

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SUR OCCIDENTE
TRABAJO DE GRADUACIÓN**



**ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL
INTERNO Y EXTERNO DE LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN, PGN,
COATEPEQUE.**

**Trabajo de Graduación
Presentado al Honorable Consejo Directivo por:**

MARGORY NATALÍ BARRIOS ALVAREZ

**Previo a optar el título de
LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**Revisora:
MSc. Irma Martínez**

MAZATENANGO, SUCHITEPÉQUEZ, FEBRERO DE 2,016

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SUR OCCIDENTE

Dr. Carlos Guillermo Alvarado Cerezo

Rector

Dr. Carlos Enrique Camey Rodas

Secretario General

CONSEJO DIRECTIVO

MSc. Mirna Nineth Hernández Palma

Presidenta

Representante de Docentes

MSc. José Norberto Thomas Villatoro

Secretario

Representante de Egresados

Lic. Ángel Estuardo López Mejía

Vocal

Representantes Estudiantiles

TS. Elisa Raquel Martínez González

Vocal

Br. Irrael Estuardo Arriaza Jerez

Vocal

COORDINACIÓN ACADÉMICA

COORDINADOR ACADÉMICO

MSc. Carlos Antonio Barrera Arenales

COORDINADOR CARRERA LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MSc. Bernardino Alfonso Hernández Escobar

COORDINADOR CARRERA DE LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL

Lic. Edin Aníbal Ortiz Lara

COORDINADOR DE LAS CARRERAS DE PEDAGOGÍA

MSc. Nery Edgar Saquimux Canastuj

COORDINADOR CARRERA DE INGENIERÍA EN ALIMENTOS

Dr. Marco Antonio del Cid Flores

COORDINADOR CARRERA INGENIERÍA EN AGRONOMÍA TROPICAL

MSc. Jorge Rubén Sosof Vásquez

**COORDINADORA CARRERA LICENCIATURA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y
SOCIALES, ABOGADO Y NOTARIO**

Lic. Tania María Cabrera Ovalle

COORDINADOR CARRERA INGENIERÍA EN GESTIÓN AMBIENTAL LOCAL

MSc. Celso González Morales

CARRERAS PLAN FIN DE SEMANA DEL CUNSUROC

COORDINADORA DE LAS CARRERAS DE PEDAGOGÍA

Lcda. Tania Elvira Marroquín Vásquez

**COORDINADORA CARRERA PERIODISTA PROFESIONAL Y LICENCIATURA EN
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

MSc. Paola Marisol Rabanales

Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario de Sur Occidente
- CUNSUROC -

Mazatenango, Suchitepéquez, 24/02/2016

Miembros del Consejo Directivo
CUNSUROC/USAC

Apreciables Miembros del Consejo Directivo; Organismo Colegiado del Centro Universitario de Suroccidente, les saludo deseándoles éxitos en sus labores y al mismo tiempo les solicito su autorización para realizar Acto Público de Graduación, mis datos son:

1. Margory Natalí Barrios Alvarez
2. Carrera de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación
3. Aldea Nahuatán, Pajapita, San Marcos
4. Teléfono 4101 2931
5. Carné no. 200942137
6. Nit: 5851638-7
7. margory_90@hotmail.com
8. Graduación el día sábado 12 de marzo del 2016 a las 11:00 horas
9. Mis madrinas de graduación son:
Licenciada Miriam Elizabeth Sandoval Gramajo, colegiado _____, adjunto copia de la constancia de Colegiado Activo.
Licenciada Yesenia Amadilia Cifuentes Barrios, colegiado _____, adjunto copia de la constancia de Colegiado Activo.

Agradeciendo su atención a la presente

Atentamente,



Margory Natalí Barrios Alvarez
Periodista Profesional
2009 42137

Dedicatoria

- A Dios:** Por haberme dado la vida y las bendiciones para salir adelante en los momentos difíciles y darme la oportunidad de lograr un objetivo más.
- A mis padres:** Por apoyarme en cada momento económica y moralmente, gracias por darme palabras de aliento cuando más las necesitaba, son los pilares fundamentales en mi vida. Los dos de manera especial; mi madre Odilia Alvarez por acompañarme en mis desvelos y mi padre Emilio Barrios Ortíz por animarme en los momentos más difíciles.
- A mis hermanos:** Por su cariño, apoyo moral y enseñarme con ejemplo el valor de la educación y la vida, a Robin, que aunque estás lejos te enorgulleces al saber que he logrado este triunfo, a Gerber, espero que te sirva de inspiración y que todo lo que te propongas con esfuerzo lo puedas alcanzar. Mi amor por los dos es único.
- A mi abuelo:** Emilio Barrios Mazariegos “Papá Pilo”, por enseñarme a vivir la vida feliz y ser un ejemplo con tu humildad y buen corazón. Desde el cielo nos sigues inspirando a vivir la vida alegremente como solías hacerlo.
- A mis amigos y amigas:** Que son parte de mi vida porque me han apoyado y con los que he compartido mis alegrías y los momentos difíciles para llegar a cumplir cada una de mis metas.

Agradecimientos

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

Templo del saber que me albergó en su recinto para que recibiera la enseñanza de mi formación académica y profesional.

A mis docentes:

Gracias por compartir con empeño el don del saber, el sacrificio que cada uno y cada una realizó me ha servido de inspiración para mi superación.

A Licda. Miriam Sandoval

por su valiosa asesoría en el EPS y la investigación de graduación.

Sede Regional Procuraduría General De La Nación PGN, Coatepeque:

Especialmente a Licda. María de Los Ángeles Samayoa Salazar de Samayoa, por el apoyo y colaboración que me brindó durante la realización y ejecución del proyecto.

Índice General

Introducción	1
CAPITULO I	
1. Diagnóstico	3
1.1 Objetivos	3
1.1.1 Objetivo General.....	3
1.1.2 Objetivos Específicos	3
1.2 Metodología	4
CAPITULO II	
2. INFORME	12
2.1 Objetivos	12
2.1.1 Objetivo General.....	12
2.1.2 Objetivos Específicos	12
2.2 Descripción General de la Unidad de Práctica.....	13
2.3 Informe de las estrategias comunicacionales relevantes.....	30
2.3.1 Definición del Problema.....	31
2.3.2 Justificación	32
2.3.3 Revisión bibliográfica.....	33
2.3.4 Objetivos específicos de las estrategias de comunicación	34
2.3.5 Materiales y Métodos.....	35
2.3.6 Presentación y Discusión de Resultados.....	35
3. Conclusiones	39
4. Recomendaciones	41
5. Referencias bibliográficas.....	43
6. E-grafía	44
7. Anexos	45
a. Organigrama delegación regional Coatepeque, Procuraduría General de la Nación	46
b. Árbol del problema	47
c. Gráficas estadísticas.....	48
d. Cronograma de actividades de acuerdo a la estrategia	71
e. Productos impresos	71
f. Spots de radio.....	75
g. Trifoliar informativo.....	78

h.	Fotografías realizando la investigación	79
i.	Taller informativo en el Quetzal y La Reforma, San Marcos	81
j.	Taller: La comunicación entre la PGN y medios de comunicación	83
k.	Ubicación geográfica de la institución	85
l.	Entrega de rótulos de identificación	86
m.	Fan Page y perfil de Facebook de PGN Coatepeque	87

Índice de Figuras

Figura 1.....	13
Figura 2.....	13
Figura 3.....	46
Figura 4.....	47
Figura 5.	48
Figura 6.	49
Figura 7.	50
Figura 8.....	51
Figura 9.....	52
Figura 10.....	53
Figura 11.....	54
Figura 12.....	55
Figura 13.....	56
Figura 14.....	57
Figura 15.....	58
Figura 16.	59
Figura 17.	60
Figura 18.....	61
Figura 19.....	62
Figura 20.....	63
Figura 21.....	64
Figura 22.....	65
Figura 23.....	66
Figura 24.....	71
Figura 25.....	72
Figura 26.....	72
Figura 27.....	72
Figura 28.....	72
Figura 29.....	73
Figura 30.....	73

Figura 31.	73
Figura 32.	74
Figura 33.	74
Figura 34.	78
Figura 35.	78
Figura 36.	79
Figura 37.	79
Figura 38.	79
Figura 39.	79
Figura 40.	80
Figura 41.	80
Figura 42.	81
Figura 43.	81
Figura 44.	81
Figura 45.	81
Figura 46.	82
Figura 47.	82
Figura 48.	82
Figura 49.	82
Figura 50.	82
Figura 51.	82
Figura 52.	83
Figura 53.	84
Figura 54.	84
Figura 55.	84
Figura 56.	85
Figura 57.	86
Figura 58.	86
Figura 59.	86
Figura 60.	86
Figura 61.	87

Índice de Cuadros

Cuadro 1.....	71
Cuadro 2.....	75
Cuadro 3.....	75
Cuadro 4.....	76
Cuadro 5.....	76
Cuadro 6.....	77

Introducción

Antes de ejecutar estrategias comunicacionales en una institución, es necesario conocer el entorno laboral y como se desarrollan las actividades dentro de la dependencia. Con ese fin se realiza el diagnóstico para identificar las problemáticas y de qué manera se pueden ofrecer propuestas para contrarrestarlas.

El presente Trabajo de Graduación está fundamentado en el Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado que fue realizado en la sede Regional de la Procuraduría General de la Nación -PGN- con sede en Coatepeque, Quetzaltenango, en el mismo se abordan las problemáticas comunicacionales tanto a nivel interno como externo detectadas en primera instancia a través de la observación.

La investigación analiza las razones por las cuales existen la problemáticas comunicacionales. Para conocer la situación actual de la institución tanto a nivel interno y externo se procedió a la realización de un diagnóstico; se realizaron entrevistas, se estableció un grupo focal interno y se llevaron a cabo encuestas en los 12 municipios que conoce la sede regional de la -PGN-. También se involucró a periodistas y comunicadores de los distintos medios de información de la región y personal de la delegación, con el fin de mejorar el enlace entre los mismos.

Internamente se pudo observar que la institución no tenía debidamente identificados sus departamentos, así como la dirección regional. Al realizar la tabulación de las encuestas y los análisis de las entrevistas se detectó que las personas desconocen las funciones de la PGN. A su vez el vínculo entre la institución y los comunicadores no era adecuado debido a la escasa coordinación por ambas partes y a la inexistencia de un profesional en comunicación que ayude a mejorar el enlace.

Además, se evidenció que los habitantes de los municipios de El Quetzal y La Reforma, San Marcos desconocen en un 80% qué es la PGN, cuáles son sus funciones, qué tipos de denuncia se pueden realizar en la institución y la ubicación de la misma.

Estos resultados contribuyeron a la creación de una estrategia de comunicación para fortalecer la comunicación interna y externa de la institución. Asimismo, para que a través de las herramientas de comunicación y la coordinación entre medios de comunicación y personal de la PGN, se pudiera brindar una mejor atención y orientación a la población.

El fundamento primordial de la investigación fue conocer la historia de la PGN en Coatepeque, y su relación con la población. Por medio del diagnóstico se empezaron a detectar las problemáticas comunicacionales. La población destinada fueron los habitantes de los 12 municipios que actualmente abarca la delegación regional.

Se confirmó que un 58% de los habitantes de El Quetzal y La Reforma, San Marcos, son los que menos conocimiento tienen sobre las funciones de la PGN. Por lo que se optó por acercarse a estos municipios a través de sus líderes comunitarios, brindándoles información sobre la institución y las funciones de la misma.

Para tener una escala cualitativa y cuantitativa el instrumento que se utilizó para la formulación de los datos fue el cuestionario y la técnica fue la encuesta, además se realizaron entrevistas a profundidad. En cuanto al análisis de resultados se hizo una síntesis del mismo.

CAPITULO I

1. Diagnóstico

El diagnóstico que se presenta se realizó de febrero a mayo del año 2014 en la Procuraduría General de La Nación PGN, sede regional, ubicada la 3ª. Calle 6-15 zona 1 Barrio La Esperanza, Coatepeque, Quetzaltenango.

1.1 Objetivos

1.1.1 Objetivo General

Establecer la situación en que se encuentra la Procuraduría General de la Nación sede regional Coatepeque, asimismo, conocer las actividades que se desarrollan dentro de las dependencias y las funciones de la institución.

1.1.2 Objetivos Específicos

- Conocer el proceso comunicacional dentro de la Procuraduría General de la Nación sede regional Coatepeque, con los actores relacionados con el trabajo de la institución.
- Analizar la situación y ofrecer una propuesta efectiva para mejorar la comunicación interna y externa a través de estrategias comunicacionales que permitan un excelente servicio al público objetivo de la delegación regional de la PGN.
- Buscar recursos que faciliten la comunicación entre el personal de la institución, representantes de medios de comunicación y población en general.

1.2 Metodología

Para desarrollar la estrategia de comunicación se realizó una recopilación de información utilizando técnicas de recolección las que se describen a continuación:

- **Observación**

Se aplicó la técnica de observación directa no participativa durante los primeros días de acercamiento en la institución, sin que el personal se percatara del estudio, facilitando los siguientes resultados.

A nivel interno se detectó que no hay comunicación interpersonal entre los empleados de los cinco departamentos.

Se evidenció faltas de coordinación en la jerarquía del personal de la institución; debido a esto se da información tergiversada a los periodistas.

Los empleados no trabajan en equipo.

A nivel externo la población desconoce las funciones y el apoyo que puede brindar la institución, por lo consiguiente no saben qué hacer cuando se vulneran los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

- **Entrevistas a profundidad**

A manera de sondeo respecto a la percepción de los trabajadores sobre la importancia de conocer los problemas de comunicación a los que se enfrenta la Procuraduría General de la Nación la PGN, se realizaron entrevistas a profundidad a los trabajadores de cada departamento de la institución, esto con el fin de conocer el punto de vista interno.

- a. Al consultarle a Emérita Jiménez Marroquín, Abogada y Notaria de la Procuraduría General de la Nación, sobre la importancia de la comunicación interna expresó que es parte fundamental para que una empresa o institución preste una buena impresión a nivel externo. Al consultarle si en la sede regional los superiores son abiertos a recibir opiniones, se limitó a decir que sí, que siempre la delegada escucha las opiniones y las toma en cuenta. Además indicó que la convivencia entre el personal de la institución es buena, actualmente ningún empleado tiene roces personales entre ellos.

También se le cuestionó si podría describir las funciones de su puesto, a lo cual expuso que entre sus responsabilidades está el diligenciamiento de expedientes para audiencias programadas en el Juzgado de Primera Instancia de la Niñez y Adolescencia en Conflicto con la Ley Penal de Coatepeque, Quetzaltenango.

Evacuación de audiencias de conocimiento de hecho, definitivas y de revisión o modificación de medidas, programadas en el Juzgado de Primera Instancia de la Niñez y Adolescencia de Coatepeque, Quetzaltenango.

Así también, darle seguimiento y realizar las acciones pertinentes en las denuncias remitidas a esta Procuraduría, presentación de los estudios, informes y otros documentos recabados que contengan información necesaria para resolver los diferentes casos de Protección ante el Juzgado de Primera Instancia de la Niñez y Adolescencia y Adolescentes en Conflicto con la Ley Penal. Requerimientos pertinentes en relación a los procesos de Protección que se llevan en esta Delegación de Coatepeque.

Además, indicó que conoce los pasos de los diferentes servicios que presenta la PGN y que como abogada y notaria de la delegación está al tanto de todos los trámites que se realizan en esta sede.

Al consultarle si en la PGN se trabaja con alguna política de comunicación, simplemente dijo que no. A su vez indicó que las políticas de comunicación interna y externa que manejan en la delegación son las que existen en la sede central, Coatepeque solo se ajusta a la sede regional.

La entrevista se realizó vía correo electrónico, debido a que la Abogada y Notaria de la Procuraduría General de la Nación por todas las funciones que tiene a su cargo, el tiempo laboral lo pasa en los juzgados y tribunales. Es posible que por eso las respuestas en su momento fueran muy breves. También se le preguntó si en la PGN de Coatepeque utilizan algún medio de comunicación para promocionar la institución, solo respondió con un determinante no, sin embargo dijo que es importante que la población esté enterada del trabajo que realiza la procuraduría, porque en muchos casos las personas acuden con el fin de solicitar servicios que no nos compete como institución.

En cuanto al trato que sus compañeros les dan a los vecinos que realizan trámites a la PGN, ella manifestó que la atención es adecuada y amable, ya que su función como empleados públicos es brindar asesoramiento y atención a las personas.

