

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN  
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO

**TEMA:**

Estado de situación del manejo de la comunicación de la Defensoría de la Mujer Indígena “DEMI”, y manejo protocolario de las actividades y programas oficiales en los eventos públicos y de relaciones publicas interinstitucionales e institucionales.

EDNA ISABEL PÉREZ PÉREZ

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

GUATEMALA, NOVIEMBRE 2014

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN  
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO

**TEMA:**

Estado de situación del manejo de la comunicación de la Defensoría de la Mujer Indígena “DEMI”, y manejo protocolario de las actividades y programas oficiales en los eventos públicos y de relaciones públicas interinstitucionales e institucionales.

Informe Final De Ejercicio Profesional Supervisado E.P.S.

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

**EDNA ISABEL PÉREZ PÉREZ**

Previo a optar el título de:

**LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

Asesor:

M.Sc. Sergio Morataya

GUATEMALA, NOVIEMBRE 2014

## **Consejo Directivo**

### **Director**

Licenciado Julio Estuardo Sebastián Chilín

### **Secretaria**

M.A. Claudia Molina

### **Representantes de docentes**

M.A. Amanda Ballina Talento

Lic. Víctor Carillas Brán

### **Representante de los egresados**

Lic. Michael González Batres

### **Representantes estudiantiles**

Pub. Joseph Mena

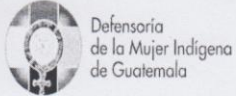
Pub. Carlos León

### **Coordinador de EPS**

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García

### **Supervisora de EPS**

Licda. Floralba Pérez Folgar



Guatemala, 14 de julio 2014

Máster:  
Sergio Morataya  
Coordinador EPS. Licenciatura  
Escuela de Ciencias de la Comunicación.  
Universidad de San Carlos de Guatemala.

Respetable Licenciado Morataya, reciba un cordial saludo de la Defensoría de la Mujer Indígena (DEMI).

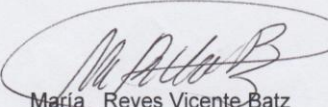
DEMI, hace constar que de acuerdo a la solicitud recibida en esta institución, se le brindo la oportunidad de realizar sus prácticas a la estudiante, Edna Isabel Pérez Pérez, con el número de carné 200022994, de la escuela de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Quiero informarle que se realizó la práctica de acuerdo al programa establecido, realizando 300 horas, a partir del 10 de junio y finalizando el 27 de junio del 2014, con el que realizó el proyecto comunicacional para el fortalecimiento de la institución, el cual refleja el "Estado de situación del manejo de la comunicación de la Defensoría de la Mujer Indígena (DEMI) y manejo protocolario de las actividades y programas oficiales en los eventos públicos y de relaciones publicas interinstitucionales e interinstitucionales.

Acordando con la estudiante un horario establecido por la institución, el cual es de 8:00 am a 4:30 pm, el cual cumplió sin ningún problema.

Por lo cual firmo y sello en esta hoja, con fecha 14 de julio del 2014.

Me suscribo de usted.  
Atentamente.

  
María Reyes Vicente Batz  
Unidad de Comunicación Social  
Defensoría de la Mujer Indígena.





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

Guatemala, 27 de octubre de 2014

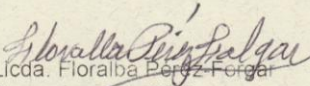
Estudiante  
**Edna Isabel Pérez Pérez**  
Carné 200022994  
Escuela de Ciencias de la Comunicación

De mi consideración.

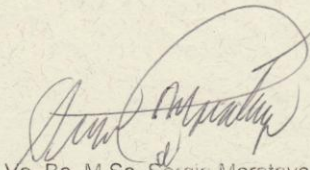
Por este medio informo a usted, que he revisado el Informe Final del Proyecto de EPS con título: "Estado de situación del manejo de la comunicación de la Defensoría de la Mujer Indígena (DEMI), y manejo protocolario de las actividades y programas oficiales en los eventos públicos y de relaciones públicas interinstitucionales e institucionales."

El citado trabajo llena los requisitos de rigor del presente Programa, por lo cual emito DICTAMEN FAVORABLE para los efectos subsiguientes.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

  
Licda. Fioralba Pérez Forgas  
Supervisora de EPS



  
Vo. Bo. M Sc. Sergio Morataya  
Coordinador EPS Licenciatura



Edificio M2,  
Ciudad Universitaria, zona 12.  
Teléfonos: (502) 2476-9926  
(502) 2443-9500 extensión 1478  
Fax: (502) 2476-9938  
[www.comunicacionusac.com.gt](http://www.comunicacionusac.com.gt)

Para efectos legales, únicamente el (la) autor (a) es responsable del contenido de este trabajo.

## ACTO QUE DEDICO

### A DIOS

Gracias Señor, por permitirme culminar mis estudios profesionales, y ser tu, Él proveedor de mi hogar.

### A MIS PADRES

Por enseñarme a luchar y siempre alcanzar mis metas.  
Especialmente a Elvia Pérez (mi mamá), por apoyarme a culminar mi carrera profesional.

### A MI ESPOSO

José Arturo, por su amor y apoyo incondicional, en esta etapa de mi vida.  
Sin Ti, no hubiera sido posible, te amo.

### A MIS HIJAS

Sara y Abigail, por ser mi motivación y ejemplo a seguir.

### A MIS HERMANOS

Edwin (QEPD), Eunice, Estuardo, Eliú, Elisa, con todo amor, ejemplo a seguir.

### A MIS SOBRINOS

Yadira, Sergio (chusito), Rita, y los que están por llegar, con todo cariño.

### A MIS ABUELOS

Isabel Morales (Mamá Chave, QEPD), Nazario Pérez (QEPD), Narcisa Méndez (Mamá chicha), gracias por sus buenas enseñanzas.

### A MI FAMILIA EN GENERAL

Tío Otto, Tías, Primos, Primas, gracias por su cariño incondicional en todo momento.

### A MIS AMIGOS DE PROMOCIÓN

Les deseo éxito en su vida como profesionales.

### A TODAS AQUELLAS PERSONAS

Que de una u otra manera me han brindado palabras, acciones de apoyo, para lograr este triunfo.

## AGRADECIMIENTOS

### MI PATRIA

Guatemala, cielo azul que me vio nacer, y permitir contribuir a la sociedad como profesional

### A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Por ser la casa de estudios, que me brindó la oportunidad de trazar un camino en busca de la Superación Académica.

### A LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Por ser la que me brindo, las herramientas necesarias en la carrera superior.

### A LA DEFENSORÍA DE MUJER INDÍGENA

Por permitir realizar, el EPS, y darme un espacio en la institución.

### AL LIC. CARLOS VÁSQUEZ

Por abrirme las puertas de la Unidad de Comunicación Social, y brindarme su asesoría ya que con ello me dio la oportunidad de conocer, aprender a ser de utilidad a otros con la importancia como, Comunicadora en Ciencias de la Comunicación.

### AL M.SC. SERGIO MORATAYA

Por su profesionalismo, dedicación e interminables enseñanzas.

### A LA LICDA. FLORALBA PÉREZ FOLGAR

Gracias por encaminarnos al éxito.



## ÍNDICE

Capítulo I	No. Pág.
<b>Resume -----</b>	<b>1</b>
Presentación-----	2
Justificación-----	3
<b>DIAGNÓSTICO</b>	
1. Objetivos-----	6
1.1 Objetivos Generales-----	6
1.2 Objetivos Específicos-----	6
2. La institución-----	7
2.1 Antecedentes-----	7
2.2 Ubicación-----	9
2.3 Marco Filosófico-----	10
2.4 Organigrama-----	11
2.5 FODA-----	12
3. Metodología-----	14
3.1 Descripción del método-----	14
3.2 Instrumentos-----	15
3.3 Cronograma-----	16
4. Recopilación de datos-----	17
4.1 Ficha de de entrevista-----	17
4.2 Resultados de entrevista-----	19
4.3 Tablas comparativas y puntos de encuentro y desacuerdos entre los entrevistados -----	21
4.4 Gráficas, cuadros e interpretación de encuestas -----	23
5 Radiografía-----	24
6 Descripción de la comunicación interna-----	25
6.1 De la infraestructura, mobiliario y Esquipo, cartelera Conectividad a internet-----	26
6.1.1 Canales de comunicación interna-----	27
6.1.2 Rumores-----	28
6.2. Descripción de la comunicación externa-----	28
6.2.1 Plan operativo anual 2014-----	29
6.2.2 Campañas realizadas-----	30
6.2.3 Plan estratégico que se está ejecutando-----	31
6.2.4 Plan estratégico que se ejecutará-----	32
6.2.5 Presupuesto de comunicación-----	33

Capítulo II		<b>Pág.</b>
<b>PLAN DE COMUNICACIÓN</b>	-----	<b>36</b>
2.	La institución-----	36
2.1.	Antecedentes de la unidad de la Comunicación-----	36
2.2.	Radiografía de la institución-----	37
2.2.1	Infraestructura-----	38
2.2.2	Canales de comunicación interna-----	38
2.2.2.	Comunicación Externa-----	41
2.2.	FODA -----	43
2.3.	Objetivo General-----	45
2.3.1.	Objetivos Específicos -----	45
2.4	publico objetivo-----	45
2.5.	Mensaje-----	46
2.6.1	Estrategia -----	46
2.6.2	Actividades que operativizan-----	47
2.3.6	Beneficiario-----	48
2.6.4	Recurso Humano-----	49
2.7	Planes de Comunicación -----	50
2.8	Cronograma de Actividades-----	52
2.9	Presupuesto-----	54
2.9.1	Financiamiento-----	55
	Propuestas Creativas y contenidos-----	55
2.10	Informe de Evaluación -----	68

## Capítulo III

<b>3. PRESENTACIÓN DEL INFORME DE AVANCES</b>	<b>Pág.</b>
de ejecución, acciones, y seguimiento a la estrategia de comunicación-----	71
3.1 Actividad No.1 Producción de fotografías-----	72
3.1.1 Actividad No.2 Creación del manual para el uso correcto de las fotografías en actos protocolarios de la institución-----	74
3.1.2 Actividad No.3 Preparación y montaje correcto de eventos públicos-----	75
3.1.3 Actividad No.3.1-----	78
Representación, sistematización de información, asistencia a reuniones Montaje de conferencia de prensa con la temática: Abordaje comunitario Montaje de conferencia de prensa con la temática: Litigio en caso de discriminación Montaje de conferencia de prensa con la temática: Agenda articulada	
3.1.4 Actividad No. 4-----	83
Generar manual de capacitación sobre el proceso de protocolo y ceremonial de estado. Propuesta aprobada.	
3.1.5 Actividad No. 7-----	85
Visualización de espacios, oficinas, direcciones, y despacho superior	
3.1.6 Actividad No.8 Manejo efectivo de la imagen institucional-----	87
3.1.7 Actividad No. 9-----	88
3.1.8 Asistencia efectiva en materia de comunicación a funcionarias de la institución-----	89
3.1.9 Actividades extraordinarias-----	93
Redacción de notas para la alimentación de redes sociales Elaboración de informes Gestiones administrativas	
3.1.10 Evaluación de actividades realizada-----	96

## Capítulo IV

	<b>Pág.</b>
4. Presentación de evaluación de avances de la estrategia de Comunicación ejecutada en la DEMI	97
4.1 Conclusiones-----	98
4.2 Recomendaciones-----	99
4.3 Bibliografía-----	100
4.4 E grafía-----	101
Anexos	
a. Visita de supervisión -----	103
b. Presentación de avances de la estrategia de comunicación ejecutada en la DEMI, en la EXPOcomunicación-----	104

## **RESUMEN**

**Universidad de San Carlos de Guatemala**

**Escuela de Ciencias de la comunicación**

**Nombre del proyecto:** Estado de situación del manejo de la comunicación de la Defensoría de la Mujer Indígena “DEMI”, y manejo protocolario de las actividades y programas oficiales en los eventos públicos y de relaciones públicas interinstitucionales e institucionales.

**Autora:** Edna Isabel Pérez Pérez

### **Metodología**

Está basada en lo experimental, interactuado y descriptivo, sistematizando la información respecto a los datos recabados basados en la interacción en las actividades de la institución.

### **Instrumentos utilizados**

Entrevista a directores y empleados de la institución, observación, cuestionarios, trabajo de grupo.

### **Técnica**

FODA, Análisis de resultados.

### **Recomendaciones y conclusiones**

Ejecutando la estrategia de comunicación, pensada especialmente para cubrir la necesidad comunicacional que se encontró, en la Defensoría de la Mujer Indígena de Guatemala. Estableciendo procesos positivos para el fortalecimiento de la comunicación en la oficina de la DEMI, misma que elevo los niveles de visualización, se elevo a un primer nivel y se creó una imagen de una institución generadora de noticias relevantes y de interés nacional.

El éxito influirá en cada una de las mujeres indígenas de nuestro país, que han sido violentadas, en cualquiera de sus formas y conocen la institución gracias a al trabajo ejecutado dentro de la instancia, asimismo la percepción externa que genero la Escuela de Ciencias de la Comunicación.

## **PRESENTACIÓN**

El estudio diagnóstico que se presenta, es el primer paso de los más importantes en la búsqueda para que el Ejercicio Profesional Supervisado, EPS, contribuya con la identificación de los problemas de comunicación que existen en la DEMI, como entidad del Estado que promueve acciones de defensa y pleno ejercicio de los derechos humanos individuales y colectivos de las Mujeres Mayas, Xincas y Garífunas.

La importancia del aporte del Ejercicio Profesional Supervisado a una institución del Estado, es trascendental, sobre todo, una instancia como la Defensoría que es una institución gubernamental que atiende la vulnerabilidad, indefensión, discriminación de las mujeres Indígenas para promover el respeto y cumplimiento de sus derechos.

Este diagnóstico es base fundamental para el impulso de un plan de comunicación que se implementará dentro de la institución para mejorar la comunicación institucional interna y externa, así como sus derivados. El mismo logrará que las unidades y direcciones de la entidad, incorporen estrategias a mediano y largo plazo en sus actividades interinstitucionales, se orienten a mejorar los servicios que prestan y sobre todo que la comunicación desarrollada eleve sus niveles.

La Defensoría abrió sus puertas a Epecistas de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos, para elaborar este diagnóstico, que visualiza una problemática en comunicación que tomará diferentes líneas de trabajo. Este busca mejorar la comunicación en la institución a medida que se avance en el estudio y la práctica general realizada mediante el EPS 2014.

El diagnóstico permitió una evaluación sistemática de la institución, estableciendo los problemas, barreras y ruidos en la comunicación organizacional, determinando puntos específicos para la solución de los mismos, fue necesario conocer y apropiarse de elementos informativos generales y sustanciales propios de este organismo.

## **Justificación**

En mi calidad de comunicadora, vi la necesidad de aplicar los conocimientos adquiridos en la Escuela de Ciencias de la Comunicación y emplearlos a favor de la sociedad Guatemalteca.

Y en el marco de Ejercicio Profesional Supervisado, se elaboro la estrategia de comunicación para elevar el nivel de de posicionamiento y la imagen institución, teniendo una duración de 300 horas, dentro de la unidad de comunicación social de la instancia.

Dicho EPS, fue construido dentro de una institución indígena cumpliendo con los requerimientos que la universidad, exige para optar al grado académico de licenciada.

Se tuvo un acercamiento en una institución, la cual mostro interés, en el aporte del epecista, para el fortalecimiento de la unidad de comunicación. Este informe contiene el trabajo elaborado durante el periodo antes mencionado el cual consta de la experiencia en el área de campo y se efectúo en una realidad que pocos conocen. Tomando en cuenta las problemáticas, que arrego el diagnostico de comunicación, esté tomo su propio eje. Se ejecutó, la estrategia en el pleno ejercicio de las funciones de la unidad de comunicación social, dentro del mandato gubernativo de la institución, acatando a cabalidad las necesidades en el marco de la comunicación dentro de las diferentes temáticas a posicionar, en su público objetivo. Cuando se habla de público objetivo, no es más que las mujeres mayas, garífunas, xincas de Guatemala.

