azul y rojo en la cual se lee Blanca Alicia I, con numeración CCP-5836-2017. Los tripulantes de la embarcación fueron identificados como Adalberto de Jesús Dávila Paredes, de 23 años y Juan Antonio Alvarado Alay, de 24, los dos de origen guatemaltecos, Eduard André Marinés Valencia, de 32 años y Elmer Arnoby Moreno García, de 24, ambos de nacionalidad colombiana quienes fueron aprehendidos y acusados de transportar las 15 tulas color negro y 12 multicolor.



### El deporte previene la violencia



Orientado a que la prevención de la violencia y el delito continúe fortaleciéndose, entidades del deporte y el Tercer Viceministerio, firmaron un acuerdo para trabajar en conjunto un programa nacional en donde el instrumento de trabajo sea el deporte para poder llevar la paz, tranquilidad y la seguridad ciudadana a la sociedad guatemalteca, informó el viceministro Axel Romero García. Para el Tercer Viceministro, esto significa un recurso importante porque durante mucho tiempo se ha tratado de impactar en el sector deportivo, porque se reconoce al deporte como un instrumento que mejora la calidad de vida de las personas que se ejercitan en cualquier disciplina, y tiene muchos beneficios.

En primer lugar, aumenta la autoestima porque le genera un desarrollo en su infraestructura física, pero va más allá, en temas de constancia, trabajo en equipo, cumplimiento de metas propias, todo ello hace que tengan mayores factores de protección ante los temas de vulnerabilidad, ante la violencia tanto para ser víctimas como para convertirse en victimarios o involucrarse en hechos delictivos.

### Proceso de depuración en PNC continúa

Cumpliendo con las órdenes expresas de continuar con el proceso de depuración dentro de la institución policial, por parte del Titular de la Cartera del Interior, Enrique Degenhart, fue capturado el agente Ernesto Chiquirín Velásquez, en carretera antigua salida de Escuintla a Palín, acusado de extorsionar a una persona.

Según las investigaciones el 7 de abril ingresó una llamada a las oficinas de la División de Análisis Estratégico de Inspectoría General de la PNC, donde denunciaban a un agente de no fichar a una persona pero a cambio exigía la cantidad de mil quetzales.

Se realizaron las coordinaciones necesarias y se contactó a la víctima y se montó el operativo donde se pudo aprehender de forma flagrante a Chiquirín Velásquez en el momento que tomaba una bolsa de nylon color negra con billetes de cinco, diez quetzales y recortes de papel que simulaban el dinero que había solicitado, por lo que de inmediato fue llevado al juzgado correspondiente del departamento de Escuintla.





## Boletín Acciones Mingob, Número 3



### PNC cumplió con resguardo en centros de votación



Ministero de Gobernación, Enrique Antonio Degenhart Asturias, quien luego de ejercer el sufragio por la Consulta Popular, en el Instituto Nacional Mixto Rafael Aqueche, para resolver el diferendo territorial con Belice, afirmó que se cumplió con la seguridad ciudadana, por medio del despliegue de los agentes de la Policía Nacional Civil (PNC), en los centros de votación.

Respecto a la prohibición de consumir licor, expresó: “Se detuvo a los guatemaltecos que no respetaron la Ley Seca, creo que en función del orden la PNC estuvo en las calles dando el resguardo de la seguridad para todos los centros de votación”, indicó.

El titular de la cartera del interior felicitó además al Tribunal Supremo Electoral por el orden con que se desarrollaron las votaciones.

### Binomio K-9 localiza supuesta droga

Gracias al trabajo del Binomio K-9, de la Subdirección General de Análisis e Información Antinarcoótica (SGAIA) en horas de la noche en el kilómetro 136, en Río Hondo, Zacapa, se detuvo a dos personas quienes transportaban 98 paquetes de supuesta droga.

Según detallaron las autoridades al marcarle el alto al vehículos tipo pick – up color rojo marca Toyota con placas P 914FSF, conducido por Manuel Lisandro López, guatemalteco de 27 años y el copiloto Gilberto Quileb Coc, de 31, se encontró dichos paquetes. Al realizar su trabajo el can de nombre Ciro y su guía lograron detectar los ilícitos y, así determinar qué tipo de sustancia prohibida contenían.



### Rivera dijo que PNC actuó de acuerdo a Ley Pina



El Viceministro de Seguridad, Kamilo Rivera, se reunió con diputados de la bancada Movimiento Reformador, para dar a conocer el actuar policial y las medidas que se tomaron por el amotinamiento de los menores del anexo del Hogar Seguro, ubicado en la Colonia El Maestro, zona 15.

Rivera explicó que tras ser notificados inmediatamente se coordinó para que los agentes llegaran al lugar y actuaran de acuerdo a lo establecido en la Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia (Pina).

El Viceministro también dio a conocer que ya existen coordinaciones interinstitucionales con la Secretaría de Bienes Social para establecer las acciones preventivas adecuadas para este tipo de casos.

### Trabajadores reciben taller sobre manejo de estrés

Colaboradores del Ministerio de Gobernación recibieron el taller “El manejo del estrés, una herramienta práctica”, dirigida por la ingeniera Luz Marina Hernández, apoyado por el Ministro de Gobernación Enrique Degenhart y realizado por la Coordinadora de Salud Integral, de Dirección de Recursos Humanos de la cartera del interior.

La finalidad de las charlas es fomentar una cultura de prevención y brindar herramientas para el control y manejo del estrés, para que sean replicadores de la información en sus casas y centros de trabajo.

El estrés es un estado de cansancio mental provocado por la exigencia de un rendimiento muy superior al normal, suele provocar diversos trastornos físicos y mentales.



## Boletín Acciones Mingob. Número 4



### Dirección de Migración garantiza pasaportes



El Director General de Migración Carlos Emilio Morales, dio a conocer ante la Comisión de Migrantes del Congreso de la República que en este momento se cuenta con suficientes cartillas para satisfacer las demandas de los guatemaltecos tanto adentro como afuera del país. “Adquirimos el compromiso para que a la mayor brevedad estén solventados los problemas y todos los guatemaltecos puedan tener sus cartillas”, comentó Morales.

Impulsan proyecto para pasaportes con dispositivo electrónico  
El Director agregó, que el señor Ministro de Gobernación, Enrique Degenhart está impulsando un proyecto, en el cual el pasaporte contará con un dispositivo electrónico o chip que busca agilizar los trámites que actualmente se realizan y además que reúna mejores condiciones de seguridad para los ciudadanos guatemaltecos.

### Jornada médica en Ixchiguán

Decenas de pobladores del caserío de Tuiquinable, ubicado en la aldea San Antonio, en el municipio de Ixchiguán, San Marcos, son beneficiados con la primera jornada médica interinstitucional del presente año, coordinada por el Ministerio de Gobernación.

Como todos los años la actividad es liderada por el Quinto Viceministerio Antinarcóticos con el apoyo de los agentes policiales de la Subdirección General de Análisis e Información Antinarcótica (SGAIA), de la Policía Nacional Civil. Durante las jornadas se brindará atención médica general, ginecología, pediatría, psicología, prevención de VIH, de cáncer de Cérvix y aunado a estos se estará proporcionando medicamento gratuito.



### Plan Tranquilidad contra hechos delictivos en buses



Más de 150 agentes de distintas Unidades de la Policía Nacional Civil (PNC) desarrollaron bajo indicaciones del Ministro de Gobernación Enrique Antonio Degenhart, el Plan Tranquilidad que se enfoca en prevenir hechos delictivos a usuarios y a pilotos del transporte público que transitan por la Calzada San Juan y Calzada Roosevelt.

En estos operativos se hicieron presentes elementos de las comisarías 11 y 16; así como Gabinete Criminalístico, Lobos Grill, Fuerzas Especiales, División de Protección al Turista, Departamento de Tránsito, Unidad Antinarcótica e Inspectoría General. Pablo Castillo, vocero policial comentó: “En dichos operativos se continúa utilizando el M13 tecnología que permite identificar a las personas rápidamente tanto a los tripulantes y a los pasajeros del servicio urbano y extra urbano para minimizar el riesgo de asaltos a los usuarios”, afirmó Castillo.

### La capital con fuerte incidencia de mujeres menudeando drogas

Bajo instrucciones giradas por el Ministro de Gobernación, Enrique Antonio Degenhart, elementos de la Unidad Antinarcótica de la Policía Nacional han realizado operativos contra el narcomenudeo en varias zonas y departamentos del país, dando como resultado en lo que va del año la captura de 38 mujeres por tenencia de estupefacientes.

La Ciudad de Guatemala en 2017 fueron capturadas 37 mujeres con tenencias de algún estupefaciente, seguido del departamento de Quiché, Santa Rosa, Zacapa y Escuintla.

En 2018 las fuerzas de seguridad han detenido en Ciudad de Guatemala a 24 féminas trasladando o portando marihuana, cocaína entre otros, seguido de Escuintla. Dentro del cuadro de referencia detalla que en 2017 fueron aprehendidas 77 mujeres y en lo que va del 2018 se han detenido a 38, por tenencia de estupefacientes.



## Boletín Acciones Mingob. Número 5



### Inauguran nueva sede policial en Nebaj



El Ministerio de Gobernación dirigido por el Ministro de Gobernación Enrique Antonio Degenhart Asturias, dentro de sus ejes fundamentales está reconocer el esfuerzo de los hombres y mujeres que conforman la noble Policía Nacional Civil, ante esto se inauguró la estación de PNC en el Municipio de Santa María Nebaj, departamento de Quiché, basada en el nuevo modelo arquitectónico.

La estación de este Municipio, Nebaj, tuvo un costo de Q5,240,772.91, que incluye el contrato de la estación, estudios, supervisión y equipamiento.

La construcción de las sedes policiales se financió con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), por medio del Programa de Apoyo al Sector Justicia.

### Se gradúan siete Halcones

Luego de 2 mil 16 horas de capacitación y entrenamiento, los siete agentes de la primera promoción del Comando Halcones, se graduaron, por medio de un acto protocolario realizado en la Laguna Tactic, Barberena, Santa Rosa.

En el acto participó el Quinto Viceministro Antinarcótico, José Olazábal Mendizábal quien indicó que con esto se vienen a fortalecer.

“La capacitación y especialización de los agentes es parte de los planes estratégicos del Ministerio, ya que ésta fuerza es vital para la lucha contra el narcotráfico, es un orgullo contar con estos nuevos elementos” declaró el funcionario. El curso inició el 24 de enero con 15 alumnos, no obstante solo siete lo concluyeron, debido a las exigencias físicas que requieren este tipo de especialidades.



### Guardias del SP se capacitan en tácticas operativas



Con la finalidad de potenciar las capacidades de los guardias del Sistema Penitenciario y por instrucciones precisas del Ministro de Gobernación, Enrique Antonio Degenhart Asturias, 74 elementos que custodian a los privados de libertad culminaron satisfactoriamente la capacitación sobre Tácticas Operativas Penitenciarias.

Según declaraciones de Rudy Esquivel, Vocero del Sistema Penitenciario los guardias culminaron de forma satisfactoria el curso que les da un beneficio adicional en sus labores y destacó que la capacitación fue impartida por instructores de las Fuerzas Especiales de PNC.

En la actualidad con los graduandos suman 495 elementos los que han aprobado el curso los cuales han sido reubicados en las áreas y turnos del Grupo Élite de la institución penitenciaria.

### Honras fúnebres a ex presidente Arzú

Los restos mortales del ex Presidente y alcalde metropolitano, Álvaro Enrique Arzú Irigoyen, fueron trasladados al Palacio Nacional de la Cultura, donde previo de su ingreso se le rindieron los primeros honores de la mañana.

Iniciaron los honores con la banda marcial del ejército quien interpretó la Granadera, luego prosiguió la invocación a Dios, todos los presentes cantaron el himno nacional, posteriormente un minuto de silencio y luego la marcha fúnebre.