- b.** Para la delegada de la institución, María de Los Ángeles Samayoa, la comunicación externa que se da entre la Procuraduría General de la Nación – PGN- y población en general, es personalizada, cada individuo es atendido de manera directa y siempre se les orienta sobre su requerimiento. En cuanto a la comunicación con los medios de información, el lineamiento a seguir es el que dan en la sede de Comunicación Social de la PGN- Central, ubicada en la Ciudad Capital. Es necesario primero informar allá sobre la problemática o requerimiento, posteriormente proporcionan las directrices de lo que se dará a conocer. Ellos ordenan dar las entrevistas.

El personal de la -PGN- Coatepeque, no puede dar información en el momento de las diligencias, no es conveniente que se atiendan a los medios por el derecho de privacidad de los niños, niñas y adolescentes, posterior a la diligencia se da la información de acuerdo a las directrices que ordene Comunicación Social de la -PGN- Central. Refirió Samayoa.

Además, aseguró que el problema de comunicación interna al que se han enfrentado es no poder atender a los periodistas y reporteros de los medios de comunicación, en el momento que ellos requieren la información por carga de trabajo, porque en la sede regional no hay ninguna persona encargada de este departamento.

Informó que no hacen uso de los medios para promocionar la institución, solo acuden algunas veces en el desempeño del sistema de Alertas Alba Keneth. Al consultarle de cómo es que la población se entera del trabajo que realizan en la institución, la delegada regional expuso que el personal ha realizado la “labor de hormiga”, a través de las escuelas oficiales y escuelas de padres y madres, pero esto ya no se realiza desde el 2013 hasta la fecha. En ocasiones se realiza esporádicamente, por ejemplo en el día de la niñez, es ahí cuando se aprovecha para dar a conocer las funciones de la institución.

La delegación de Coatepeque, cubre 12 municipios que comprenden la costa de San Marcos y Quetzaltenango. Según Samayoa, los municipios de los que reciben menos denuncias son: Flores, Costa Cuca, El Quetzal, El Tumbador, La Reforma. Pero sobresalen El Quetzal y La Reforma, San Marcos, considerados los que menos conocen los servicios y funciones de la PGN. Es bastante difícil comunicarnos con ellos por la accesibilidad, ellos no tienen vías de comunicación activa, por ejemplo con la municipalidad, apenas se han conseguido números de teléfonos particulares, con la comuna se ha buscado apoyo pero no se ha recibido ninguna respuesta, ni por teléfonos menos por correo electrónico.

- c. Irlanda Catalina Cárdenas, Psicóloga Profesional, de la Procuraduría General de la Nación, -PGN- brinda atención a los niños, niñas y adolescentes, -NNA- realizando evaluaciones. Los casos más frecuentes son los abusos por vulneraciones a derechos de los -NNA-. (maltrato físico, psicológico, verbal y abuso sexual).

Al ser consultada sobre la política de comunicación interna, informó que toda comunicación se maneja con la delegada, ella ordena y el personal acata sus órdenes, pero hay algunos trabajadores que desobedecen.

Asimismo, dijo que para que mejore la comunicación interna en la delegación deben realizar reuniones internas con fechas específicas, para que todo el personal esté presente, y se dé a conocer lo que pasó con los respectivos turnos del Sistema de Alarmas Alba Keneth, del que todos los trabajadores de PGN forman parte. Además de conocer la problemática que vive el responsable de cada departamento de la delegación.

Sobre la atención del público coincidió con la delegada regional quien mencionó que la atención era personalizada y directa. También informó que a veces las personas llegan angustiadas, molestas, pero la atención sigue siendo atenta y cordial.

De acuerdo con Cárdenas, los problemas de comunicación a los que se ha enfrentado la delegación, es que en ocasiones los reporteros y periodistas quieren comunicación inmediata y el personal de PGN Coatepeque no puede responder sin la autorización del departamento de Comunicación Social de la sede Central.

Otro problema mencionado por la psicóloga es que a veces el personal que realiza las diligencias de rescates entre otros, no notifica de inmediato a la delegada, y los medios solicitan información y se tiende a confusiones, porque

internamente no se sabe lo que sucede afuera. Cualquier empleado de PGN no puede dar declaraciones a los medios de comunicación, sí existe una persona responsable y autorizada de atenderlos por una emergencia, es la abogada y notaria, puntualizó.

También mencionó que la PGN no utiliza ningún medio de comunicación para promocionar los servicios de la institución. El departamento de Psicología no utiliza ningún medio y no da entrevistas por respeto a los niños, niñas y adolescentes, –NNA-.

Según Cárdenas, la mayoría de reporteros de los medios de comunicación solo asisten cuando les conviene, a veces se les llama cuando se activan alertas –Alba Keneth- (desaparición de NNA) y casi siempre las ignoran, en cambio si los –NNA- sufren vulneración acuden rápido.

- **Cuestionarios**

Con el objetivo de saber qué tipo de comunicación interna maneja la PGN, Coatepeque, se realizaron cuestionarios abiertos o con formato libre.

Los cuestionarios se realizaron a las siguientes personas: Licenciada, Emérita Jiménez, subdelegada de la PGN de Coatepeque, Irlanda Catalina Cárdenas, Psicóloga, Virginia Moreno Villagrán, Trabajadora Social y Jorge Flores, Asesor jurídico.

Se indagó sobre el conocimiento que tiene cada uno sobre la institución y el tipo de comunicación interna que manejan, brevemente cada persona compartió la noción sobre las funciones principales de la Procuraduría, durante el proceso dos personas ignoraron la pregunta sobre qué tipo de comunicación interna existe entre el personal.

Lo que sí respondieron es que la única manera de fomentar las actividades interpersonales, son la convocatorias para celebraciones especiales y fomentar el compañerismo, por ejemplo con la celebración de cumpleaños y almuerzos rutinarios.

- **Encuestas**

La encuesta es un método de la *investigación* que sirve para obtener información específica de una muestra de la población mediante el uso de cuestionarios estructurados que se utilizan para obtener datos precisos de las personas encuestadas.

Para fundamentar el diagnóstico se realizaron encuestas descriptivas: estas buscan reflejar o documentar las actitudes o condiciones presentes. Esto significa intentar describir en qué situación se encuentra una determinada población en el momento en que se realiza la encuesta. Las preguntas planteadas eran de respuestas abiertas y cerradas.

De respuesta abierta: En estas encuestas se le pide al interrogado que responda el mismo a la pregunta formulada. Esto le otorga mayor libertad al entrevistado y al mismo tiempo posibilitan adquirir respuestas más profundas así como también preguntar sobre el por qué y cómo de las respuestas realizadas.

De respuesta cerrada: En éstas, los encuestados deben elegir para responder una de las opciones que se presentan en un listado que formularon los investigadores. Esta manera de encuestar da como resultado respuestas más fáciles de cuantificar y de carácter uniforme.

Durante el desarrollo de la búsqueda de opiniones, se consultó a profesionales, padres de familia, jóvenes y señoritas, si conocían las funciones de la PGN y

cómo podríamos mejorar el enlace con la población, para que la ciudadanía conozca los servicios que presta la Procuraduría.

El principal motivo fue averiguar diferentes puntos de vista, y establecer cuáles son los medios de información adecuados para que las personas de los 12 municipios que abarca la PGN, Coatepeque, conozcan a donde se pueden abocar para denunciar una vulneración de Derechos Humanos en contra de niños, niñas y adolescentes.

CAPITULO II

2. INFORME

2.1 Objetivos

2.1.1 Objetivo General

Promover la imagen institucional de la PGN a través de una estrategia comunicacional con los representantes de los medios de comunicación y población de los 12 municipios, cuatro de Quetzaltenango y ocho de San Marcos, especialmente de La Reforma y El Quetzal, San Marcos.

2.1.2 Objetivos Específicos

- ✓ Fortalecer, coordinar y actualizar los medios alternativos de comunicación en la institución.
- ✓ Elaborar guías telefónicas para contactar a representantes de medios de comunicación para mejorar el enlace comunicacional.
- ✓ Enumerar los servicios que PGN, presta a la población
- ✓ Proponer la contratación de un profesional de la comunicación, para que sirva de enlace entre la PGN y los medios de comunicación y población de los 12 municipios que cubre la PGN de Coatepeque.

2.2.4 Integración y Alianzas Estratégicas

La Procuraduría General de la Nación ha trabajado en alianza con otras instituciones y entidades, lo cual ha permitido obtener grandes logros en casos de protección de la niñez y adolescencia, entre ellas podemos mencionar:

2.2.4.1 Red de Protección de la Niñez y Adolescencia de Coatepeque – REPRONAC-

Existe participación activa para coordinar y coadyuvar en la prevención de la violación a los derechos de la niñez y al restablecimiento de los mismos.

2.2.4.2 Red de derivación y atención a la víctima del Ministerio Público de Coatepeque y Tecún Umán, San Marcos

Brindan el apoyo inmediato e integral a la niñez y adolescentes víctimas de violencia.

2.2.4.3 Seguridad Ciudadana del Ejército Nacional

Brinda información a la -PGN- sobre la situación de la violencia y delincuencia de los municipios que se conocen, relacionados con diferentes datos de desarrollo humano, para luego construir democráticamente una Política Pública instaurada a largo plazo y con carácter vinculante a nivel municipal instaurado a largo plazo y con carácter vinculante.

2.2.4.4 Red Sur-Occidente de VIH/SIDA

Ayuda en la prevención de las Infecciones de Transmisión Sexual y la respuesta a la Epidemia del Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida –SIDA–, en un conjunto de acciones orientadas a la atención integral, mediante coordinación de los distintos actores sociales que intervienen, la responsabilidad del Gobierno de la República con un enfoque multidisciplinario e intersectorial y con pertinencia cultural.

2.2.4.5 Secretaría de Seguridad Alimentaria y Nutricional -SESAN-

Secretaría de Seguridad Alimentaria: brinda apoyo y consultoría para prevenir así como contrarrestar la desnutrición en niños, niñas y adolescentes, -NNA-.

2.2.4.6 Consejo Comunitario de Desarrollo –COCODE-

Los Consejos Comunitarios de Desarrollo, COCODES, son la estructura comunitaria creada para impulsar la participación de la población en la planificación del desarrollo y en la gestión pública a nivel local. Brindan apoyo en cuanto a coyunturas de la PGN y comunidades, dando referencias para localizaciones de los habitantes, ya que son contacto directo con los vecinos.

2.2.4.7 Hospital La Familia

Ubicado en Nuevo Progreso, San Marcos, este centro asistencial recibe ayuda económica de médicos estadounidenses, apoya con la atención de niños, niñas y adolescentes vulnerados. Se enfocan en dar alojamiento a niños y niñas de dos meses a 5 años de edad, que han sido abandonados y los hijos de padres no aptos.

2.2.4.8 Secretaria Ejecutiva de la Comisión Contra las Adicciones y el tráfico ilícito de Drogas –SECCATID-

Para la prevención contra las adicciones en los niños, niñas y jóvenes.

2.2.4.9 La Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República

Es una secretaría encargada de impulsar e implementar programas de carácter social que beneficien a los niños, las niñas, las familias y la comunidad en general. Por medio de los estudios socioeconómicos que realiza la Trabajadora Social, se gestiona el apoyo a las víctimas, en especial a madres adolescentes.

2.2.4.10 Ministerio de Desarrollo Social, -MIDES-

Se gestiona el apoyo a este ministerio en el programa específico para madres menores de 14 años.

2.2.4.11 Fiscalía distrital del Ministerio Público -MP-

En coordinación con las fiscalías regionales del -MP- de Coatepeque, Quetzaltenango, y Tecún Umán, Ayutla, San Marcos, con este organismo público se establece la representación de los intereses de la sociedad mediante el ejercicio de las facultades de dirección de la investigación de los hechos que revisten los caracteres de delito, de protección a las víctimas y testigos de titularidad y sustento de la acción penal pública. Asimismo, está encargado de contribuir al establecimiento de los criterios de la política criminal o persecución penal dentro del Estado.

2.2.4.12 Hospital Nacional Juan José Ortega

Ubicado en Coatepeque, Quetzaltenango. Este órgano de asistencia médica, brinda atención hospitalaria a los niños, niñas y adolescentes que son remitidos por la procuraduría General de la Nación. Además, informan de las menores de 14 años en estado de gestación, para que personal de la -PGN- las localice, realice la denuncia y constatación correspondiente, para que se vele por la integridad y se solicite protección en el Juzgado de la Niñez y la Adolescencia, para la joven madre y el recién nacido.

2.2.4.13 Municipalidad

La Municipalidad es el ente del Estado responsable del gobierno del municipio, se encarga de realizar y administrar los servicios que necesita una ciudad o un pueblo. La Procuraduría General de la Nación -PGN- sostiene un lazo con las alcaldías y concejos municipales de los 12 municipios que se conocen, con estos se regula el apoyo para los programas que implican apoyo económico, de alimentos, útiles escolares, movilización de niños, entre otros. Además la Oficina Municipal de la Mujer -OMP-, oficina municipal de la niñez y adolescencia -OMNA-, coordinan charlas sobre cultura de denuncias.

2.2.4.14 Bomberos Municipales -Cruz Roja

Su apoyo es fundamental cuando se localiza un niño, niña o adolescente -NNA- que sufre vulneración a sus derechos, tras el rescate los paramédicos hacen el traslado por medio de ambulancias hacia hospitales o Juzgados, dependiendo del caso.

2.2.4.15 Auxiliatura Regional de la Procuraduría de Derechos Humanos

La alianza con las denuncias de vulneración de derechos de niñas, niños y adolescentes; ayudan en la investigación. Principalmente en casos de ancianidad, asimismo, cuando hay situaciones de riesgo apoyan a la Trabajadora Social para darle legalidad y transparencia a los procesos.

2.2.4.16 Defensa Pública Penal

Representa gratuitamente a adolescentes en conflictos con la ley penal, algunas veces por recomendación de la PGN.

2.2.4.17 Líderes Religiosos -párrocos, pastores-

Apoyan con la socialización en sus diferentes iglesias, divulgando la Ley de la Niñez y Adolescencia, algunas tienen escuelas educativas para padres y madres de familia.

2.2.4.18 Secretaria de Bienestar Social

En algunos casos se coordina el trabajo en la búsqueda de recursos familiares de los niños.

2.2.4.19 Aldeas infantiles S.O.S

Reciben a los niños, niñas y adolescentes con protección integral. Existen dos, una en la cabecera departamental de Retalhuleu, y la otra en Quetzaltenango.

2.2.4.20 Ministerio de Educación, -MINEDUC-

Personal del Ministerio de Educación refuerza la atención de la PGN, implementando el programa de cultura de denuncia, y apoyando con información de los niños, niñas y adolescentes, en casos de vulneración de Derechos Humanos.

2.2.4.21 Asociación Pro-Bienestar de la Familia, -APROFAM-

Detectan algunos casos de menores de 14 años embarazadas y culturalizan las denuncias.

2.2.4.22 Destacamento Militar

Elementos del Ejército Nacional participan activamente en los operativos multisectoriales, brindan apoyo y protección a NNA.

2.2.4.23 Programa de Atención, Movilización e Incidencia por la niñez y adolescencia, PAMI

Realizan investigaciones y políticas públicas; coordina el rescate de niños, niñas y adolescentes y participa activamente en las redes juveniles.

2.2.4.24 Policía Nacional Civil,-PNC-

Especialmente con los agentes la División Especializada en atención a la Niñez y adolescencia **-DENA-** en los operativos de rescate, y la investigación de algunos casos, coordinación de alertas Alba Keneth, mancomunados con PGN.

2.2.4.25 Centro de Salud

Apoyo en casos de desnutrición, diagnosticando si es necesario el internamiento del niño, niña o adolescente vulnerable, además apoyan brindando datos concisos de menores de 14 años embarazadas.

2.2.5 Origen e Historia

La Procuraduría General de la Nación **-PGN-** tiene a su cargo la función de asesoría y consultoría de los órganos y entidades sociales, también la representación constitucional del Estado dentro y fuera del territorio nacional sosteniendo los Derechos de la Nación. Su organización y funcionamiento se rige mediante la Ley Orgánica de la Procuraduría General de la Nación.

La **-PGN-** fue fundada el 11 de marzo de 1921. El procurador General es electo por el Presidente de la República para un mandato de cuatro años, el actual procurador es el doctor, Vladimir Osán Aguilar (2014). La base de la Procuraduría General de la Nación se encuentra en el Artículo 252 de la Constitución política de Guatemala y su ley orgánica.

