

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

***POSICIONAMIENTO A TRAVÉS DE LAS REDES SOCIALES
(FACEBOOK Y TWITTER) DEL INSTITUTO DE ESTUDIOS
COMPARADOS EN CIENCIAS PENALES DE GUATEMALA -ICCPG-***

CLAUDIA LIZETH MENDOZA LÓPEZ

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Guatemala, Noviembre del 2014

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
DEPARTAMENTO DE EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO (EPS) -
LICENCIATURA

***POSICIONAMIENTO A TRAVÉS DE LAS REDES SOCIALES (FACEBOOK Y
TWITTER) DEL INSTITUTO DE ESTUDIOS COMPARADOS EN CIENCIAS
PENALES DE GUATEMALA -ICCPG-***

Informe Final Del Ejercicio Profesional Supervisado EPS

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

CLAUDIA LIZETH MENDOZA LÓPEZ

Previo a optar al título de

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Asesor:

M.A. Sergio Morataya

Guatemala, Noviembre del 2014

Consejo Directivo

Director

Licenciado Julio Estuardo Sebastián Cillín

Secretaria Administrativa

M.A Claudia Molina

Representantes Docentes

M.A. Amanda Ballina Talento

Licenciado Víctor Carillas Bran

Representante de Egresados

Licenciado Michael González Bátres

Representantes Estudiantiles

Publicista Joseph Mena

Publicista Carlos León

Coordinador de EPS

M.A. Sergio Vinicio Morataya García

Supervisora de EPS

Licenciada Floralba Pérez Folgar



Guatemala, 10 octubre de 2014.

M.A. Sergio Morataya
Coordinador EPS Licenciatura
Escuela de Ciencias de la Comunicación

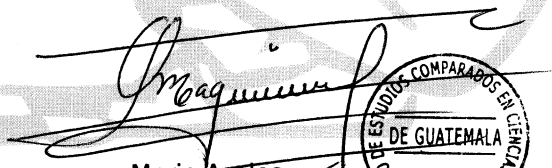
Respetable M.A. Morataya,

Deseándole que todas sus labores se estén desarrollando con éxito me dirijo a usted.

Por este medio le informo que Claudia Lizeth Mendoza López, con número de carné: 200715443 estudiante de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, finalizó el Ejercicio Profesional Supervisado en el Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales de Guatemala -ICCPG-, cumpliendo con las trescientas horas (300) de práctica a partir del cinco de mayo al 28 de julio del año 2014. Del mismo modo, que realizó el proyecto de comunicación: "Posicionamiento a través de las redes sociales (Facebook y Twitter) del Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales de Guatemala -ICCPG-".

Sin otro particular, me suscribo de usted altas muestras de consideración y estima.

Atentamente,


Mario Avalos
Director Ejecutivo
ICCPG



13 calle 2-14 zona1, Ciudad de Guatemala, Guatemala C. A.

PBX: 2463-2323

Correo: iccp@iccp.org.gt

Página web: www.iccp.org.gt



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

Guatemala, 27 de octubre de 2014

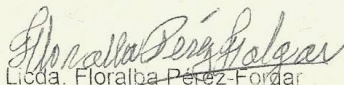
Estudiante
Claudia Lizeth Mendoza López
Carné: **200715443**
Escuela de Ciencias de la Comunicación

De mi consideración:

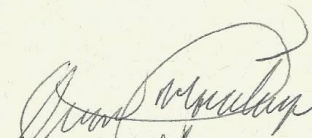
Por este medio informo a usted, que he revisado el Informe Final del Proyecto de EPS con título: "Posicionamiento a través de las Redes Sociales (Facebook y Twitter) del Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales de Guatemala -ICCPG-".

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. Floralba Pérez-Forgar
Supervisora de EPS




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

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

AGRADECIMIENTOS

A Dios: Por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

A mis Padres: Edgar Mendoza y Maritza López, por apoyarme en todo momento, por darme la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida, y sobre todo por ser un excelente ejemplo de vida a seguir.

A mi Hermana: Y madrina Beatriz Mendoza de Carrascoza “Bea”, por ser un gran ejemplo de desarrollo profesional a seguir, por regalarme momentos de alegrías y buenos recuerdos.