Correspondió como manda la Constitución Política del país que el Ministro de Gobernación, Enrique Antonio Degenhart Asturias diera lectura al Acuerdo Gubernativo sobre las Honras Fúnebres que se deben hacer a un ex Presidente de la Nación, declaración en todo el territorio nacional de tres días de duelo, la permanencia a media asta de los Pabellones Nacionales en el Palacio Nacional y en todas las dependencias del Estado.



## Boletín Acciones Mingob. Número 6



### Degenhart: "Homicidios continúan a la baja"



El Ministro de Gobernación, Enrique Degenhart Asturias, dio a conocer que referente a homicidios en el país, estos han ido a la baja, en un 16% aproximadamente. A la fecha se tienen 222 menos, respecto al año 2017.

"Felicitó a la Cúpula Policial por este descenso, porque son ellos quienes han hecho un trabajo extraordinario", dijo el titular de la cartera del interior.

Respecto a los femicidios, afirmó: "Tenemos que informar que en cuanto al número de homicidios de mujeres que iba con una tendencia leve al alza, lo que se ha logrado revertir gracias también al trabajo policial".

Además, Degenhart dijo que esto es derivado de acciones y estrategias concretas, novedosas y distintas, que no se habían realizado en anteriores administraciones.

### Viceministro Juárez participó en foro de ciberseguridad

El Viceministro de Tecnologías de la Información, Gabriel Juárez, participó en el Foro denominado Cyber South School on internet Governance 2018, realizado por la Organización de Estados Americanos (OEA), con el objetivo de promover el debate de la gobernanza en internet entre profesionales de distintas disciplinas y estudiantes de Latinoamérica y el Caribe.

Juárez indicó que es importante garantizar la seguridad de las comunicaciones en línea, así como el uso de las diferentes redes y dio a conocer que entre las amenazas de país que enfrenta Guatemala están el narcotráfico, el tráfico de armas, maras, pandillas y el tráfico de personas.



### Inauguran programa de Servicio Cívico Social



El Presidente de la República, Jimmy Morales, y la Primera Dama en compañía de la secretaria de la Secretaría de Bienestar Social (SBS) y el Viceministro de Prevención, Axel Romero, dieron el banderazo de salida al Programa de Servicio Cívico Social, que este año contará con la participación de 6 mil 134 jóvenes.

Romero dio a conocer que el objetivo del Servicio Cívico es que el Estado de Guatemala debe generar un proceso alternativo al servicio militar, y por ello se organiza el primero, a efecto de que diferentes instituciones que deseen jóvenes dentro de sus instituciones para el desarrollo de un programa conjunto. El único requisito es tener 18 hasta 24 años de edad, y contar con DPI.

### Celebra primer aniversario de Modelo de Gestión Penitenciaria

Con motivo de celebrarse el primer año de apertura del Modelo de Gestión Penitenciaria ubicado en el centro Fraijanes I, las 63 privadas de libertad que cumplen sus respectivas condenas se esmeraron en preparar un certamen de belleza en donde cuatro reclusas compitieron por la corona.

Estas actividades, los proyectos, capacitaciones, talleres que pretenden la reinserción social de las privadas de libertad, apoyados en su totalidad por el titular de la Cartera del Interior, Enrique Degenhart Asturias, quien reconoce la importancia de dicho modelo.

Para Elliot Palma, sub Director de la Dirección General del Sistema Penitenciario, (SP), los avances dentro del centro son muchos, entre ellos el lograr que todas las privadas de libertad estén involucradas en todas las actividades educativas y de readaptación social.



## Boletín Acciones Mingob. Número 7



### Operativos de PNC con cifra histórica en la capital



El trabajo profesional de los elementos de las diferentes comisarías de la Policía Nacional Civil (PNC) que han desarrollado constantes operativos tácticos en las últimas horas, ha dejado como resultado, cero homicidios en la capital.

Estas históricas estadísticas es el resultado de las acciones que se registran en materia de seguridad ciudadana, forman parte del profesionalismo realizado por cada uno de los elementos que conforman las diferentes unidades de la institución policial.

### Binomios K-9 un aliado eficaz contra detección de ilícitos

Con la capacidad de detectar ilícitos hasta en los lugares más inesperados, la unidades caninas en tan solo cuatro meses de este año 2018, llevan detectados un millón 742 mil 751 dólares de dudosa procedencia.

#### Más de 233 kilos detectados

Según la Directora de la ECEC, Feremka Godínez las estadísticas reflejan que hasta la fecha los binomios han logrado localizar e incautar un total de 233 kilos de Cocaína más 2 libras, 2.50 onzas y 30 cápsulas de la misma droga, todo ello en las delegaciones de las Unidades K9 SGAIA Central, en Puerto Quetzal, Aeropuerto La Aurora y en varios operativos donde han participado Unidades K9 de la ECEC-SGAIA-PNC.



### Reconoce labor policial por rescatar a personas retenidas



Un total de 55 agentes de la Policía Nacional Civil (PNC) fueron reconocidos por rescatar a 150 personas que se encontraban retenidas en Santa María Xalapán, Jalapa, el 26 de febrero del presente año.

Este reconocimiento forma parte de las estrategias del Ministro de Gobernación, Enrique Antonio Degenhart Asturias y que van encaminadas a destacar el trabajo policial de proteger y servir a la población guatemalteca, sin importar que en muchas ocasiones pongan en riesgo las suyas.

Los reconocimientos fueron entregados por autoridades de la Comisaría con sede en el departamento de Jalapa, los homenajeados fueron agentes y cinco mandos policiales.

### Celebran a Mamá en su día

Con un abrazo y felicitación el Ministro de Gobernación, Enrique Antonio Degenhart y Viceministro de Seguridad, Kamilo Rivera, convivieron con mujeres que residen con sus hijos menores de 4 años en el Módulo Maternal ubicado en el Centro de Orientación Femenina (COF), en Fraijanes donde las autoridades las motivaron y exhortaron a fortalecer los lazos familiares con valores y amor.

Por su parte el Viceministro Administrativo Manuel Alfonso Castellanos, acompañó en una emotiva tarde de celebración por el día de las madres a las trabajadoras de Planta Central del Ministerio de Gobernación en donde las risas y la música fue el común denominador de la misma, sin faltar un cupe cake acompañado de un delicioso cafecito.



## Trifoliar de servicios, Acciones Mingob (Edición única)



### Dependencias

Dirección de la Policía Nacional Civil  
10a. calle 13-92 zona 1, Guatemala.

Dirección General de Investigación  
Criminal  
-DIGICRI-  
6a avenida 13-71 zona 1

Dirección General del  
Sistema Penitenciario  
7a. calle 10-54 zona 1, Guatemala.

Dirección General de Migración  
6ta Avenida 3-11 zona 4, Guatemala.

Dirección General del Diario de  
Centroamérica y Tipografía Nacional  
18 calle 6-72 zona 1, Guatemala.

Registro de las Personas Jurídicas  
5a. Avenida 10-53 zona 1, Guatemala.

Dirección General de Servicios  
de Seguridad Privada -DIGESSP-  
41 Calle 17-36 zona 8. Guatemala.

Dirección General de Inteligencia Civil  
-DIGICI-



6°. Avenida 13-71 zona 1, Guatemala  
2413-8888  
[www.mingob.gob.gt](http://www.mingob.gob.gt)

¡Al servicio de todos los guatemaltecos!

El Ministerio de Gobernación fue fundado el 26 de abril del año 1839 durante el Gobierno del Doctor Mariano Rivera Paz, inicialmente se le llamó Ministerio de Gobernación, Guerra, Justicia y Negocios Eclesiásticos, siendo hoy día nombrado nada más como Ministerio de Gobernación luego de varios cambios en la legislación que dan soporte a esta cartera.



## Misión

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

## Visión

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

## Valores

- Honestidad
- Integridad
- Compromiso
- Vocación de Servicio

## Objetivo

- Eje de Seguridad
- Eje apoyo al sector Justicia
- Eje Gobernabilidad Democrática
- Eje Adaptación y Fortalecimiento Institucional
- Eje Desarrollo y Actualización Tecnológica

## Organigrama

- Despacho Superior Ministerial
- Viceministerio de Seguridad
- Viceministerio Administrativo
- Viceministerio de la Prevención de la Violencia y el Delito
- Viceministerio de Tecnologías
- Viceministerio Antinarcoóticos

## Servicios

- Centro de Denuncias
- Consulta de Vehículos Robados
- Dirección de Asuntos Jurídicos
- Recursos Humanos
- Registro de las Personas Jurídicas
- Ubicación de Comisarias de PNC
- Verificación de Antecedentes Policiales

## Legislación

Estas son todas las leyes que se rigen dentro del Ministerio de Gobernación.

- Constitución Política de la República de Guatemala.
- Ley de regularización de los Servicios de Seguridad Privada.
- Ley Alba-Keneth.
- Ley Contra la Delincuencia Organizada.
- Ley de Extinción de Dominio.
- Ley de la carrera judicial Guatemala.
- Ley de Orden Público.
- Ley de Tránsito.
- Ley del Organismo Judicial.
- Ley del Régimen Penitenciario Decreto 33-2006.
- Ley del Servicio Cívico.
- Ley Marco del Sistema Nacional de Seguridad.
- Ley Orgánica del Ministerio Público.
- Ley Forestal.
- Reglamento de Tránsito Acuerdo Gubernativo No. 499-97.



Por las actividades de un aniversario más de la Policía Nacional Civil, Marlen Tuchán Lemus fue electa Directora General en reñida elección. Imponen las insignias el Presidente de la República, Vicepresidente, Ministro de Gobernación y Director General de la Institución.



Millonaria erradicación de Amapola en San Marcos **Pag. 2-3**



DIPRONA resguarda la Flora y Fauna **Pag. 2-3**



Unidad K-9 contra el crimen organizado **Pag. 14-15**



## Agenda electrónica

En la implementación de la estrategia en la Unidad de Comunicación Social del Ministerio de Gobernación, se contemplaron la elaboración de cuatro productos, siendo estos: boletines de información semanales, un trifoliar de servicios, una revista digital y una agenda de direcciones de correos electrónicos, que a continuación se detallan:

Abdias Magdiel Muñoz Vasquez	<a href="mailto:amunoz@mingob.gob.gt">amunoz@mingob.gob.gt</a>
Abraham Alberto Fernandez Perez	<a href="mailto:abfernandez@mingob.gob.gt">abfernandez@mingob.gob.gt</a>
Adela Lopez	<a href="mailto:alopez@mingob.gob.gt">alopez@mingob.gob.gt</a>
Agenda Mingob	<a href="mailto:agenda@mingob.gob.gt">agenda@mingob.gob.gt</a>
Alba Isabel Sandoval Soto	<a href="mailto:asandoval@mingob.gob.gt">asandoval@mingob.gob.gt</a>
Alejandra Reyes	<a href="mailto:mreyes@mingob.gob.gt">mreyes@mingob.gob.gt</a>
ALEX HAROLDO MARROQUIN GONZALEZ	<a href="mailto:ahmarroquin@mingob.gob.gt">ahmarroquin@mingob.gob.gt</a>
Alicia Maria Gonzalez Ramos	<a href="mailto:agonzalez@mingob.gob.gt">agonzalez@mingob.gob.gt</a>
Alma Andrea Fernandez Martinez	<a href="mailto:aafernandez@mingob.gob.gt">aafernandez@mingob.gob.gt</a>
Alma Veronica Flores Gonzalez	<a href="mailto:avflores@mingob.gob.gt">avflores@mingob.gob.gt</a>
alvaro daniel velasquez pineda	<a href="mailto:advelasquez@mingob.gob.gt">advelasquez@mingob.gob.gt</a>
Alvaro Guillermo Aldana Paiz	<a href="mailto:aaldana@mingob.gob.gt">aaldana@mingob.gob.gt</a>
America Estrada Flores	<a href="mailto:aestrada@mingob.gob.gt">aestrada@mingob.gob.gt</a>
America Turcios Marroquin	<a href="mailto:aturcios@mingob.gob.gt">aturcios@mingob.gob.gt</a>
ana cristina garcia mayen	<a href="mailto:acgarcia@mingob.gob.gt">acgarcia@mingob.gob.gt</a>
Ana Gabriela Arriaza Montt	<a href="mailto:agarriaza@mingob.gob.gt">agarriaza@mingob.gob.gt</a>
Ana Guadalupe Zacarias Estupe	<a href="mailto:azacarias@mingob.gob.gt">azacarias@mingob.gob.gt</a>
Ana Isabel Pineda Herrera	<a href="mailto:aipineda@mingob.gob.gt">aipineda@mingob.gob.gt</a>
Ana Lilian Velasquez Suchite	<a href="mailto:avelasquez@mingob.gob.gt">avelasquez@mingob.gob.gt</a>
Ana Lorena Zelada Jimenez	<a href="mailto:azelada@mingob.gob.gt">azelada@mingob.gob.gt</a>
Ana Lucia Bonilla Castillo	<a href="mailto:abonilla@mingob.gob.gt">abonilla@mingob.gob.gt</a>
Ana María Bolaños	<a href="mailto:abolanos@mingob.gob.gt">abolanos@mingob.gob.gt</a>
Ana Rebeca Bustamante Gonzalez	<a href="mailto:rbustamante@mingob.gob.gt">rbustamante@mingob.gob.gt</a>
Ana Regina Juarez Gonzalez	<a href="mailto:ajuaraz@mingob.gob.gt">ajuaraz@mingob.gob.gt</a>
Ana Valeria Rios Morales	<a href="mailto:arios@mingob.gob.gt">arios@mingob.gob.gt</a>
Anahi Rosa Rios Hayashi	<a href="mailto:arrios@mingob.gob.gt">arrios@mingob.gob.gt</a>
Andrea Estefania Castro Vasquez	<a href="mailto:aecastro@mingob.gob.gt">aecastro@mingob.gob.gt</a>
Andrea Michaela Rodriguez Campos	<a href="mailto:arodriguez@mingob.gob.gt">arodriguez@mingob.gob.gt</a>
Andrea Mishell Merino Avila	<a href="mailto:amerino@mingob.gob.gt">amerino@mingob.gob.gt</a>
Andy Jeferson Avalos Villatoro	<a href="mailto:aavalos@mingob.gob.gt">aavalos@mingob.gob.gt</a>
angelica maria pineda herrera	<a href="mailto:amherrera@mingob.gob.gt">amherrera@mingob.gob.gt</a>
Angelica María Hernández Medina de Pimentel	<a href="mailto:amhernandez@mingob.gob.gt">amhernandez@mingob.gob.gt</a>
Anibal Domiguez	<a href="mailto:halcones.fiaat@mingob.gob.gt">halcones.fiaat@mingob.gob.gt</a>
Ann Jenny Castellanos Jimenez	<a href="mailto:ajcastellanos@mingob.gob.gt">ajcastellanos@mingob.gob.gt</a>
Anner Adolfo Oliveros Rivera	<a href="mailto:aoliveros@mingob.gob.gt">aoliveros@mingob.gob.gt</a>
Anner Adolfo Oliveros Rivera	<a href="mailto:asesorformu1@mingob.gob.gt">asesorformu1@mingob.gob.gt</a>
Arturo Eduardo Rodas Corado	<a href="mailto:aerodas@mingob.gob.gt">aerodas@mingob.gob.gt</a>
Astrid Maria Zelaya Piril	<a href="mailto:azelaya@mingob.gob.gt">azelaya@mingob.gob.gt</a>
Astrid Siomara Castañeda Izaguirre	<a href="mailto:acastaneda@mingob.gob.gt">acastaneda@mingob.gob.gt</a>
Axel Manuel Alejandro Romero García	<a href="mailto:aromero@mingob.gob.gt">aromero@mingob.gob.gt</a>
Barbara Bustamante Castillo	<a href="mailto:bbcastillo@mingob.gob.gt">bbcastillo@mingob.gob.gt</a>
Barbara Jeannette Quiñonez Cano	<a href="mailto:bquinonez@mingob.gob.gt">bquinonez@mingob.gob.gt</a>
Beatriz Carolina Alonzo Alarcon	<a href="mailto:calonzo@mingob.gob.gt">calonzo@mingob.gob.gt</a>

Blanca Lidia Muñoz Alvarado	<a href="mailto:blmunoz@mingob.gob.gt">blmunoz@mingob.gob.gt</a>
Brenda Cirila Chiquito Valenzuela	<a href="mailto:bchiquito@mingob.gob.gt">bchiquito@mingob.gob.gt</a>
Brenda Elizabeth Cantoral Aguirre	<a href="mailto:becantoral@mingob.gob.gt">becantoral@mingob.gob.gt</a>
Brenda Leticia coy chic	<a href="mailto:blcoy@mingob.gob.gt">blcoy@mingob.gob.gt</a>
BRENDA MARIA GARCIA QUEME	<a href="mailto:bmgarcia@mingob.gob.gt">bmgarcia@mingob.gob.gt</a>
Brenda Maribel Munoz Aquino	<a href="mailto:bmmunoz@mingob.gob.gt">bmmunoz@mingob.gob.gt</a>
Brenda Muñoz	<a href="mailto:bmunoz@mingob.gob.gt">bmunoz@mingob.gob.gt</a>
Byron Alfredo Galindo Arauz	<a href="mailto:bgalindo@mingob.gob.gt">bgalindo@mingob.gob.gt</a>
Byron Ricardo Mazariegos Marroquín	<a href="mailto:bmazariegos@mingob.gob.gt">bmazariegos@mingob.gob.gt</a>
Carlos David Ovando Ismatul	<a href="mailto:covando@mingob.gob.gt">covando@mingob.gob.gt</a>
Carlos Emilio Morales Cancino	<a href="mailto:cemorales@mingob.gob.gt">cemorales@mingob.gob.gt</a>
Carlos García2	<a href="mailto:carlgarcia@mingob.gob.gt">carlgarcia@mingob.gob.gt</a>
Carlos Humberto Gomez Barco	<a href="mailto:cbarco@mingob.gob.gt">cbarco@mingob.gob.gt</a>
Carlos Neftaly Sosa Matta	<a href="mailto:csosa@mingob.gob.gt">csosa@mingob.gob.gt</a>
Carlos Rafael Ceballos Villeda	<a href="mailto:cceballos@mingob.gob.gt">cceballos@mingob.gob.gt</a>
Carlos Renato Villeda Hernandez	<a href="mailto:cvillea@mingob.gob.gt">cvillea@mingob.gob.gt</a>
Carmen Nohelia Sotz Curruchiche	<a href="mailto:csotz@mingob.gob.gt">csotz@mingob.gob.gt</a>
Cesar Augusto Ramirez Castellanos	<a href="mailto:cramirez@mingob.gob.gt">cramirez@mingob.gob.gt</a>
Cesar Leonel Estrada Cordero	<a href="mailto:cestrada@mingob.gob.gt">cestrada@mingob.gob.gt</a>
Charlie Guzmán	<a href="mailto:cdeleon@mingob.gob.gt">cdeleon@mingob.gob.gt</a>
chis mingob	<a href="mailto:chis@mingob.gob.gt">chis@mingob.gob.gt</a>
Christian Estuardo Pineda Valenzuela	<a href="mailto:cepineda@mingob.gob.gt">cepineda@mingob.gob.gt</a>
Cindy Paola Woc Rodriguez	<a href="mailto:cwoc@mingob.gob.gt">cwoc@mingob.gob.gt</a>
Cinthia Lizeth Polanco Samayoa	<a href="mailto:cpolanco@mingob.gob.gt">cpolanco@mingob.gob.gt</a>
Clariza Yazury Perez Gomez	<a href="mailto:cperez@mingob.gob.gt">cperez@mingob.gob.gt</a>
Claudia Catherine Castellanos de León	<a href="mailto:ccastellanos@mingob.gob.gt">ccastellanos@mingob.gob.gt</a>
claudia corina estrada fuentes	<a href="mailto:ccestrada@mingob.gob.gt">ccestrada@mingob.gob.gt</a>
Claudia Cristina Marmol Pacheco	<a href="mailto:cmarmol@mingob.gob.gt">cmarmol@mingob.gob.gt</a>
Claudia Elizabeth Pozuelos Recinos	<a href="mailto:cpozuelos@mingob.gob.gt">cpozuelos@mingob.gob.gt</a>
Claudia Maria Guzmán Muñoz Guzmán Muñoz	<a href="mailto:cmguzman@mingob.gob.gt">cmguzman@mingob.gob.gt</a>
Cristina Elena Álvarez Aguirre	<a href="mailto:cealvarez@mingob.gob.gt">cealvarez@mingob.gob.gt</a>
Cristyan Estuardo Betancourt Ayala	<a href="mailto:cbetancourt@mingob.gob.gt">cbetancourt@mingob.gob.gt</a>
Daniel Rolando Sanchez Jaco	<a href="mailto:drsanchez@mingob.gob.gt">drsanchez@mingob.gob.gt</a>
DARIO BAUTISTA PEREZ	<a href="mailto:dbautista@mingob.gob.gt">dbautista@mingob.gob.gt</a>
David Alberto Juarez Aldana	<a href="mailto:djuarez@mingob.gob.gt">djuarez@mingob.gob.gt</a>
David Arnulfo Antillon Del Cid	<a href="mailto:daantillon@mingob.gob.gt">daantillon@mingob.gob.gt</a>
David Enrique Aguilar Gaitan	<a href="mailto:deaguilar@mingob.gob.gt">deaguilar@mingob.gob.gt</a>
David Enrique Argueta Juarez	<a href="mailto:darqueta@mingob.gob.gt">darqueta@mingob.gob.gt</a>
David Jose Rene Sotoj Loarca	<a href="mailto:djsotoj@mingob.gob.gt">djsotoj@mingob.gob.gt</a>
Delfina Isabel Mayén Ortiz	<a href="mailto:dmayen@mingob.gob.gt">dmayen@mingob.gob.gt</a>
Delmy Dolores Monzon Lemus	<a href="mailto:dmonzon@mingob.gob.gt">dmonzon@mingob.gob.gt</a>
Deyvin René Carrillo López	<a href="mailto:dcarrillo@mingob.gob.gt">dcarrillo@mingob.gob.gt</a>
Diana Patricia Veliz Conde	<a href="mailto:dveliz@mingob.gob.gt">dveliz@mingob.gob.gt</a>
Diana Victoria Thommel Sierra	<a href="mailto:dvthommel@mingob.gob.gt">dvthommel@mingob.gob.gt</a>
Dirección Ejecutiva Unesa	<a href="mailto:direccionejecutivaunesa@mingob.gob.gt">direccionejecutivaunesa@mingob.gob.gt</a>
Donald González Díaz	<a href="mailto:dgonzalez@mingob.gob.gt">dgonzalez@mingob.gob.gt</a>
Donaldo Bladimiro Ochoa Díaz	<a href="mailto:dochoa@mingob.gob.gt">dochoa@mingob.gob.gt</a>
Dora Patricia Garcia de Arriola	<a href="mailto:dgarcia@mingob.gob.gt">dgarcia@mingob.gob.gt</a>
Doris Violeta Bardales Cano	<a href="mailto:dbardales@mingob.gob.gt">dbardales@mingob.gob.gt</a>
Douglas Chacón Sandi	<a href="mailto:asesorministro@mingob.gob.gt">asesorministro@mingob.gob.gt</a>
Dulce Emilia María Meléndez Moreira	<a href="mailto:dmelendez@mingob.gob.gt">dmelendez@mingob.gob.gt</a>