# **CAPITULO**

# **I**



## **DIAGNOSTICO**

Objetivos

Objetivos Generales

Objetivos Especificos

La Institución

Antecedentes

Ubicación

Marco Filosófico

Organigrama

FODA

Metodología

Descripción del Método

Instrumento

Cronograma

Recopilación de datos

Fichas de las entrevista

Resultados de las entrevistas

Tablas Comparativas puntos de encuentros y desacuerdos éntrelos entrevistados

Tablas Comparativas puntos de encuentros y desacuerdos éntrelos entrevistados

Gráficas, cuadros e interpretación de las encuestas

Radiografía de la institución

Descripción de la comunicación interna

De la Infraestructura “Mobiliario y equipo, Cartelera

Conectiva del Internet

Canales de comunicación Interna

Rumores

Descripción de la Comunicación Externa

El Plan Operativo Anual 2014

Campañas Realizadas

Plan Estratégico que se está ejecutando

Plan Estratégico que se va ejecutar

Presupuesto de Comunicación para el presente año

Anexos

Modelo de encuesta

Matriz o vaciado de las encuestas

Gráficas de Entrevista

Gráficas de encuesta

## 1. **Objetivos**

### 1.1 Objetivos Generales

Determinar mediante un estudio diagnóstico institucional, las condiciones de la comunicación que se desarrolla en la Defensoría de la Mujer Indígena, de acuerdo a su mandato gubernativo y sus funciones en el ámbito interno y externo.

### 1.2 Objetivos Específicos

- Observar y analizar las diversas formas de comunicación que se desarrollan al interno y externo de la institución.
- Recopilar, analizar y sistematizar documentos, informes, planes y proyectos de la institución y sus canales de divulgación e información.
- Observar y analizar la percepción que tienen las entidades gubernamentales y no gubernamentales que trabajan y coordinan con la institución.
- Verificar los niveles de comunicación y coordinación con las diferentes unidades y direcciones de la Defensoría de la Mujer Indígena,
- Identificar las formas de comunicación escrita, verbal, simbólica y auditiva que se ejerce en la institución, tanto interna como externa.
- Desarrollar metodologías participativas que involucren a las autoridades y mandos medios y bajos a través de la técnica de la entrevista, la encuesta y dinámica de grupos.
- Desarrollar la metodología del FODA, identificando las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que tiene la institución respecto a la comunicación.
- Generar actividades interactivas con el personal de la institución desde los más altos niveles a los más bajos en la altura jerárquica.
- Involucramiento en las actividades, acciones, planes y proyectos institucionales para la interacción vivencial.
- Realizar un informe diagnóstico que refleje las problemáticas, debilidades y potencialidades de comunicación para la implementación de estrategias.

## **2. La Institución**

### **2.1. Antecedentes**

DEMI, es una institución gubernamental con participación de mujeres indígenas que depende de la Presidencia de la República. Su función es dar respuestas a la situación de discriminación y racismo mujeres Mayas , Garífunas y Xincas , tanto en el área rural como urbana. Sus funciones son: atender las particularidades de vulnerabilidad, indefensión y discriminación, para lo cual promueve acciones de defensa en pleno ejercicio de los derechos de las féminas. Cuenta con doce sedes regionales y sus áreas sustantivas de trabajo son: Promoción y Desarrollo Político Legal, Formación, Capacitación y Educación y Atención Integral de Casos.

En 1999, a través del Acuerdo Gubernativo 525-99, queda establecida la Defensoría, producto de una consulta nacional promovida por organizaciones de mujeres de diferentes etnias aglutinadas en la Comisión Nacional Permanente de los Derechos Humanos, -CNP-DMI-, quienes presentaron la propuesta de creación a la Secretaria de la Paz, SEPAZ, proceso realizado desde 1997. El Acuerdo Gubernativo 525-99, establece que la DEMI es una institución gubernamental con participación de las mujeres indígenas de las distintas comunidades lingüísticas del país. El nacimiento a la vida política de la misma se da con la adscripción a la Comisión Presidencial de Derechos Humanos, COPREDEH, ente coordinador de la política del poder Ejecutivo en materia de Derechos Humanos.

La Defensoría se constituyó en el principal mecanismo de protección y la defensa de los derechos de aquellas que se encuentran en situaciones de desventaja y de discriminación en todos los espacios, abriendo el camino para el desarrollo de las mismas. Con visión basada en los principios y valores de los pueblos indígenas, inicia su lucha en la protección, defensa y promoción con el fin de erradicar todas las formas de violencia y discriminación y darle un lugar como persona, mujer, madre, esposa y visibilizar sus aportes en la sociedad en todos los ámbitos.

Las acciones de la institución se inician con un corto alcance, debido a la dependencia financiera y política de la COPREDEH en la que quedó adscrita desde su creación. El liderazgo y la apropiación de la institucionalidad de la DEMI generan acciones de incidencia política, promoviendo su modificación jurídica con la publicación del acuerdo 442-2007, que eleva a la institución de categoría, posicionándola dentro del poder Ejecutivo, coordinada política y financieramente desde la Presidencia de la República. Este avance político permitió mayores alcances para el trabajo en beneficio de las mujeres indígenas, impulsando y ejecutando políticas públicas a favor de la protección y defensa de todas las formas de violencia y discriminación.

Hasta la fecha sus autoridades superiores que son nombradas por el Presidente de la República han sido desde su creación: Juana Catinac, María Teresa Zapeta, Cleotilde Cu Caal y Gloria Esperanza Laynez.

## 2.2 Ubicación

La Defensoría encuentra ubicada en su sede central en la 15 calle 6-59 zona 1, Ciudad de Guatemala y cuenta con 11 sedes regionales ubicadas en:

- Regional Alta Verapaz en la 2da. Calle 2-11, zona 2 Palacio de la Gobernación 1er. Nivel, Cobán Alta Verapaz y su e-mail: [altaverapaz@demigob.gt](mailto:altaverapaz@demigob.gt).
- Regional Huehuetenango en la 12 avenida 6-04, zona 5 Colonia Paulina María, Huehuetenango y su e-mail: [huehuetenango@demigob.gt](mailto:huehuetenango@demigob.gt).
- Regional San Marcos en la 7ª. Avenida "A" 12-51, zona 1 Cantón Santa Isabel, San Marcos, San Marcos y su e-mail: [sanmarcos@demigob.gt](mailto:sanmarcos@demigob.gt).
- Regional Quetzaltenango en la 8ª. Calle 0-06, zona 7 Quetzaltenango, Quetzaltenango y su e-mail: [quetzaltenango@demigob.gt](mailto:quetzaltenango@demigob.gt).
- Regional Izabal en la 12 Calle y 4ta. Avenida esquina Puerto Barrios, Izabal y su email: [izabal@demigob.gt](mailto:izabal@demigob.gt).
- Regional Suchitepéquez en 10ª. Calle Mercado No. 2 Planta Alta, Local 7 Mazatenango, Suchitepéquez y su e-mail: [suchitepequez@demigob.gt](mailto:suchitepequez@demigob.gt).
- Regional Baja Verapaz en la 3ª. Calle 7-83, zona 1 Barrio El Centro Salamá, Baja Verapaz y e-mail: [bajaverapaz@demigob.gt](mailto:bajaverapaz@demigob.gt).
- Regional Santa Rosa en 3ª. Calle 2-53 zona 4, Barrio El Llanito Cuilapa, Santa Rosa y su e-mail: [santarosa@demigob.gt](mailto:santarosa@demigob.gt).
- Regional Quiché en 6ª. Calle 6-16 zona 1 Santa Cruz Quiché, Quiché y su e-mail: [quiche@demigob.gt](mailto:quiche@demigob.gt).
- Regional Petén 1ª. Avenida 3ª. Calle1-12, zona 1 Poptún, Petén y su e-mail: [peten@demigob.gt](mailto:peten@demigob.gt).
- Regional Sololá 6ª. Avenida 12-42 zona 2, Barrio el Carmen Sololá, Sololá y su e-mail: [solola@demigob.gt](mailto:solola@demigob.gt).

### **2.3. Marco Filosófico (Misión y Visión)**

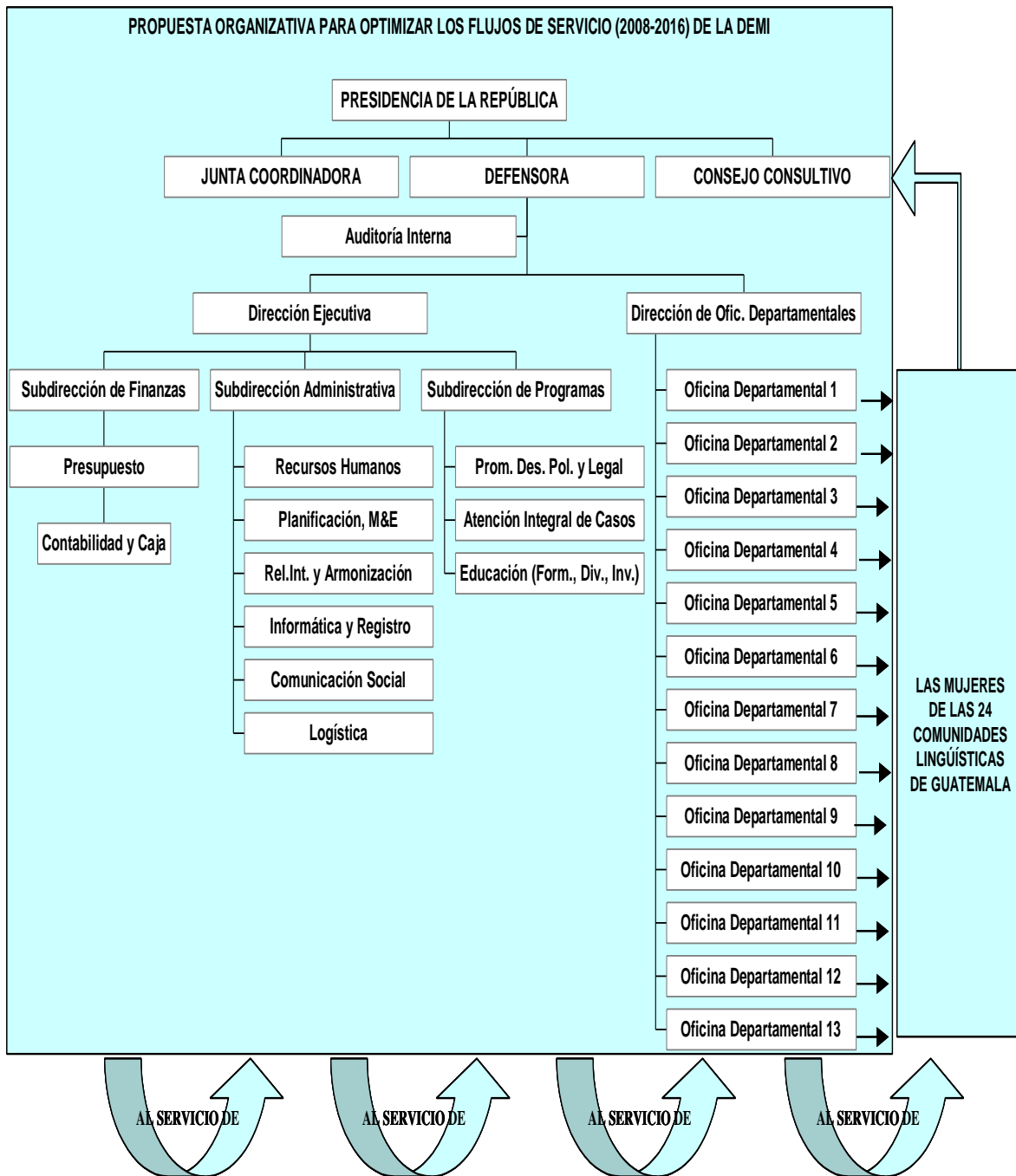
#### **Misión**

Defender y promover el pleno ejercicio de los derechos de las mujeres indígenas, para contribuir a la erradicación de todas las formas de violencia y discriminación contra la mujer indígena.

#### **Visión**

Ser una institución pública, consolidada que promueve el pleno ejercicio de los derechos de las mujeres indígenas en base a los principios y valores de los pueblos indígenas.

## 2.4. Organigrama



## 2.5 FODA

La experiencia institucional ha permitido realizar estudios en la línea de identificar sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, mismas que se complementaron con el estudio realizado en el ejercicio diagnóstico de comunicación institucional.

<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ DEMI cuenta con proyectos planificados para cada unidad en su Plan Operativo Anual.</li> <li>➤ Fuentes de financiamiento del Estado y de Organizaciones Internacionales.</li> <li>➤ Comunicación con instituciones gubernamentales.</li> <li>➤ Cuenta con 11 sedes regionales para promover sus servicios.</li> <li>➤ Personal competente en las diferentes unidades.</li> <li>➤ Material informativo para dar a conocer los servicios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Brinda sus servicios en idioma materno a las usuarias.</li> <li>➤ Aumentar el presupuesto asignado por el Estado.</li> <li>➤ Contratar personal para estabilizar cada una de las unidades.</li> <li>➤ Extender sus servicios a los departamentos del país que hacen falta cubrir</li> <li>➤ Adquirir más equipo tecnológico para mejorar las necesidades existentes en la institución.</li> <li>➤ Gestionar otro edificio para mejorar las condiciones laborales.</li> </ul>
<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Poco personal que no es suficiente para los servicios que presta cada unidad.</li> <li>➤ Falta de visibilización de la imagen de la institución ante el público.</li> <li>➤ A pesar de contar con un edificio donde hay diferentes unidades, algunos espacios carecen de aire acondicionado y tamaño adecuado para realizar las labores.</li> <li>➤ La inestabilidad de ciertas unidades con relación al personal.</li> <li>➤ Falta de inducción al puesto, para que el personal nuevo se adapte al trabajo que tiene que realizar.</li> <li>➤ Inestabilidad en la ubicación de las oficinas.</li> <li>➤ Falta de publicidad e imagen en los medios de comunicación para divulgar los servicios a más usuarias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Reducción de fondos por parte del Estado.</li> <li>➤ Finalización de apoyo de organizaciones internacionales a la institución.</li> <li>➤ Horarios de trabajo extensos en ciertas unidades de la institución.</li> <li>➤ Incomunicación, por falta de tiempo.</li> <li>➤ Pocas reuniones con todo el personal para informar sobre la institución.</li> <li>➤ Falta de actividades para convivencia con todo el personal.</li> <li>➤ Falta de espacio físico para realizar reuniones con todo el personal.</li> <li>➤ Ambiente poco recomendable para recibir a las usuarias en casos de crisis.</li> </ul>



Cabe destacar que dentro de las fortalezas que tiene la institución en materia de comunicación están: tener financiamiento por parte del Estado y de la Cooperación Internacional para proyectos de comunicación, divulgación y difusión. Asimismo, la institucionalización de la oficina de comunicación social representa una potencialidad, toda vez que cuenta con canales de comunicación como: Internet, redes sociales, página web institucional, correos electrónicos, líneas telefónicas y sedes regionales que atienden las directrices de la unidad de comunicación social.

Sin embargo, la reducida cantidad de personal (dos personas) limitan el quehacer de la oficina, subutilizando las herramientas y haciendo más lentos los procesos de comunicación institucional. Esto sin duda, incide en la baja imagen institucional que tiene la institución y que no permite posicionar los servicios que la misma ofrece a su población beneficiaria.

### **3. Metodología**

#### 3.1 Descripción del Método

La metodología de análisis está basada en lo experimental, interactuado y descriptivo, por ser la rama que permite mediante la observación y estudio, la descripción de los datos en análisis.

Los datos son presentados en un panorama organizado y sintético que permite observar las diferentes formas de comunicación interna y externa, así como sus niveles de efectividad, ineficiencia y potencialidades.

Los datos proporcionados por los empleados y usuarios se tabularán de acuerdo a la clasificación jerárquica de los mismos y de las mujeres usuarias de los servicios que la entidad ofrece.

Estos resultados serán presentados luego de la sistematización de la información respecto a cada observación, vivencia, análisis e interacción en las actividades y procesos de comunicación que se realicen. Asimismo, permitirán la interpretación y análisis de resultados.

Para el desarrollo de la metodología planteada, se utilizara: un modelo de cuestionario que solicita los datos generales del encuestado y segmentado en diversas partes que soliciten información estratégica y de utilidad de cada individuo entrevistado y encuestado.

### **3.2 Instrumentos**

Para realizar el estudio es necesario contar con instrumentos idóneos para estructurarla de manera eficaz. Estos instrumentos son los métodos, sin los cuales resulta imposible descubrir las verdades científicas que al investigador le interesan para establecer los hechos desconocidos. De tal manera que en este trabajo se utilizarán los siguientes métodos y técnicas. Los instrumentos serán:

- Entrevista a directores y empleados de la institución
- Observaciones
- Cuestionarios
- Trabajo de grupo
- Técnica del FODA
- Análisis de resultados

La población muestra utilizada, será el 25% aproximadamente y se tendrán como fuentes primarias a las autoridades y personal de la institución. Asimismo las fuentes secundarias serán las usuarias de la misma y las fuentes terceras serán los personeros de las instituciones que coordinan con la Defensoría de la Mujer Indígena.