El contenido del Artículo 252 dice, la Procuraduría General de la Nación "... tiene a su cargo la función de asesoría y consultoría de los órganos y entidades estatales. Su organización y funcionamiento se regirá por su ley orgánica. ..." En tanto, el segundo párrafo de la norma constitucional citada, al referirse a la figura del Procurador General de la Nación, establece: "Ejerce la representación del Estado y es el jefe de la Procuraduría General de la Nación...",¹ cabe mencionar que la representación a la que se refiere este párrafo, es otorgada a la figura del Procurador General de la Nación, y no a la persona en sí, para comprenderlo mejor y de la manera en que lo expone el Licenciado Jorge Mario Castillo González: "El representante es la persona individual que representa con autoridad al Estado o a cualquiera de sus organizaciones. La autoridad proviene del nombramiento para ocupar un puesto o cargo y de la toma de posesión del mismo".²

2.2.5.1 Las delegaciones de PGN se rigen bajo los siguientes principios

2.2.5.1.1 Equidad:

Sus intervenciones y resoluciones atienden al ordenamiento jurídico, al humanismo, la solidaridad y la protección de los intereses del Estado y de las personas afectadas por ilegalidades.

2.2.5.1.2 Transparencia:

Destina todos sus recursos a la obtención de sus objetivos y comunica abiertamente a la ciudadanía la ejecución de sus acciones sustantivas, administrativas y financieras.

¹ Art. 252 Constitución política de Guatemala.

² CASTILLO GONZÁLEZ, Jorge Mario: Derecho Procesal Administrativo guatemalteco, 16ª. ed., actualizada, Guatemala, Ed. Impresiones. Memoria de Labores 2013, PGN Coatepeque.

2.2.5.1.3 Igualdad:

Todas las personas son atendidas sin ningún tipo de distinción preferente. Todos los expedientes y gestiones, son tratados y resueltos acorde a los procedimientos establecidos sin diferencia alguna.

2.2.5.1. 4 Defensa:

En todas sus actuaciones respeta el ejercicio del derecho de defensa de las personas.

2.2.5.1.5 Debido proceso:

Es garante y respetuosa de los procesos y procedimientos establecidos para el tratamiento de cada caso en particular.

2.2.5.2 Inicios en Coatepeque:

La delegación regional de la Procuraduría Nacional de la Nación, fue creada el 10 de marzo de 2008, su inauguración oficial fue el diecisiete de abril del mismo año.

Atendiendo las necesidades de desarrollo con criterios económicos, sociales y culturales en la ciudad de Coatepeque, se creó el acuerdo No. 0038-2008 en la que se organizó la Delegación Regional en esta ciudad, otorgándole la potestad de conocer asuntos que corresponden a la Procuraduría General de la Nación dentro del ámbito de su territorio. En sus inicios el delegado regional fue Víctor Gabriel López, quien estuvo al frente cuarenta días. Posteriormente fue reemplazado por María de Los Ángeles Samayoa Salazar de Samayoa, quien desde hace seis años, está a cargo de la Dirección Regional de la PGN, de Coatepeque.

En ese tiempo la Delegación Regional de Coatepeque tenía a su cargo 26 municipios dentro de su jurisdicción los cuales son:

- **Quetzaltenango**

1. Coatepeque
2. Génova, Costa Cuca
3. Flores, Costa Cuca
4. Colomba, Costa Cuca

- **San Marcos**

- | | |
|-------------------------|---------------------------------|
| 1. Ocós | 8. El Tumbador |
| 2. Ayutla | 9. Malacatán |
| 3. La Reforma | 10. Catarina |
| 4. El Quetzal | 11. El Rodeo |
| 5. Pajapita | 12. San Rafael Pie de La Cuesta |
| 6. Tecún Umán | |
| 7. Nuevo Progreso | |
| 13. San Cristóbal Cucho | |

- **Retalhuleu**

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| 1. Retalhuleu | 6. Nuevo San Carlos |
| 2. Champerico | 7. San Sebastián |
| 3. El Asintal | 8. San Martín Zapotitlán |
| 4. San Andrés Villa Seca | 9. San Felipe |
| 5. Santa Cruz Mulúa | |

De los mismos se realizaban trámites de Diligencias Voluntarias, Procesos Penales, Procesos de Niñez y Adolescencia, Procesos de lo civil y Económico-Coactivo, Procesos Laborales, Procesos de lo Contencioso-Administrativo, Procesos de Ancianidad y personas discapacitadas, Procesos de Medio Ambiente y Procesos de la Mujer.

Además, la delegación brindaba asesoría y consultoría en los órganos y entidades estatales. Representaba legalmente a niños, niñas y adolescentes.

2.2.5.3 Municipios que se conocen actualmente

Debido a la proyección social y del incremento de casos de violaciones de derechos humanos, especialmente de violación a los derechos de los niños, niñas y adolescentes, en junio de 2013 se creó una sede de la PGN, en Retalhuleu, misma cubre todos los municipios de ese departamento.

Actualmente la Procuraduría de Coatepeque, atiende los siguientes municipios con todas sus comunidades.

Coatepeque, Génova Costa Cuca, Flores Costa Cuca, Colomba Costa Cuca, de Quetzaltenango; Ocos, Ayutla, La Blanca, La Reforma, El Quetzal, Nuevo Progreso, El Tumbador y Pajapita, de San Marcos.

Según estimaciones del Instituto Nacional de Estadística -INE- en su muestra sobre la población total por municipio período 2008-2020. Al realizar la sumatoria de los 252 mil 746 habitantes de la costa de los municipios de Quetzaltenango, y los 234, mil 553 habitantes de San Marcos, PGN Coatepeque, atiende a 487 mil 299 habitantes de los 12 municipios que conoce.³

³ Instituto Nacional de Estadística -INE- Guatemala: Estimaciones de la población total por municipio, periodo 2008-2020

2.2.5.3.1 Sección de la procuraduría de la niñez y adolescencia:

Agiliza las carpetas judiciales, investiga exhaustivamente cada caso, le da prioridad a las denuncias que requiere toda la atención, y vela por que se cumplan las leyes y convenios internacionales de protección integral a la niñez y adolescencia y porque se practique el principio de atender el interés superior del niño y adolescente. Asimismo, presenta las denuncias al Ministerio Público, participa activamente en los procesos penales de niñez, y emite opinión jurídica en los procesos judiciales, administrativos, notariales o de cualquier índole en lo que existan interés de niños, niñas y adolescentes. Participa activamente en la Red de Protección a la Niñez y Adolescencia Coatepeque -REPRONAC-, asistiendo a talleres, programas y conferencias.

2.2.5.3.2 Sección de protección a los derechos de la mujer y la familia:

Atiende las denuncias de violencia intrafamiliar y delitos de feminicidio, las remite al órgano jurisdiccional correspondiente. Brinda asesoría refiriéndolas a Instituciones o entidades especializadas en la materia.

2.2.5.3.3 Sección de medio ambiente:

Le da trámite a las denuncias presentadas en esta institución, y empieza los procesos correspondientes en la materia, tiene la tarea de investigar sobre la contaminación que reportan en las denuncias.

2.2.5.3. 4 Sección de ancianidad y personas discapacitadas:

Brinda apoyo en materia legal a personas de la tercera edad, y hacer rescates necesarios de los ancianos abandonados y las personas con capacidades diferentes, y responder a las necesidades legales de las denuncias presentadas en esta materia.

2.2.5.3.5 Sección de consultoría:

Da una eficaz consultaría y asesoría a las diversas dependencias del Estado, evacúa audiencias dentro del trámite de interposición de los medios impugnados, planteado por los administrados contra resoluciones dictadas por las diversas entidades del Estado.

2.2.5.3.6 Sección de procuraduría:

Da cumplimiento con el artículo 252 de la Constitución de la República de Guatemala, del 512; del Código Civil, el Código Procesal Civil, ley de Titulación Supletoria, ley de Jurisdicción Voluntaria. Velando por los intereses del Estado en los expedientes que se someten a estudio para emitir opinión. Y cumplir con los plazos que se otorgan a esta institución agilizando los procedimientos en revisión de expedientes.

2.2.5.3.7 Área civil y económica coactiva:

Promueve las acciones legales correspondientes a defender y resguardar los intereses del Estado de Guatemala, Proteger y recuperar bienes dinerarios, muebles e inmuebles de las diferentes entidades estatales.

2.2.5.3.8 Área de lo contencioso administrativo:

Representa al Estado cuando un acto, contrato o resolución haya sido declarado lesivo para los bienes estatales. Interviene en los procesos que se deriven por actos y resoluciones de la administración así como las entidades descentralizadas y autónomas de la Administración Pública.

2.2.5.3.9 Área Laboral:

Ejerce la representación del Estado en los juicios Ordinarios laborales siendo sujetos activos o pasivos.

2.2.5.3.10 Área Penal:

Persigue los delitos, cuya ejecución afecte los intereses del Estado. Interviene en los procesos penales originados por hechos tipificados como robo, defraudación tributaria, contrabando aduanero, lavado de dinero y otros activos, fraude, peculado, malversación de fondos, abuso de autoridad, estafa y falsedad material, cometidos por funcionarios públicos.

2.2.5.3.11 Alerta Alba-Keneth

Unidad operativa del sistema de alerta Alba-Keneth, es un organismo articulador y ejecutor de acciones concretas de búsqueda, localización y resguardo de los niños, niñas o adolescentes, sobre los que se haya activado alerta de búsqueda. La unidad recibe denuncias directamente, así como activa el sistema de alerta integrado por otras instituciones del sector público, retransmitiendo la información necesaria para iniciar una búsqueda inmediata.

2.2.6 Departamentos de la Institución

2.2.6.1 Despacho Regional

Encargada

Licenciada, María de los Ángeles Samayoa Salazar, Delegada Regional.

Vela por el buen funcionamiento de la institución, eje principal en la gestión de proyectos, además de ser el enlace de comunicación entre la sede Regional y la sede Central capitalina.

Funciones

→ Coordina las gestiones de proyectos y participación activa con las distintas alianzas estratégicas.

- Emprende el funcionamiento activo en el Despacho Regional con el personal de la delegación.
- Supervisa y lleva el orden general de denuncias, procesos judiciales, consultorías, es la representante oficial de la delegación.

2.2.6.2 Subdelegada Regional

Abogada y notaria, es la encargada del departamento de Abogacía, Licda. Emérita Jiménez.

Funciones

- Diligenciamiento de expedientes para audiencias programadas en el Juzgado de Primera Instancia de la Niñez y Adolescencia y Adolescentes en Conflicto con la Ley Penal del municipio de Coatepeque, Quetzaltenango.
- Evacuación de audiencias de conocimiento de hecho, definitivas y de revisión o modificación de medidas, programadas en el Juzgado de Primera Instancia de la Niñez y Adolescencia y Adolescentes en Conflicto con la Ley Penal de Coatepeque, Quetzaltenango.
- Le da seguimiento y realiza las acciones pertinentes en las denuncias remitidas a esta Procuraduría.
- Presentación de los estudios, informes y otros documentos recabados que contengan información necesaria para resolver los diferentes casos de protección ante el Juzgado de Primera Instancia de la Niñez y Adolescencia y Adolescentes en Conflicto con la Ley Penal del municipio de Coatepeque, Quetzaltenango.
- Requerimientos pertinentes en relación a los procesos de Protección que se llevan en esta Delegación de Coatepeque.

2.2.6.3 Trabajo Social

Visita las comunidades del área rural o urbana para realizar rescates, siempre que lleve orden de la Delegada o agentes de la Sección Especializada en Niñez y Adolescencia, -SENA- de la Policía Nacional Civil, -PNC- soliciten su intervención.

Funciones

- Presta asistencia social, realizar verificaciones y constataciones y supervisiones en los casos en que surja necesidad.
- Realizar rescates de personas en riesgo y estudios socioeconómicos.

Encargada

Trabajadora Social, María Virginia Moreno Villagrán

2.2.6.4 Psicología

Brinda atención a las víctimas en especial a niños, niñas y adolescentes, este departamento es un ente investigador que presta el servicio de atención a la víctima.

Funciones

- Realiza las evaluaciones, mismas se remiten al juzgado para su indagación, luego este dictamina que medida optará, por ejemplo terapias.

Psicóloga encargada

Irlanda Catalina Cárdenas Martínez.

2.2.6.5 Auxiliares Jurídicos

Son empleados públicos adscritos a la Procuraduría General de la Nación, –PGN– y a sus respectivas unidades internas, delegaciones departamentales y regionales a nivel nacional.

Funciones

→ Efectuar la procuración y diligenciamiento de los asuntos jurídicos en los cuales la institución se vea inmiscuida por orden constitucional.

Encargados

Jorge Pérez Godínez – Juan Barrera Reyna

2.2.6.6 Servicios Generales

Esta área de trabajo la integra una sola persona, encargada de darle mantenimiento al edificio, para que el mismo se conserve en buenas condiciones ambientales e higiénicas. También realiza el trabajo de mensajería.

Encargada

Raquel Recinos.

2.2.7 Misión de la Procuraduría General de la Nación

Contribuir al fortalecimiento del sistema legal e investigativo en los 12 municipios que le corresponde, para velar por la protección integral de la niñez, garantizar la restitución del derecho vulnerado de la niñez y adolescencia, además velar por la promoción, vigencia y cumplimiento de los derechos fundamentales de los mismos. Propiciar

espacios para que la sociedad civil organizada en estos municipios incida en políticas que protejan a la niñez y adolescencia.

2.2.8 Visión de la Procuraduría General de la Nación

Ser una institución pública reconocida en la región, como una entidad que logra garantizar y brindar acompañamiento a las niñas, niños y adolescentes en el goce y el ejercicio de sus derechos fundamentales, y trabajando en sinergia con otros actores de la región, propiciando espacios de participación de la sociedad civil organizada.

2.3 Informe de las estrategias comunicacionales relevantes

Basándose en los resultados del diagnóstico realizados en la institución, se procedió a elaborar un plan de intervención denominado: Estrategia de Comunicación para el Fortalecimiento Institucional Interno Y Externo de la Procuraduría General De La Nación, PGN, Coatepeque, la cual consistió en ejecutar una serie de acciones destinadas a solucionar la mayoría de los problemas detectados y beneficiar a la población en general,

Para mejorar la comunicación interna se realizó una capacitación sobre relaciones interpersonales, con el objetivo que los empleados se puedan comunicar de una mejor forma y brindar un buen servicio a la población.

Así mismo por medio de la campaña informativa a través de la radio se informó a las personas sobre los servicios que presta la Procuraduría General de la Nación y los pasos que deben seguir para denuncias un hecho.

Las capacitaciones al personal y representantes de los medios de comunicación, mejoró el enlace comunicacional entre ambos, ya que no eran aprovechados los recursos en los medios de comunicación local.

2.3.1 Definición del Problema

Luego de realizar el diagnóstico se detectó una debilidad en el área comunicacional tanto a nivel interno como externo, de la Procuraduría General de la Nación, sede regional Coatepeque, la misma se debe a varias causas, entre las cuales se pueden mencionar: Falta de apoyo, presupuesto y contrataciones de Recursos Humanos en la sede central de la Procuraduría General de la Nación PGN, no se ha regionalizado el departamento de comunicación social.

Por consiguiente no existe un comunicador social, que cumpla la función de enlace entre la institución y los medios de comunicación; que informe a la población de los 12 municipios acerca de los servicios que presta la institución.

Ante la falta de una persona encargada del área comunicativa, se capacitó al personal para mejorar este aspecto.

Debido a que toda información requerida por los periodistas en la sede regional no se les proporciona sin antes consultar a Comunicación Social de la sede Central, esto se presta a inconvenientes en la delegación regional, porque la respuesta no es inmediata.

Como consecuencia de la falta del departamento de comunicación Social y de una persona encargada del área, no existe una Fan Page, un perfil de Facebook y una cuenta en Twitter que fortalezca y promueva la imagen de la delegación regional.

A la población se le dificulta en algunos casos encontrar la sede de la delegación Regional de la Procuraduría General de la Nación, porque no existe un rótulo que se observe a larga distancia de la ubicación del edificio.

Por ello en la estrategia comunicacional se buscó darle solución a estos problemas, dando capacitaciones al personal para mejorar la comunicación interna, así mismo, a

través de la campaña informativa por medio de la radio, la promoción de trífolios, las visitas en las comunidades que no conocían las funciones de la PGN, se mejoró la comunicación externa.