Dylia Judith Muñoz cardona	<a href="mailto:djmunoz@mingob.gob.gt">djmunoz@mingob.gob.gt</a>
Ebano Argelio Figueroa Ravanales	<a href="mailto:efigueroa@mingob.gob.gt">efigueroa@mingob.gob.gt</a>
Eddi Marco Quiroa Reyes	<a href="mailto:equiroa@mingob.gob.gt">equiroa@mingob.gob.gt</a>
"Edgar A. Ramirez R."	<a href="mailto:earamirez@mingob.gob.gt">earamirez@mingob.gob.gt</a>
Edgar Daniel Samayoa González	<a href="mailto:edsamayoa@mingob.gob.gt">edsamayoa@mingob.gob.gt</a>
Edgar Estuardo Melchor Solorzano	<a href="mailto:eemelchor@mingob.gob.gt">eemelchor@mingob.gob.gt</a>
Edgar Leonel Alvarez Quisquinay	<a href="mailto:edgar.alvarez@mingob.gob.gt">edgar.alvarez@mingob.gob.gt</a>
edgar noe paiz veliz	<a href="mailto:epaiz@mingob.gob.gt">epaiz@mingob.gob.gt</a>
Edgar Obdulio De La Rosa Estrada	<a href="mailto:eodelarosa@mingob.gob.gt">eodelarosa@mingob.gob.gt</a>
Edgar Rolando Bran Giron	<a href="mailto:ebran@mingob.gob.gt">ebran@mingob.gob.gt</a>
Edgar Rolando Castellanos Vielman	<a href="mailto:ecastellanos@mingob.gob.gt">ecastellanos@mingob.gob.gt</a>
Edi Byron Juarez Prera	<a href="mailto:ebjuarez@mingob.gob.gt">ebjuarez@mingob.gob.gt</a>
Elba Deyanira Garcia Trigueros	<a href="mailto:edgarcia@mingob.gob.gt">edgarcia@mingob.gob.gt</a>
Elder Antonio Gonzalez Colocho	<a href="mailto:elgonzalez@mingob.gob.gt">elgonzalez@mingob.gob.gt</a>
Elfa Ismari Tobar Lucero	<a href="mailto:eitobar@mingob.gob.gt">eitobar@mingob.gob.gt</a>
ELIDA ORALIA ALBIZURIZ ZAMORA	<a href="mailto:eoalbizuriz@mingob.gob.gt">eoalbizuriz@mingob.gob.gt</a>
Elio Alejandro Quex Campaneros	<a href="mailto:equex@mingob.gob.gt">equex@mingob.gob.gt</a>
Elizabeth Jannet Mansilla Marroquin	<a href="mailto:emansilla@mingob.gob.gt">emansilla@mingob.gob.gt</a>
Elmer Antonio Sosa Guas	<a href="mailto:easosa@mingob.gob.gt">easosa@mingob.gob.gt</a>
Elsa Gloria Conde Ramos	<a href="mailto:econde@mingob.gob.gt">econde@mingob.gob.gt</a>
Elva Cristina Tello Gomez	<a href="mailto:ectello@mingob.gob.gt">ectello@mingob.gob.gt</a>
Emilia Berenice de León	<a href="mailto:edeleon@mingob.gob.gt">edeleon@mingob.gob.gt</a>
Emma Gabriela Luna López	<a href="mailto:gluna@mingob.gob.gt">gluna@mingob.gob.gt</a>
Enma Yanet Montufar y Montufar	<a href="mailto:emontufar@mingob.gob.gt">emontufar@mingob.gob.gt</a>
Erick Alberto Palma Reyes	<a href="mailto:eapalma@mingob.gob.gt">eapalma@mingob.gob.gt</a>
Erick Alberto Perez Morales	<a href="mailto:eperez@mingob.gob.gt">eperez@mingob.gob.gt</a>
Erick Alberto Quevedo Alay	<a href="mailto:equevedo@mingob.gob.gt">equevedo@mingob.gob.gt</a>
Erick Antonio Quinonez Perez	<a href="mailto:eaquinonez@mingob.gob.gt">eaquinonez@mingob.gob.gt</a>
Erick German Reyes Cordova	<a href="mailto:ereyes@mingob.gob.gt">ereyes@mingob.gob.gt</a>
Erick Giovanni Castillo Perez	<a href="mailto:gcastillo@mingob.gob.gt">gcastillo@mingob.gob.gt</a>
Ericka Judith Moreno Yax	<a href="mailto:ejmoreno@mingob.gob.gt">ejmoreno@mingob.gob.gt</a>
Ericka Surama Gaitan Lima	<a href="mailto:esgaitan@mingob.gob.gt">esgaitan@mingob.gob.gt</a>
Erickston Giovanni Alvarado	<a href="mailto:egalvarado@mingob.gob.gt">egalvarado@mingob.gob.gt</a>
Erik Estuardo Pivaral Aguilar	<a href="mailto:epivaral@mingob.gob.gt">epivaral@mingob.gob.gt</a>
Ernesto Gonzalez Guerra	<a href="mailto:egonzalez@mingob.gob.gt">egonzalez@mingob.gob.gt</a>
escribaniade gobierno	<a href="mailto:escribaniadegobierno@mingob.gob.gt">escribaniadegobierno@mingob.gob.gt</a>
Estibalis Nohemi Morales Garcia	<a href="mailto:enmorales@mingob.gob.gt">enmorales@mingob.gob.gt</a>
Etel Granados	<a href="mailto:inforrh@mingob.gob.gt">inforrh@mingob.gob.gt</a>
Etel Sabrina Granados Jiménez	<a href="mailto:egranados@mingob.gob.gt">egranados@mingob.gob.gt</a>
Eugenia Leticia Saravia de Tejada	<a href="mailto:esaravia@mingob.gob.gt">esaravia@mingob.gob.gt</a>
Eunice del Milagro Mendizabal Villagran	<a href="mailto:emendizabal@mingob.gob.gt">emendizabal@mingob.gob.gt</a>
Evelyn Alejandra Gomez Escobar	<a href="mailto:egomez@mingob.gob.gt">egomez@mingob.gob.gt</a>
Evelyn Roxana Matta Catañeda	<a href="mailto:ematta@mingob.gob.gt">ematta@mingob.gob.gt</a>
Fabiola de Leon	<a href="mailto:despachomingob@mingob.gob.gt">despachomingob@mingob.gob.gt</a>
Fabiola Jeannette De Leon Castillo	<a href="mailto:fdeleon@mingob.gob.gt">fdeleon@mingob.gob.gt</a>
Flora Raquel Garrido Juarez	<a href="mailto:frgarrido@mingob.gob.gt">frgarrido@mingob.gob.gt</a>
fotografia cs	<a href="mailto:fotografiacs@mingob.gob.gt">fotografiacs@mingob.gob.gt</a>
Francisco Castillo Magariño	<a href="mailto:jfcastillo@mingob.gob.gt">jfcastillo@mingob.gob.gt</a>
FRANCISCO ROBERTO ORELLANA ROBLES	<a href="mailto:frorellana@mingob.gob.gt">frorellana@mingob.gob.gt</a>
Gabriela Alejandra Galvez Castro	<a href="mailto:ggalvez@mingob.gob.gt">ggalvez@mingob.gob.gt</a>
Gerardo Antonio Alvarez Ramirez	<a href="mailto:galvarez@mingob.gob.gt">galvarez@mingob.gob.gt</a>

German Antonio Galicia Castellanos	<a href="mailto:ggalicia@mingob.gob.gt">ggalicia@mingob.gob.gt</a>
German Arnulfo Melendez Moreira	<a href="mailto:gmelendez@mingob.gob.gt">gmelendez@mingob.gob.gt</a>
Gerson Humberto Mendez Hernandez	<a href="mailto:gmendez@mingob.gob.gt">gmendez@mingob.gob.gt</a>
Gilmar Haroldo Lutin Jacobo	<a href="mailto:glutin@mingob.gob.gt">glutin@mingob.gob.gt</a>
Gladis Amparo Chavarria Lemus	<a href="mailto:gchavarria@mingob.gob.gt">gchavarria@mingob.gob.gt</a>
Gladys Carolina Rodas Colindres	<a href="mailto:asistentediplan@mingob.gob.gt">asistentediplan@mingob.gob.gt</a>
gladys janeth rodriguez rodriguez	<a href="mailto:grodriguez@mingob.gob.gt">grodriguez@mingob.gob.gt</a>
Glendy Amarilis Urrutia Lima	<a href="mailto:gaurrutia@mingob.gob.gt">gaurrutia@mingob.gob.gt</a>
Glendy Isabel Girón Plata	<a href="mailto:ggiron@mingob.gob.gt">ggiron@mingob.gob.gt</a>
Gloria Estela Vasquez Suchite de Calderón	<a href="mailto:evasquez@mingob.gob.gt">evasquez@mingob.gob.gt</a>
gloria ester escobar morales	<a href="mailto:geescobar@mingob.gob.gt">geescobar@mingob.gob.gt</a>
Guisela Idania Urrutia Pineda	<a href="mailto:gurrutia@mingob.gob.gt">gurrutia@mingob.gob.gt</a>
Gustavo Adolfo Higueros Mendizabal	<a href="mailto:ghigueros@mingob.gob.gt">ghigueros@mingob.gob.gt</a>
Gustavo Adolfo Monzon	<a href="mailto:gmonzon@mingob.gob.gt">gmonzon@mingob.gob.gt</a>
GUSTAVO ADOLFO SUAREZ BENDFELDT	<a href="mailto:gasuarez@mingob.gob.gt">gasuarez@mingob.gob.gt</a>
Gustavo Aspuac Apxuac	<a href="mailto:gaspuac@mingob.gob.gt">gaspuac@mingob.gob.gt</a>
Hector Eduardo Arteaga Arauz	<a href="mailto:hearteaga@mingob.gob.gt">hearteaga@mingob.gob.gt</a>
Hector Oswaldo Guerrero Franco	<a href="mailto:hguerrero@mingob.gob.gt">hguerrero@mingob.gob.gt</a>
Héctor Mauricio López Bonilla	<a href="mailto:mlbonilla@mingob.gob.gt">mlbonilla@mingob.gob.gt</a>
Helen Raquel Hernández	<a href="mailto:hhernandez@mingob.gob.gt">hhernandez@mingob.gob.gt</a>
Helen Samara Torres España	<a href="mailto:hstorres@mingob.gob.gt">hstorres@mingob.gob.gt</a>
Henry Boanerges Melgar Diaz	<a href="mailto:hmelgar@mingob.gob.gt">hmelgar@mingob.gob.gt</a>
Henry Haroldo Salvatierra Piedrasanta	<a href="mailto:hhsalvatierra@mingob.gob.gt">hhsalvatierra@mingob.gob.gt</a>
Herla Lizeth Castañeda Lima	<a href="mailto:lcastaneda@mingob.gob.gt">lcastaneda@mingob.gob.gt</a>
Hernan Alexander Chirix	<a href="mailto:hchirix@mingob.gob.gt">hchirix@mingob.gob.gt</a>
Hersson Alexis Anderson Pereira	<a href="mailto:handerson@mingob.gob.gt">handerson@mingob.gob.gt</a>
Hersson Omar Morales Ruano	<a href="mailto:homorales@mingob.gob.gt">homorales@mingob.gob.gt</a>
Heydi Marleny Vargas Figueroa	<a href="mailto:hvargas@mingob.gob.gt">hvargas@mingob.gob.gt</a>
Hugo Fernando Toledo Giron	<a href="mailto:hftoledo@mingob.gob.gt">hftoledo@mingob.gob.gt</a>
Hugo Roberto Molina Ciraiz	<a href="mailto:hmolina@mingob.gob.gt">hmolina@mingob.gob.gt</a>
Hugo Rolando Chajon Camey	<a href="mailto:hchajon@mingob.gob.gt">hchajon@mingob.gob.gt</a>
Información UDAI	<a href="mailto:infoudai@mingob.gob.gt">infoudai@mingob.gob.gt</a>
ingrid ibeth ortiz locon	<a href="mailto:iortiz@mingob.gob.gt">iortiz@mingob.gob.gt</a>
Ingrid Jaqueline Chávez del Cid	<a href="mailto:ichavez@mingob.gob.gt">ichavez@mingob.gob.gt</a>
Ingrid Jhoanna Castillo Rivera	<a href="mailto:icastillo@mingob.gob.gt">icastillo@mingob.gob.gt</a>
Ingrid Mariella Ajiataz Rocha	<a href="mailto:iajiataz@mingob.gob.gt">iajiataz@mingob.gob.gt</a>
Iris Amanda Ruiz Paz	<a href="mailto:iruiz@mingob.gob.gt">iruiz@mingob.gob.gt</a>
Iris Amanda Ruiz Paz	<a href="mailto:rrhhunesa@mingob.gob.gt">rrhhunesa@mingob.gob.gt</a>
Irwin Vasquez	<a href="mailto:ivasquez@mingob.gob.gt">ivasquez@mingob.gob.gt</a>
Isabel Miranda Portillo de Blanco	<a href="mailto:imiranda@mingob.gob.gt">imiranda@mingob.gob.gt</a>
ismeny palma monzon	<a href="mailto:ipalma@mingob.gob.gt">ipalma@mingob.gob.gt</a>
Israel Antonio Santizo Santizo	<a href="mailto:isantizo@mingob.gob.gt">isantizo@mingob.gob.gt</a>
Jackeline Anabella Patal Chilin	<a href="mailto:jpatal@mingob.gob.gt">jpatal@mingob.gob.gt</a>
Jaime Factor Gomez Pellecer	<a href="mailto:jfgomez@mingob.gob.gt">jfgomez@mingob.gob.gt</a>
Jaime Humberto Velasquez Morales	<a href="mailto:jhvelasquez@mingob.gob.gt">jhvelasquez@mingob.gob.gt</a>
Jaime Marroquin Lemus	<a href="mailto:jmarroquin@mingob.gob.gt">jmarroquin@mingob.gob.gt</a>
Jeniffer Lucia Donis Lopez	<a href="mailto:jdonis@mingob.gob.gt">jdonis@mingob.gob.gt</a>
Jennifer Paola Higueros	<a href="mailto:jhigueros@mingob.gob.gt">jhigueros@mingob.gob.gt</a>
Jennifer Patricia Consuegra Flores	<a href="mailto:jconsuegra@mingob.gob.gt">jconsuegra@mingob.gob.gt</a>
Jennifer Jeannette Arriaza Garcia	<a href="mailto:jarriaza@mingob.gob.gt">jarriaza@mingob.gob.gt</a>
Jenny Paola Lemus Temú	<a href="mailto:jlemus@mingob.gob.gt">jlemus@mingob.gob.gt</a>