### 3.3 Cronograma

FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
27/01	Acercamiento con la institución Defensoría de la Mujer Indígena (DEMI)
28/01	Reunión con El Lic. Carlos Vásquez (Director de Comunicación de DEMI) y presentación con los compañeros del EPS.
29/01	Inició de operaciones laborales en la Defensoría de la Mujer Indígena (DEMI)
30/01	Presentación de los Epecistas con las unidades de (DEMI)
31/01	Asignación del equipo y mobiliario para cada uno de los Epecistas
03/02	Información y delimitación de las necesidades principales en el Departamento de Comunicación.
04/02	Delimitaciones de las atribuciones para cada uno de los Epecistas.
05/02	Inició de recopilación de datos, documentos, trifolios de la Defensoría de la Mujer Indígena (DEMI)
06/02 al 9/02	Lectura y análisis de los documentos obtenidos en la (DEMI)
10/02 al 14/02	Recolección de la información en las distintas Unidades de la Defensoría de la Mujer Indígena (DEMI)
17/02 al 19/02	Evaluación del Departamento de Comunicación, en relación a la comunicación interna, externa, monitoreo de medios y redes sociales.
20/02 al 21/02	Delimitación de las atribuciones de los tres estudiantes del EPS, en la Defensoría De la Mujer Indígena (DEMI)
22/02	Reunión de equipo de trabajo, para desarrollar objetivos, dar seguimiento al diagnóstico, elaboración de la encuesta, entrevista.
24/02	Encuestar y entrevistar al personal de la (DEMI) para determinar los problemas específicos del Departamento de Comunicación de la Defensoría de La Mujer Indígena.
25/02	Realización del vaciado de las encuestas y entrevistas
26/02	Análisis y resultados de la información obtenida a través de las encuestas y entrevistas
28/02	Realización de gráficas y elaboración del plan de acción en base a los resultados obtenidos a través del estudio realizado al Departamento de Comunicación, durante un mes en la Defensoría de la Mujer Indígena (DEMI)
01/03	Revisión, análisis y evaluación de los últimos detalles del informe final del diagnóstico de la Defensoría de la Mujer Indígena (DEMI)
03/03	Entrega del Informe final del diagnóstico de Comunicación de la Defensoría de la Mujer Indígena (DEMI)

Fuente: DEMI-EPS Edna Pérez

#### **4. Recopilación de datos**

##### **4.1. Ficha de las entrevistas**

Una herramienta utilizada para la recopilación de información y datos estratégicos de la Defensoría, es el diseño de entrevista. Esta parte identificara a los actores claves de la institución y que los mismos arrojen información sustancial para los efectos del estudio diagnostico. En ese sentido, el diseño de la entrevista, parte desde la recopilación de los datos generales, el conocimiento institucional por parte de los empleados y sobre todo los criterios y percepciones que se tienen respecto a la estructura de la institución, presupuestos, planes y responsabilidades de cada funcionario y empleado.

El diseño de la entrevista quedó de la siguiente manera:

Entrevista para diagnóstico comunicacional de la Defensoría de la Mujer Indígena  
Ejercicio Profesional Supervisado

<b>DATOS DE CONTACTO</b>	
Nombre y Apellido:	_____
Cargo :	_____
Institución:	_____
Lugar y fecha:	_____
Teléfono:	_____
Correo electrónico:	_____

Instrucciones: Lea detenidamente y responda la siguiente entrevista.

1. ¿Cree usted que el presupuesto de la institución es suficiente para cubrir el área de comunicación interna y externa de la Defensoría de la Mujer Indígena (DEMI)?
2. ¿Cree usted en la comunicación digital?
3. ¿Qué le hace falta al área de comunicación social de la DEMI, para que sea más funcional?
4. ¿Cree que el personal contratado del área de comunicación social de la DEMI, es suficiente para atenderla?
5. ¿Puede describir las atribuciones de comunicación social de la DEMI?
6. ¿Sabe usted que es un monitoreo de medios?
7. ¿Sabe si DEMI cuenta con un monitoreo de medios?

8. ¿Sabe usted si DEMI ha tenido contactos con los medios de comunicación?

9. ¿A escuchado a DEMI fuera de la institución?

10. ¿Sabe cómo se enteran las usuarias de DEMI?

#### **4.2. Resultados de las entrevistas**

Las entrevistas realizadas a funcionarios y empleados de la Defensoría de la Mujer Indígena, reflejan contundencia en las problemáticas y necesidades de comunicación dentro de la institución. Estos resultados se enmarcan en tres grandes líneas y dimensiones de la comunicación que inciden de manera directa en la comunicación interna y externa, siendo ellas:

##### **1. Poca importancia y debilidad en el desarrollo de la comunicación en línea, principalmente en los medios de comunicación como:**

- Manejo correcto de Redes Sociales
- Alimentación constante y efectiva de Pagina Web Institucional
- Deficiencias en el manejo de software y programas para la comunicación en línea.
- Boletines informativos internos
- Visualización de los espacios, oficinas, direcciones y despachos superiores.

##### **2. Desconocimiento del manejo protocolario de las actividades y programas oficiales en los eventos públicos y de relaciones publicas intrainstitucionales e interinstitucionales, como:**

- Planificación, organización y montaje correcto de eventos públicos
- Manejo efectivo de la imagen institucional a través de documentos, banners, vallas y producciones audiovisuales.

-Asistencia efectiva en materia de comunicación a los funcionarios de la institución y las representaciones oficiales.

**3. Mala relación con los medios de comunicación en el ejercicio de la difusión de actividades institucionales y desconocimiento del proceso para la cobertura mediática de acciones sustantivas de la Defensoría de Mujer Indígena, tales como:**

- Directorio de medios desactualizado
- Inexistencia de monitoreo de medios de comunicación
- Falta de elaboración de boletines periódicos de prensa
- Falta de personal que coordine la atención a periodistas
- Mala recopilación y archivo fotográfico de actividades sustantivas.



### 4.3. Tablas comparativas puntos de encuentros y disensos entre los entrevistados.

El ejercicio de las entrevistas realizadas como parte del estudio diagnóstico, develaron coincidencias y contrariedades en las opiniones de los entrevistados, sin embargo, las coincidencias son mayoritarias respecto a los procesos incorrectos de la gestión de la comunicación, como se visualizan en la siguiente tabla:

#### Tablas comparativas puntos de encuentros y disensos entre los entrevistados

La respuesta de la pregunta No,1 Diez y nueve personas están desacuerdo que el presupuesto asignado a área de comunicación de la DEMI,	Una de las personas, no está de acuerdo por la ampliación de la donación Sueca
El punto de encuentro en la pregunta No. 2 Todas la muestra tiene punto de encuentro	Del total 8 argumentaron que es una herramienta eficaz
El punto de encuentro en la pregunta No.3 Es que falta personal y que se necesita un Director de área.	Y la mitad de la muestra argumentó que le hace falta equipo y tecnología, para la proyección de la DEMI.
El punto de encuentro de la pregunta No. 4 es que no es suficiente y que se necesita más personal de apoyo. Argumentando que solo hay una persona contratada.	Dos personas no están de acuerdo, las cuales dicen que s, es suficiente una persona para la unidad de comunicación.
El punto de encuentro en la pregunta No. 5 Es que el área de Comunicación su función principal es difundir, las acciones de DEMI, y estar en todas la actividades.	Es que solo una persona sabe que hay que hacer estrategias comunicacionales que se adapten al problema o a la solución de la misma
En la pregunta 6. El punto de encuentro es que si saben que es un monitoreo de medios para que sirve.	El desacuerdo recae en que no tiene idea de lo que es monitoreo de medios de comunicación.

<p>En la pregunta 7. El punto de encuentro es que no saben que la DEMI, posee un monitoreo de medios.</p>	<p>La discordancia es, que desconocen las tareas del área de comunicación.</p>
<p>En la pregunta No.8 El punto de encuentro es que si saben de la difusión de DEMI en los medios de comunicación.</p>	<p>La contradicción está en la pequeña población ya que desconocen la tare de los medios de la DEMI, en los medios de comunicación.</p>
<p>En la Pregunta No. 9 El 98% de la muestra dijo que si la en escuchado. Publicitariamente, diplomados y en talleres.</p>	<p>La contrariedad está en la pequeña población ya que desconocen la proyección de la DEMI, en los medios de comunicación.</p>
<p>En la pregunta No. 10 el 98% refirieron que la usuarias se enteran por medio de diplomados por la búsqueda personal de la misma</p>	<p>El desacuerdo está en una pequeña población no saben cómo se enteran las usurarías.</p>

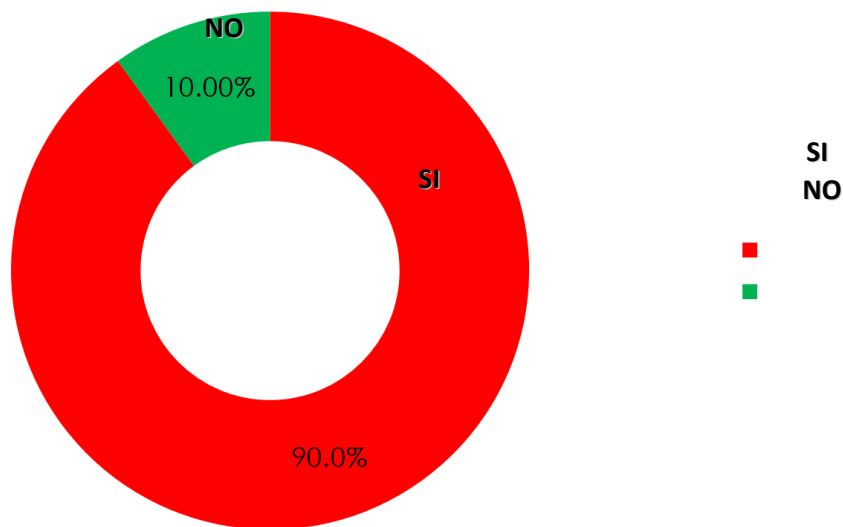
Fuente: DEMI-EPS Edna Pérez

#### 4.4 Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado de las encuestas

A continuación, la representación grafica de los resultados de las encuestas realizadas dentro de la institución. En las mismas sobre sale las visiones, percepciones y sentimientos de los empleados de la Defensoría de la Mujer Indígenas, respecto a la comunicación que se realiza y lo que se deja de hacer de acuerdo a los encuestados. A continuación graficas referenciales de toda la interpretación de datos.

Fuente: DEMI-EPS Edna Pérez

#### Cree usted en la comunicación digital?



## 5. Radiografía de la Institución



Fuente: DEMI-EPS Edna Pérez.

## **6. Descripción de la Comunicación Interna**

### **Ámbito Institucional:**

Oficina central de la Defensoría de la Mujer Indígena, 15 calle 6-59, Zona 1. Ciudad de Guatemala.

### **Ámbito Poblacional:**

- a) Despacho Superior
- b) Directora Ejecutiva
- c) Unidad de Desarrollo y Promoción Político y Legal
- d) Unidad de Comunicación Social
- e) Unidad de Formación y Capacitación
- f) Unidad Financiera
- g) Unidad Jurídica
- h) Unidad Psicológica
- i) Unidad Social

### **Ámbito Temporal:**

La investigación se lleva a cabo durante el mes de febrero y marzo 2014.

La comunicación interna en la Defensoría de la Mujer Indígena, se plantea como una de las más debilitadas que se realiza en la institución. Esto a partir de observar que se tienen canales frágiles y muy escasos, lo que produce poca efectividad en la comunicación institucional a mera interna. Hasta la fecha, los empleados de la institución no reconocen el valor real de la oficina de comunicación social, limitándose a entenderla como una oficina de asistencia y de multiusos, cargándoles tareas de servicios y acciones operativas.

Aunque se cuenta con cuentas de correos electrónicos institucionales, los mismos no son utilizados con seriedad, constancia y con nivel jerárquico en sus contenidos y mensajes. Asimismo, son los documentos escritos como cartas, memorándum, constancias los que soy utilizados para la comunicación interna, lo que debiera de ser sustituido por la comunicación en línea, es decir, los correos electrónicos.

No se tiene una cartelera de información para asuntos generales de las diversas actividades de las áreas programáticas, únicamente se cuenta con un espacio pequeño para información exclusivamente para asuntos de la Dirección de Recursos Humanos. Esto imposibilita la comunicación clara, constante y valiosa para el quehacer institucional.

La carencia de un boletín informativo con periodicidad constante, no socializa la información de los avances, logros, metas, actividades, planes y proyectos de la institución con las diversas unidades y direcciones la institución. La inminente creación del boletín, se ve obstaculizada por la inexistencia de personal y con dedicación específica en dicha tarea.

Se cuenta con un kiosco informativo para las usuarias y visitantes de la institución, pero este no está debidamente identificado y no tiene relevancia constante de la documentación institucional que distribuye.

#### **6.1. De la infraestructura (Mobiliario y equipo, cartelera, conectividad a Internet)**

La institución posee una importante infraestructura que resulta subutilizada, pero además con un crecimiento de poca sostenibilidad. En el caso específico, nos referimos a que se cuenta con un edificio de dos niveles y amplias oficinas, sin embargo, el mismo es de carácter temporal, toda vez que se renta el mismo.

Se cuenta además, con tres vehículos propios, aunque inconsistencias en los insumos necesarios para su funcionamiento y mantenimiento, es decir, carencia de pilotos permanentes, combustible suficiente y disponibilidad constante.

Todas las oficinas cuentan con su mobiliario y equipo de cómputo, además de servicios telefónicos, servicio de internet y equipo semi profesional de fotografía y audiovisuales (cañonera, laptop, proyectores, tabletas digitales).

El área de comunicación tiene una oficina para cuatro personas con sus escritorios y mobiliario y equipo respectivo. Cuenta con equipo de cómputo completo, sin embargo, esta unidad solo tiene una persona asignada para realizar las tareas de comunicación institucional.

### **6.1.2 Canales de Comunicación Interna**

La forma de interactuar dentro de la Defensoría de la Mujer Indígena, se desarrolla de distintas maneras, siendo la más constante y efectiva la comunicación interpersonal. A pesar que la Defensoría cuenta con correo electrónico institucional, el mismo no es utilizado con la seriedad y las ventajas que ofrece el mismo son desaprovechadas.

La forma de comunicarse de manera interna en la institución que ocupa el segundo lugar es la vía telefónica, toda vez que cada unidad, dirección y oficina, cuenta con una extensión telefónica, aunque la misma está limitada en tiempo.

Dentro de los canales de comunicación que no se cuenta y que son de urgente utilidad podemos mencionar.

#### **a) Boletín informativo**

Permitirá que las unidades de la institución, así como el Despacho Superior de DEMI estén informados de las distintas actividades que realizan tanto políticas, programáticas y académicas, así como administrativas.

#### **b) Revista**

Permitirá sistematizar todo el trabajo entre unidades con el fin de informar interna y externamente, además de ser más detallados y completos, pues la revista permite ilustrar.

#### **c) Cartelera Informativa**

Esta permitirá que las comunicaciones en materia administrativa fluyan más y deje orientados las acciones programáticas que se realizan

### **6.1.3 Rumores**

La desinformación se da por la falta de coordinación de las autoridades superiores y el personal. Esto genera diferencias entre las unidades y áreas de la Defensoría de la Mujer Indígena. Por ello los mensajes son poco creíbles y no llegan claros.

Un Obstáculo o ruido, se da por la falta de seriedad y mecanismos de dar avisos. Crean alteraciones y ruidos en la comunicación ya que redundan y la información es poco aceptable.

Los pocos controles que se tienen en los espacios de ocio del personal de la institución, provoca que se propicien espacios para interactuar en horarios de labores, permitiendo que se aborden temas serios de trabajo en lugares inapropiados, haciendo de esto poco serio.

Esta desinformación es constante y logra de manera muy efectiva crear rumores que actualmente existen con un nivel elevado dentro de la institución.

## **6.2. Descripción de Comunicación Externa**

La Defensoría de la Mujer indígena no tiene un cimiento sólido respecto a la comunicación externa, toda vez que la institución no se ha posicionado como un referente de los derechos de las mujeres indígenas como lo dice su mandato. No hay acciones concretas para lograr dicho cometido, sino al contrario, muchas veces ha habido desinformación o acciones que debilitan aun más la imagen de la misma.