2.3.2 Justificación

La Procuraduría General de la Nación, PGN, representa legalmente al Estado, brinda asesoría a entidades gubernamentales que trabajan a favor de los niños, niñas y adolescentes. Además es el ente encargado de brindar protección y buscar alianzas estratégicas para que no se vulneren sus derechos.

Es importante que la institución sea reconocida por los habitantes, así como su ubicación geográfica y las funciones a favor de los menores. Por lo tanto se justifica el presente trabajo debido a que se evidenció un desconocimiento del servicio que presta.

Dentro del diagnóstico se identificaron las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, que existen dentro de la institución. Entre las debilidades detectadas se encuentra: falta de campañas institucionales de comunicación en El Quetzal y La Reforma, San Marcos, debido a la ausencia de cultura de denuncia en esa jurisdicción; falta de un profesional en comunicación que sea el enlace entre la PGN y los medios de comunicación; identificación y rotulación de la institución y sus departamentos.

La importancia de crear una estrategia de comunicación radicó en las debilidades detectadas, principalmente para que la población conozca las funciones y qué tipo de denuncias se pueden realizar en la PGN; así también para que los medios de comunicación trabajen de la mano con la institución, para concientizar a la ciudadanía sobre la vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes. Además de mejorar el ambiente laboral.

Para que el fortalecimiento comunicacional a nivel interno y externo sea eficiente es de suma importancia el uso de la comunicación efectiva y relaciones públicas entre la PGN y los medios de comunicación.

A nivel interno el personal de la PGN debe tener conocimientos de las relaciones públicas y trabajo en equipo, además de saber cómo se maneja la comunicación social dentro de la institución.

A nivel externo los representantes de los medios de comunicación, deben poseer ética periodística especialmente en los casos de alto impacto, conocimientos de la Ley de Acceso a la Información Pública, Ley de protección de Niñez y Adolescencia debido a que algunos casos de niñez se manejan con reserva, asimismo, el periodista debe saber cuáles son los trámites para solicitar información en la PGN. Debido a esto se consideró pertinente realizar capacitaciones a periodistas y personal de la PGN.

Además de ello, se realizaron productos comunicacionales como: Trifoliales informativos, calcomanías y spots de radio, para que la población de los municipios que desconocen el apoyo que brinda la PGN, puedan conocer las funciones de la delegación y qué tipo de denuncias se pueden realizar.

2.3.3 Revisión bibliográfica

Para la elaboración de este diagnóstico la delegada de la institución, proporcionó informes anuales, mensuales de la sede regional de la PGN, que permitieron conocer a fondo la misión, visión y objetivos, los cuales sustentan esta investigación, estos fueron consultados el 11 y 12 de febrero de 2014.

- Informe anual 2010
 - Título: Memoria de labores
 - Autor: Delegación PGN Coatepeque
 - Edición: 2010

- Informe anual 2011
 - Título: Memoria de labores
 - Autor: Delegación PGN Coatepeque
 - Edición: 2011

- Informe anual 2012
 - Título: Memoria de labores
 - Autor: Delegación PGN Coatepeque
 - Edición: 2012

2.3.4 Objetivos específicos de las estrategias de comunicación

- Promocionar los servicios que presta la PGN enfocados en abusos a niños, niñas y adolescentes. –NNA- a través de anuncios en radio.
- Proporcionar un aprendizaje interpretativo a los líderes comunitarios para que comuniquen a los habitantes de las comunidades sobre la existencia de la institución y conozcan la importancia de la cultura de denuncia, y funciones de la PGN.
- Capacitar al personal de la Procuraduría para que mejore la comunicación interna en la institución
- Mejorar el enlace comunicacional entre periodistas y personal de la PGN para que trabajen en armonía.
- Facilitar el aprendizaje a la población sobre las funciones de la institución, con la creación de productos comunicacionales de fácil comprensión.
- Contribuir a la socialización de la ley de Protección Integral a la Niñez y Adolescencia y compartir información sobre los NNA desaparecidos, utilizando los medios de comunicación masivos.

2.3.5 Materiales y Métodos

Para la realización de esta investigación se utilizó el método descriptivo y deductivo. Durante el proceso de recolección de información para el diagnóstico se utilizaron entrevistas personales y documentos internos de la delegación, tal es el caso de los informes anuales y mensuales, que realizan en secretaría. También el primer contacto fue por medio de la observación en donde se pudo deducir por medio del razonamiento lógico, figuraciones previamente establecidas mediante a observación.

La confiabilidad de los resultados del Ejercicio Profesional Supervisado, se obtuvo por medio de las entrevistas y encuestas que se realizaron, así también en la ejecución de la estrategia comunicacional que buscó resolver las problemáticas detectadas.

2.3.6 Presentación y Discusión de Resultados

Proyecto implementado:

Estrategia de Comunicación para el Fortalecimiento Institucional Interno y Externo de la Procuraduría General de la Nación, PGN, Coatepeque.

Para mejorar la problemática comunicacional detectada se realizaron nueve productos comunicacionales que beneficiaron a la institución facilitando el acercamiento a la población que desconocía las funciones de la PGN sede regional Coatepeque, también se mejoró el enlace comunicacional entre la dependencia y los representantes de los medios de comunicación.

Cristina Barrios Serrano, Trabajadora Social de la institución, aseguró que después de la divulgación de anuncios y capacitaciones realizadas en el año 2014, se incrementó el número de denuncias de los municipios que no conocían las funciones de la PGN, tal es el caso de los habitantes de La Reforma y El Quetzal, San Marcos.

La guía telefónica actualizada ha sido de bastante utilidad porque les ha facilitado contactar a los representantes de los Concejos Comunitarios de Desarrollo, COCODE, para realizar citatorios de los familiares de niños, niñas y adolescentes -NNA- que sufren vulneración a sus Derechos Humanos, así también coordinar cuando se activan alertas Alba Keneth.

Barrios agregó que el acercamiento con los representantes de los medios de comunicación les facilitó la socialización de las alertas de los menores de edad desaparecidos y que el aprovechamiento ha sido fructífero y ha dado resultados positivos.

A continuación se detallan las estrategias y sus resultados:

2.3.6.1 Realización de rótulos para identificar los departamentos de la institución:

Resultados: Las personas que utilizaron los servicios de la PGN se les facilitó encontrar el departamento a donde los remitían para entrevistas, especialmente el área de Trabajo Social y Psicología que están en el segundo nivel del edificio que es a donde más se remiten a las víctimas. Asimismo, la identificación hace ver más ordenadas las oficinas de la institución.

2.3.6.2 Realización y colocación de la Misión y Visión de la institución:

Resultados: Estudiantes y público en general conocieron el enfoque principal de la PGN. A su vez, se facilitó la forma de socializar la Misión y Visión cuando los estudiantes llegaban a realizar trabajos de investigación.

2.3.6.3 Elaboración de trifolios informativos:

Resultados: Las personas manifestaron que con este tipo de material se les facilitaba la comprensión sobre las funciones de la PGN. Asimismo, por la información que iba en el trifoliar sobre el número telefónico y dirección de la institución, algunas personas se acercaron para hacer denuncias otras lo hicieron con llamadas telefónicas, para denunciar casos de vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes.

2.3.6.4 Elaboración de calcomanías informativas:

Resultados: Se promocionó a través de las calcomanías informativas el número de teléfono y dirección de la PGN.

2.3.6.5 Talleres informativos en El Quetzal y La Reforma, San Marcos:

Resultados: Los líderes comunitarios después de recibir la capacitación y recibir materiales como trifolios y calcomanías, hicieron reuniones con los vecinos de su comunidad informando sobre las funciones y el apoyo que podría brindarle la PGN de Coatepeque, cuando se violan los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Esto ayudó para que varias personas hicieran denuncias sobre los abusos hacia los infantes.

2.3.6.6 Taller informativo entre medios de comunicación y personal de PGN:

Resultados: Los empleados se mostraron satisfechos con la actividad realizada, así mismo manifestaron que las capacitaciones son importantes para la institución ya que se promueve mejorar el enlace comunicativo entre personal de la Procuraduría General de la Nación -PGN- y representantes de los medios de comunicación regional.

2.3.6.7 Creación y divulgación de spots radiales:

Resultados: Fue la acción de mejor aceptación porque a través de la divulgación de los anuncios las personas conocieron los servicios que presta la institución. También se logró localizar a varios niños, niñas y adolescentes desaparecidos.

2.3.6.8 Creación y administración de una Fan Page y un perfil en la red social Facebook:

Por medio de esta red, se logró tener un acercamiento con la población y se socializaron de forma rápida las alertas Alba Keneth, para la localización de niños, niñas y adolescentes desaparecidos. La implementación de medio electrónicos tuvo una buena repercusión en la tarea de difundir la información.

3. Conclusiones

1. De acuerdo a los datos obtenidos durante la realización de la encuesta, se estableció que debido a la falta de proyección de la Procuraduría General de la Nación -PGN- las personas desconocen qué es la PGN y cuáles son sus funciones.
2. Luego de tres meses de investigación, observación y de analizar la documentación obtenida, que refleja el estado comunicacional de la Procuraduría General de la Nación -PGN-, sede regional Coatepeque, se estableció que es necesario contar con la asesoría de un profesional en comunicación, que ayude a mejorar el enlace comunicacional interno y externo de la institución.
3. Como proyecto comunicacional del Ejercicio Profesional Supervisado -EPS- se promocionó la imagen institucional tanto interna como externa.
4. Se realizó una campaña informativa para dar a conocer los servicios que presta la PGN de Coatepeque en los 12 municipios que cubre, especialmente enfocada en los habitantes de El Quetzal y La Reforma, San Marcos.
5. Durante el proceso de diagnóstico, se determinó la deficiencia que existe a consecuencia de la falta de un Departamento de Comunicación Social. Personal de la institución comprendió que es importante mejorar el enlace entre medios de comunicación para que la PGN se proyecte a nivel externo. He aquí la necesidad de tener un profesional en comunicación que promueva los servicios y funciones de la institución.
6. Se realizaron talleres con los periodistas de la región para que conocieran los servicios que presta la PGN y la Ley de Acceso a la Información Pública.

7. La PGN es una institución estatal, vela y solicita la protección para los niños, niñas y adolescentes que sufren vulneración a sus Derechos Humanos, además de brindar otros servicios a la población en general como asesoría y consultoría en los órganos y entidades estatales. Ejerce la representación del Estado de Guatemala en la defensa de los Derechos de la Nación en todos los juicios en que fuera parte.

8. Las relaciones públicas son fundamentales dentro de la institución, estas construyen lazos estratégicos con las entidades que sigan la misma línea objetiva y benefician en su momento a la organización. Por ello, se realizó un taller sobre relaciones intrapersonales, para que el personal sepa cómo realizar el acercamiento con los medios de comunicación regionales con los que se tiene que trabajar en equipo.

4. Recomendaciones

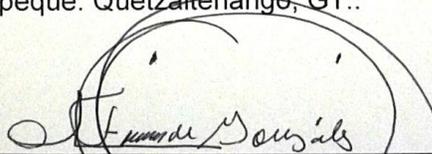
1. Realizar charlas informativas trimestrales con los líderes y representantes de los Concejos de Desarrollo Comunitario -COCODE- de todas las comunidades de los 12 municipios que cubre la PGN, para que conozcan los servicios y funciones de PGN.
2. Es de gran importancia que se regionalice el Departamento de Comunicación Social o se contrate a una persona profesional en comunicación, para la Procuraduría General de la Nación -PGN- Coatepeque, con el objetivo de que se puedan implementar estrategias de comunicación social adecuadas al contexto regional de la institución.
3. Que se le dé prioridad a la comunicación masiva y alternativa, buscar alianzas estratégicas con los representantes de los medios de comunicación, para mejorar el enlace con la PGN.
4. Capacitar constantemente al personal de la PGN, trabajar en la línea objetiva de la institución y estimular el trabajo que realizan.
5. Designar un espacio adecuado de información y divulgación dentro de la institución para mantener el canal comunicativo con los medios de información, a través de una persona especializada en el área de la comunicación.
6. Actualizar cada año la guía telefónica con los nombres y direcciones exactas de los representantes de los Concejos de Desarrollo Rural y alcaldes auxiliares de cada comunidad de los 12 municipios que cubre la PGN de Coatepeque.

7. Solicitar a PGN central la autorización para manejar una Fan Page o perfil en Facebook, debido a que este es un medio de comunicación alternativo que puede ser de mucha utilidad para la localización de niños, niñas y adolescentes desaparecidos.

8. Continuar promocionando spots de radio y productos informativos para que la población sepa las funciones de la institución.

5. Referencias bibliográficas

1. Cabrera Navas, O. R. (2010). *Manual para establecer Oficina de Comunicación Social en las Municipalidades*. Guatemala, GT.:
2. Castillo González, J. M. (2002) *Derecho Procesal Administrativo guatemalteco*. (16º. Edición:) Guatemala, GT.: Editorial Universitaria.
3. Centro de Comunicación Voces Nuestras. (2001). *Manual para el diseño participativo de estrategias de Comunicación*. Costa Rica.:
4. Delegación PGN Coatepeque, (2010). *Memoria de labores*. Quetzaltenango, GT.:
5. Delegación PGN Coatepeque, (2011). *Memoria de labores*. Quetzaltenango, GT.:
6. Delegación PGN Coatepeque, (2012). *Memoria de labores*. Quetzaltenango, GT.:
7. Delegación PGN Coatepeque, (2013). *Memoria de labores*. Quetzaltenango, GT.:
8. Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia. (2010). *Plan de Desarrollo Coatepeque*. Quetzaltenango, GT.:



Vo. Bo. Lcda. Ana Teresa de González
Bibliotecaria CUNSUROC.



6. E-grafía

1. Feedback Networks. *Calcular la Muestra Correcta*. Recuperado de: 05 de marzo de 2014. <http://www.feedbacknetworks.com/cas/experiencia/sol-preguntar-calculat.html>
2. Instituto Nacional de Estadística -INE- (s/f) *Guatemala: Estimaciones de la población total por municipio, periodo 2008-2020*. Recuperado de: 05 de marzo de 2014. <http://www.ine.gob.gt/index.php/estadisticas>
3. *Oficina de comunicación e imagen institucional*. (s/f) Recuperado de: 08 de marzo de 2014. <http://www.mcultura.gob.pe/direccion-de-promociones-y-difusion-cultural>



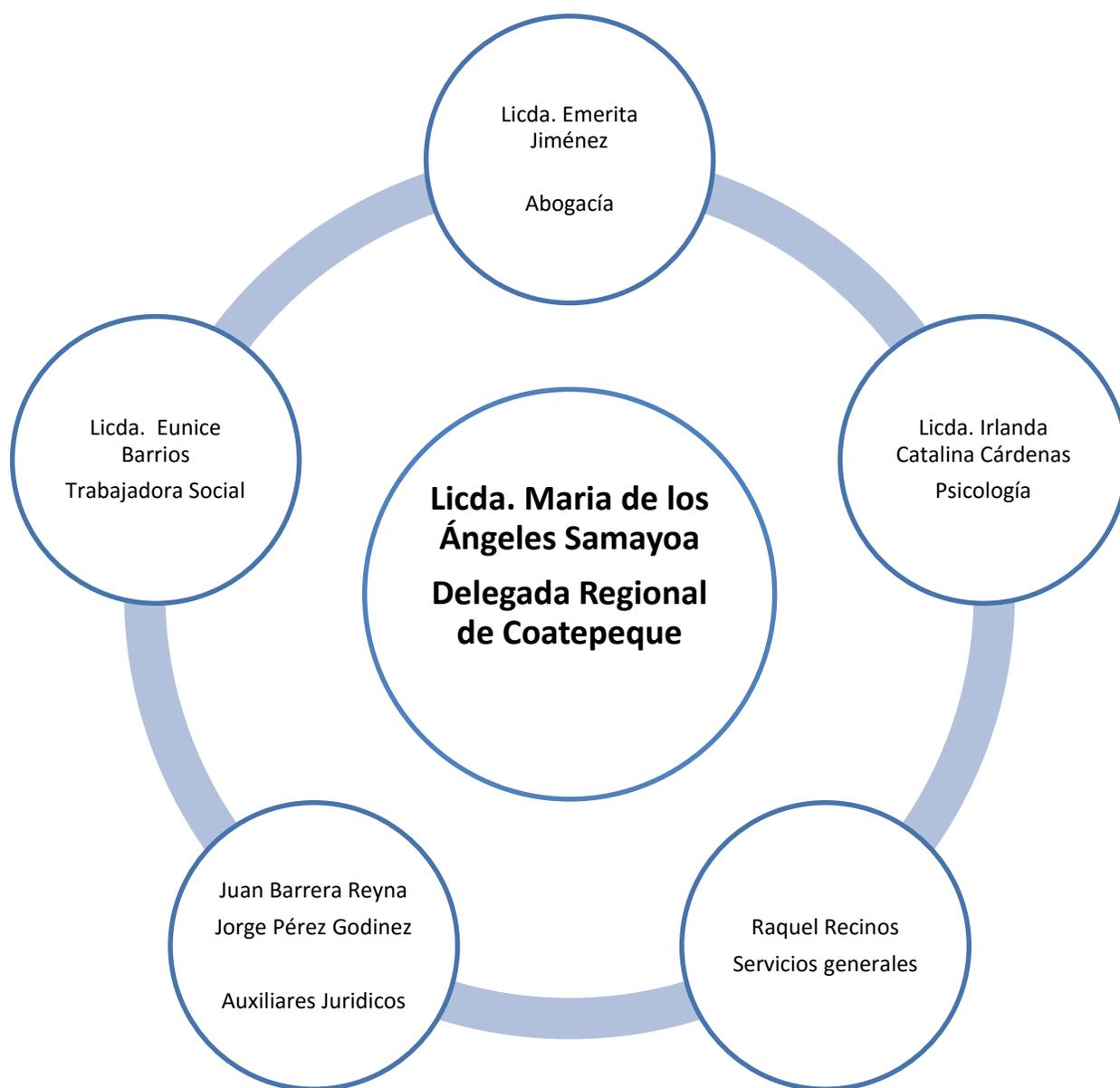
Vo. Bo. Lcda. Ana Teresa de González
Bibliotecaria CUNSUROC.



