

Guatemala, 02 de mayo de 2019  
**OFICIO Mides DCS-164-2019/LNPS/jc**

Licenciado

**Germain Alberto Veliz Zepeda**

Director de Sistemas de Información

Viceministerio de Política, Planificación y Evaluación.

Ministerio de Desarrollo Social

Estimado licenciado Veliz:

Reciba un atento y cordial saludo. Por este medio, me dirijo a usted en relación a la solicitud que se realizó a la Dirección de Comunicación Social por parte de la unidad a su cargo, con el objetivo de socializar información sobre el Sistema Nacional de Información Social -SNIS- a diversos públicos. Por tal razón, le envío de forma oficial el **Diagnóstico y Estrategia de Comunicación** (adjunto documento), que proponemos tanto para mejorar el sitio web como para socializarlo, tal y como se expuso a su equipo de trabajo en la reunión del martes 23 de abril de 2019.

La primera acción tangible de la Estrategia consiste en crear un nuevo dominio de sitio web específico para el SNIS, con el fin de crear un acceso directo y facilitar la accesibilidad al usuario. Por ello solicito girar instrucciones a donde corresponda para que pueda realizarse la compra, el compromiso de la Dirección de Comunicación Social, es continuar con las demás acciones que competen a esta unidad administrativa.

Sin otro particular, me suscribo.

Atentamente,

  
Araceli Paz Serán  
DIRECTORA DE COMUNICACIÓN SOCIAL  
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL



C.c. Archivo.

5ta. avenida 8-78 zona 9, Guatemala C.A.  
Teléfono: (502) 2300-5400

MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

**RECEBIDO**  
63 MAY 2019

Hora: 11:30 Firma: 

## **Gobierno Abierto 2018-2020: SNIS** **DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

### **INTRODUCCIÓN**

El Sistema Nacional de Información Social -SNIS- es una herramienta creada en el Ministerio de Desarrollo Social -Mides-, que busca transparentar la gestión de todos los programas sociales que ejecuta el Gobierno Central a través sus dependencias.

Es de particular importancia para la iniciativa del Gobierno Abierto, pues a través de él se pueden conocer detalles sobre cobertura, inversión, gasto y funcionamiento de dichas intervenciones.

De esa cuenta, se solicitó a la Dirección de Comunicación Social -DCS- del Mides, desarrollar una estrategia para dar a conocer y socializar el funcionamiento del sitio con públicos diversos, con el objetivo que la herramienta sea accesible a la mayoría.

### **PROBLEMÁTICA**

En el portal, la DCS identificó aspectos determinados como "poco amigables" con el usuario promedio, su aspecto no es atractivo y su acceso es difícil, ya que el recorrido en el mapa del sitio es complejo.

Esto contraviene un elemento importante en materia de difusión de contenidos a través de la web, pues para que un usuario interactúe con una herramienta virtual, ésta debe "ahorrarle la mayor cantidad de clics" o pulsaciones posibles para llegar al contenido de interés.

Los sitios web destinados al uso de públicos diversos (no sólo al personal técnico), deben ser de fácil acceso, llamativos y sencillos e intuitivos.

La promoción del sitio como se encuentra actualmente, en lugar de constituirse como una herramienta de transparencia, podría generar crítica por falta de claridad, accesibilidad y actualización.

### **PROPUESTA**

Por este motivo, la DCS propuso la elaboración de un diagnóstico del portal web de SNIS, donde se analizaran y expusieran las falencias, con el fin de fortalecerlas previo a la socialización de la herramienta de forma masiva. A continuación se presentan los hallazgos de dicho Diagnóstico y su respectiva Estrategia de Comunicación, para solucionar el problema mediante las recomendaciones del equipo técnico de la DCS.

## DIAGNÓSTICO

Las siguientes áreas se ven afectadas negativamente por elementos comunicacionales que transmiten mensajes confusos, escuetos o poco claros, lo cual impide la alineación de objetivos de comunicación con los objetivos del SNIS.

**Institucionalidad:** Se refiere a la forma en que se establece formalmente una organización y es representada ante sus públicos.

- No hay logotipo del Gobierno en página principal.
- No hay logotipo del Mides en página principal.
- La tipografía, el tamaño y color del nombre es poco visible y atractivo.
- El tamaño de la letra en las pestañas es muy pequeño.

**Representación:** Se refiere a los gráficos con los que se debe asociar el mensaje.

- Sólo hay tres fotografías (Comedores, Beca Artesano y Adulto Mayor).
- Las fotografías no representan a los programas sociales de todas las instituciones.

**Línea gráfica:** Se refiere a elementos visuales que engloban una sola visión y al repetirse refuerzan las ideas centrales.