Jessica Liseth Gómez	<a href="mailto:ilgomez@mingob.gob.gt">ilgomez@mingob.gob.gt</a>
Jessica Lizbeth Flores Marroquin	<a href="mailto:ilflores@mingob.gob.gt">ilflores@mingob.gob.gt</a>
JESUS OSBERTO RAMIREZ BONILLA	<a href="mailto:joramirez@mingob.gob.gt">joramirez@mingob.gob.gt</a>
Jhenny Danissa Orozco Pinto	<a href="mailto:idorozco@mingob.gob.gt">idorozco@mingob.gob.gt</a>
Johana Esmeralda Ramos Castillo	<a href="mailto:jeramos@mingob.gob.gt">jeramos@mingob.gob.gt</a>
Jorge Antonio Morales Colindres	<a href="mailto:jmorales@mingob.gob.gt">jmorales@mingob.gob.gt</a>
Jorge Antonio Ubeda Herrera	<a href="mailto:jubeda@mingob.gob.gt">jubeda@mingob.gob.gt</a>
Jorge Benjamin Herrera Martinez	<a href="mailto:jherrerera@mingob.gob.gt">jherrerera@mingob.gob.gt</a>
Jorge Humberto De Leon Castillo	<a href="mailto:jhdeleon@mingob.gob.gt">jhdeleon@mingob.gob.gt</a>
Jorge Isaac Davila Morales	<a href="mailto:jdavila@mingob.gob.gt">jdavila@mingob.gob.gt</a>
Jorge Javier Juarez Cabrera	<a href="mailto:jojuarez@mingob.gob.gt">jojuarez@mingob.gob.gt</a>
Jorge Jose Vizcaíno Maldonado	<a href="mailto:jvizcaino@mingob.gob.gt">jvizcaino@mingob.gob.gt</a>
Jorge Juan Carlos Morataya Natareno	<a href="mailto:jmorataya@mingob.gob.gt">jmorataya@mingob.gob.gt</a>
Jorge Luis Hernandez Rivas	<a href="mailto:jhernandez@mingob.gob.gt">jhernandez@mingob.gob.gt</a>
Jorge Mario Avila Herrera	<a href="mailto:javila@mingob.gob.gt">javila@mingob.gob.gt</a>
Jorge Mario Recinos Hernández	<a href="mailto:jmrecinos@mingob.gob.gt">jmrecinos@mingob.gob.gt</a>
Jorge Rolando Echeverria Roldán	<a href="mailto:jecheverria@mingob.gob.gt">jecheverria@mingob.gob.gt</a>
JOSE ANTONIO LOPEZ ROJAS	<a href="mailto:jalrojas@mingob.gob.gt">jalrojas@mingob.gob.gt</a>
Jose Antonio Reyes Rivera	<a href="mailto:jrivera@mingob.gob.gt">jrivera@mingob.gob.gt</a>
Jose David Rodriguez Lam	<a href="mailto:jdrodriguez1@mingob.gob.gt">jdrodriguez1@mingob.gob.gt</a>
Jose Emilio López Villagrán	<a href="mailto:jelopez@mingob.gob.gt">jelopez@mingob.gob.gt</a>
Jose Luis Montufar Barillas	<a href="mailto:jlmontufar@mingob.gob.gt">jlmontufar@mingob.gob.gt</a>
Jose Maria Macario de la Rosa	<a href="mailto:jmacario@mingob.gob.gt">jmacario@mingob.gob.gt</a>
Jose Pablo Rivera	<a href="mailto:jprivera@mingob.gob.gt">jprivera@mingob.gob.gt</a>
Jose Roberto Contreras Lemus	<a href="mailto:jrcontreras@mingob.gob.gt">jrcontreras@mingob.gob.gt</a>
Jose Rodolfo Cordon Berrios	<a href="mailto:jcordon@mingob.gob.gt">jcordon@mingob.gob.gt</a>
jose ronni bajxac bach	<a href="mailto:jbajxac@mingob.gob.gt">jbajxac@mingob.gob.gt</a>
José Estuardo Juarez Rodas	<a href="mailto:jjuarez@mingob.gob.gt">jjuarez@mingob.gob.gt</a>
José Ezequiel Zeceña Flores	<a href="mailto:jzecena@mingob.gob.gt">jzecena@mingob.gob.gt</a>
José Felix Rivas	<a href="mailto:jfrivas@mingob.gob.gt">jfrivas@mingob.gob.gt</a>
José Fernando Paiz Prem	<a href="mailto:jpaiz@mingob.gob.gt">jpaiz@mingob.gob.gt</a>
José Hugo Valle Alegria	<a href="mailto:jvalle@mingob.gob.gt">jvalle@mingob.gob.gt</a>
José Luis Rojas Rivera	<a href="mailto:jrojas@mingob.gob.gt">jrojas@mingob.gob.gt</a>
José Mynor Eduardo Ruiz Jordán	<a href="mailto:jruiz@mingob.gob.gt">jruiz@mingob.gob.gt</a>
José Rigoberto Chacón Castañeda	<a href="mailto:rchacon@mingob.gob.gt">rchacon@mingob.gob.gt</a>
josé ronaldo portillo salazar	<a href="mailto:jportillo@mingob.gob.gt">jportillo@mingob.gob.gt</a>
Juan Adriel Orozco Mejía	<a href="mailto:jaorozco@mingob.gob.gt">jaorozco@mingob.gob.gt</a>
Juan Carlos Castillo y Castillo	<a href="mailto:jccastillo@mingob.gob.gt">jccastillo@mingob.gob.gt</a>
Juan Carlos Reyes Piedrasanta	<a href="mailto:jreyes@mingob.gob.gt">jreyes@mingob.gob.gt</a>
Juan Fernando Velásquez Arena	<a href="mailto:jvelasquez@mingob.gob.gt">jvelasquez@mingob.gob.gt</a>
Juan Gabriel Daniel Aceituno	<a href="mailto:gaceituno@mingob.gob.gt">gaceituno@mingob.gob.gt</a>
Juan Mario Hildebrand Cervantes Alvarez	<a href="mailto:jmcervantes@mingob.gob.gt">jmcervantes@mingob.gob.gt</a>
Juan Pablo Ariza Gonzalez	<a href="mailto:jariza@mingob.gob.gt">jariza@mingob.gob.gt</a>
Juan Ramon Solorzano Henkle	<a href="mailto:jsolorzano@mingob.gob.gt">jsolorzano@mingob.gob.gt</a>
Juana Ana Sofía Aragón Noriega	<a href="mailto:jaragon@mingob.gob.gt">jaragon@mingob.gob.gt</a>
Juana Antonia Lopez Aroche	<a href="mailto:jalopez@mingob.gob.gt">jalopez@mingob.gob.gt</a>
Julia Patricia Rosales Arche	<a href="mailto:prosales@mingob.gob.gt">prosales@mingob.gob.gt</a>
Julian Garcia Alegria	<a href="mailto:jgalegria@mingob.gob.gt">jgalegria@mingob.gob.gt</a>
Julio Alberto Leonardo Cojulun	<a href="mailto:jleonardo@mingob.gob.gt">jleonardo@mingob.gob.gt</a>
Julio Cesar Kuylen Morales	<a href="mailto:jkuylen@mingob.gob.gt">jkuylen@mingob.gob.gt</a>
Karen Estephany Cospin Mazariegos	<a href="mailto:kcospin@mingob.gob.gt">kcospin@mingob.gob.gt</a>