El fortalecimiento de la comunicación externa, hará que a través del mercadeo la institución, logrará el posicionamiento positivo de la misma. La institución se conocerá de manera positiva y logra que su público objetivo reconozca que los servicios que presta son de calidad.

Publicitar la institución y los servicios que presta, es inminente, toda vez que a la fecha no se tiene publicidad de la institución.



### **6.2.1 El Plan Operativo Anual 2014**

Las acciones que la Defensoría de la Mujer Indígena realiza en función de su Plan Operativo Anual, están estratégicamente elaboradas en materia de presupuesto, pero destacan las actividades sustantivas y programáticas. Dentro de ellas, no se visualiza acciones de difusión, comunicación y divulgación de las mismas. Siendo ellas:

- Posicionar la Agenda Articulada de Mujeres Mayas Garífunas y Xinkas, garantizando la incorporación de los derechos de las mujeres indígenas en los planes de trabajo de 36 Oficinas Municipales de la Mujer en 3 municipios en los departamentos de Alta Verapaz, Baja Verapaz, Santa Rosa, Quiche, Huehuetenango, San Marcos, Suchitepéquez, Izabal, Peten, Sololá, Quetzaltenango, Guatemala.
- Promover la Política Nacional de Comadronas con perspectiva étnica y de género,
- Promover el Anteproyecto de Decreto Ley de la Defensoría de la Mujer Indígena y guía de operativización.
- Conformar la Red Nacional de promotoras voluntarias de la mujer indígena para acompañar y divulgar los derechos humanos de las mujeres Mayas, Garífunas y Xinkas.
- Evitar la conciliación de casos por violación sexual por parte de las autoridades indígenas de Sololá, Chichicastenango y Quiché.
- Fortalecer la capacidad de la atención psicológica encaminada a mejorar y beneficiar la salud mental, emocional de las usuarias de la Defensoría de la

Mujer Indígena, a través del desarrollo de terapias ocupacionales en las sedes regionales y central de DEMI, durante el año 2014.

- Proporcionar herramientas y técnicas de autoayuda a hijas adolescentes hijas de víctimas de violencia.
- Fomentar el uso de estrategias de auto cuidado de la salud mental y la prevención del desgaste emocional a nivel individual y del equipo profesional del área de atención integral de casos
- Implementar la Estrategia de abordaje comunitario para prevención de la violencia en contra de las mujeres indígenas intervenir en 12 comunidades seleccionadas en cada sede regional y central de DEMI.
- Brindar a las profesionales de las Unidades Sociales técnicas, metodologías que permitan aumentar sus conocimientos y habilidades para la atención de casos y la implementación de la estrategia de abordaje comunitario.

### **6.2.2 Campañas Realizadas**

Las Campañas de comunicación realizadas durante la vida institucional de la Defensoría de la Mujer Indígena, suman un antecedente importante y de regular alcance, toda vez que han sido varias las realizadas. Las mismas, se han realizado con mayor énfasis en campañas de radio, aunque también se han realizado en televisión.

Los esfuerzos y alcances de las campañas no han sido medidos ni monitoreados, lo que limita conocer el impacto, sin embargo, las mismas se han desarrollado a nivel nacional y sus temáticas han sido en la línea de:

- Reconocimiento y respeto de los Derechos de las Mujeres Indígenas

- Salud Integral de las Mujeres Indígenas
- Convivencia en la Diversidad Cultural

Estas campañas han sido financiadas por Agencias de Cooperación Internacional de países como España y Suecia. Las mismas han sido desarrolladas en los cuatro idiomas mayoritarios.

La cobertura geográfica se ha impulsado de la siguiente manera:

No.	Sede	Comunidad Lingüística
1.	Alta Verapaz	Q'eqchi', Poqomchi.
2.	Quetzaltenango	K'iche', Mam.
3.	El Quiché	K'iche', Q'eqchi', Ixil, Sakapulteko, Uspanteko.
4.	Suchitepéquez	K'iche', Kaqchiquel, Tz'utujil.
5.	Huehuetenango	Mam, Q'anjob'al, Akateko, Popti (Jakalteko), Chuj, Awakateko, Tektiteko.

Fuente: DEMI-EPS Edna Pérez

### 6.2.3 El Plan Estratégico que se está ejecutando

La Defensoría de la Mujer Indígena ha construido procesos de mediana trascendencia, sin embargo, uno de los procesos más certeros que ha desarrollado, se constituye la elaboración de sus **Plan Estratégico Institucional 2008-2016**. Este recoge planteamientos amplios que posicionan en una posición importante a la institución y permiten una vigencia importante en el quehacer de las instituciones del Estado a favor de las mujeres indígenas.

Dentro de los ejes estratégicos que se están desarrollando con prioridad en la temática de prevención se destacan los siguientes:

- Prevenir toda forma de violencia contra la mujer Maya, Garífuna y Xinka.
- Promover programas de educación.

Asimismo, se están realizando procesos de formación integral en el marco de todas las formas de violencia contra la mujer. Entre ellas se destaca el acompañamiento jurídico, social y psicológico, de donde se desprenden ejes estratégicos en la línea de:

- Garantizar el acceso a la justicia.
- Implementación de programas de sensibilización y capacitación a todos los operadores de justicia, para el respeto a la identidad cultural con enfoque de género.
- Garantizar la atención integral y protección de las mujeres Mayas, Garífunas y Xinkas.
- Transformar modelos de conducta social fundamentados en el racismo y la discriminación contra la mujer Maya, Garífuna y Xinka.
- Promover y respetar los derechos específicos de las mujeres Mayas, Garífunas y Xinkas.

#### **6.2.4 El Plan Estratégico que se va ejecutar**

Dentro de las acciones principales que recoge el Plan Estratégico Institucional, en materia de comunicación, se tiene proyectada desarrollar una importante campaña nacional de comunicación a través de la radio, para prevenir la violencia y el embarazo entre las mujeres jóvenes.

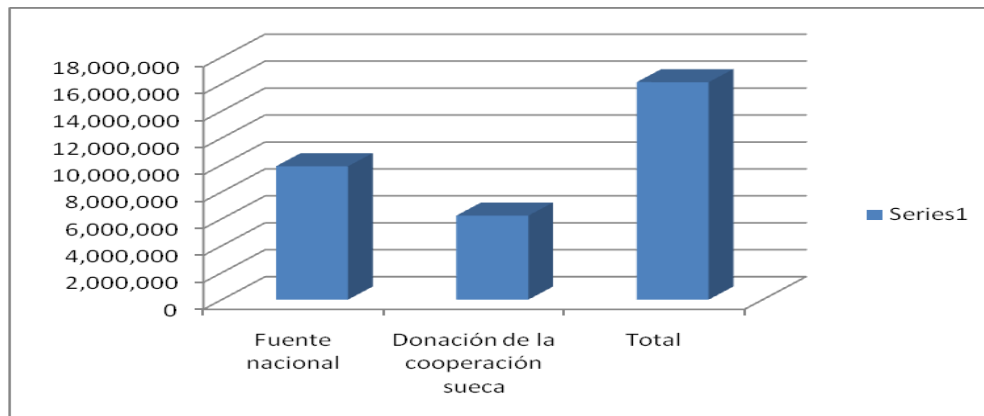
Esta campaña se plantea como una oportunidad para la Defensoría y su impulso en la comunicación, toda vez que se desarrollara en doce departamentos del país con ocho idiomas mayas más el castellano. El costo de la misma tiene un estimado de 2 millones 148 mil quetzales y se ejecutara con apoyo financiero del

gobierno de Suecia, a través de la Agencia de Cooperación Sueca denominada ASDI.

La campaña de comunicación ya se encuentra diseñada y aprobada por las autoridades institucionales, sin embargo, la acreditación de fondos por parte de la cooperación Sueca es el punto clave para su ejecución.

### 6.2.5 Presupuesto de comunicación para el presente año

Para el 2014	
Fuente nacional	Q.9,900,000
Donación de la cooperación sueca	Q.6,233,000
<b>Total</b>	<b>Q.16,138,476</b>



Fuente: DEMI-EPS Edna Pérez

# **CAPITULO**

## **II**

## **Capítulo II**

### **PLAN DE COMUNICACIÓN**

La institución

Antecedentes de la unidad de la Comunicación

Radiografía de la institución

Infraestructura

Canales de comunicación interna

Comunicación Externa

FODA

Objetivo General

Objetivos Específicos

Público objetivo

Mensaje

Estrategia

Actividades que operativizan

Beneficiario

Recurso Humano<sup>6</sup>

Planes de Comunicación

Cronograma de Actividades

Presupuesto

Financiamiento

Propuestas Creativas y contenidos

Informe de Evaluación

## **2. Institución**

### **2.1 Antecedentes de la Unidad de Comunicación:**

La unidad de Comunicación fue fundada en el año de 2007 dependiendo directamente de COPREDEH, siendo su primera directora Vilma Sandoval, y a fecha han transcurrido en este puesto Directores como Betzy Ovando y Elizabeth Ramírez

El objetivo principal de la creación de la unidad de comunicación social fue, dar a conocer a nivel intra-institucional e inter-institucional la labor que como DEMI realizaban los programas de la institución con las diferentes comunidades las Mujeres Indígenas.

Campañas realizadas:

En la Defensoría de la Mujer Indígena, la unidad de comunicación trabaja campañas de divulgación institucional, comunicación externa y a lo interno.

En marco de los tres ejes programáticos:

Área Programática de promoción y desarrollo político legal.

- Unidad Incidencia
- Unidad de Comunicación Social

Área Programática de asistencia integral de casos.

- Unidad Social
- Unidad Psicológica
- Unidad Jurídica

Área Programática de educación

- Formación
- Divulgación



## 2.2 Radiografía de la Institución

### Descripción de la Comunicación Interna



#### Ámbito Institucional:

Oficina central de la Defensoría de la Mujer Indígena, 15 calle 6-59, Zona 1. Ciudad de Guatemala.

#### Ámbito Poblacional:

- j) Despacho Superior
- k) Directora Ejecutiva
- l) Unidad de Desarrollo y Promoción Político y Legal
- m) Unidad de Comunicación Social
- n) Unidad de Formación y Capacitación
- o) Unidad Financiera
- p) Unidad Jurídica
- q) Unidad Psicológica
- r) Unidad Social

### **Ámbito Temporal:**

La investigación se llevó a cabo durante el mes de febrero y marzo del 2014.

La comunicación interna en la Defensoría de la Mujer Indígena, se plantea como una de las más debilitadas que se realiza en la institución. Esto a partir de observar que se tienen canales frágiles y muy escasos, lo que produce poca efectividad en la comunicación institucional a mera interna. Hasta la fecha, los empleados de la institución no reconocen el valor real de la oficina de comunicación social, limitándose a entenderla como una oficina de asistencia y de multiusos, cargándoles tareas de servicios y acciones operativas.

Aunque se cuenta con cuentas de correos electrónicos institucionales, los mismos no son utilizados con seriedad, constancia y con nivel jerárquico en sus contenidos y mensajes. Asimismo, son los documentos escritos como cartas, memorándum, constancias los que soy utilizados para la comunicación interna, lo que debiera de ser sustituido por la comunicación en línea, es decir, los correos electrónicos.

No se tiene una cartelera de información para asuntos generales de las diversas actividades de las áreas programáticas, únicamente se cuenta con un espacio pequeño para información exclusivamente para asuntos de la Dirección de Recursos Humanos. Esto imposibilita la comunicación clara, constante y valiosa para el quehacer institucional.

La carencia de un boletín informativo con periodicidad constante, no socializa la información de los avances, logros, metas, actividades, planes y proyectos de la institución con las diversas unidades y direcciones la institución. La inminente creación del boletín, se ve obstaculizada por la inexistencia de personal y con dedicación específica en dicha tarea.

Se cuenta con un kiosco informativo para las usuarias y visitantes de la institución, pero este no está debidamente identificado y no tiene relevancia constante de la documentación institucional que distribuye.

### **2.2.1 De la infraestructura (Mobiliario y equipo, cartelera, conectividad a Internet)**

La institución posee una importante infraestructura que resulta subutilizada, pero además con un crecimiento de poca sostenibilidad. En el caso específico, nos referimos a que se cuenta con un edificio de dos niveles y amplias oficinas, sin embargo, el mismo es de carácter temporal, toda vez que se renta el mismo.

Se cuenta además, con tres vehículos propios, aunque inconsistencias en los insumos necesarios para su funcionamiento y mantenimiento, es decir, carencia de pilotos permanentes, combustible suficiente y disponibilidad constante.

Todas las oficinas cuentan con su mobiliario y equipo de cómputo, además de servicios telefónicos, servicio de internet y equipo semi profesional de fotografía y audiovisuales (cañonera, laptop, proyectores, tabletas digitales).

El área de comunicación tiene una oficina para cuatro personas con sus escritorios y mobiliario y equipo respectivo. Cuenta con equipo de cómputo completo, sin embargo, esta unidad solo tiene una persona asignada para realizar las tareas de comunicación institucional.

### **2.2.2 Canales de Comunicación Interna**

La forma de interactuar dentro de la Defensoría de la Mujer Indígena, se desarrolla de distintas maneras, siendo la más constante y efectiva la comunicación interpersonal. A pesar que la Defensoría cuenta con correo

electrónico institucional, el mismo no es utilizado con la seriedad y las ventajas que ofrece el mismo son desaprovechadas.

La forma de comunicarse de manera interna en la institución que ocupa el segundo lugar es la vía telefónica, toda vez que cada unidad, dirección y oficina, cuenta con una extensión telefónica, aunque la misma está limitada en tiempo.

Los canales de comunicación que no se cuenta y que son de urgente utilidad cabe mencionar.

**d) Boletín informativo**

Permitirá que las unidades de la institución, así como el Despacho Superior de DEMI estén informados de las distintas actividades que realizan tanto políticas, programáticas y académicas, así como administrativas.

**e) Revista**

Permitirá sistematizar todo el trabajo entre unidades con el fin de informar interna y externamente, además de ser más detallados y completos, pues la revista permite ilustrar.

**f) Cartelera Informativa**

Esta permitirá que las comunicaciones en materia administrativa fluyan más y deje orientados las acciones programáticas que se realizan

La desinformación se da por la falta de coordinación de las autoridades superiores y el personal. Esto genera diferencias entre las unidades y áreas de la Defensoría de la Mujer Indígena. Por ello los mensajes son poco creíbles y no llegan claros.

Un Obstáculo o ruido, se da por la falta de seriedad y mecanismos de dar avisos. Crean alteraciones y ruidos en la comunicación ya que redundan y la información es poco aceptable.

Los pocos controles que se tienen en los espacios de ocio del personal de la institución, provoca que se propicien espacios para interactuar en horarios de labores, permitiendo que se aborden temas serios de trabajo en lugares inapropiados, haciendo de esto poco serio.

Esta desinformación es constante y logra de manera muy efectiva crear rumores que actualmente existen con un nivel elevado dentro de la institución.

### **2.2.3 Descripción de Comunicación Externa**

La Defensoría de la Mujer indígena no tiene un cimiento sólido respecto a la comunicación externa, toda vez que la institución no se ha posicionado como un referente de los derechos de las mujeres indígenas como lo dice su mandato. No hay acciones concretas para lograr dicho cometido, sino al contrario, muchas veces ha habido desinformación o acciones que debilitan aun más la imagen de la misma.

El fortalecimiento de la comunicación externa, hará que se mercadee la institución y se logrará el posicionamiento positivo de la misma. La institución se conocerá de manera positiva y logra que su público objetivo reconozca que los servicios que presta son de calidad.

Publicitar la institución y los servicios que presta, es inminente, toda vez que a la fecha no se tiene publicidad de la institución.

### **Campañas Realizadas**

Las Campañas de comunicación realizadas durante la vida institucional de la Defensoría de la Mujer Indígena, suman un antecedente importante y de regular alcance, toda vez que han sido varias las realizadas. Las mismas, se han realizado con mayor énfasis en campañas de radio, aunque también se han realizado en televisión.

Los esfuerzos y alcances de las campañas no han sido medidos ni monitoreados, lo que limita conocer el impacto, sin embargo, las mismas se han desarrollado a nivel nacional y sus temáticas han sido en la línea de:

- Reconocimiento y respeto de los Derechos de las Mujeres Indígenas
- Salud Integral de las Mujeres Indígenas
- Convivencia en la Diversidad Cultural

Estas campañas han sido financiadas por Agencias de Cooperación Internacional de países como España y Suecia. Las mismas han sido desarrolladas en los cuatro idiomas mayoritarios.