5. Anexos

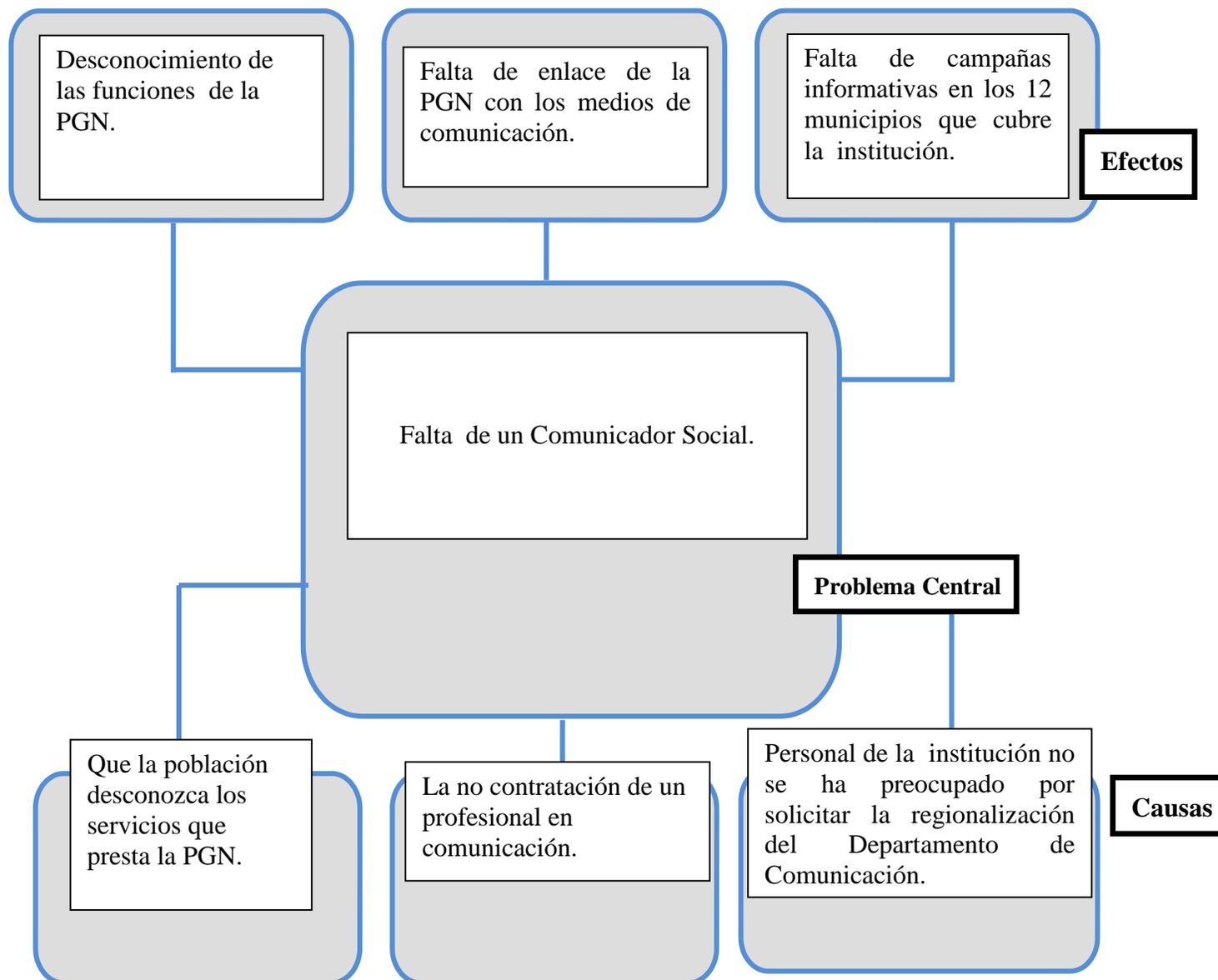
a. Organigrama delegación regional Coatepeque, Procuraduría General de la Nación

Figura 3:



b. Árbol del problema

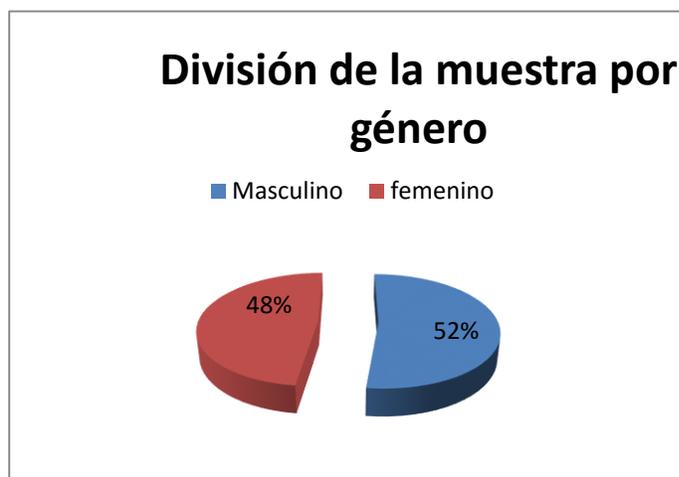
Figura 4:



c. Gráficas estadísticas

Comunicación entre la Procuraduría General de la Nación, Coatepeque, y la población regional

Figura 5:



Sexo	Masculino	Femenino	Total
	26	24	50

La muestra fue de persona, tomadas de la población del casco urbano y rural de los 12 municipios que la Procuraduría General de la Nación, delegación Coatepeque, conoce. Después de tabular los datos se estableció que en el resultado la mayoría son hombres. Pero no por una diferencia grande. Esto hace un balance debido a que según PGN no solo las niñas son más vulneradas, también los niños y adolescentes sufren vejámenes.

Figura 6:



Edades	15-25	26-35	36-45	46-55	56-65	Total
Hombres	15	6	7	1	1	30
Mujeres	10	5	2	2	1	20

Relativamente, la mayoría de personas encuestadas son jóvenes y comprenden un rango de edades entre 15 y 25 años. Le siguen lo que podría clasificarse como adultos jóvenes que comprenden una edad entre 26 a 35 años, que están distantes por 23%. Un 18% comprende las edades de 36 a 45 años, que ya son personas adultas. Con un 6% están las personas que comprenden las edades de 46 a 55. Un 4% de los entrevistados están entre las edades de 56 a 65 años. Del resto no hay datos debido a que solo se encuestó a ninguna persona de más de 65 años.

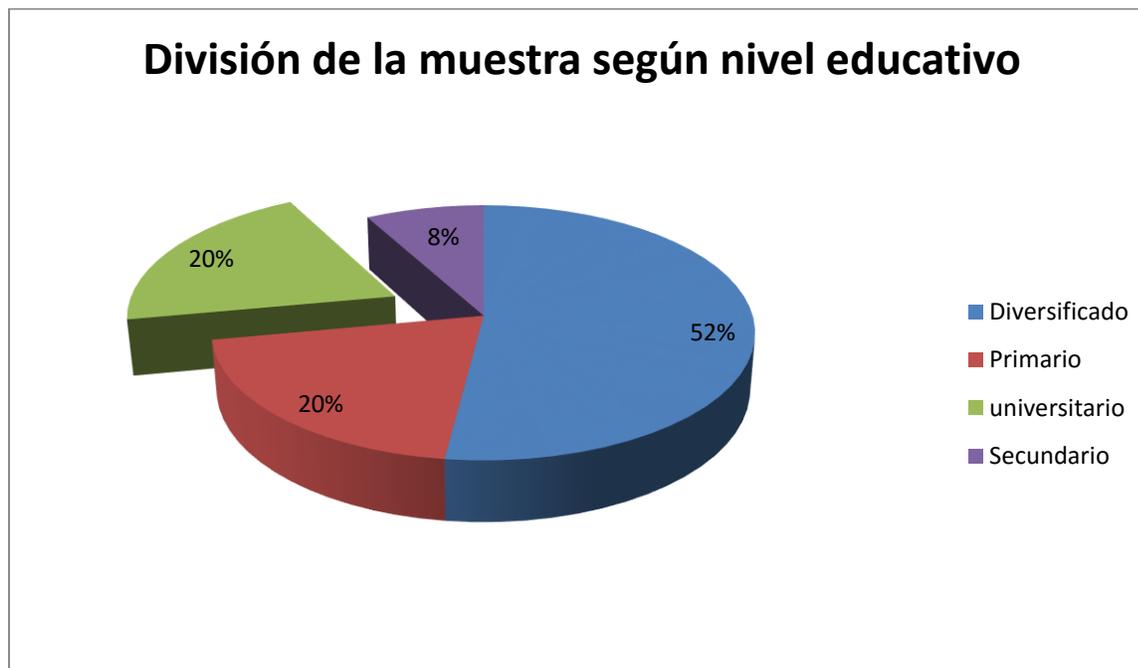
Figura 7:



Estado civil	soltero	Casado	Unido	Viudo	Total
Hombre	15	4	1	1	29
Mujer	11	10	1	2	21

La gráfica muestra que la población entrevistada es soltera en su mayoría. En cuando a los que describieron que eran casados, son un 28%. Los unidos y divorciados son el 6% y 4%. Esto evidencia que la mayoría de encuestados es gente joven, que está entre 15 a 25 años.

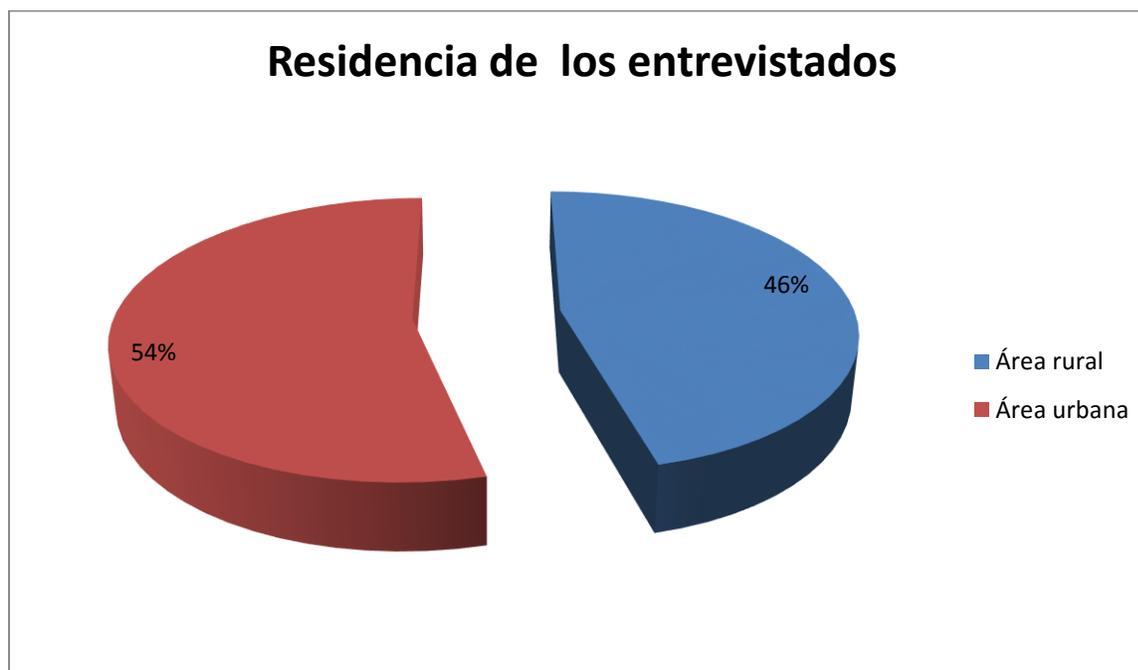
Figura 8:



Nivel educativo	Primaria	Básico	Diversificado	Universitario	Total
Hombre	4	2	16	4	26
Mujer	2	0	16	6	24

El nivel educativo de los entrevistados también tiene importancia y el resultado es que la mayoría tiene el nivel diversificado. Sin embargo el nivel primario y universitario tiene el mismo porcentaje. Lo que quiere decir que las personas entrevistadas sobre aspectos de comunicación relacionados con la sede regional de la Procuraduría General de la Nación, Coatepeque, tienen un nivel de estudio razonable.

Figura 9:



ÁREA	RURAL	URBANA	TOTAL
Hombres	13	13	26
Mujeres	10	14	24

PGN, Coatepeque, es una sede regional que cubre 12 municipios de la costa de San Marcos, y Quetzaltenango. Según el Instituto Nacional de estadística-INE- de estos 12 municipios que se conocen existen 487 mil 299 habitantes entre área rural y urbana. Al realizar esta encuesta se logró entrevistar a un 54% del área urbana y un 46% del área rural.