Karla Alejandrina Moran Bran	<a href="mailto:kmoran@mingob.gob.gt">kmoran@mingob.gob.gt</a>
Karla Gabriela Flores Archila	<a href="mailto:kflores@mingob.gob.gt">kflores@mingob.gob.gt</a>
Karla Guisela Herrera Santos	<a href="mailto:kgherrera@mingob.gob.gt">kgherrera@mingob.gob.gt</a>
Karla Paola Nunfio Escobar	<a href="mailto:knunfio@mingob.gob.gt">knunfio@mingob.gob.gt</a>
Karla Yesenia Rodríguez	<a href="mailto:krodriguez@mingob.gob.gt">krodriguez@mingob.gob.gt</a>
Katia Llanina Crocker Castillo	<a href="mailto:kcrocker@mingob.gob.gt">kcrocker@mingob.gob.gt</a>
Katia Llanina Crocker Castillo	<a href="mailto:kcrocker@mingob.gob.gt">kcrocker@mingob.gob.gt</a>
Kevin Alberto Hernandez Yoc	<a href="mailto:khernandez@mingob.gob.gt">khernandez@mingob.gob.gt</a>
Kevin Estuardo Barrera Alvarez	<a href="mailto:kbarrera@mingob.gob.gt">kbarrera@mingob.gob.gt</a>
keyla myshel delgado vades	<a href="mailto:mdelgado@mingob.gob.gt">mdelgado@mingob.gob.gt</a>
Leonel Batres Galvez	<a href="mailto:lbates@mingob.gob.gt">lbates@mingob.gob.gt</a>
Leonel Estuardo Donis Loaiza	<a href="mailto:ledonis@mingob.gob.gt">ledonis@mingob.gob.gt</a>
Leonel Paiz Orellana	<a href="mailto:lpaiz@mingob.gob.gt">lpaiz@mingob.gob.gt</a>
Lesbia Corina Ramirez Paz	<a href="mailto:lramirez@mingob.gob.gt">lramirez@mingob.gob.gt</a>
Lesbia Estela Aguilar Lima	<a href="mailto:laguilar@mingob.gob.gt">laguilar@mingob.gob.gt</a>
Leslie Magnolia Castellanos Alvarez de Monzón	<a href="mailto:lcastellanos@mingob.gob.gt">lcastellanos@mingob.gob.gt</a>
Lesly Noemi Franco Garcia	<a href="mailto:lfranco@mingob.gob.gt">lfranco@mingob.gob.gt</a>
Lesly Rafael Valenzuela Alvarez	<a href="mailto:lvalenzuela@mingob.gob.gt">lvalenzuela@mingob.gob.gt</a>
Lesly Vanessa Corado Ortega	<a href="mailto:lcorado@mingob.gob.gt">lcorado@mingob.gob.gt</a>
Lester Omar Araujo Moscoso	<a href="mailto:laraujo@mingob.gob.gt">laraujo@mingob.gob.gt</a>
Leticia Clemencia Salguero Santos	<a href="mailto:lsalguero@mingob.gob.gt">lsalguero@mingob.gob.gt</a>
Leticia Eugenia Padilla Zuleta	<a href="mailto:lpadilla@mingob.gob.gt">lpadilla@mingob.gob.gt</a>
"Lic. Marco Polo Menchú Arreaga"	<a href="mailto:mmenchu@mingob.gob.gt">mmenchu@mingob.gob.gt</a>
Ligia Beatriz Castillo Anleu	<a href="mailto:lcastillo@mingob.gob.gt">lcastillo@mingob.gob.gt</a>
Lilian Del Rosario Guerra Santos	<a href="mailto:lrguerra@mingob.gob.gt">lrguerra@mingob.gob.gt</a>
Lilian Jeannth Morales Bamaca	<a href="mailto:lmorales@mingob.gob.gt">lmorales@mingob.gob.gt</a>
Lilian Maricruz Ruiz Lopez	<a href="mailto:lmruiz@mingob.gob.gt">lmruiz@mingob.gob.gt</a>
Lina Angelica Gacia Melendez	<a href="mailto:lgarcia@mingob.gob.gt">lgarcia@mingob.gob.gt</a>
Lisbeth Ivonne Rodriguez Noriega	<a href="mailto:lirodriguez@mingob.gob.gt">lirodriguez@mingob.gob.gt</a>
Lisbeth Jaqueline Morales García	<a href="mailto:ljmorales@mingob.gob.gt">ljmorales@mingob.gob.gt</a>
Lissa Gabriela Bustamante Castillo	<a href="mailto:lbustamante@mingob.gob.gt">lbustamante@mingob.gob.gt</a>
Lorena Guadalupe Guerra Acensio	<a href="mailto:lguerra@mingob.gob.gt">lguerra@mingob.gob.gt</a>
Lourdes Elizabeth Menendez Urrea	<a href="mailto:lmenendez@mingob.gob.gt">lmenendez@mingob.gob.gt</a>
Lucero de los Angeles Guerrero Alvarado	<a href="mailto:lguerrero@mingob.gob.gt">lguerrero@mingob.gob.gt</a>
Luis Alberto Gomez Juarez	<a href="mailto:lagomez@mingob.gob.gt">lagomez@mingob.gob.gt</a>
Luis Alberto Vasquez Higueros	<a href="mailto:lavasquez@mingob.gob.gt">lavasquez@mingob.gob.gt</a>
Luis Alfredo Lopez Menchu	<a href="mailto:lalopez@mingob.gob.gt">lalopez@mingob.gob.gt</a>
luis arturo coronado garcia	<a href="mailto:lcoronado@mingob.gob.gt">lcoronado@mingob.gob.gt</a>
Luis Arturo Morales Gramajo	<a href="mailto:amorales@mingob.gob.gt">amorales@mingob.gob.gt</a>
Luis Eduardo Marin Catalan	<a href="mailto:lmarin@mingob.gob.gt">lmarin@mingob.gob.gt</a>
Luis Fernando Quinonez Gonzalez	<a href="mailto:lfquinonez@mingob.gob.gt">lfquinonez@mingob.gob.gt</a>
Luis Fernando Ruiz Ordoñez	<a href="mailto:lruiz@mingob.gob.gt">lruiz@mingob.gob.gt</a>
Luis Humberto Quiche Batz	<a href="mailto:lquiche@mingob.gob.gt">lquiche@mingob.gob.gt</a>
Luis Humberto Ruiz Garcia	<a href="mailto:lhruiz@mingob.gob.gt">lhruiz@mingob.gob.gt</a>
Luis Norberto Jimenez Zepeda	<a href="mailto:ljimenez@mingob.gob.gt">ljimenez@mingob.gob.gt</a>
Luis Paul Loarca Reyes	<a href="mailto:lloarca@mingob.gob.gt">lloarca@mingob.gob.gt</a>
Luz Maria Divas Reyes de Rodriguez	<a href="mailto:ldivas@mingob.gob.gt">ldivas@mingob.gob.gt</a>
Luz Mariane De Leon Quiñonez	<a href="mailto:ldelon@mingob.gob.gt">ldelon@mingob.gob.gt</a>
Luz Mariane De Leon Quiñonez	<a href="mailto:ldeleon@mingob.gob.gt">ldeleon@mingob.gob.gt</a>
Madeelin Michelle Trejo Velasquez	<a href="mailto:mtrejo@mingob.gob.gt">mtrejo@mingob.gob.gt</a>
Madelin Anabil Sanchez	<a href="mailto:mtanchez@mingob.gob.gt">mtanchez@mingob.gob.gt</a>

Manfredo Anibal Monterroso Villatoro	<a href="mailto:mmonterroso@mingob.gob.gt">mmonterroso@mingob.gob.gt</a>
Manuel Alexander Ovando Muñoz	<a href="mailto:maovando@mingob.gob.gt">maovando@mingob.gob.gt</a>
Manuel De Jesús González Castillo	<a href="mailto:mgonzalez@mingob.gob.gt">mgonzalez@mingob.gob.gt</a>
Manuel Milian	<a href="mailto:mamilian@mingob.gob.gt">mamilian@mingob.gob.gt</a>
Manuel Reyes Valdes	<a href="mailto:mrvaldes@mingob.gob.gt">mrvaldes@mingob.gob.gt</a>
Marco Antonio García Pérez	<a href="mailto:maperez@mingob.gob.gt">maperez@mingob.gob.gt</a>
Marco Antonio Pascual Aguilar	<a href="mailto:mpascual@mingob.gob.gt">mpascual@mingob.gob.gt</a>
Marco Antonio Prado Santisteban	<a href="mailto:mprado@mingob.gob.gt">mprado@mingob.gob.gt</a>
Marco Tulio Cruz Reyes	<a href="mailto:mtcruz@mingob.gob.gt">mtcruz@mingob.gob.gt</a>
Marco Tulio Sánchez López	<a href="mailto:mtsanchez@mingob.gob.gt">mtsanchez@mingob.gob.gt</a>
Marco Vinicio Asturias	<a href="mailto:mvasturias@mingob.gob.gt">mvasturias@mingob.gob.gt</a>
Margarito Acual Sulá	<a href="mailto:macual@mingob.gob.gt">macual@mingob.gob.gt</a>
maria de los angeles mayorga ruano	<a href="mailto:mamayorga@mingob.gob.gt">mamayorga@mingob.gob.gt</a>
Maria del Carmen Alvarez Barrios	<a href="mailto:malvarez@mingob.gob.gt">malvarez@mingob.gob.gt</a>
Maria Del Carmen Raxon Jocop	<a href="mailto:mdcraxon@mingob.gob.gt">mdcraxon@mingob.gob.gt</a>
Maria Edith Argueta Sandoval	<a href="mailto:eargueta@mingob.gob.gt">eargueta@mingob.gob.gt</a>
Maria Eugenia Miranda Ramirez	<a href="mailto:mmiranda@mingob.gob.gt">mmiranda@mingob.gob.gt</a>
Maria Fabiola Franco Gomez	<a href="mailto:ffranco@mingob.gob.gt">ffranco@mingob.gob.gt</a>
Maria Gabriela Alcahe Delgado	<a href="mailto:malcahe@mingob.gob.gt">malcahe@mingob.gob.gt</a>
Maria Graciela Cabrera Arana	<a href="mailto:mcabrera@mingob.gob.gt">mcabrera@mingob.gob.gt</a>
Maria Isabel Martinez Bautizta	<a href="mailto:mmartinez@mingob.gob.gt">mmartinez@mingob.gob.gt</a>
Maria Isabel Montufar Jordan	<a href="mailto:imontufar@mingob.gob.gt">imontufar@mingob.gob.gt</a>
Maria Jose Recinos Morales	<a href="mailto:mrecinos@mingob.gob.gt">mrecinos@mingob.gob.gt</a>
Maria Mercedes Porta Gonzalez	<a href="mailto:mporta@mingob.gob.gt">mporta@mingob.gob.gt</a>
Maria Victoria Flores Gomez	<a href="mailto:mflores@mingob.gob.gt">mflores@mingob.gob.gt</a>
Maribel Pacay Meda	<a href="mailto:mpmeda@mingob.gob.gt">mpmeda@mingob.gob.gt</a>
Mariela Alejandra Villatoro Bobadilla	<a href="mailto:mvillatoro@mingob.gob.gt">mvillatoro@mingob.gob.gt</a>
Mariela Julissa Padilla Escobar	<a href="mailto:mjescobar@mingob.gob.gt">mjescobar@mingob.gob.gt</a>
Mariela Julissa Padilla Escobar	<a href="mailto:mjpadilla@mingob.gob.gt">mjpadilla@mingob.gob.gt</a>
Mario Enrique Escobar Her	<a href="mailto:meescobar@mingob.gob.gt">meescobar@mingob.gob.gt</a>
Mario Gerardo Aguilar Torres	<a href="mailto:maguilar@mingob.gob.gt">maguilar@mingob.gob.gt</a>
Mario René Alvarez Galán	<a href="mailto:mrvalvarez@mingob.gob.gt">mrvalvarez@mingob.gob.gt</a>
Marisol Roca Canet	<a href="mailto:mroca@mingob.gob.gt">mroca@mingob.gob.gt</a>
Martha Flora Arevalo de Giron	<a href="mailto:mfarevalo@mingob.gob.gt">mfarevalo@mingob.gob.gt</a>
María Lucero Giordano Morales	<a href="mailto:mgiordano@mingob.gob.gt">mgiordano@mingob.gob.gt</a>
María Isabel Asturias Guzmán	<a href="mailto:masturias@mingob.gob.gt">masturias@mingob.gob.gt</a>
Mauricio Estuardo Mendoza Castañeda	<a href="mailto:mmendoza@mingob.gob.gt">mmendoza@mingob.gob.gt</a>
Mauricio Rogelio Escobar Del Cid	<a href="mailto:mescobar@mingob.gob.gt">mescobar@mingob.gob.gt</a>
Max Alberto Meyer Quiñonez	<a href="mailto:mameyer@mingob.gob.gt">mameyer@mingob.gob.gt</a>
Maydeli Mercedes Coronado Enriquez	<a href="mailto:mcoronado@mingob.gob.gt">mcoronado@mingob.gob.gt</a>
MAYNOR RENE LOPEZ LOPEZ	<a href="mailto:mrelopez@mingob.gob.gt">mrelopez@mingob.gob.gt</a>
Merlyn Damaris Carranza Barrera	<a href="mailto:mcarranza@mingob.gob.gt">mcarranza@mingob.gob.gt</a>
Miguel Angel Marroquin Reyes	<a href="mailto:mamarroquin@mingob.gob.gt">mamarroquin@mingob.gob.gt</a>
Miguel Augusto Gudiel Alvarado	<a href="mailto:magudiel@mingob.gob.gt">magudiel@mingob.gob.gt</a>
Miguel Eduardo Paredes Zacarias	<a href="mailto:mparedes@mingob.gob.gt">mparedes@mingob.gob.gt</a>
Mildred Griselda Gómez Morales	<a href="mailto:mgomez@mingob.gob.gt">mgomez@mingob.gob.gt</a>
Mildred Julissa Reyes Echeverria	<a href="mailto:mjreyes@mingob.gob.gt">mjreyes@mingob.gob.gt</a>
Ministro de Gobernación	<a href="mailto:ministrodegobernacion@mingob.gob.gt">ministrodegobernacion@mingob.gob.gt</a>
Minor Oswaldo Dieguez Hernandez	<a href="mailto:mdiequez@mingob.gob.gt">mdiequez@mingob.gob.gt</a>
Miriam Alejandra Mendez Lobos	<a href="mailto:mamendez@mingob.gob.gt">mamendez@mingob.gob.gt</a>
Miriam Galicia Pérez de Muralles	<a href="mailto:mgalicia@mingob.gob.gt">mgalicia@mingob.gob.gt</a>