La cobertura geográfica se ha impulsado de la siguiente manera:

## 2.2.4 FODA

La experiencia institucional ha permitido realizar estudios en la línea de identificar sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, mismas que se complementaron con el estudio realizado en el ejercicio diagnóstico de comunicación institucional.

<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ DEMI cuenta con proyectos planificados para cada unidad en su Plan Operativo Anual.</li> <li>➤ Fuentes de financiamiento del Estado y de Organizaciones Internacionales.</li> <li>➤ Comunicación con instituciones gubernamentales.</li> <li>➤ Cuenta con 11 sedes regionales para promover sus servicios.</li> <li>➤ Personal competente en las diferentes unidades.</li> <li>➤ Material informativo para dar a conocer los servicios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Brinda sus servicios en idioma materno a las usuarias.</li> <li>➤ Aumentar el presupuesto asignado por el Estado.</li> <li>➤ Contratar personal para estabilizar cada una de las unidades.</li> <li>➤ Extender sus servicios a los departamentos del país que hacen falta cubrir</li> <li>➤ Adquirir más equipo tecnológico para mejorar las necesidades existentes en la institución.</li> <li>➤ Gestionar otro edificio para mejorar las condiciones laborales.</li> </ul>
<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Poco personal que no es suficiente para los servicios que presta cada unidad.</li> <li>➤ Falta de visibilización de la imagen de la institución ante el público.</li> <li>➤ A pesar de contar con un edificio donde hay diferentes unidades, algunos espacios carecen de aire acondicionado y tamaño adecuado para realizar las labores.</li> <li>➤ La inestabilidad de ciertas unidades con relación al personal.</li> <li>➤ Falta de inducción al puesto, para que el personal nuevo se adapte al trabajo que tiene que realizar.</li> <li>➤ Inestabilidad en la ubicación de las oficinas.</li> <li>➤ Falta de publicidad e imagen en los medios de comunicación para divulgar los servicios a más usuarias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Reducción de fondos por parte del Estado.</li> <li>➤ Finalización de apoyo de organizaciones internacionales a la institución.</li> <li>➤ Horarios de trabajo extensos en ciertas unidades de la institución.</li> <li>➤ Incomunicación, por falta de tiempo.</li> <li>➤ Pocas reuniones con todo el personal para informar sobre la institución.</li> <li>➤ Falta de actividades para convivencia con todo el personal.</li> <li>➤ Falta de espacio físico para realizar reuniones con todo el personal.</li> <li>➤ Ambiente poco recomendable para recibir a las usuarias en casos de crisis.</li> </ul>

Fuente: DEMI-EPS Edna Pérez

Cabe destacar que dentro de las fortalezas que tiene la institución en materia de comunicación están: tener financiamiento por parte del Estado y de la Cooperación Internacional para proyectos de comunicación, divulgación y difusión. Asimismo, la institucionalización de la oficina de comunicación social representa una potencialidad, toda vez que cuenta con canales de comunicación como: Internet, redes sociales, página web institucional, correos electrónicos, líneas telefónicas y sedes regionales que atienden las directrices de la unidad de comunicación social.

Sin embargo, la reducida cantidad de personal (dos personas) limitan el que hacer de la oficina, subutilizando las herramientas y haciendo más lentos los procesos de comunicación institucional. Esto sin duda, incide en la baja imagen institucional que tiene la institución y que no permite posicionar los servicios que la misma ofrece a su población beneficiaria.



## **2.3 Objetivo General**

Posicionamiento de la Defensoría de la Mujer Indígena a lo interno, externo y a nivel interinstitucional.

Este espera resolver la falta de protocolo gubernamental que reflejó el diagnóstico, proporcionando las acciones que correspondan a la necesidad.

### **2.3.1 Objetivos Específicos**

- Ampliar el archivo de fotografía para el uso correcto de las mismas.
- Modificar la comunicación interna a través de un boletín de prensa
- Planificar el protocolo gubernamental para la buena práctica y ordenamiento de las actividades del funcionario.
- Diseñar la gestión para elaborar conferencias de prensa para exponer el trabajo en la DEMI.
- Atención a prensa para mantener las buenas relaciones interinstitucionales.
- Hacer un manual para la realización de futuros eventos públicos.
- Realizar monitoreo de medios para sistematizar la información
- Actualización de directorio de medio de comunicación de la DEMI
- Establecer un vínculo comunicacional de doble vía por medio de las redes sociales (Facebook), de comunicación por los efectos de cada actividad que se desarrolle dentro y fuera de la institución y los servicios que DEMI presta a las usuarias.
- Realizar talleres y reuniones con el personal de la acerca de la importancia de una buena comunicación interna en la institución.
- Diseñar una cartelera informativa que actualiza a todos los empleados sobre los desafíos o cumplimientos de metas de cada unidad o área programática de la Defensoría.
- Ejecutar como fotógrafo de la institución.

### **2.4. Publico objetivo**

Las 80 mujeres que laboran en la Defensoría de la Mujer Indígena y los 2, 964,169 mujeres Mayas, Garífunas y Xincas que residen en la República de Guatemala.

Medios de comunicación generadores y creadores de opiniones son parte de nuestro público objetivo, con ello se pretende hacer alianzas estratégicas para mantener un clima inter-institucional de altura para ser fuente de noticias nacionales e internacionales.

## **2.5. Mensaje**

La finalidad es dejar claro que la titular de la institución (DEMI), como delegada presidencial, aspira a dar cumplimiento a su mandato de manera eficiente, con grandes alcances y promoviendo la transparencia.

# Una institución activa, transparente y bien gerenciada.

## **2.6 Estrategia**

Esta estrategia fue diseñada de acuerdo a las acciones que se impulsan en el desarrollo del trabajo institucional, bajo las aspiraciones de elevar el nivel de etiqueta, utilizarlo para desarrollo de un protocolo elegante y de primer nivel.

Asimismo, lograr mayor incidencia elevando su perfil institucional de seriedad y eficiencia detallado en el plan operativo.

Se promoverá mensajes y acciones que encaminen a la institución a construir una nueva forma de gerenciar la misma, utilizando como medio regulador la transparencia. Este mensaje mostrará a la funcionaria presidencial con dinamismo y actividad constante, además de mostrar una nueva gerencia en la administración.

El mensaje de mayor seriedad llegará a nivel inter-institucional y responderá a acciones encomendadas a la institución por parte de gobierno central.

Dentro de las acciones giraran al torno de la estrategia están:

- Prestar la asistencia en materia protocolaria al funcionario, puntualizarla y hacerla más efectiva en los momentos que así lo requiera.
- Cada acción se desarrollará será parte de un plan y deberá ser coordinada conjuntamente con el Licenciado Carlos Vásquez Director de la Unidad de Comunicación Social de la institución.
- Énfasis en la divulgando las acciones positivas de la Defensoría.
- Trabajar el protocolo oficial de primer nivel de acuerdo a lo que requiera la actividad.
- Creando y elaborado mensajes serios y bien formulados.
- Impulso y promoción al trabajo con transparencia y en fiel cumplimiento al mandato institucional.

### **2.6.1 Áreas geográficas de acción**

La sede central de la Defensoría, la cual se ubica en la 15 calle 6-59 Zona 1 y los locaciones donde se desarrollen actividades con apoyo de protocolo gubernamental del funcionario público de la institución.

### **2.6.2 Actividades que operativizarán la estrategia**

Las actividades por realizar tendrán la función de activar en materia de comunicación, para poder aplicar las acciones que se necesitan y hacer efectivo los recursos de la institución son las siguientes:

1. Crear y producir un archivo fotográfico de las actividades interinstitucionales e intra-institucionales de la Defensoría de la Mujer Indígena.

2. Crear un manual del manejo correcto de las fotografías de los actos protocolarios de la institución
3. Planificación, organización y montaje correcto de eventos públicos
4. Elaboración y socialización del manejo de la imagen conceptual y gráfica de la Defensoría en actividades públicas.
5. Elaboración de talleres para dar inicio de procesos protocolarios y actividades de imagen pública.
6. Generar un manual de capacitación sobre un proceso de protocolo y ceremonial del Estado.
7. Visualización de los espacios, oficinas, direcciones y despachos superiores.
8. Manejo efectivo de la imagen institucional a través de documentos, banners, vallas y producciones audiovisuales.
9. Asistencia efectiva en materia de comunicación a los funcionarios de la institución y las representaciones oficiales.

### **2.6.3 Beneficiarios**

Los beneficiarios serán en primera instancia los funcionarios, empleados y usuarias de la Defensoría. Se pretende crear una mejor comunicación interna y externa, asimismo, serán beneficiadas las usuarias que visiten las oficinas de la DEMI y soporte técnico para a la unidad de comunicación social de la institución.

## 2.6.4 Recursos Humano

Cargo	Responsable	Atribución
Supervisor	Sergio Morataya	Encargado de supervisión y ejecución de objetivos
Director la unidad de comunicación	Carlos Vásquez	Encargado de la unidad de Comunicación Social de La DEMI y dar visto bueno de las actividades a ejecutarse.
Asistente de Comunicación	Responsable	Encargado de Asistencia de la unidad de la Demi
Candidata a Licenciada en ciencias de la comunicación.	Edna Pérez de Cua	Responsable de la creación y ejecución de la estrategia para fortalecimiento de la comunicación externa e interna de la Defensoría de la Mujer Indígena

Fuente: DEMI-EPS Edna Pérez

## 2.7 Cuadro Operativo, Planes de comunicación

No.	Actividad o Producto	Objetivo específico	Presupuesto	Recurso humano	Área geografía de impacto	Beneficiarios
1	Producir un archivo fotográfico, de las actividades interinstitucionales e intra-institucionales de la Defensoría de la Mujer.	Crear y simplificar la búsqueda de Fotografías de la Institución.	Q10,000.00	Edna Pérez	Sede Central de la Institución y, las regionales de DEMI usuarias de la Defensoría	Empleados de la DEMI, usuarias de la DEMI y regionales de la institución
2	Crear un manual del manejo correcto de las fotografías de los actos protocolarios de la institución.	Elaborar un manual para el uso correcto y su archivo	Q5,000.00	Edna Pérez	Sede Central de la Institución y, las regionales de DEMI usuarias de la Defensoría	Empleados de la Institución
3	Montaje correcto de eventos públicos	Planificar, organizar y realizar eventos públicos	Q10,000.00	Edna Pérez	Sede Central de la DEMI	Empleados de la Institución
4	Elaboración y socialización del manejo de la imagen conceptual y gráfica de la Defensoría en actividades públicas.	Socialización de cómo se debe manejar la imagen de la institución	Q10,000.00	Edna Pérez	Sede Central de la DEMI	Empleados de la DEMI, usuarias de la DEMI y regionales de institución
5	Generar un manual de capacitación sobre un proceso de protocolo y ceremonial del estado.	Crear un manual sobre protocolo y ceremonial de estado	Q5,000.00	Edna Pérez	Sede Central de la DEMI	Empleados de la Institución
6	Elaboración de talleres para dar inicio de procesos protocolarios y actividades de imagen pública.	Presentar el material trabajado en procesos protocolarios	Q5,000,00	Edna Pérez	Sede Central de la DEMI	Empleados de la DEMI, usuarias de la DEMI
7	Visualización de los espacios, oficinas, direcciones y despachos superiores.	Hacer rótulos vinílicos para rotular las oficinas centrales de la DEMI	Q1,000.00	Edna Pérez	Sede Central de la DEMI	Empleados de la DEMI, usuarias de la DEMI y a los visitantes.

8	Manejo efectivo de la imagen institucional a través de documentos, banners, vallas y producciones audiovisuales.	Crear una guía para el uso correcto de la imagen pública	Q1,000.00	Edna Pérez	Sede Central de la DEMI	Empleados de la Institución
9	Asistencia efectiva en materia de comunicación a los funcionarios de la institución y las representaciones oficiales.	Apoyo al funcionario de la institución en eventos públicos	Q5,000.00	Edna Pérez	Sede Central de la DEMI	Funcionaria de la Institución

2.8

**Cronograma de actividades**

Ejercicio Profesional Supervisado:

**“Estado de situación del manejo de la comunicación en la Defensoría de la Mujer Indígena, DEMI”.**

No.	Pasos metodológicos/ Quincena	Mayo		Junio		Julio		Ago.		Sept.		Oct.		Nov.		Dic.	
		1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
1	Diseñar de manera funcional, un directorio de medios, para convocar a conferencias los avances y acciones que DEMI realiza.	X	X	X	X												
2	Diseño y elaboración del monitoreo de medios de comunicación, siendo los generadores de mayor información escrita: Prensa Libre, Siglo XXI, Diario de Centro América, Nuestro Diario, El periódico, Al Día. Con el fin de obtener un eficiente resumen informativo y medir la cobertura de estos medios hacia la Defensoría de la Mujer Indígena		X		X		X		X		X		X		X		X
3	<b>Planificar un ciclo de conferencias de prensa, al menos una conferencia de prensa al mes. Para dar a conocer las acciones de la Defensoría de manera creativa, convirtiéndose DEMI así en un ente generador de Opinión Publica</b>	X	X	X	X	X	XX	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X



4	<p>Elaboración de boletines de prensa de las actividades regulares que se realizan en la Defensoría, DEMI, para posibles publicaciones en los medios de comunicación en base a la importancia del tema, según lo Visualice el medio. Desarrollaremos dos boletines por semana.</p>	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX
5	<p>Planificar reuniones estratégicamente elaboradas, con Jefes de redacción, periodistas de los diversos medios de comunicación, para establecer un acercamiento entre DEMI y los medios.</p>			X				X				X					X

## 2.9 Presupuesto

Producto	Unidades	Valor unitario	Total
Resma de Papel	3	Q35.00	Q105.00
Cartuchos	2	Q80.00	Q160.00
Impresora negro	2	Q80.00	Q160.00
Impresora color	1	Q600.00	Q600.00
CDS	20	Q3.00	Q60.00
Pilas	20	Q8.00	Q160.00
Carpetas para archivar	40	Q2.00	Q80.00
Lapiceros	10	Q1.25	Q12.50
Ganchos	40	Q1.00	Q40.00
Tape	2	Q8.00	Q16.00
Vasos desechables	100	Q0.20	Q20.00
Planeación estratégica a cargo de candidata a Licenciada en ciencias de la comunicación	300	Q25.00	Q7,500.00
Archivo de metal	1	Q1,000.00	Q1,000.00
Roolops	6	Q230.00	Q1,380.00
Vasos de vidrio	20	Q5.00	Q100.00
Libretas	10	Q5.00	Q50.00
Transporte de la Epesista	50	Q1.25	Q62.50
Alimentación para participantes de talleres	300	Q20.00	Q6,000.00
Alquiler de local para talleres	2	Q1,200.00	Q2,400.00
Transcripción de manuales	1	Q1,000.00	Q1,000.00
Infraestructura	1	Q10,000.00	Q10,000.00
Crear un archivo fotográfico	1	Q5,000.00	Q5,000.00
Elaborar un manual para el uso su archivo	1	Q10,000.00	Q10,000.00
Montaje correcto de eventos públicos	1	Q10,000.00	Q10,000.00
Generar un manual de capacitación sobre el uso correcto de la imagen de la institución	1	Q5,000.00	Q5,000.00
Elaboración de talleres	1	Q1,000.00	Q1,000.00
Visualización de los espacios, oficinas, direcciones y despachos superiores.	1	Q1,000.00	Q1,000.00
Manejo efectivo de la imagen institucional.	1	Q5,000.00	Q5,000.00
Asistencia efectiva en materia de comunicación a los funcionarios.	1	Q4,000.00	Q4,000.00
<b>Total del presupuesto</b>			<b>Q71,906.00</b>

### **2.9.1 Financiamiento**

La necesidad de recursos económicos que emplea este plan de comunicación, es seria y agresiva. Emplea necesidades y recursos para resolver la problemática identificada en términos de comunicación en ese sentido, debe trazarse en base a recursos, tanto humano e institucionales. Este se deberá gestionarse internamente para el desarrollo del mismo, la tarea como Candidata a Licenciada en Ciencias de la comunicación será jugar un rol de apoyo y colaboración en la gestión financiera para desarrollar los componentes del plan.