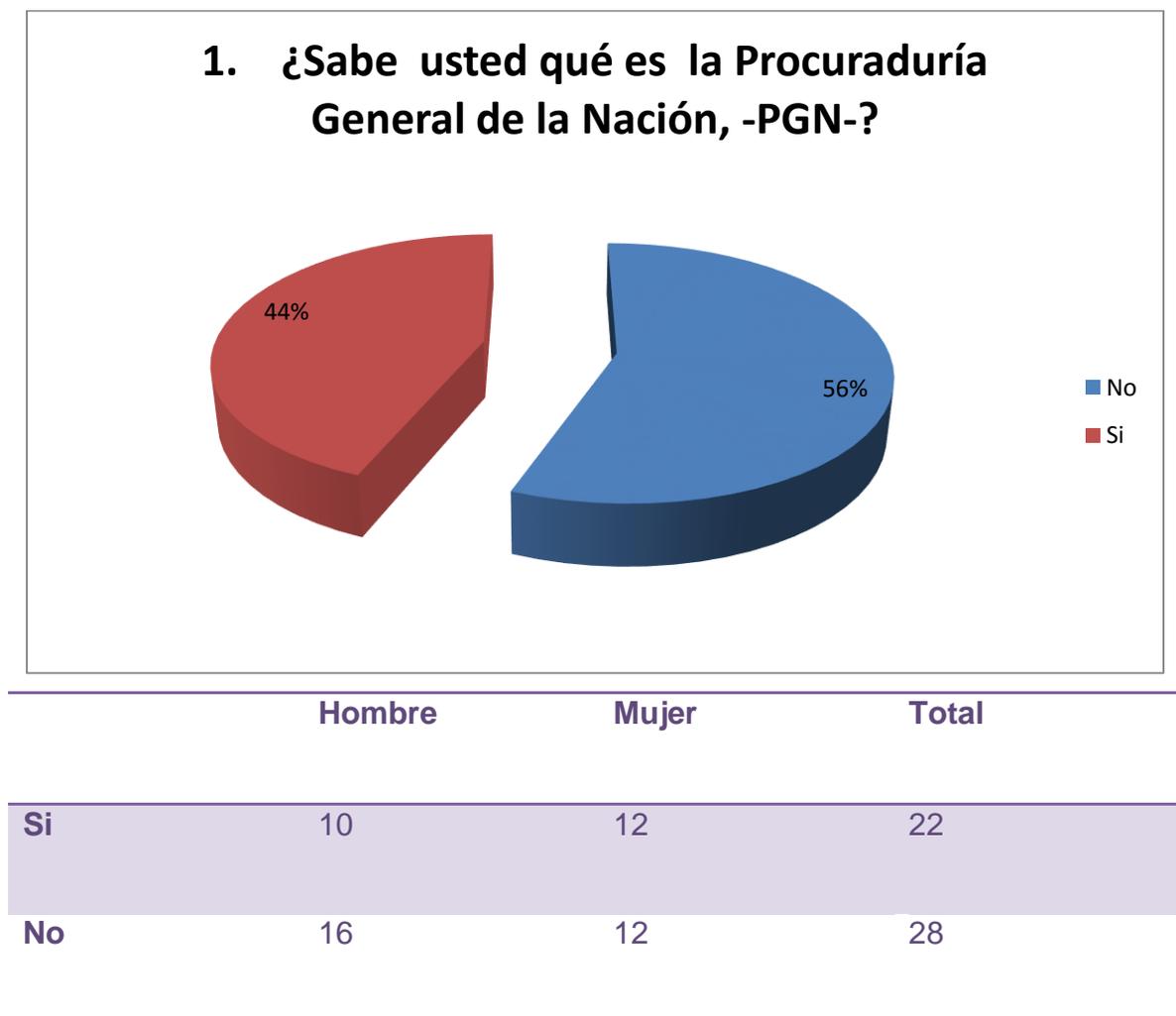
Figura 10:



	Hombre	Mujer	Total
Si	10	12	22
No	16	12	28

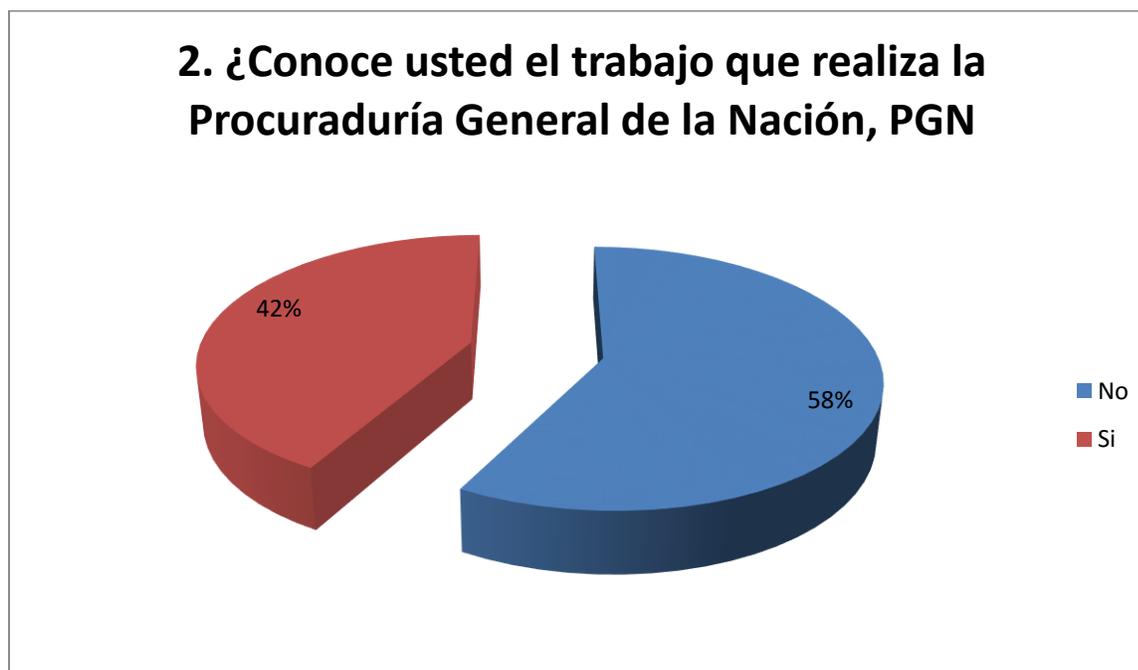
Durante la realización de la encuesta se localizó a personas del área rural y área urbana, entre ellas se logró contactar con un 50% de estudiantes del nivel medio y universitario, entre hombres y mujeres. Un 12 % fue de docentes de los diferentes niveles educativos. 12% de agricultores, 10% de amas de casa, un 6% de periodistas de la región, 2% de deportistas, y un 8% de otras profesiones, tal es el caso de personal que labora como dependiente de mostrador, comerciantes, secretarías, entre otros.

Figura 11:



Como se puede observar en la gráfica, el resultado de la encuesta fue que el 56% de la población no conoce los servicios que presta la Procuraduría General de la Nación-PGN-Coatepeque. Un 48% si sabe las funciones de la delegación, de las personas que conocen el trabajo de -PGN- en su mayoría fueron personas del casco urbano.

Figura 12:



	Hombre	Mujer	Total
Si	9	12	21
No	17	12	29

Aunque varias personas conocen que es –PGN- en el área urbana, se estableció a través de esta interrogante, que ignoran el trabajo que realizan en la institución. El 58% de la población encuestada manifestó no conocer el trabajo que se realiza en PGN. Mientras que el 42% dijo que sí sabía.

Figura 13:



	Hombre	Mujer	Total
Si	5	2	7
No	5	4	8
No sabe	16	18	35

El 15% de la población encuestada dijo que el personal de la -PGN- si los orientan de buena manera cuando asisten a la institución. El 10% manifestó que no porque la orientación es muy rápida. Mientras que el 75% prefirió no responder.

Figura 14:

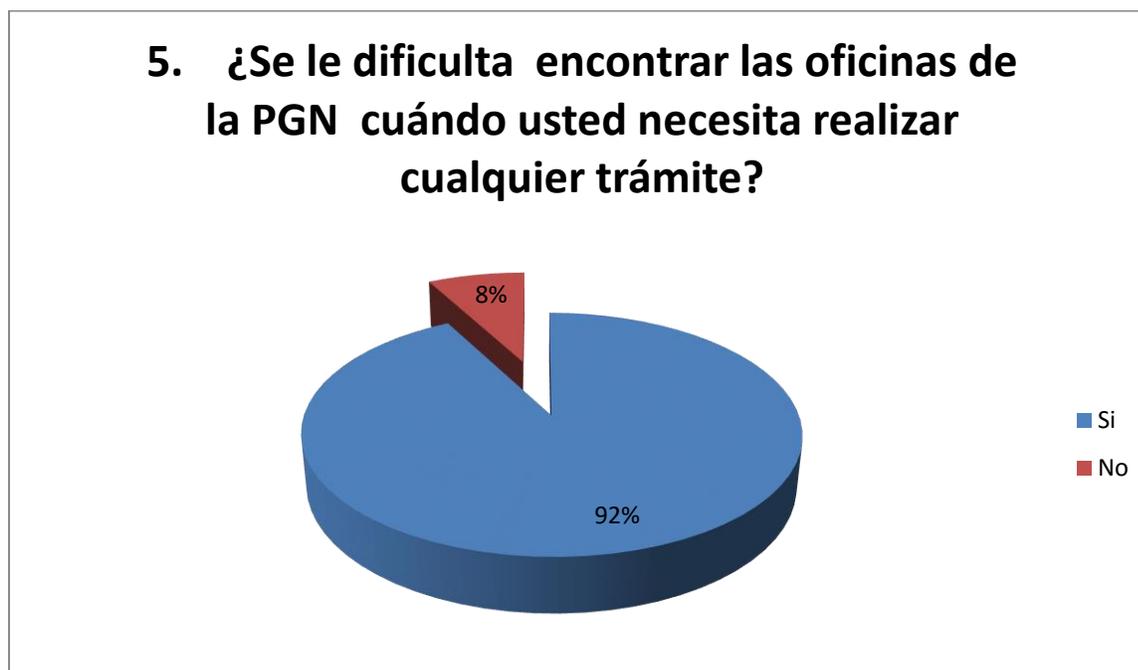


	Hombres	Mujeres	Total
Buena	8	8	16
Regular	4	1	5
No sabe	14	15	29

La mayoría de los encuestados que son el 64% desconocen cómo es la atención que presta el personal de la PGN, porque nunca han requerido de sus servicios. El 20% califica la atención como buena, porque benefician grandemente a los niños, niñas y adolescentes. Para el 16% de la muestra la atención que presta el personal de la Procuraduría, es regular, planteando las siguientes razones.

- El personal atiende muy rápido a los usuarios
- Cuando las personas les explican su problema algunos de los empleados se muestran apáticos y desinteresados.

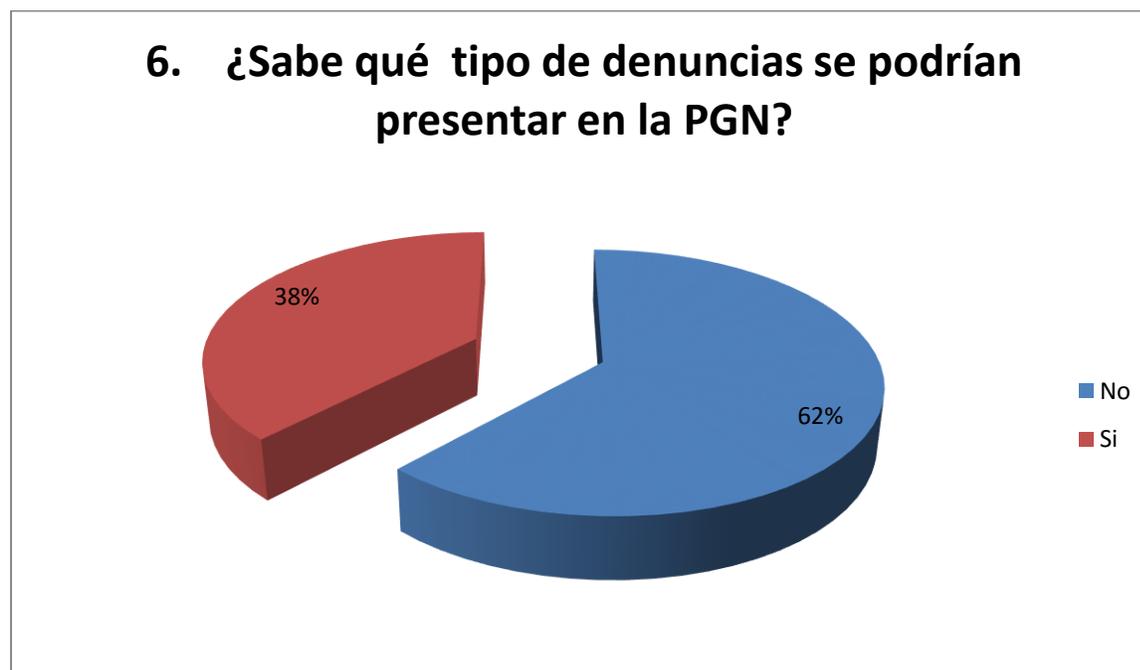
Figura 15:



	Hombre	Mujer	Total
Si	18	18	36
No	8	6	14

La mayoría de las personas consultadas manifestaron que si se les dificulta encontrar el edificio donde se encuentra la oficina. El total de desubicación fue de un 92 %, lo cual se debe probablemente a que no hay rotulación que se vea a una distancia larga. Además en ningún medio de comunicación promocionan donde está ubicada la PGN de Coatepeque. Solo el 8% dijo que le era fácil encontrar la oficina de la delegación.

Figura 16:



	Hombre	Mujer	Total
Si	12	6	18
No	14	18	32

El 62% de la población dijo que desconocía el tipo de denuncias que se podrían realizar en esta delegación, que brinda servicios a la población en general, en asesoramientos y especialmente la sede regional de PGN, Coatepeque, brinda mayor atención en la vulneración de derechos de niñas, niños y adolescentes. El 38% dijo que si conocían que tipo de denuncia se podrían presentar, sin embargo al decirle que mocionaran algunas de las que conocían solo se limitaban a decir que es una institución que cuida a los menores de edad.

Figura 17:



	Hombre	Mujer	Total
Si	16	16	32
No	10	8	18

Partiendo de la importancia de la comunicación para orientar y educar a la población, preguntamos a nuestra muestra si habían escuchado por algún medio de comunicación sobre los servicios de la institución, al consultar a los entrevistados si habían escuchado en algún medio de comunicación, sobre los servicios que presta PGN, el 68% dijo que no, que no han escuchado ni visto por ningún medio alternativo información de la delegación de Coatepeque. El 32% aseguró que si han escuchado en los medios de comunicación sobre los servicios que presta la institución pero a nivel nacional, no regional

Figura 18:



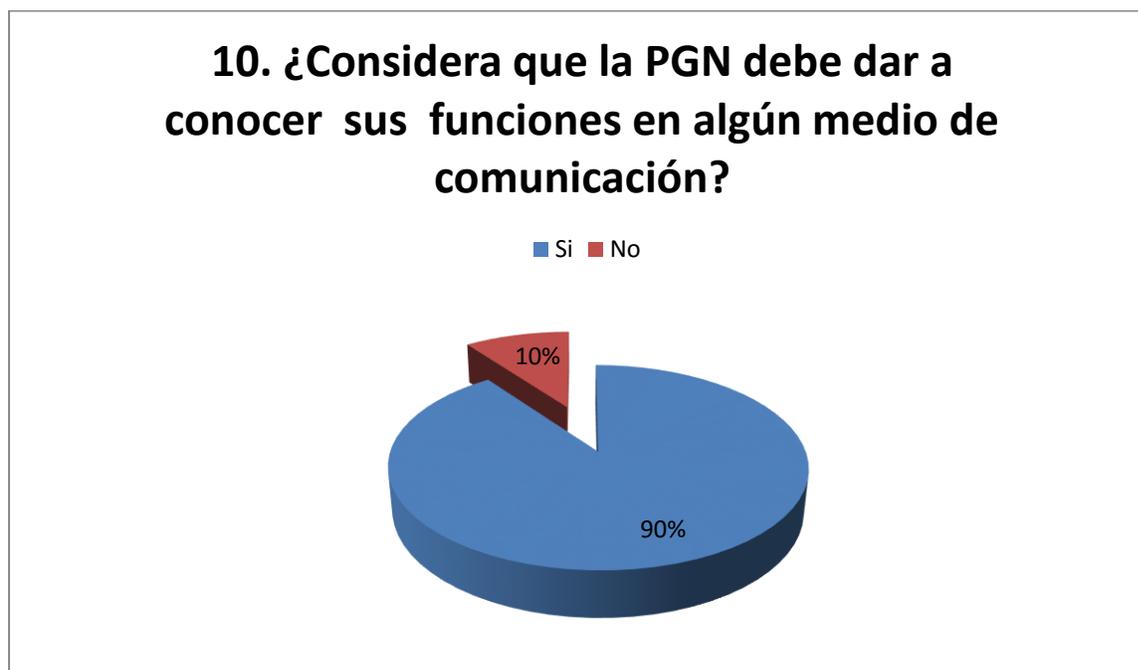
Aunque solo un 32% de la población dijo que había escuchado o visto información sobre los servicios que presta la PGN. Se les consultó a través de qué medio se habían informado. Sabiendo que la comunicación representa la columna vertebral de una organización, no solo para conocer sus funciones sino para darle una imagen pública. El 40% dijo que se informaron a través de la televisión, el otro 23% escuchó sobre los servicios que presta la PGN en los medios radiales, cuando dan noticias sobre rescates de niños. Un 14% se enteró en la prensa. El 10% en redes sociales, pero solo de los servicios de la delegación central. El 10% se enteró por medio del plan hormiga, es decir por vecinos que buscan apoyo en un caso de un menor de edad, así como un 3% dijo que para enterarse de los servicios que presta PGN visitó la página web, que da información general.

Figura 19:



Todos los medios alternativos son eficaces para llegar a las masas, por esa razón se le consultó a los entrevistados en que medio les gustaría informarse y dijeron lo siguiente. El 51% coincidió y dijo que la radio es el medio más adecuado porque “llega a casi todos los rincones del país” y es el medio más fácil para informarse. El 20% manifestó que le gustaría informarse por las redes sociales. El 13% indicó que la televisión sería el medio más adecuado para informar sobre las funciones de la PGN. El 10% quisiera enterarse de los servicios a través de la prensa. El 4% manifestó que sería importante que se dieran capacitaciones y visitaran las comunidades que conoce la PGN para informar a las personas de las funciones y servicios que presta la institución y por último el 2% le gustaría informarse a través de página web.