miriam ivonne rivera véliz	<a href="mailto:mirivera@mingob.gob.gt">mirivera@mingob.gob.gt</a>
Mirla Amarilis Rodriguez Vasquez de Solares	<a href="mailto:marodriguezv@mingob.gob.gt">marodriguezv@mingob.gob.gt</a>
Mirna Aracely Alvarez Escamilla	<a href="mailto:maalvarez@mingob.gob.gt">maalvarez@mingob.gob.gt</a>
Mirna Aracely Larios Lopez	<a href="mailto:mlarios@mingob.gob.gt">mlarios@mingob.gob.gt</a>
Mirsa Maribel Mazariegos Váldez	<a href="mailto:mmmazariegos@mingob.gob.gt">mmmazariegos@mingob.gob.gt</a>
Mirtha Eugenia Friely Sosa	<a href="mailto:mfriely@mingob.gob.gt">mfriely@mingob.gob.gt</a>
Monica Ivana Rojas Zacarias de Rosales	<a href="mailto:mirojas@mingob.gob.gt">mirojas@mingob.gob.gt</a>
Monica Jose Barrientos Archila	<a href="mailto:mbarrientos@mingob.gob.gt">mbarrientos@mingob.gob.gt</a>
Monica Lissette Zamora Sánchez	<a href="mailto:mzamora@mingob.gob.gt">mzamora@mingob.gob.gt</a>
Monica Renee Archila Veliz	<a href="mailto:marchila@mingob.gob.gt">marchila@mingob.gob.gt</a>
Monica Scarlett Macdonald de Rosales	<a href="mailto:mmacdonald@mingob.gob.gt">mmacdonald@mingob.gob.gt</a>
Monitoreo CCTV Mingob	<a href="mailto:monitoreocctv@mingob.gob.gt">monitoreocctv@mingob.gob.gt</a>
Mónica Roxana Ávila Arana	<a href="mailto:mavila@mingob.gob.gt">mavila@mingob.gob.gt</a>
Mónica Xiomara Lepe	<a href="mailto:mlepe@mingob.gob.gt">mlepe@mingob.gob.gt</a>
Nacy Veronica Escobar de Leon	<a href="mailto:nescobar@mingob.gob.gt">nescobar@mingob.gob.gt</a>
Nancy Rosenda Mux Otzoy	<a href="mailto:nmux@mingob.gob.gt">nmux@mingob.gob.gt</a>
Nancy Virginia Lopez Cifuentes	<a href="mailto:nvlopez@mingob.gob.gt">nvlopez@mingob.gob.gt</a>
Natividad Gonzalez	<a href="mailto:ngonzalez@mingob.gob.gt">ngonzalez@mingob.gob.gt</a>
Nelly Roxana Zepeda Morales	<a href="mailto:nzepeda@mingob.gob.gt">nzepea@mingob.gob.gt</a>
Nelson Cifuentes	< <a href="mailto:ncifuentes@mingob.gob.gt">ncifuentes@mingob.gob.gt</a> >
Nery Joaquin Ventura Alvarez	<a href="mailto:njventura@mingob.gob.gt">njventura@mingob.gob.gt</a>
Nestor Fernando Giron Ochoa	<a href="mailto:ngiron@mingob.gob.gt">ngiron@mingob.gob.gt</a>
Nilsa Nohemi Hernandez Tobal	<a href="mailto:nnhernandez@mingob.gob.gt">nnhernandez@mingob.gob.gt</a>
Ninette Esmeralda Roman Aguilar	<a href="mailto:neroman@mingob.gob.gt">neroman@mingob.gob.gt</a>
Norma Beatriz Morales Culajay	<a href="mailto:nbmorales@mingob.gob.gt">nbmorales@mingob.gob.gt</a>
Norma Judith Rosales Marroquin de Benitez	<a href="mailto:nrosales@mingob.gob.gt">nrosales@mingob.gob.gt</a>
Norma Leonela Quebec Martínez	<a href="mailto:nquebec@mingob.gob.gt">nquebec@mingob.gob.gt</a>
Norma Lucia Marroquin Villagran	<a href="mailto:nmarroquin@mingob.gob.gt">nmarroquin@mingob.gob.gt</a>
notificaciones mingob	<a href="mailto:notificaciones@mingob.gob.gt">notificaciones@mingob.gob.gt</a>
Nuri Bianca Díaz Huite	<a href="mailto:ndiaz@mingob.gob.gt">ndiaz@mingob.gob.gt</a>
Nydia Corzantes	<a href="mailto:ncorzantes@mingob.gob.gt">ncorzantes@mingob.gob.gt</a>
Ofelia Dolores Yoc Bautista	<a href="mailto:oyoc@mingob.gob.gt">oyoc@mingob.gob.gt</a>
Olga Fabiola Rojas	<a href="mailto:orojas@mingob.gob.gt">orojas@mingob.gob.gt</a>
Olga Meliza Mejia Gonzalez	<a href="mailto:omejia@mingob.gob.gt">omejia@mingob.gob.gt</a>
Olivia Karina Leon Flores	<a href="mailto:kleon@mingob.gob.gt">kleon@mingob.gob.gt</a>
Oscar Abraham Ayala Estrada	<a href="mailto:oaayala@mingob.gob.gt">oaayala@mingob.gob.gt</a>
Oscar Anibal Lemus Soto	<a href="mailto:olemus@mingob.gob.gt">olemus@mingob.gob.gt</a>
oscar leonel ixmatul mayen	<a href="mailto:oixmatul@mingob.gob.gt">oixmatul@mingob.gob.gt</a>
Oscar Miguel Dávila Mejicanos	<a href="mailto:odavila@mingob.gob.gt">odavila@mingob.gob.gt</a>
OSEAS OTONIEL GODINEZ CASTAÑON	<a href="mailto:ogodinez@mingob.gob.gt">ogodinez@mingob.gob.gt</a>
oswaldo alvarado agustin	<a href="mailto:ealvarado@mingob.gob.gt">ealvarado@mingob.gob.gt</a>
Otto Fernando Lima Mejia	<a href="mailto:olima@mingob.gob.gt">olima@mingob.gob.gt</a>
Pablo Arturo Sierra Reinoso	<a href="mailto:psierra@mingob.gob.gt">psierra@mingob.gob.gt</a>
PABLO FRANCISCO MAZARIEGOS SANTIZO	<a href="mailto:pfmazariegos@mingob.gob.gt">pfmazariegos@mingob.gob.gt</a>
Pablo Otto Palma Torselli	<a href="mailto:ppalma@mingob.gob.gt">ppalma@mingob.gob.gt</a>
Paola Parrinello Acevedo de Faillace	<a href="mailto:pparrinello@mingob.gob.gt">pparrinello@mingob.gob.gt</a>
Patricia del Rosario Castillo Loranca	<a href="mailto:pcastillo@mingob.gob.gt">pcastillo@mingob.gob.gt</a>
Patricia Mercedes Roldan Cabrera	<a href="mailto:pmroldan@mingob.gob.gt">pmroldan@mingob.gob.gt</a>
Patricio Armando Mejia Sapon	<a href="mailto:pmejia@mingob.gob.gt">pmejia@mingob.gob.gt</a>
Paulo Roberto Valdes Bonilla	<a href="mailto:pvaldes@mingob.gob.gt">pvaldes@mingob.gob.gt</a>
Petrona Aracely De Leon Garcia	<a href="mailto:pdeleon@mingob.gob.gt">pdeleon@mingob.gob.gt</a>