### **2.9.2 Estrategia Creativa**

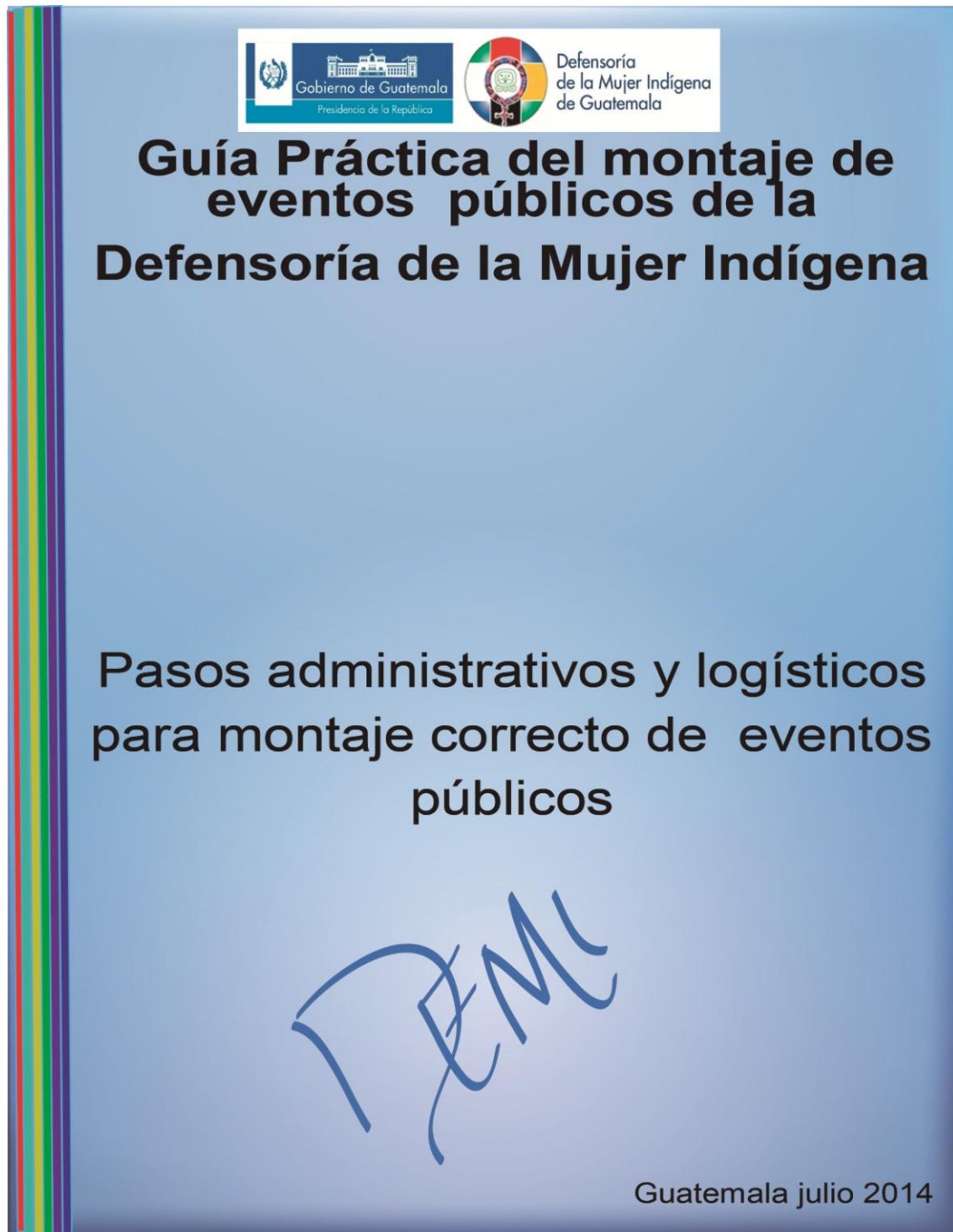
De acuerdo a las acciones que se mencionan en el plan operativo las propuestas creativas para la realización de la campaña de fortalecimiento a la institución en materia de protocolo gubernamental de primer nivel son, enmarcadas en la idea fuerza.

## **Una institución activa, transparente y bien gerenciada.**

Los mensajes irán de acuerdo a las propuestas, cada guía es específica y comprometida a la temática a la que es enfocada. Siempre velando que la institución crezca con las acciones.

Las propuestas

Propuesta No. 1



Edna Pérez

Propuesta No.1.2



Pasos administrativos y lógicos  
para montaje correcto  
de eventos públicos



Defensoría  
de la Mujer Indígena  
de Guatemala

Guatemala julio 2014

Edna Pérez

## Índice

### **1) Gestión financiera**

#### **Ruta de gestión**

### **2) Solicitar cotizaciones**

- a) Locación (lugar a desarrollarse el evento)
- b) Comida
- c) Viáticos
- d) Hospedaje

### **3) Tiempo de planificación**

- a) Ejecución dentro del POA
- b) Tiempo de anticipación

### **4) Directrices de montaje**

- a) Mesa principal
- b) Tipos de montajes

### **5) Ejecución del evento**

#### Montaje según planificación

- a) Ubicación de imagen institucional
- b) Banderas
- c) Precedencias
- d) Boletín de Prensa
- e) Tarjetas de presentación de los participantes de mesa principal

### **6) Mobiliario y equipo**

Laptop

Cañonera

Regletas

Sonido

### **7) Manejo adecuado de prensa**

- (a) Recepción de invitados
- (b) Entrega de información

### **8) Fotografía**

- (a) Cámara fotográfica
- (b) Cámara de video

# GUÍA PRÁCTICA DEL USO CORRECTO DE ARCHIVO DE LAS FOTOGRAFÍAS DEFENSORÍA DE LA MUJER INDÍGENA

Pasos hábiles para el correcto archivo  
digital de fotografías institucionales e  
interinstitucionales



Defensoría  
de la Mujer Indígena  
de Guatemala

Guatemala julio 2014

Propuesta No.2.2

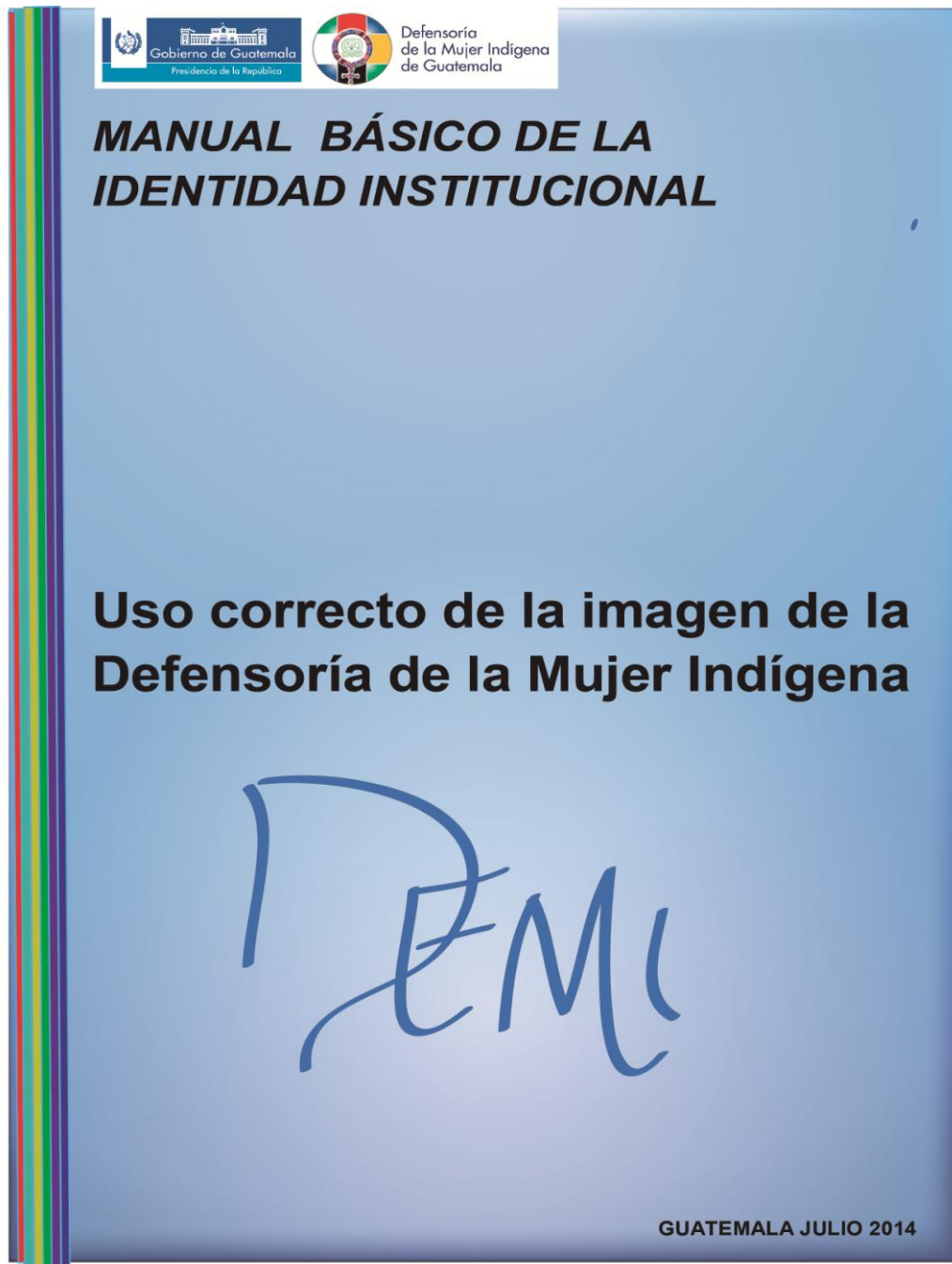


Edna Pérez



## Índice

1. Crea y nombra una carpeta
2. Nombra un archivo fotográfico
3. Establece tamaños y preferencias para salvar los archivos
4. Entrega descriptiva en los archivos digitales
  - Ciudad o lugar
  - País
  - Código
  - Título
  - Categoría
  - Palabras clave
  - Fotógrafo
  - Título
  - Crédito
  - Descripción o leyenda
  - Escritores de la leyenda
  - Derechos de autor
  - Fecha
5. Recomendaciones generales para escribir títulos y leyendas



## Índice

### Contenido

1. Imagen
2. Visión
3. Identidad Misión
4. Actitudes
5. Valores
6. Excelencia
7. Respeto
8. Tipografía
9. Aplicación
10. Logotipo
11. Uso y representación del logotipo
12. Uso y representaciones tagline o slogan
13. On line
14. Líneas generales
15. Uso y representación del logotipo

Cronograma de presentación de documentos para el manejo del protocolo gubernamental de Defensoría de la Mujer Indígena

Actividad	Fecha	Lugar	Objetivo	Acciones realizadas
Lanzamiento del manual <b>“GUÍA PRÁCTICA PARA EL USO CORRECTO DEL ARCHIVO FOTOGRAFICO DE LA DEFENSORÍA DE LA MUJER INDÍGENA”</b>	19 de agosto 10:00 hrs.	Salón de reuniones Sede central Defensoría	Realizar la presentación del manual <b>“GUÍA PRÁCTICA PARA EL USO CORRECTO DEL ARCHIVO FOTOGRAFICO DE LA DEFENSORÍA DE LA MUJER INDÍGENA”</b> al personal, administrativo, operativo y directivo de la institución.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestiones administrativas de convocatoria</li> <li>▪ Planificación y montaje de recepción de participantes</li> <li>▪ Presentación ejecutiva a autoridades y personal de la institución</li> <li>▪ Coffee break a participantes</li> </ul>
Lanzamiento del Manual <b>PASOS HÁBILES PARA EL CORRECTO ARCHIVO DIGITAL DE FOTOGRAFÍAS INSTITUCIONALES E INTERINSTITUCIONALES</b>	19 de agosto 10:00 hrs	Salón de reuniones Sede central Defensoría	Realizar la presentación de Manual <b>PASOS HÁBILES PARA EL CORRECTO ARCHIVO DIGITAL DE FOTOGRAFÍAS INSTITUCIONALES E INTERINSTITUCIONALES</b> al personal, administrativo, operativo y directivo de la institución	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestiones administrativas de convocatoria</li> <li>▪ Planificación y montaje de recepción de participantes</li> <li>▪ Presentación ejecutiva a autoridades y personal de la institución</li> <li>▪ Coffee break a participantes</li> </ul>
Lanzamiento del Manual <b>BASICO DE LA IDENTIDAD INSTITUCIONAL “USO CORRECTO DE LA IMAGEN DE LA DEFENSORIA DE LA MUJER INDIGENA”</b>	30 de agosto	Sede central	Realizar la presentación de Manual <b>BASICO DE LA IDENTIDAD INSTITUCIONAL “USO CORRECTO DE LA IMAGEN DE LA DEFENSORIA DE LA MUJER INDIGENA</b> al personal, administrativo, operativo y directivo de la institución	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestiones administrativas de convocatoria</li> <li>▪ Planificación y montaje de recepción de participantes</li> <li>▪ Presentación ejecutiva a autoridades y personal de la institución</li> <li>▪ Coffee break a participantes</li> </ul>

Fuente. Edna Pérez

Propuesta No.4.1



Fuente: DEMI -Edna Pérez

Propuesta No.4.1.1



Diseño:Edna Pérez

## Propuesta de eslogan de la Defensoría de la Mujer Indígena



Fuente DEMI: Edna Pérez

## 2.10. Informe de evaluación

Este informe incluirá la ejecución de los objetivos específicos y las acciones que se ejerzan para la obtener el resultado del objetivo general. Y detallara los resultados obtenidos a corto y mediano plazo. De tal forma que la estrategia responda a la problemática de comunicación, detallando el medio utilizado para la realización y el resultado obtenido en cuanto a cada una de las acciones que se detallan en el cuadro operativo. Este mostrará el área de impacto y la engrandecer la elegancia del despacho superior

Evaluación del Plan de Comunicación Estado Situación de la Defensoría			
Actividad o acción	Objetivo	Aprobación	Observaciones
Manual de para el archivo correcto de fotografías	Elaborar un manual para el uso correcto y su archivo		Realizado
Producción de fotografías	Generar el archivo institucional en los eventos publicos e internos de la Defensoría		Realizado
Manual para la proucción de fotografías	Socialización de cómo se debe manejar la imagen de la institución		Realizado
Manual de la Identidad Institucional de la Defensoría	Crear una guía para el uso correcto de la imagen pública		Realizado
Rotulación y espacios y oficianas de la Defensoría	Hacer rótulos vinílicos para rotular las oficinas centrales de la DEMI		Realizado
Asistencia al despacho Superior	Presentar el material trabajado en procesos protocolarios		Realizado
Planificación de las presentación de los manuales	Planificar, organizar los eventos publicos internos y externos de la Defensoría		Realizado

Fuente DEMI EPS-Edna Pérez



# Capítulo III

## Capítulo III

### 3. Presentación del informe de avances de ejecución, acciones, y seguimiento a la estrategia de comunicación

Actividad No.1

Producción de fotografías

Actividad No.2

Creación del manual para el uso correcto de las fotografías en actos protocolarios de la institución

Actividad No.3

Preparación y montaje correcto de eventos públicos

Actividad No.3.1

Representación, sistematización de información, asistencia a reuniones

Montaje de conferencia de prensa con la temática: Abordaje comunitario

Montaje de conferencia de prensa con la temática: Litigio en caso de discriminación

Montaje de conferencia de prensa con la temática. Agenda articulada

Actividad No. 4

Generar manual de capacitación sobre el proceso de protocolo y ceremonial de estado. Propuesta aprobada.

Actividad No. 7

Visualización de espacios, oficinas, direcciones, y despacho superior

Actividad No.8

Manejo efectivo de la imagen institucional

Actividad No. 9

Asistencia efectiva en materia de comunicación a funcionarias de la institución.

Actividades extraordinarias

Redacción de notas para la alimentación de redes sociales

Elaboración de informes

Gestiones administrativas

Creación de directorio institucional

Evaluación de actividades realizadas

### **3. Presentación del informe de avances de ejecución, acciones, y seguimiento al la estrategia de comunicación**

Se presentó el plan de comunicación, el cual fue elaborado para atender las necesidades de que se encontraron en el diagnóstico y la estrategia establecida para dar solución a la problemática de la institucional.

El plan se presentó ante las máximas autoridades de la Defensoría de la Mujer Indígena y el personal administrativo, el cual fue recibido y avalado para su ejecución.

El presente informe muestra, los avances que se tuvieron en la ejecución de la estrategia de comunicación que se planteó para la Defensoría de la Mujer Indígena, en su sede central 15 calle 6-59 zona 1, ciudad capital Guatemala . Se inicio el 28 de febrero y finalizando el 15 de agosto de 2014.

Se dio servicio y apoyo a la DEMI, en la unidad de comunicación social , específica en el área de protocolo gubernamental de alto nivel, reflejando la realidad en la que se trabajo dentro de la institución. Teniendo como fecha de inicio 28 de enero y finalizó el 15 de agosto de 2014. Esto responde a las acciones planteadas dentro de la estrategia contemplada y ejecutada, las cuales están implícita en cuadro operativo.