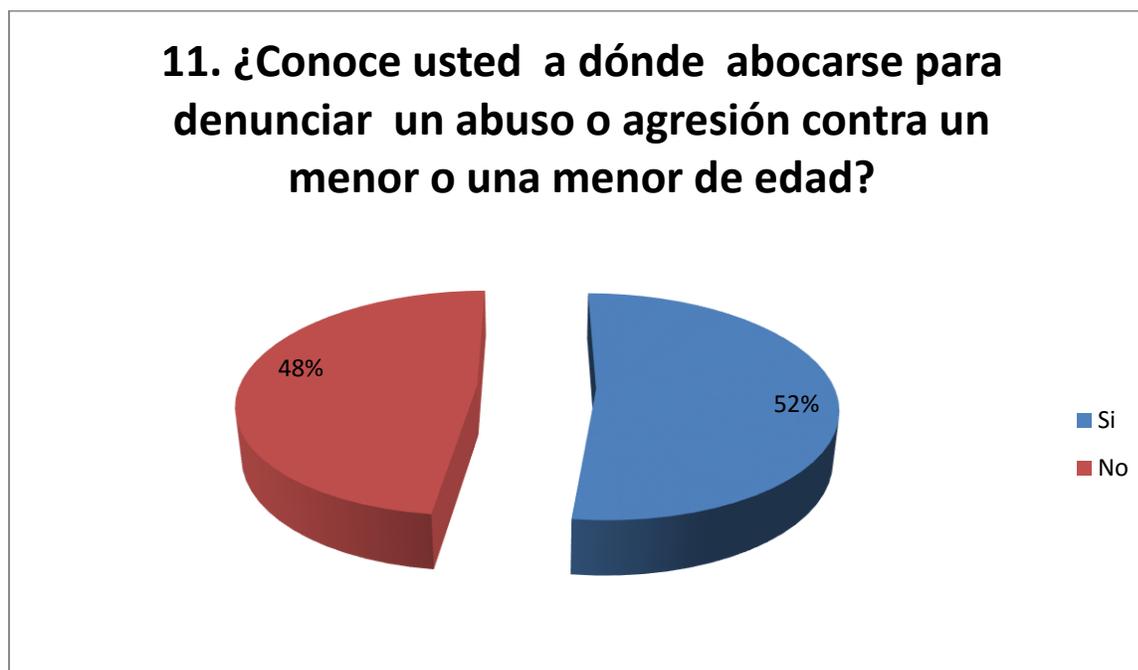
Figura 20:



	Hombre	Mujer	Total
Si	18	20	38
No	8	4	12

El 90% de los encuestados quiere saber cuáles son las funciones de la Procuraduría General de la Nación, PGN y consideran que es importante dar a conocer a través de los medios de comunicación el trabajo que ellos realizan, por las siguientes razones, muchas personas desconocen cuál es el apoyo que la institución le brinda a los niños, niñas y adolescentes en cuanto a protección por maltrato. Mientras que el 10% sin exponer motivos dijo que no es importante que se den a conocer las funciones de la sede regional de la PGN.

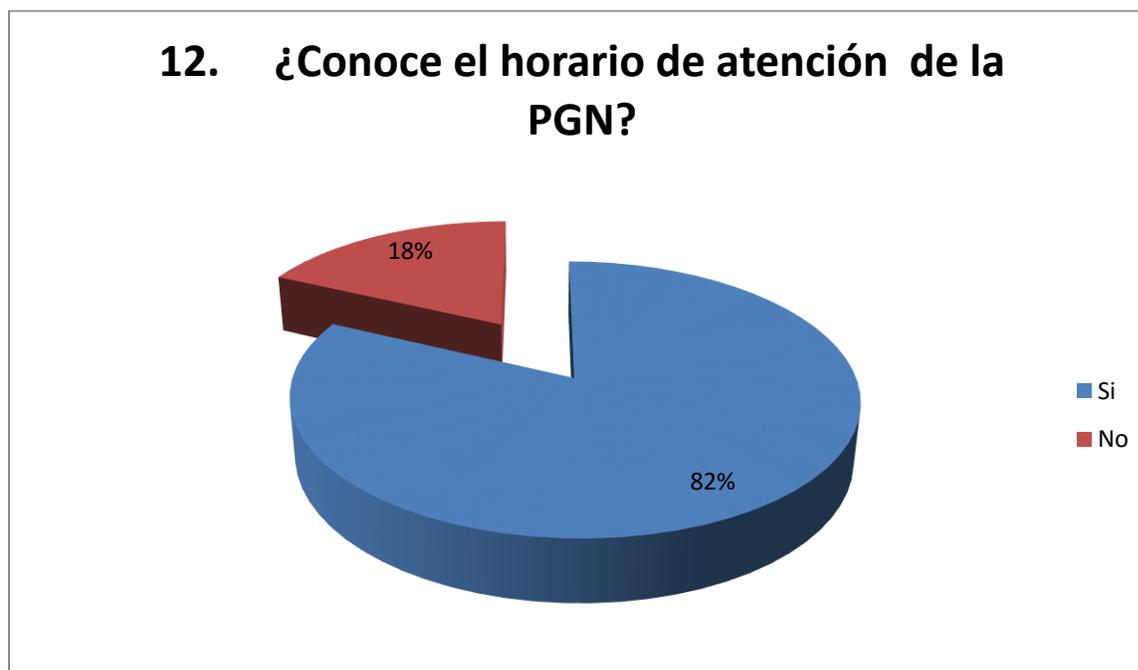
Figura 21:



	Hombre	Mujer	Total
Si	12	16	28
No	10	12	22

52% de la población dijo que si conocían a donde abocarse para denunciar un abuso o agresión contra los derechos humanos de un niño, niño adolescente-NNA- como se tuvo contacto directo con los encuestado se les preguntó que mencionaran el lugar a donde se dirigirían por un abuso a un menor, ellos mencionaban otras instituciones dijo que desconocía que podría hacerse en un caso de abuso contra un -NNA- El 48 se limitó a decir que no sabían.

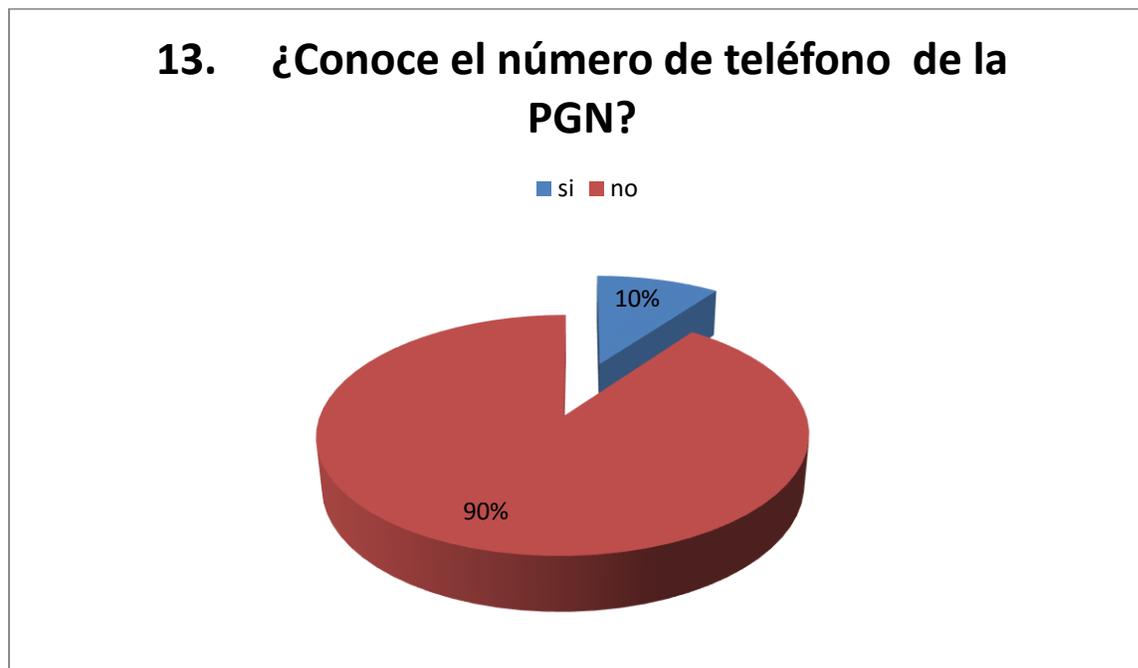
Figura 22:



	Hombre	Mujer	Total
Si	5	5	10
No	20	20	40

El 82% de los encuestados no conoce el horario de atención de la Procuraduría General de la Nación. El 18% si sabe el horario de atención en la institución, porque han acudido a realizar algún trámite en alguna oportunidad.

Figura 23:



	Hombre	Mujer	Total
Si	24	21	45
No	2	3	5

El 90% de las personas que fueron encuestadas dijeron que desconocen el número de teléfono de la delegación y que sería importante que se diera a conocer en algún medio. El 10% dijo que conocía el número telefónico porque tuvieron un acercamiento por algún caso en la delegación



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SUR OCCIDENTE –CUNSUROC–
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
ENCUESTA



Comunicación entre la Procuraduría General de la Nación, Coatepeque, y la población regional

A continuación se le presentan una serie de preguntas con la finalidad de establecer qué tipo de comunicación existe entre la población y la Procuraduría General de la Nación, y conocer si estos conocen los servicios que presta la institución. Los resultados serán utilizados para una investigación académica. Se ruega responder objetivamente. Marque con una “x” o complete según corresponda.

Sexo: Femenino Masculino Estado civil: Soltero Casado Unido Viudo

Edad: 15-25 26-35 36-45 46-55 56-65 o más

Nivel Educativo: Primaria Secundaria Diversificado Universitario

Residencia: Casco urbano Área rural

Profesión u oficio: _____

Lugar de residencia: _____

1. ¿Sabe usted qué es la Procuraduría General de la Nación, -PGN-?

1. Sí 2. No

2. ¿Conoce usted el trabajo que realiza la Procuraduría General de la Nación?

1. Sí 2. No

3. ¿cuándo asiste a la delegación de la Procuraduría el personal le orienta para realizar sus trámites?

1. Sí 2. No

De qué forma:

4. ¿Cómo califica la atención que el personal de la PGN le brinda?

1. Buena 2. Regular 3. Mala

Porqué:

5. ¿Se le dificultaría encontrar las oficinas de la PGN cuando usted necesita realizar cualquier trámite?

1. Sí 2. No

6. ¿Sabe qué tipo de denuncias se podrían presentar en la PGN?

1. Sí 2. No

7. ¿Se ha informado en algún medio de comunicación de los servicios que presta la PGN?

1. Sí 2. No

8. ¿Por qué medio se informó de los servicios que presta la PGN?

1. Radio
2. Prensa
3. Televisión
4. Página Web
5. Redes sociales
6. Otro: _____

9. ¿En qué medio le gustaría informarse y cuál considera que es el más adecuado, (puede marcar más de una casilla)?

1. Radio
2. Prensa
3. Televisión
4. Página Web
5. Redes sociales
6. Otro: _____

10. ¿Considera que la PGN debe dar a conocer sus funciones en algún medio de comunicación?

1. Sí 2. No

Porqué:

11. Conoce usted a donde ir para denunciar un abuso o agresión contra un menor o una menor de edad.

1. Sí 2. No

12. ¿Conoce el horario de atención de la PGN?

1. Sí 2. No

13. ¿Conoce los números de teléfono de la PGN?

1. Sí 2. No

d. Cronograma de actividades de acuerdo a la estrategia

Cuadro 1:

No.	Actividades	Marzo		Abril	Mayo
1	Realización de rótulos para identificar los departamentos de la institución	X			
2	Realización y colocación de la Misión y Visión de la institución	X			X
3	diseño y elaboración de trifoliales informativos	X			
4	Diseño y elaboración de Calcomanías o stickers informativos	X			
5	Taller informativo en El Quetzal, San Marcos				X
6	Taller informativo en La Reforma, San Marcos			X	
7	Taller informativo entre medios de comunicación y personal de PGN			X	

e. Productos impresos

Calcomanías informativas

Slogan: ¡Con los chic@s no!

Figura 24:

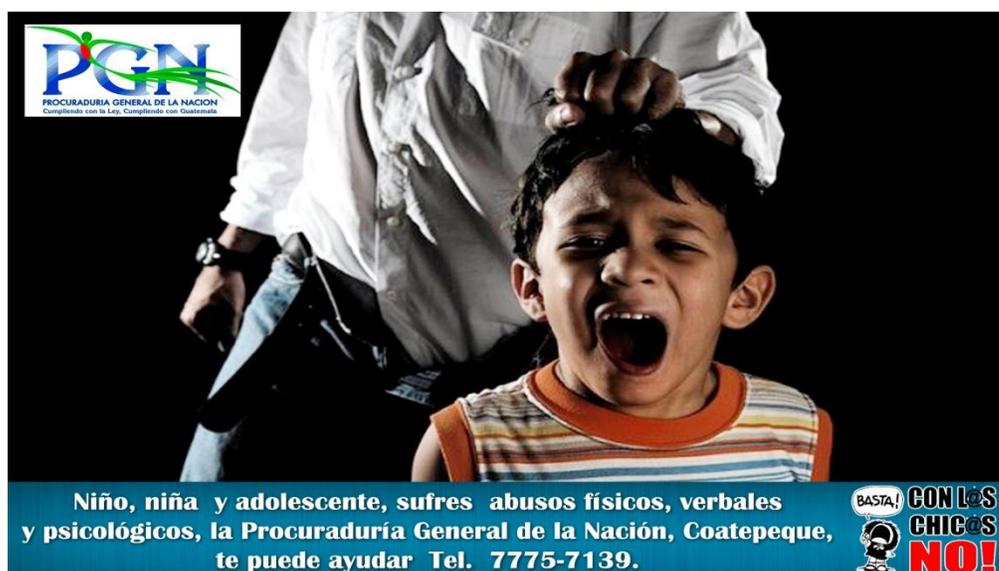


Figura 25:



Figura 26:



Rotulación interna de los departamentos:

Figura 27:



Figura 28:



Figura 29:



Figura 30:



Figura 31:



Redacción de la misión y visión de la institución

Figura 32:

MISIÓN

Contribuir al fortalecimiento del sistema legal e investigativo en los 12 municipios que le corresponde, para velar por la protección integral de la niñez, garantizar la restitución del derecho vulnerado de la niñez y adolescencia, además velar por la promoción, vigencia y cumplimiento de los derechos fundamentales de los mismos. Propiciar espacios para que la sociedad civil organizada en estos municipios incida en políticas que protejan a la niñez y adolescencia.



Figura 33:

VISIÓN

Ser una institución pública reconocida en la región, como una entidad que logra garantizar y brindar acompañamiento a las niñas, niños y adolescentes en el goce y el ejercicio de sus derechos fundamentales, y trabajando en sinergia con otros actores de la región, propiciando espacios de participación de la sociedad civil organizada.



f. Spots de radio

Debido a que en el resultado de la encuesta en donde se le consultó a los entrevistados en que medio les gustaría informarse, el 51% coincidió y dijo que la radio es el medio más adecuado porque “llega a casi todos los rincones del país” y es el medio más fácil y accesible para informarse. Los siguientes spots fueron pautados en las radios de Coatepeque y Tecún Umán, San Marcos.

Cuadro 2:

Radio:	Diferentes emisoras de Coatepeque y Tecún Umán, San Marcos
Campaña:	institucional.
Hora:	4 pautas al día en diferentes horarios
Duración:	30 segundos
Redacción:	Margory Natalí Barrios
Producción:	Margory Natalí Barrios
Locutor 1:	Margory Natalí Barrios
Locutor 2:	Alex Estrada
Edición:	Alex Estrada y Rodrigo Méndez
Público Objetivo:	Menores de 14 años embarazadas

Spot 1

Operador: Fade In fondo

Cuadro 3:

Locutor 1 Margory Natalí Barrios	1	Una menor de 14 años embarazada necesita
	2	asistencia médica y apoyo inmediato por parte
	3	del Estado.
	4	La Procuraduría General de la Nación,
	5	Coatepeque, le puede ayudar
	6	Tel. 7775-7139, su llamada es confidencial

Operador: Fade Out fondo**Spot 2**

Cuadro 4:

Voz 2 Alex Estrada	1	En la escuela, colegio o instituto, su niño, niña o
	2	adolescente, es víctima de humillaciones,
	3	insultos y acosos por sus compañeros, algunas
	4	veces sufre agresiones físicas.
	5	La Procuraduría General de la Nación, le puede
	6	ayudar estamos en la 3ª. Calle 6-15 zona 1 Barrio
	7	La Esperanza, Coatepeque, o comuníquese al Tel
	8	7775-7139, su llamada es confidencial.