- Los íconos de los componentes no van en una misma línea gráfica, al igual que otros elementos visuales.
- En el subsistema "Indicadores" se presenta el nombre SNIS con otra tipografía y en el subsistema "SGC", otra.
- La pestaña "Descargas" contiene botones poco llamativos para el usuario.

**Accesibilidad:** Se refiere a la facilidad o dificultad con que se encuentra la persona usuaria para acceder a la información.

- No hay una página web específica para SNIS.
- En la página web del Mides, SNIS es de difícil acceso.
- El mapa del sitio es largo y complejo.
- La "Base Normativa" brinda referencia pero no facilita el acceso a los documentos.

**Actualización:** Se refiere a la frecuencia con que se revisan los datos y se realizan modificaciones en caso surjan cambios sustantivos.

- En las partes donde sí hay logo del Gobierno, no está actualizado (sin banderas).
- En el mapa del Mides están ubicadas las direcciones antiguas.
- Los nombres de los programas del Mides están desactualizados.
- Los datos de varias entidades están desactualizados, incluyendo al Mides; otras entidades ni siquiera aportan.
- Al hacer click en la pestaña Colaborador, aparece un mensaje que dice: "Lo sentimos, no se encontraron resultados".

### **ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN**

La estrategia se divide en dos partes, la primera consiste en la renovación de imagen general en base al diagnóstico y la segunda, en la socialización del SNIS, que fue de hecho la solicitud inicial a la DCS.

#### **Renovación:**

- Generar acceso directo web para página SNIS.
- Reubicar el Mapa Web.
- Rediseñar por completo la línea gráfica.
- Colocar imagen institucional y aplicar manual gráfico institucional para mantener la unidad.
- Generar contenido audiovisual animado sobre: cómo utilizar el sitio web.
- Colocar tutoriales animados al inicio.

**Socialización:** Para socializar material relacionado al SNIS es necesario segmentar el público al que va dirigido, elaborar una matriz de mensajes clave donde se utilice el código de lenguaje de cada uno, y seleccionar los canales que se adecúen a cada quien para enviarles la información. A continuación se muestra la segmentación de públicos y la forma cronológica en que se desarrollará la información por fase.

#### **FASE # 1**

##### **Instituciones del SNIS**

- Entregar un brossure informativo que deje claros los objetivos del Sistema, su funcionamiento y utilidad.
- Institucionalizar el llenado de datos como parte de las tareas y asignaciones de cada organización, rindiendo cuentas a nivel gubernamental.

- Realizar un evento para capacitar sobre el uso del Sistema y persuadir a los técnicos de cada institución para cumplir con el llenado de datos.
- Presentar un informe de resultados trimestral, evidenciando el nivel de cumplimiento de cada organización.
- Premiar semestralmente a las tres organizaciones más cumplidas mediante un reconocimiento simbólico a nivel interinstitucional.

#### **FASE # 2**

##### **Autoridades de Gobierno**

- Presentar el SNIS y los materiales a utilizar durante el proceso de socialización.
- Invitar y comprometer a las autoridades al llenado de datos para que exijan el cumplimiento a su equipo de trabajo.
- Solicitar a la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia su intervención para institucionalizar la presentación de un informe de resultados del tema SNIS en Gabinete de Gobierno.

#### **FASE # 3**

##### **Sedes Departamentales**

- Entregar paquetes de brossure informativo que deje claros los objetivos del Sistema, su funcionamiento y utilidad. Deberá ser dirigido a los equipos de trabajo del interior de la República y el resto, estar disponibles para que los tome el público en general.
- Colocar afiche promocional sobre el SNIS en todas las sedes.
- Realizar un evento para capacitar sobre el uso del Sistema, resaltando la utilidad que se le puede dar para aportar a su localidad.
- Compartir un video tutorial que explique paso a paso el uso del Sistema.

#### **FASE # 4**

##### **Público en General**

- Entregar paquetes de brossure informativo que deje claros los objetivos del Sistema, su funcionamiento y utilidad.
- Compartir un video tutorial que explique paso a paso el uso del Sistema.
- Publicar mensajes en redes sociales, donde se expongan los objetivos del Sistema, su funcionamiento y utilidad.

#### **FASE # 5**

##### **Medios de Comunicación**

- Entregar paquetes de brossure informativo que deje claros los objetivos del Sistema, su funcionamiento y utilidad.

- Realizar un taller para capacitar sobre el uso del Sistema, resaltando la utilidad que se le puede dar para focalizar y tomar decisiones en beneficio de los grupos vulnerables del país.
- Compartir un video tutorial que explique paso a paso el uso del Sistema.
- Publicar mensajes en redes sociales, donde se expongan los objetivos del Sistema, su funcionamiento y utilidad.
- Redactar notas de prensa con diversos enfoques periodísticos, sobre el SNIS.

8