### 3.1 Actividad:

**Fecha:** inicio 24 de febrero 2014 a 13 de agosto de 2014.

1. Producción de un archivo fotográfico, de las actividades institucionales e intra-institucionales de la Defensoría de la Mujer Indígena.

**Objetivo:** Crear, archivar, ordenar y simplificar la búsqueda de fotografías de la institución.

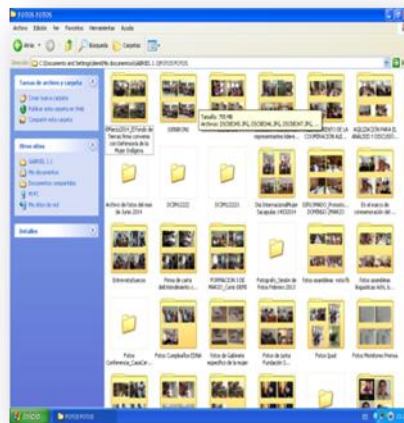
#### **Resultado alcanzado:**

Esta actividad, es habitual en unidad de comunicación social de la institución, que está en continua producción. Cabe mencionar que esto la simplifica la y búsqueda de fotografías para cuando se requiera.

Las fotografías son utilizadas para la creación de notas informativas para socializarlas en redes sociales, documentos, portadas, banner, tarjetas de invitación, mantas vinílicas entre otros.

Se logro sistematizar todo el material fotográfico que se produjo durante los meses de febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio de 2014. Con esta acción se da respuesta a la problemática y da solución.

Cabe mencionar que solo se realizo la producción, el ordenamiento se le asigno a otra persona.



Producción de fotografías: Edna Pérez



Trabajando en la oficina y manteniendo el rol de fotógrafo y reportera para la alimentación de redes sociales, en las sede central de la Defensoría.  
Foto: Abril Tucux

### 3.1.1 Actividad:

**Fecha:** inicio 5 mayo al 30 de junio 2014

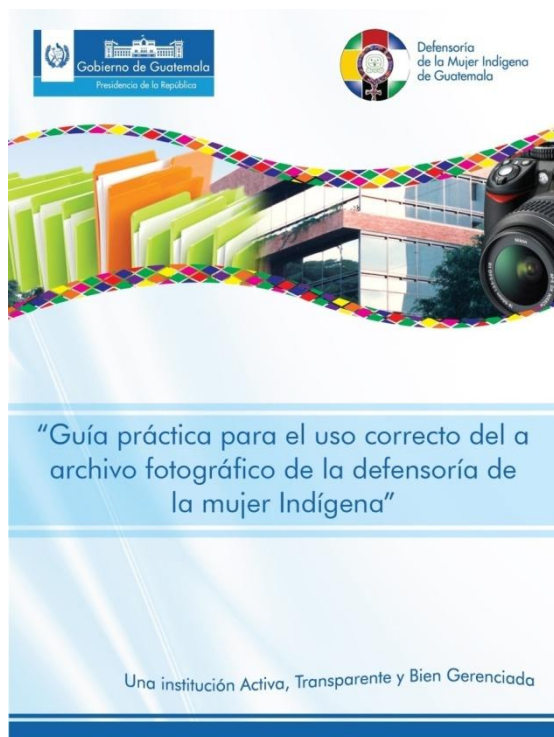
2. Se creó un manual para el manejo correcto de las fotografías en los actos protocolarios de la institución.

**Objetivo:** Elaborar un manual para el uso correcto de fotografías y su archivo.

- Se inicio con la investigación del los temas contenido y ordenamiento.
- Análisis de información
- Propuesta de diseño de portada
- Presentación a las autoridades para su aprobación
- Gestiones internas
- Reuniones de viabilidad para su impresión

### Resultado alcanzado:

Se dio solución respuesta a la falta de ordenamiento y sistematización de material digital. Para el personal encargado del área y quien lo solicite. Se seguirá en la búsqueda de recursos para su impresión, dado que no responde a ningunas de las acciones del POA. A continuación la muestra de la portada final.



Propuesta aprobada Diseño: Edna Pérez

### **3.1.2 Actividad:**

**Fecha de inicio:** 14 de mayo 2014

**Finalizo:** 13 de agosto 2014

### 3. Preparación y montaje correcto de eventos públicos

**Objetivo:** Planificar, organizar y realizar eventos públicos.

En cuanto a la temática, se realizaron varios momentos con el mismo enfoque.

Planificación de cada una de las actividades que se impulsaron a través de la unidad de comunicación social de la Institucion. Tienen su sistematización previa a la actividad. Siendo una de ella, en el marco del aniversario de la institución

Montaje de la muestra fotográfica de los 15 años de trabajo de la Defensoría de la Mujer Indígena, misma que refleja el recorrido de los 15 años, de su creación. Por medio de la fotografía y la literatura.

Donde se asignaron tareas especificas a cada miembro de la unidad:

- Planificación de acción
- Recopilación de fotografías y ordenamiento
- Organización del montaje de la muestra fotográfica
- Gestión de locación de la exposición
- Presupuestos para la impresión de fotografías
- Presentación de la muestra con fotografías en su respectivo orden
- Presupuesto para el cóctel
- Comisión para la inauguración de la muestra

#### **Resultado alcanzado**

Con la siguiente acción se responde al montaje correcto de eventos públicos realizados a través de la unidad de comunicación de la Institución, dando a conocer el trabajo que se hace a favor de las mujeres indígenas de Guatemala, con el fin de proporcionar a detalle el trabajo realizado desde su, en el marco de su aniversario.

Obtuvo felicitaciones de las a máximas autoridades, por el aporte técnico en las actividades.

Este tipo de actividades, integra a un grupo de profesionales especializados en el área de comunicación (DEMI) y colaboradores externos como: fotógrafos profesionales, artistas, este proyecto se lanzará el día miércoles 13 de agosto de 2014, a las 16:00 hrs. en el Palacio Nacional de la Cultura, donde permanecerá en exposición durante tres semanas.

La invitación se extendió al Señor Presidente de la República Otto Fernando Pérez Molina y la Señora Vicepresidenta Roxana Baldetti. Asimismo, se invitó a embajadores, gabinete de pueblos indígenas, sociedad civil y organizaciones que trabajan a favor de las mujeres indígenas.

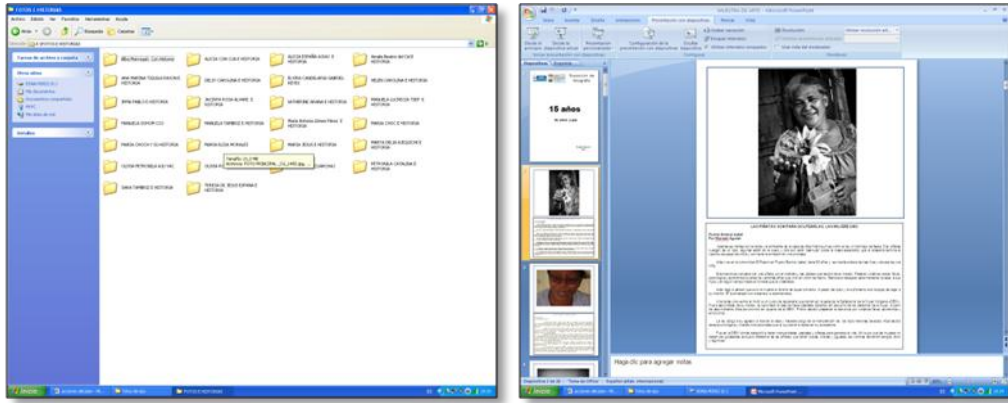
Este será precedido por la señora Defensora de la Mujer Indígena, Gloria Esperanza Chavac.

El objetivo es posicionar a la institución, ante los medios de comunicación, como generadora de noticias y una entidad seria, con aportes a la sociedad.



Foto: De la planificación de la muestra fotográfica, con artistas y personal de DEMI, en la sede central.





Ordenamiento de fotografías de la muestra de arte por Edna Pérez.



Fotografías de la muestra de arte literario de los 15 años de la Creación de la DEMI.

### 3.1.3 Actividad No 3.1

En el seguimiento a las acciones que se promueven en pro de los derechos de las mujeres indígenas, se participo como representante ante el II congreso de Esposas de Alcaldes y Oficinal Municipales de la Mujer, participando en el roll de sistematización de información y asistencia a las reuniones de planificación, en representación de la unidad de Comunicación Social de la DEMI.

Además, con la participación se produjeron fotografías y se hizo el manejo de imagen pública de la institución, en el II Congreso, que se realizó en el Hotel Conquistador Ramada, Salón Don Pedro de Alvarado.

**Fecha de inicio:** 3 de marzo 2014

**Finalización:** 22 y 23 mayo 2014



Fotos: Edna Pérez, del II congreso de Esposas de Alcaldes y Oficinas Municipales de la Mujer

En la misma línea se brindó el acompañamiento en diferentes temáticas, que se impulsaron a través de la unidad de comunicación social de la institución

En conferencia de prensa se presentó la “**Estrategia del abordaje comunitario**” que es una metodología de trabajo que impulsa la institución.

**Fecha:** 5 de Marzo 2014

La conferencia se realizó a las 9:00 hrs, en Casa Cervantes, donde se hicieron presentes los medios de comunicación masiva y personal de la Defensoría.

Asignación de tareas:

- Montaje de conferencia
- Preparativos administrativos
- Atención a periodistas
- Toma de fotografías
- Redacción de nota periodística



Conferencia de Prensa Estrategia de Abordaje Comunitario Foto Edna Pérez



Fotos: Edna Pérez, nota periodística sobre la conferencia

En conferencia de prensa se asistió a la funcionaria de la institución.

En la temática **“Litigio en casos de discriminación racial”**.

**Fecha:** 20 de marzo

Esta se realizó a las 9:00 hrs, en oficinas de la sede central de la Defensoría.

Asignación de tareas:

- Montaje de conferencia
- Preparativos administrativos
- Atención a periodistas
- Toma de fotografías
- Redacción de nota periodística, para la alimentación de redes sociales



### Redacción y alimentación de Redes Sociales

En conferencia de prensa se presentó **“La agenda articulada”** por las autoridades de la institución.

**Fecha:** 28 de mayo 2014

A las 9:00 hrs, en oficinas centrales de la Defensoría, donde se hicieron presentes los medios de comunicación masiva.

Asignación de tareas:

- Acciones que se realizaron
- Producción fotográfica
- Asistencia a las autoridades
- Recepción de periodistas
- Montaje de conferencia
- Redacción de notas para la alimentar las redes sociales.

## Resultado alcanzado

Esto evidencia resultados positivos a favor de la institución, mismos que responden a las necesidades primarias en comunicación. Con estas acciones se dio respuesta a la estrategia, que la institución, contempla en la promoción y divulgación de los derechos de las mujeres indígenas y al mismo tiempo elevar el nivel de protocolo institucional.

Se posicionará a la Defensoría, como ente generador de noticias a nivel nacional y así mismo dar a conocer la misión y visión de la institución.

Esto generó publicaciones notas en radio, televisión y prensa escrita, en medios de comunicación nacional.



Montaje de la conferencia de prensa donde se presentó la AGENDA ARTICULADA, por las autoridades de la DEMI



Fotos: Edna Pérez Redacción y alimentación de Redes Sociales

### **3.1.4 Actividad:**

4. Generar un manual de capacitación sobre el proceso de protocolo y ceremonial del estado.

**Objetivo:** Crear un manual sobre protocolo y Estado.

Tareas realizadas

- Investigación del tema
- Corrección
- Análisis
- Práctica del protocolo dentro de la institución.
- Propuesta de diseño para el manual

### **Resultados de la actividad:**

El manual, responde a la idea del mismo en la institución, se detallo cada paso para hacerlo, funcional a la hora de ponerlo en ejercicio. Por ello se puede dar como una acción positiva a favor de la DEMI. Haciendo la aclaración que no se llevo a impresión por falta de recursos económicos, ya que esta no responde a las acciones que contempla el POA.





## Pasos administrativos y lógicos para montaje correcto de eventos públicos

Una institución Activa, Transparente y Bien Gerenciada



Defensoría  
de la Mujer Indígena  
de Guatemala

Propuesta aprobada Diseño: Edna Pérez



### **3.1.5 Actividad.**

7. Visualización de espacios, oficinas, direcciones y despacho superior.

**Objetivo:** Proponer diseños en vinil, para rotular oficinas de la DEMI.

**Fecha de propuesta:** 26 de julio 2014

#### **Resultados de la actividad:**

Responde a la inexistencia de rotulación y es positivo para la identificación de espacio u oficina. Esto no se materializo por falta de recurso financiero y se le dará seguimiento. El Diseño se aprobó por el encargado de la unidad de comunicación de la Institución.



 **Gobierno de Guatemala**  
Presidencia de la República

 **Defensoría de la Mujer Indígena de Guatemala**

**DESPACHO SUPERIOR**  
Una institución Activa, Transparente y Bien Gerenciada



 **Gobierno de Guatemala**  
Presidencia de la República

 **Defensoría de la Mujer Indígena de Guatemala**

**UNIDAD DE COMUNICACIÓN**  
Una institución Activa, Transparente y Bien Gerenciada



 **Gobierno de Guatemala**  
Presidencia de la República

 **Defensoría de la Mujer Indígena de Guatemala**

**RECEPCIÓN**  
Una institución Activa, Transparente y Bien Gerenciada

### 3.1.6 Actividad

#### 8. Manejo efectivo de Imagen Institucional

**Objetivo:** Se puso en práctica durante el tiempo dentro de la institución.

#### Resultado de la actividad

Se fortaleció la imagen de la institución a través de la colocación de banner y divulgación durante los eventos protocolarios de la DEMI.



Fotos: Edna Pérez, manejo de la imagen visual en actos públicos de DEMI

### **3.1.7 Actividad:**

9. Asistencia efectiva en materia de comunicación a funcionarios de la institución y representantes institucionales.

**Objetivo:** apoyo al funcionario titular de la institución en eventos públicos.

**Fecha:** 28 de febrero 2014

**Finalizo:** 15 de agosto 2014

Misma que liberó diferentes momentos dentro de una misma actividad.

- Asistir al funcionario en materia de protocolo
- Producción de fotografías
- Elaboración de notas para la alimentación de redes sociales
- Asistencia a reuniones de trabajo
- Gestiones administrativas
- Redacción de informes de ejecución
- Asistencia en protocolo de eventos interinstitucionales

### **Resultados de la actividad**

Ésta, es una de las actividades más cotidianas de la unidad de comunicación social, dentro de la institución, donde se tuvo la destreza de unir todas las acciones correspondientes a comunicación y de la misma forma responder hábilmente a las acciones contempladas dentro del plan estratégico.

- Asimismo generar noticia y alimentación de redes sociales.
- Se noto una interacción entre el personal interno de la Defensoría y la sociedad.
- Medio de comunicación entre futuras usuarias y sedes regionales.
- Se evidenció con la actividad realizada, que DEMI, se fortalecieron las redes sociales y traslada las acciones que realiza instantáneamente de forma profesional y con una imagen bien aplicada a la situación en el marco de sus funciones correspondientes.
- De la misma forma posiciona la imagen institucional y de la misma forma, eleva el nivel de protocolo de primer nivel, aportándole un valor agregado que la Defensoría necesita.

### 3.1.8 Actividades extraordinarias

Redacción de notas de los actos en los que se asistió a la funcionaria y eventos de divulgación.



Producción de fotografías para la redacción y alimentación de Redes Sociales  
Fotos: Edna Pérez



Producción de fotografías para la redacción y alimentación de Redes Sociales  
Fotos: Edna Pérez



Producción de fotografías para la redacción y alimentación de Redes Sociales  
Fotos: Edna Pérez



Producción de fotografías para la redacción y alimentación de Redes Sociales  
Fotos: Edna Pérez



Producción de fotografías para la redacción y alimentación de Redes Sociales  
Fotos: Edna Pérez



Producción de fotografías para la redacción y alimentación de Redes Sociales  
Fotos: Edna Pérez



Producción de fotografías para la redacción y alimentación de Redes Sociales  
Fotos: Edna Pérez







Producción de fotografías para la redacción y alimentación de Redes Sociales  
Fotos: Edna Pérez



Producción de fotografías para la redacción y alimentación de Redes Sociales  
Fotos: Edna Pérez



### Informe Reunión de trabajo con comunicadores social y personal de DEMI, para la socialización de la importancia del Análisis de la práctica de la resiliencia comunitaria como alternativa ante el cambio climático.