Pietro Miguel Diaz Marroquin	<a href="mailto:pmdiaz@mingob.gob.gt">pmdiaz@mingob.gob.gt</a>
Proyectos Estrategicos	<a href="mailto:proyectosestrategicos@mingob.gob.gt">proyectosestrategicos@mingob.gob.gt</a>
proyectos Unknown	<a href="mailto:proyectos@mingob.gob.gt">proyectos@mingob.gob.gt</a>
Rafael Albino Castellon Marroquin	<a href="mailto:racastellon@mingob.gob.gt">racastellon@mingob.gob.gt</a>
Rafael Gabriel Castillo Mejía	<a href="mailto:rgcastillo@mingob.gob.gt">rgcastillo@mingob.gob.gt</a>
Ramon Tirso Morales Maza	<a href="mailto:rmorales@mingob.gob.gt">rmorales@mingob.gob.gt</a>
"reforma. policial"	<a href="mailto:reforma.policial@mingob.gob.gt">reforma.policial@mingob.gob.gt</a>
Renardo Fabio Polanco Gudiel	<a href="mailto:rpolanco@mingob.gob.gt">rpolanco@mingob.gob.gt</a>
Renata Veronica Carranza Jelkmann	<a href="mailto:rcarranza@mingob.gob.gt">rcarranza@mingob.gob.gt</a>
Rene Daniel Irumé Castañeda	<a href="mailto:rcastaneda@mingob.gob.gt">rcastaneda@mingob.gob.gt</a>
René Armando Lam España	<a href="mailto:rlam@mingob.gob.gt">rlam@mingob.gob.gt</a>
Ricardo Anibal Guzmán Loyo	<a href="mailto:rguzman@mingob.gob.gt">rguzman@mingob.gob.gt</a>
Ricardo Bernabé Bercián Ramírez	<a href="mailto:rbercian@mingob.gob.gt">rbercian@mingob.gob.gt</a>
Rita Elizabeth Vargas Nisthal	<a href="mailto:revargas@mingob.gob.gt">revargas@mingob.gob.gt</a>
Roberto Leonel Lopez Ramirez	<a href="mailto:rramirez@mingob.gob.gt">rramirez@mingob.gob.gt</a>
Roberto Manuel Chong Enriquez	<a href="mailto:rchong@mingob.gob.gt">rchong@mingob.gob.gt</a>
robocelulares robocelulares	<a href="mailto:robocelulares@mingob.gob.gt">robocelulares@mingob.gob.gt</a>
Rocio Loretty Tobias España	<a href="mailto:rltobias@mingob.gob.gt">rltobias@mingob.gob.gt</a>
Rodolfo Celada	<a href="mailto:redesmingob@mingob.gob.gt">redesmingob@mingob.gob.gt</a>
Rodrigo Estuardo Coloma Díaz	<a href="mailto:recoloma@mingob.gob.gt">recoloma@mingob.gob.gt</a>
Rolando Antonio Castillo Lopez	<a href="mailto:rcastillo@mingob.gob.gt">rcastillo@mingob.gob.gt</a>
Román Estuardo Cancinos Arvizu	<a href="mailto:rcancinos@mingob.gob.gt">rcancinos@mingob.gob.gt</a>
Ronaldo Castro Herrera	<a href="mailto:rcastro@mingob.gob.gt">rcastro@mingob.gob.gt</a>
Rosa Elena Romero De Paz	<a href="mailto:rromero@mingob.gob.gt">rromero@mingob.gob.gt</a>
Rosa Maria Estrada Silva	<a href="mailto:restrada@mingob.gob.gt">restrada@mingob.gob.gt</a>
Rosa Maria Guillen Pozuelos	<a href="mailto:rmguillen@mingob.gob.gt">rmguillen@mingob.gob.gt</a>
Rossemery Cruz Herrera	<a href="mailto:rcruz@mingob.gob.gt">rcruz@mingob.gob.gt</a>
rrhh rrhh	<a href="mailto:rrhh@mingob.gob.gt">rrhh@mingob.gob.gt</a>
Ruby Betzabe Morales Castellon	<a href="mailto:rbmorales@mingob.gob.gt">rbmorales@mingob.gob.gt</a>
Rudy Amilcar Soto Ovalle	<a href="mailto:rsoto@mingob.gob.gt">rsoto@mingob.gob.gt</a>
Ruth Noemí Marchorro de de León	<a href="mailto:rmarchorro@mingob.gob.gt">rmarchorro@mingob.gob.gt</a>
Sandor Vinicio Ruano Vasquez	<a href="mailto:sruano@mingob.gob.gt">sruano@mingob.gob.gt</a>
Sandra Carolina Leiva Morales	<a href="mailto:sleiva@mingob.gob.gt">sleiva@mingob.gob.gt</a>
Sandra Elizabeth Avendano Mejia	<a href="mailto:savendano@mingob.gob.gt">savendano@mingob.gob.gt</a>
Sandra Elizabeth Peralta Cobar	<a href="mailto:speralta@mingob.gob.gt">speralta@mingob.gob.gt</a>
Sandra Maibely Noguera Pleitez	<a href="mailto:snoguera@mingob.gob.gt">snoguera@mingob.gob.gt</a>
Sandra Noemí Juárez Rodas	<a href="mailto:sjuarez@mingob.gob.gt">sjuaréz@mingob.gob.gt</a>
Sandra Sorayda Garcia Cajas	<a href="mailto:sgarcia@mingob.gob.gt">sgarcia@mingob.gob.gt</a>
Santiago Hernandez Gonzalez	<a href="mailto:sahernandez@mingob.gob.gt">sahernandez@mingob.gob.gt</a>
Sara Susette Sosa Dominguez	<a href="mailto:ssosa@mingob.gob.gt">ssosa@mingob.gob.gt</a>
Seguridad Cibernetica	<a href="mailto:seguridadcibernetica@mingob.gob.gt">seguridadcibernetica@mingob.gob.gt</a>
Selvin Bladimiro Sandoval Diaz	<a href="mailto:sbsandoval@mingob.gob.gt">sbsandoval@mingob.gob.gt</a>
Senia Leticia Lara Soto	<a href="mailto:slara@mingob.gob.gt">slara@mingob.gob.gt</a>
Sergio Barillas Mayen	<a href="mailto:sbarillas@mingob.gob.gt">sbarillas@mingob.gob.gt</a>
Sergio Daniel Perez Alvarado	<a href="mailto:sperez@mingob.gob.gt">sperez@mingob.gob.gt</a>
Sergio Estuardo Marroquin Andreu	<a href="mailto:smarroquin@mingob.gob.gt">smarroquin@mingob.gob.gt</a>
Sergio Gerardo Cortez Alarcon	<a href="mailto:scortez@mingob.gob.gt">scortez@mingob.gob.gt</a>
Sergio Saquilmer	<a href="mailto:ssaquilmer@mingob.gob.gt">ssaquilmer@mingob.gob.gt</a>
Shirley Mishell Rodriguez Noriega	<a href="mailto:srodriguez@mingob.gob.gt">srodriguez@mingob.gob.gt</a>
Silvia Alejandra Oliva Gomez	<a href="mailto:saoliva@mingob.gob.gt">saoliva@mingob.gob.gt</a>
Silvia Alexandra Minera Garrido	<a href="mailto:sminera@mingob.gob.gt">sminera@mingob.gob.gt</a>

Silvia Cristina García  
silvia dissely torres juarez  
Silvia Jeanneth Hernandez  
Silvia Jeannette Alvarez Torres  
Silvia Lisseth Sanchinelli Barrera  
Silvia Michelle Rodriguez Alvarez  
Silvio Edgardo Vladimiro Sandoval Chavez  
Sintia pricila Soto  
Skarlet Arana  
Sofia Renee De Leon Montiel  
Sonia Beatriz Solorzano de Leon  
Sonia Maribel Vásquez Súchite  
Sonia Raquel Rivera Elvira  
Sonia Rebeca Agustin Perez  
Sonia Villanueva Rodas De Marroquin  
Soporte Digessp  
soporte OTRS  
Stefani Alejandra Marroquin Perez  
Telma Azucena Leon Pinelo de Tejeda  
unidad de informacion public mingob  
Valentin Alfonso Gatica Huertas  
venise priscilla arriaga escobar  
Victor Manuel Bonilla Vicente  
Victor Manuel Cortez Mendoza  
Victor Manuel Franco Iglesias  
video cs  
vilma esperanza llamas morales  
Vilma Jeannette Flores Gonzalez  
Vilma Lucrecia Rosales Casado  
Vilma Ordoñez Montoya  
Virginia Gonzalez Oliva  
Virginia marilú Cabrera Barrios  
Vivian Josefina Lopez Ortiz  
Vivian Liseth Barberena Orellana  
Walter Giovanni Hernandez Valle  
Walter Giron  
Walter Guillermo Del Cid Ramirez  
Walter Henri Ramos Montenegro  
Walter Ramiro Cervantes Higueros  
Wanda Alaide Cancinos Gonzalez  
Wendy Lisette Alvarez Gomez  
Wendy Soto  
Wendy Vannessa Salguero Ruiz  
Wendy Yanira Villatoro Flores  
William Alexander Ordoñez Velasquez  
William Rubén Luna Rivas  
William Vinicio Paredes Pineda  
Wilson Salvador Morales Hernandez  
Yadira del Carmen Garcia Monzon  
Yohana Floridalma Ponce Molina  
Yurig David Sunun Chub

[scgarcia@mingob.gob.gt](mailto:scgarcia@mingob.gob.gt)  
[sdtorres@mingob.gob.gt](mailto:sdtorres@mingob.gob.gt)  
[shernandez@mingob.gob.gt](mailto:shernandez@mingob.gob.gt)  
[salvarez@mingob.gob.gt](mailto:salvarez@mingob.gob.gt)>,  
[ssanchinelli@mingob.gob.gt](mailto:ssanchinelli@mingob.gob.gt)  
[mrodriguez@mingob.gob.gt](mailto:mrodriguez@mingob.gob.gt)  
[ssandoval@mingob.gob.gt](mailto:ssandoval@mingob.gob.gt)  
[spsoto@mingob.gob.gt](mailto:spsoto@mingob.gob.gt)  
[marana@mingob.gob.gt](mailto:marana@mingob.gob.gt)  
[sdeleon@mingob.gob.gt](mailto:sdeleon@mingob.gob.gt)  
[sbsolorzano@mingob.gob.gt](mailto:sbsolorzano@mingob.gob.gt)  
[smvasquez@mingob.gob.gt](mailto:smvasquez@mingob.gob.gt)  
[srivera@mingob.gob.gt](mailto:srivera@mingob.gob.gt)  
[sagustin@mingob.gob.gt](mailto:sagustin@mingob.gob.gt)  
[sdemarroquin@mingob.gob.gt](mailto:sdemarroquin@mingob.gob.gt)  
[soportedigessp@mingob.gob.gt](mailto:soportedigessp@mingob.gob.gt)  
[soporte@mingob.gob.gt](mailto:soporte@mingob.gob.gt)  
[samarroquin@mingob.gob.gt](mailto:samarroquin@mingob.gob.gt)  
[tleon@mingob.gob.gt](mailto:tleon@mingob.gob.gt)  
[uip@mingob.gob.gt](mailto:uip@mingob.gob.gt)  
[vgatica@mingob.gob.gt](mailto:vgatica@mingob.gob.gt)  
[vparriaga@mingob.gob.gt](mailto:vparriaga@mingob.gob.gt)  
[vbonilla@mingob.gob.gt](mailto:vbonilla@mingob.gob.gt)  
[vcortez@mingob.gob.gt](mailto:vcortez@mingob.gob.gt)  
[vmfranco@mingob.gob.gt](mailto:vmfranco@mingob.gob.gt)  
[videocs@mingob.gob.gt](mailto:videocs@mingob.gob.gt)  
[vllamas@mingob.gob.gt](mailto:vllamas@mingob.gob.gt)  
[vflores@mingob.gob.gt](mailto:vflores@mingob.gob.gt)  
[vrosales@mingob.gob.gt](mailto:vrosales@mingob.gob.gt)  
[vordonez@mingob.gob.gt](mailto:vordonez@mingob.gob.gt)  
[vgonzalez@mingob.gob.gt](mailto:vgonzalez@mingob.gob.gt)  
[vcabrera@mingob.gob.gt](mailto:vcabrera@mingob.gob.gt)  
[vlopez@mingob.gob.gt](mailto:vlopez@mingob.gob.gt)  
[vbarberena@mingob.gob.gt](mailto:vbarberena@mingob.gob.gt)  
[wghernandez@mingob.gob.gt](mailto:wghernandez@mingob.gob.gt)  
[wgiron@mingob.gob.gt](mailto>wgiron@mingob.gob.gt)  
[wdelcid@mingob.gob.gt](mailto:wdelcid@mingob.gob.gt)  
[whramos@mingob.gob.gt](mailto:whramos@mingob.gob.gt)  
[wrcervantes@mingob.gob.gt](mailto:wrcervantes@mingob.gob.gt)  
[wcancinos@mingob.gob.gt](mailto>wcancinos@mingob.gob.gt)  
[walvarez@mingob.gob.gt](mailto:walvarez@mingob.gob.gt)  
[wsoto@mingob.gob.gt](mailto:wsoto@mingob.gob.gt)  
[wsalguero@mingob.gob.gt](mailto:wsalguero@mingob.gob.gt)  
[wvillatoro@mingob.gob.gt](mailto:wvillatoro@mingob.gob.gt)  
[wordonez@mingob.gob.gt](mailto:wordonez@mingob.gob.gt)  
[wrluna@mingob.gob.gt](mailto:wrluna@mingob.gob.gt)  
[wparedes@mingob.gob.gt](mailto:wparedes@mingob.gob.gt)  
[wmorales@mingob.gob.gt](mailto:wmorales@mingob.gob.gt)  
[ygarcia@mingob.gob.gt](mailto:ygarcia@mingob.gob.gt)  
[yponce@mingob.gob.gt](mailto:yponce@mingob.gob.gt)  
[ydsunun@mingob.gob.gt](mailto:ydsunun@mingob.gob.gt)

Zoe Carolina Álvarez Rivas de Hernández  
Zuliban Elizabeth Dominguez Soliz

[zcrivas@mingob.gob.gt](mailto:zcrivas@mingob.gob.gt)  
[zedominquez@mingob.gob.gt](mailto:zedominquez@mingob.gob.gt)