Operador: Fade In fondo**Operador: Fade Out fondo****Spot 3****Operador: Fade In fondo**

Cuadro 5:

Locutor 1 Margory Natalí Barrios	1	La procuraduría General de la Nación es una
	2	institución Estatal que apoya a los niños,
	3	niñas y adolescentes, que sufren vulneraciones
	4	a sus derechos humanos, brindándoles
	5	asesoramiento legal y si es necesario solicitar
	6	medidas de protección, sí Ud. conoce niños,
	7	niñas y adolescentes que sufran violación a sus
	8	derechos humanos, abandono y desnutrición,
	9	puede hacer su denuncia a través del 7775-
	10	7139 o presentarse a la 3ª. Calle 6-15 zona 1
	11	Barrio La Esperanza, Coatepeque.

Operador: Fade Out fondo**Spot 4****Operador: Fade In fondo**

Cuadro 6:

Locutor 1 Margory Natalí Barrios	1	Niño, niña y adolescente, sufres abusos
	2	físicos, verbales y psicológicos,
	3	La Procuraduría General de la Nación,
	4	Coatepeque, te puede ayudar
	5	Tel. 7775-7139

Operador: FadeOut fondo

Además durante el tiempo que se realizó la investigación, a través del Radio periódico Despertar Occidental, Coatepeque, se logró la localización de varias menores de 14 años en estado de gestación, que necesitaban asistencia psicológica y médica.

g. Trifoliar informativo

Parte exterior

¿Por qué es importante denunciar?:

Para que las instituciones gubernamentales conozcan las violaciones de derechos humanos de las que son víctimas las personas, especialmente los niños, niñas y adolescentes, y así les brinden apoyo y atención inmediata.

Tu denuncia en PGN es confidencial a través del Tel. 7775-7139, y personalmente a la 3ª. Calle 6-15 zona 1 Barrio La Esperanza, Coatepeque.



No más vulneración a tus derechos
Niño, niña y adolescente, ¡denúncialo!

Procuraduría General de la Nación, Coatepeque

Tel. 7775-7139
4769-6306

Figura 34:



Una menor de 14 años embarazada necesita asistencia médica y apoyo inmediato por parte del estado.

La Procuraduría General de la Nación, Coatepeque, te puede ayudar.

Tel. 7775-7139
4769-6306

Por la protección integral de Derechos de niños, niñas, y adolescentes

PGN
PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
Cumpliendo con la Ley, Cumpliendo con Guatemala

**¿Conoces
las funciones
de la PGN?**



Epesista Margory Natalí Barrios Alvarez,
Licenciatura en Ciencias de la
Comunicación.



Parte interior

Figura 35:



La PGN, es una institución gubernamental dedicada a los servicios a la población en general. Entre las funciones de esta Delegación está: brindar asesoría y consultoría en los órganos y entidades estatales.

Ejercer la representación del Estado de Guatemala en la defensa de los derechos de la Nación en todos los juicios en que fuera parte.

Representa legalmente a niños, niñas y adolescentes que carecen de ella, y realizar la investigación dentro de los procesos de protección a efecto de establecer el recurso idóneo o la restitución del derecho violado en niños, niñas y adolescentes.

La sede regional de PGN, brinda atención a los siguientes municipios con todas sus comunidades: Colomba, Génova, Flores y Coatepeque, de Quetzaltenango.

En San Marcos, El Quetzal, La Reforma, Pajapita, Nuevo Progreso, Ayutía, El Tumbador, La Blanca y Ocos.

Misión:

Contribuir al fortalecimiento del sistema legal de protección en los 12 municipios, para el desarrollo integral de la niñez, garantizar la restitución del derecho vulnerado de la niñez y adolescencia, además velar por la promoción, vigencia y cumplimiento de los derechos fundamentales de los mismos. Propiciar espacios para que la sociedad civil organizada en estos municipios incida en políticas que protejan a la niñez y adolescencia.

Visión:

Ser una institución pública reconocida en la región, como una entidad que logra garantizar y brindar acompañamiento a las niñas, niños y adolescentes en el goce y el ejercicio de sus derechos fundamentales, y trabajando en sinergia con otros actores de la región, propiciando espacios de participación de la sociedad civil organizada.



La Procuraduría General de la Nación en Coatepeque

La delegación regional de la Procuraduría Nacional de La Nación, fue creada el 10 de marzo de 2008, su inauguración oficial fue el diecisiete de abril del mismo año.

Por el incremento de casos de violaciones de derechos humanos, especialmente de violación a los derechos de los niños, niñas y adolescentes, la PGN, brinda asesoramiento legal y en casos necesarios solicita medidas de protección.

Si usted conoce niños, niñas y adolescentes que sufran violación a sus derechos humanos, abandono y desnutrición, puede denunciarlo a través del 7775-7139 o presentarse a la 3ª. Calle 6-15 zona 1 Barrio La Esperanza, Coatepeque.



h. Fotografías realizando la investigación

Figura 36:



En la Delegación de PGN, Coatepeque.

Figura 37:



Realizando las encuestas

Figura 38:



En la Reforma, San Marcos

Figura 39:



Realizando investigaciones sobre casos de menores embarazadas

Figura 40:

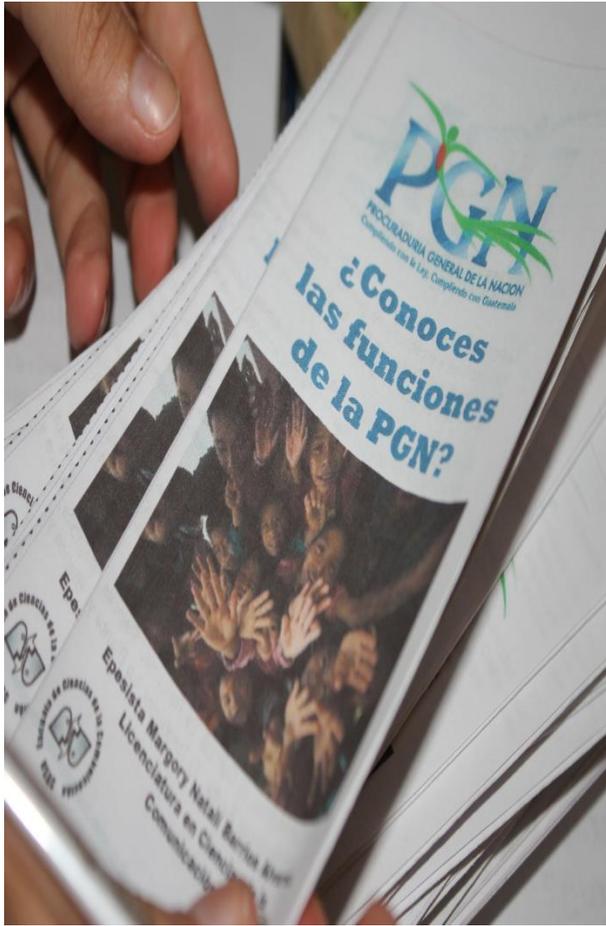


Figura 41:



Figura 42:



Entrega de Trifoliales cerca de buses de la Reforma y El Quetzal, San Marcos

Figura 43:



Preparando material para visita a El Quetzal, San Marcos

i. **Taller informativo en el Quetzal y La Reforma, San Marcos:** Participaron representantes del COCODE de las comunidades. Impartido por María de Los Ángeles Samayoa, delegada de la PGN

Figura 44:



Figura 45:



j. Taller: La comunicación entre la PGN y medios de comunicación

En esta actividad fueron convocados los periodistas y representantes de medios de la región y personal de la Procuraduría General de la Nación. La actividad fue divulgada en los medios radiales y en Nuestro Diario:

Figura 52:

MIÉRCOLES 23 DE ABRIL DE 2014 - NUESTRO DIARIO



Asistieron diez periodistas de diferentes medios de comunicación.

COATEPEQUE

BUSCA ARMONÍA CON PRENSA

QUETZALTENANGO
 CABECERA: QUETZALTENANGO
 MUNICIPIOS: 24
 POBLACIÓN: 789,358 HAB.
 EXTENSIÓN: 1,981 KM2

Miriam Sandoval
 ★ Colaboradora

Como parte del Ejercicio Profesional Supervisado de la licenciatura en Ciencias de la Comunicación del Centro Universitario del Sureste, la estudiante Nataly Barrios convocó a periodistas de la ciudad para darles a conocer las funciones que realiza la Procuraduría General de la Nación (PGN). Barrios informó que luego de realizar el diagnóstico en la entidad estableció la falta de enlace entre la PGN y los medios, así como el desconocimiento de leyes relacionadas con la entidad. Agregó que se instruyó a los comunicadores sobre la importancia de las relaciones humanas, Ley de Acceso a la Información, trabajo en equipo y qué datos se pueden dar a conocer a la población en los distintos medios, pues la falta de conocimiento ha hecho que se publiquen datos equivocados.

ACCESO
 Barrios dijo que la capacitación estuvo a cargo de María del Carmen Alvarado, docente de la máxima casa de estudios, y de María de los Ángeles Samayoa, delegada de la entidad, quien dijo que debido a la carga de trabajo y a que no está autorizada para dar información a los medios se ha creado un roce entre ambos entes. Añadió que espera que se trabaje en armonía y solicita la colaboración de los periodistas al momento de pedir la información, pues se debe seguir un lineamiento establecido. A la actividad asistieron diez periodistas de la región costera, quienes expresaron su necesidad de ser atendidos y que se les proporcione la información requerida en el menor tiempo posible.

"Los talleres ayudan a informarnos más".
DONIS GONZÁLEZ
 PERIODISTA

"Como periodistas necesitamos contar con información".
VICENTE GÓMEZ
 COMUNICADOR

Figura 53:



Charla con periodistas y personal de la Procuraduría General de la Nación, para mejorar el enlace comunicacional entre estos dos entes. En la actividad participó la Licda. en Ciencias de la Comunicación María del Carmen Alvarado.

Figura 54:



Un promedio de 12 personas participaron en el taller informativo.

Figura 55:



La delegada de la PGN, María de los Ángeles Samayoa, informó a los periodistas que la institución está para apoyarlos y es importante trabajar en equipo.

I. Entrega de rótulos de identificación

Entrega de rótulos de identificación en cada departamento, Margory Natalí Barrios Alvarez, Epecista Licenciatura en Ciencias de la Comuniación:

Figura 57:



Delegada Regional Licda. María de Los Ángeles Samayoa

Figura 58:



Emérita Jiménez
Abogada y notaria

Figura 59:



Psicóloga Profesional
Irlanda Catalina Cárdenas

Figura 60:



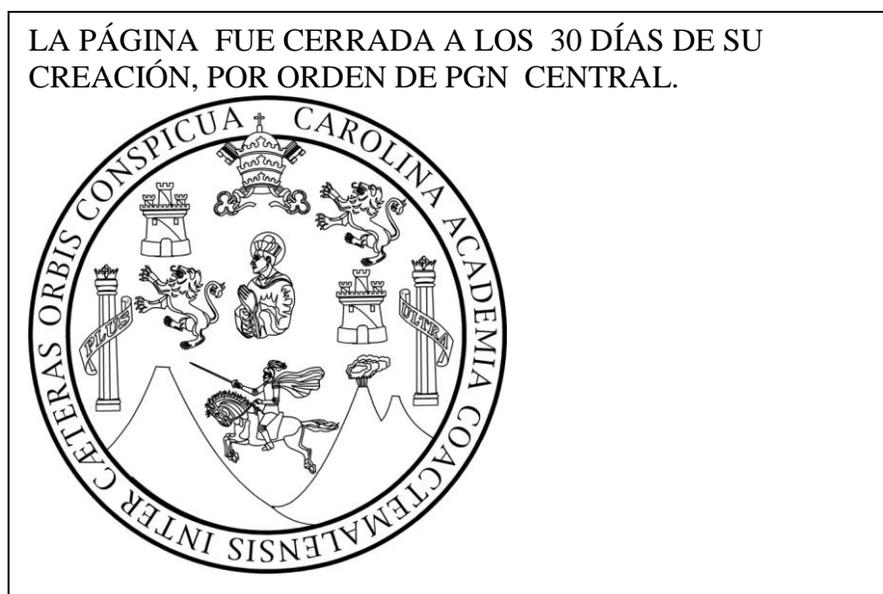
Juan Barrera y Jorge Pérez
Auxiliares jurídicos

Figura 61:



Eunice Barrios
Trabajadora Social

m. Fan Page y perfil de Facebook de PGN Coatepeque





Mazatenango, 24 de octubre de 2015
DIC. T.G.C.P. No. 05-2015

Magister
Paola Marisol Rabanales
Coordinadora
Carrera de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación
-CUNSUROC-
Mazatenango, Such
Presente

Apreciable Coordinadora:

Por este medio en mi calidad de docente de las carreras de Periodista Profesional y Licenciatura en Ciencias de la Comunicación del plan fin de semana del CUNSUROC, y a lo establecido en el artículo 4 del "Normativo Específico para la Ejecución del Trabajo de Graduación, de la Carrera de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación del Centro Universitario de Sur Occidente - CUNSUROC-" en cumplimiento de mis funciones como **REVISOR DE TRABAJO DE GRADUACION** del trabajo de graduación titulado: "Estrategia de Comunicación para el fortalecimiento institucional, interno y externo de la Procuraduría General de la Nación, PGN, Coatepeque"; elaborado por la estudiante Periodista Profesional Margory Natali Barrios Alvarez, carné 200942137. Considero que el mismo reúne los requisitos técnicos suficientes, en cuanto a: Calidad en su contenido, metodología de la investigación, pertinencia de los resultados y redacción; por lo que, me permito omitir: **DICTAMEN FAVORABLE**, a fin de que continúe con el trámite respectivo.

Sin otro Particular me suscribo de usted,

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS

Msc. Irma Gisela Martínez Aguilar
REVISOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN



Mazatenango, 28 de noviembre de 2015
SOL. L.C.C. No. 05-2015

Dra. Alba Ruth Maldonado de León
Directora
Centro Universitario de Suroccidente
-CUNSUROC-
Mazatenango, Such
Presente

Respetable Directora:

Basada en el dictamen favorable del REVISOR DE TRABAJO DE GRADUACION, titulado: **"Estrategia de Comunicación para el Fortalecimiento institucional, interno y externo de la Procuraduría General de la Nación, PGN, Coatepeque, Quetzaltenago"**; elaborado por la estudiante Periodista Profesional **Margory Natalí Barrios Alvarez**, carné 200942137, de la carrera de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación del plan fin de semana del CUNSUROC.

De conformidad con lo establecido en el artículo 5, del **"Normativo Especifico para la Ejecución del Trabajo de Graduación, de la Carrera de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación del Centro Universitario de Sur Occidente – CUNSUROC-**" se adjunta el trabajo de graduación completo, incluyendo una copia del dictamen respectivo, para su conocimiento, solicitándole el IMPRIMASE del mismo, para que pueda proseguir el trámite respectivo para el Acto Público de Graduación, previo a obtener el título de Licenciada en Ciencias de la Comunicación.

Sin otro particular me suscribo de usted,

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS

MSc. Paola Marisol Rabanales
Coordinadora de las carreras de Periodista Profesional y Licenciatura en
Ciencias de la Comunicación, plan fin de semana
CUNSUROC.



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

CUNSUROC/USAC-I-01-2016

DIRECCIÓN DEL CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUROCCIDENTE,
Mazatenango, Suchitepéquez, cuatro de febrero de dos mil dieciséis.-----

Encontrándose agregado al expediente el dictamen del Revisor de Carrera, SE AUTORIZA LA IMPRESIÓN DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN: “ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO INSTITUTCIONAL INTERNO Y EXTERNO DE LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACION, PGN, COATEPEQUE”, de la estudiante: **Margory Natalí Barrios Alvarez**, carné No. **200942137** de la carrera Licenciatura en Ciencias de la Comunicación.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

MSC. MIRNA NINETH HERNÁNDEZ PAIZ
DIRECTORA INTERINA



/gris