**Actividad:** Socialización a la importancia de la Análisis de la práctica de la resiliencia comunitaria como alternativa ante el cambio climático.

**Objetivo:** socializar con comunicadores sociales y personal ~~estatal~~ de la Defensoría de la Mujer Indígena, Análisis de la práctica de la resiliencia comunitaria como alternativa ante el cambio climático.

**Contenido:**

En la reunión de trabajo se dio a conocer a la Defensoría de la Mujer Indígena, como ente gubernativo que defiende y promueve los derechos de las mujeres indígenas, que actualmente ha retomado continuar con el análisis de la resiliencia comunitaria como alternativa al cambio climático, con esto DEMI, busca que las mujeres mayas, garifunas y ~~Xinka~~, puedan desarrollar una estrategia en prevención de riesgos y salir exitosas ante cualquier situación por medio del empoderamiento sobre los cambios climáticos definiendo los patrones de búsqueda de nuevas alternativas comunitarias.

Se informó que la construcción del análisis, contempla el nivel de riesgo aceptable dados, las estrategias de reducción de la pobreza, informes nacionales de los objetivos del desarrollo, Planes de acción nacionales para la adaptación, Marcos de asistencia para el desarrollo de las de Mujeres Mayas, ~~Garifunas~~, y ~~Xinka~~, y recursos naturales.

Esperando que dichas organizaciones cumplan las funciones adicionales a los tiempos de crisis, para lograr las capacidades de estructuras organizacionales, Ejemplo, la cruz roja local capacite a sus voluntarios para apoyar a su reducido personal profesional. No se pretende que las organizaciones en expansión respondan a desastres, pero durante los desastres pueden realizar tareas no-regulares.(por ejemplo: una compañía constructora puede mover escombros para ayudar en las operaciones de rescate).


Así mismo se planteo características de una comunidad resiliente ante los desastres:

- Confianza dentro de la comunidad y entre la comunidad y organizaciones externas.
- Capacidad de cuestionar y presionar a las organizaciones externas en torno a los planes y prioridades. Así como otras acciones que puedan tener un impacto para valorar la resiliencia y el progreso de las comunidades.
- Inclusión/representación de grupos vulnerables en la toma de decisiones de la comunidad y la gestión.
- Crear un nivel alto de voluntariado

Se dio a conocer un ambiente propicio

- Existencia y control de calidad efectivo o mecanismos auditores oficiales para estructuras, sistemas. Etc.

15 Calle 6-59 zona 1, ciudad de Guatemala  
Teléfono/fax: 2232 9616, 2232 2429, 2232 3491, 2236 1616  
www.demi.gob.gt • info@demi.gob.gt • despacho@demi.gob.gt • comunicacion@demi.gob.gt





### 3.1.9 Actividades extraordinarias

Como un aporte a la unidad de comunicación social de la institución se construyó un directorio de medios de comunicación, mismo que contiene más de doscientos, contactos y se formo con entidades de gobierno, entiéndase embajadores ministros, sociedad civil, asociaciones indígenas, diputados.

#### Objetivo:


Unificar los contactos con los que se mantiene relaciones profesionales.

Fecha: Julio 15 2014

De la misma manera, éste queda como registro para otras actividades protocolarias y sigue en constante crecimiento.

#### Resultados de la actividad:

Este dio respuesta a inexistencia del mismo dentro de la unidad de comunicación social de la Defensoría. Con el fin de facilitar la convocatoria a todas las entidades de gobierno y sociedad civil, para la participación en actividades protocolarias.

		<i>Directorio de contactos de la Defensoría de la Mujer Indígena</i>			
Embajadas	Dirección	Referencia protocolaria	Nombre	Teléfono	Correo electrónico
Embajada de España	Edif. Calle 5-46 zona 5	Defensor	Ajuste de la Verga Sorente	7-378-3530	justa.ajuste@guatemala.gob.gt
Embajada Polonia (C) zona 6 G	Escopetero Defor	Honorable Defor	Amold Anthony Oracion		
Embajada de Tere Sorente	Edif. Calle 5-55 zona 5 Edif. Torre Internacional Nivel II	Defor	Carly Mann	2387-6435	carlymann@interact.com
Embajada de Italia	C/ Calle 5-48 Zona 5 Edificio Samba Barbara	Escopeteros Defor	Renato Benedetti de Lehtinen	2388-8877	renato.benedetti@guatemala.gob.gt
Embajada de Noruega	14 Calle 1-51 Zona 12 Edificio Marco Center Nivel 15 Zona 10 G	Escopeteros Defor	Lene Dia Waagen	2388-8808	lene.waagen@norway.no
Embajada de Corea	8 Calle 5-53 Zona 5 Edificio Torre Internacional Nivel 14	Defor	Paulo Dávila Arredó	2385-5810	paulodavila@guatemala.gob.gt
Embajada de Corea	8 Calle 5-53 Zona 5 Edificio Torre Internacional Nivel 14	Honorable Defora	Stephane Sermand	2385-5810	stephane.sermand@france.embassy.gt
Embajada de Nueva China en Guatemala	Av. Avenida 18 G-25 Zona 8	Honorable Defora	Veronica Tasa	2-338-0714 G	veronica.tasa@china.org.gt
Embajada del Japón	Avenida Reforma 8-53 zona G Edif. Torre Internacional Nivel G	Defor	Yoshiko Aoi	2382-7500	yoshiko.aoi@japan.go.jp
Cooperación Internacional de Corea	3a. Avenida 5-55 Zona 5 Edificio European Torre III Nivel 7	Honorable Defor	Kim-Young Cho	2312-4800	kimyoungcho@korea.com
Embajada de Cooperación Internacional JICA	Avenida Reforma 8-53 Zona G Edif. Torre Internacional Nivel 14	Honorable Defor	Miguel Angel Escobar Escobar	2-421-9100	maescobar@jica.go.jp
Embajada de Estados Unidos de América	3a. Avenida 5-55 Zona 5 Edificio European Torre III Nivel 5	Defora	Darlene Castellanos	247-5100	darlene@usemb.org.gt
Embajador de la República de Corea	Avenida Reforma 7-51 Zona G	Honorable Defor	Daniela Yoo Park	2326-4000	daniela.yoo@korea.go.kr
	3ra. Avenida 5-53 Zona 5 Sur Pasaje Sur 5 Nivel 17		Lic. Oscar Navarro		
Instituciones Indígenas	13R Avenida 10 G-61 zona 7 Col. Villas del Padayaj		Lic. José de Vicente		
Coordinador Nacional (SEMAGU-FAP) MUIS	Ed. Calle 1-82 Z 10 Edificio Wicani, Sto. Anibal		Licda. Helen Dávila Machi Chang		
Fundación Myra Machi	Edif. Avenida 1-27 zona 4 Edificio Min. 4to. Nivel 4A Sur Barrantes		Lic. Elizabeth Duran		
Coordinadora Nacional para la Prevención de la Violencia Intrafamiliar y Contra las Mujeres SEPPEM	Ruta 89+8 Zona 4 Edificio Espina Plaza 2do. Nivel G Calle 5-44 Zona G		Lic. Suseliana Samora		
			Lic. Miriam Sotomayor		

Creación de directorio institucional por Edna Pérez

## 3.1.10

## Cuadro de evaluación de actividades realizadas

Cuadro de evaluación de actividades realizadas				
Actividad		Aprobado	Presentada	Evaluación
	1. Producir un archivo fotográfico, de las actividades institucionales e intra-institucionales de la Defensoría de la Mujer Indígena.	x	x	En continuo crecimiento
	2. Elaborar un manual para el uso correcto y su archivo.	x		
	3. El montaje correcto de eventos públicos, planificar, organizar y realizar eventos públicos	x	x	Se ejercio en los actos correpondientes
	4. Generar un manual de capacitación sobre el proceso de protocolo y ceremonial del estado.	x		
	5,6, actividades que no se efectuarón	/	/	
	7. Visualización de espacios, oficinas, direcciones y despacho superior.	x	x	
	8. Manejo efectivo de Imagen Institucional	x	x	Se efectuo durante el tiempo, de estadia en la institución
	9. Asistencia efectiva en materia de comunicación a funcionarios de la institución y representantes institucionales.	x	x	Se efectuo durante el tiempo, de estadia en la institución
	Se realizarón actividades de apoyo a la institución y fortalecimiento a la unidad de comunicación	x	x	Realizo durante la estadia en la Institución

Fuente DEMI EPS Edna Pérez

# **CAPITULO**

# **IV**

## **CAPITULO IV**

### **Evaluación de ejecución del Proyecto**

#### **Conclusiones**

#### **Recomendaciones**

#### **Bibliografía**

#### **E grafía**

#### **4 Evaluación de ejecución del Proyecto**

##### **4.1 PRESENTACIÓN DE ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN DE LA DEFENSORÍA DE LA MUJER INDÍGENA Y PRODUCTOS EJECUTADOS DURANTE EL EPS DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

En la exposición de resultados, en el panel Foro de la Teoría a la práctica, Una experiencia exitosa en la DEMI y la ECC.

Este se realizó, en el Museo de la Universidad de San Carlos de Guatemala, 9na.av. Y 9na. Calle Zona 1 Ciudad. El día 24 de septiembre 2014, a las 10:00 Hrs.

En la intervención de la Licenciada Griselda Aquino, Directora Ejecutiva de la Defensoría de la Mujer Indígena, presento los avances que se ejecutarán, mostrando los tres ejes principales, en los que se trabajó durante las horas de práctica. Exhorto, a la ECC, y público presente, a que se promuevan este tipo de proyecto (EPS), a las nuevas generaciones y que opten por realizarlo en instituciones indígenas. Haciendo de ello una experiencia exitosa, real del trabajo que se realiza en favor de las Mujeres Indígenas de Guatemala .

Menciono las actividades y acciones que favorecieron a la Defensoría, en materia de comunicación y cumpliendo con el mandato institucional, Promoción y Divulgación a través de: la producción de fotografías, asistencia en materia de protocolo gubernamental, montaje de eventos públicos, de la visibilización de la imagen institucional y alimentación de información a través de redes sociales.

Los comentarios fueron positivos, reiterando los agradecimientos por la aportación y colaboración a la institución.

El trabajo aportado a la Institución fue valioso a la instancia, comento el Lic. Carlos Vásquez.

## 4.2 Conclusiones

- Señalados los tres ejes centrales, en los cuales se manejo la comunicación interna y externa, en la Defensoría de la Mujer Indígena, se ejecuto el plan, pensado para las deficiencias y síntomas del mal manejo de comunicación, por los motivos que se muestran dentro de este mismo informe.
- Por medio de buen manejo de la imagen institucional, se dio cumplimiento con el objetivo general de mandato gubernativo de DEMI.
- Se observo, analizo cada una de las problemáticas, donde se aplico la estrategia imperiosa para suplir la demanda, durante la permanencia en la institución. Cabe resaltar que las demandas en esta situación, no es solo el mal manejo, sino más bien carencia, presupuestaria y falta de personal profesional, para el cumplimiento de los objetivos que están inmersos, el plan anual y operativo de la unidad de comunicación social de la instancia.
- Se dio cumplimiento al los proceso durante el periodo establecido y se elevo la imagen institucional, teniendo las buenas prácticas de protocolo institucional al utilizar mecanismos, que promuevan y difundan de forma masiva y efectiva la realidad de las mujeres.
- A través de herramientas, bien aplicadas como: es la imagen institucional, el acompañamiento de la funcionaria a actos protocolarios, representaciones en actos públicos interinstitucionales, producción de fotografías, planificación de montaje de eventos público.
- Se posiciono a la institución, en las mentes de quienes la necesitan, como; proveedora de reconciliación y restitución de la población más vulnerada, las mujeres indígenas.
- Visibilizarla como una institución seria y de primer nivel, creadora de noticias de interés nacional, incluyendo a los medios de comunicación masiva, prensa escrita, radio, televisión, redes sociales y página web. Siendo los protagonistas en cada actividad, pensada en base a los objetivos planteados y dándole cumplimiento a las demandas de la institución.

### 4.3 Recomendaciones

- Que se integre de manera permanente a una persona para la organización de eventos públicos y guíe los procesos dentro de la Defensoría, para que el proyecto no se pierda al concluir el EPS.
- Que sean alimentadas las redes sociales, para mantener la comunicación fluida y estar al tanto de las actividades diarias de la institución.
- Que sea gestionado el equipo de cómputo con acceso a internet, que les permita manejar la comunicación de manera fluida y eficaz, sobre el uso de la página web y redes sociales.
- Darle seguimiento a los actos protocolarios, manteniendo la organización sobre los eventos interinstitucionales e institucionales.
- Que se busquen recursos para los procesos que quedaron pendientes de impresión y producción.
- Que operen en eventos que promuevan y divulguen la realidad de la población más vulnerada, las mujeres indígenas.
- A la Escuela de Ciencias de la Comunicación, que promueva a los Epecistas, a que fortalezca la comunicación, en las instancias de escasos recursos.
- Que se promueva ejercer el EPS, en instituciones indígenas, para conocer más de cerca, la multiculturalidad.

#### 4.4 BIBLIOGRAFÍA

- DEMI. Agenda Articulada de Mujeres Mayas Garífunas y Xincas.
- DEMI. El Acceso de las Mujeres Indígenas al Sistema de Justicia Oficial de Guatemala (Segundo Informe).
- DEMI. Derechos Específicos de la Mujeres Indígenas. Guatemala 2010
- DEMI. Área de Atención de Casos. (Folleto).
- DEMI. ¡Es tiempo! Hablemos de nuestros derechos. Trifoliar
- DEMI. Acuerdo Gubernativo No. 525-99 y sus Reformas
- Memoria de labores Defensoría de la Mujer Indígena Guatemala 2013-2014 - DEMI, 2014
- Presentación ejecutiva de la Misión y Visión de la Institución.
- Informe Temático. Contribución de las Mujeres Indígenas en la Economía de Guatemala.
- Trifoliar, Área Geográfica de DEMI.
- Segundo Informe, Juzgados y Tribunales Penales de Delitos de Femicidio y otras Formas de Violencia Contra la Mujer.
- Campañas de Publicidad DEMI.  
Promoción de los Derechos de las Mujeres Indígenas.
- Campañas de Publicidad DEMI.Promoción de los Derechos de las Mujeres Indígenas.



## 4.5 E-GRAFÍA

- **Título: Guía de las buenas prácticas de la comunicación interna**  
Pagina: [www.feaps.org](http://www.feaps.org)  
Link:  
[http://www.feaps.org/biblioteca/libros/documentos/comunicacion\\_interna.pdf](http://www.feaps.org/biblioteca/libros/documentos/comunicacion_interna.pdf)  
CAJA MADRID, OBRA SOCIAL 2008
- **Pagina web oficial institución.**  
<http://demi.gob.gt/>
- **Wikipedia, Wikimedia.**  
<http://en.wikipedia.org/wiki/SPSS>
- **Academia de Lenguas Mayas**  
<http://www.almg.org.gt/>
- **Guía de elaboración de diagnósticos**  
<http://www.cauqueva.org.ar/archivos/gu%C3%ADa-de-diagn%C3%B3stico.pdf>  
Ing. Agrónomo Javier Rodríguez Cauqueva, 2007
- **Canal de Gobierno, 2013.**  
<http://www.guatemala.gob.gt/>  
  
[www.navarra.es/nr/rdonlyres](http://www.navarra.es/nr/rdonlyres)  
[www.planopertivo.inst.2012](http://www.planopertivo.inst.2012)  
[www.interreg\\_sudoe.eu](http://www.interreg_sudoe.eu)  
[www.acomoro.gob.mx](http://www.acomoro.gob.mx)  
[www.deconceptos.com](http://www.deconceptos.com)  
[www.sedapal.com.pe](http://www.sedapal.com.pe)  
[www.helid.digicollection.org](http://www.helid.digicollection.org)  
[www.unig.es/images/stories./planific.](http://www.unig.es/images/stories./planific.)

# ANEXOS

a) Visita de supervisión



Licda. Floralva Folgar, Edna Pérez, y equipo de trabajo de la unidad de comunicación. DEMI 2014

**b) Presentación de avances de la estrategia de comunicación  
Ejecutada en la DEMi, en la EXPO comunicación**



Presentación de los avances en panel Foro: de la teoría a la Práctica  
MUSAC 24 Septiembre 2014



Entrega del recorrido de la muestra fotográfica literaria



Montaje de la Exposición fotográfica, de la los 15 años de Creación de DEMI  
MUSAC 24 Septiembre 2014