A mis Amigos: Sarita, Eleazar “Nod”, Dmi, Jery, Jeyson, por ser parte significativa de mi vida. A Jenn por hacer el papel de hermana, por su apoyo y comprensión y sobre todo su amistad. A Luis Enrique “Kike”, por confiar en mí, por su apoyo y sobre todo por su paciencia y amor. Gracias por haber hecho de mi etapa universitaria un trayecto de vivencias que nunca olvidare.

A mis Docentes: Por haberme transmitido sus conocimientos y experiencias, por darnos la oportunidad de crecer y aprender cosas nuevas.

RESUMEN

Universidad:	De San Carlos de Guatemala
Unidad académica:	Escuela de Ciencias de la Comunicación
Título:	Posicionamiento a través de las Redes Sociales (Facebook y Twitter) del Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales de Guatemala -ICCPG-
Autor:	Claudia Lizeth Mendoza López
Problema investigado:	¿Cómo lograr el posicionamiento del ICCPG a través de las Redes Sociales, en este caso Facebook y Twitter?
Instrumentos:	Tesis, libros de manejo de redes sociales, folletos, monografías, manuales, boletines de información, así como observación y entrevistas, el análisis de documentos y la recolección de datos en las entrevistas.
Resultados y Conclusiones:	<p>El uso de las redes sociales se ha extendido en los últimos años, porque de este modo se tiene una mayor repercusión con una menor inversión.</p> <p>Por la gran difusión que se puede tener a través de internet, hoy por hoy es donde mejor se puede dar a conocer un tema, una convocatoria, algunos resultados de capacitaciones, etc.</p> <p>Se destaca un objetivo de las redes sociales, y es que no solo comunica nuestro mensaje, sino que nos permite interactuar con la gente y “escuchar” lo que dicen nuestros seguidores.</p>

JUSTIFICACION

El Ejercicio Profesional Supervisado (EPS) de la Escuela de Ciencias de la Comunicación (ECC), representa la culminación de mi carrera de Licenciatura de la Universidad de San Carlos de Guatemala (USAC), donde se nos forma como profesionales para ayudar a nuestra sociedad.

En este proyecto se presenta el Diagnostico de la investigación, el análisis para un Plan Estratégico y los Logros que se alcanzaron a lo largo de la práctica profesional realizado en el Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales de Guatemala (ICCPG).

Esta práctica tuvo como objetivo promover el uso y el manejo de las plataformas sociales tales como Facebook y Twitter en el ICCPG, con el fin de mantener una comunicación y retroalimentación con los usuarios.

El Plan Comunicacional incluye productos digitales tales como banners, convocatorias, boletín, etc., para la utilización en las redes sociales.

INDICE

RESUMEN

JUSTIFICACION

A) CAPITULO I: <i>DIAGNOSTICO</i>	Pág.
1. Introducción	13
2. Objetivos	14
3. La Institución	15
4. FODA	19
5. Metodología	20
6. Recopilación de Datos	23
7. Radiografía de la Institución.....	34
B) CAPITULO II: <i>PLAN ESTRATEGICO</i>	
1. Antecedentes	39
2. Estudio de Mercadeo o Radiografía	40
3. Objetivos	44
4. Público Objetivo y Mensaje	45
5. Estrategia	46
6. Plan de Comunicación	48
7. Calendario.....	53
8. Presupuesto	55
9. Control y Seguimiento (Evaluación)	56

C) **CAPITULO III: INFORME DE ACTIVIDADES** Pág.

1. Informe de Actividades ----- 59

D) **CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

1. Conclusiones ----- 99

2. Recomendaciones ----- 100

BIBLIOGRAFIA

ANEXOS

CAPITULO I

DIAGNOSTICO

INTRODUCCION

Con la realización de este diagnóstico ofrecemos información confiable, acerca de las actividades actuales de la comunicación interna del Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales –ICCPG-. Y ayudar a detectar problemas existentes y potenciales, que permiten delimitar reglamentos y maneras de hacer una comunicación eficaz para lograr los objetivos organizacionales, así como dar una panorámica general de la situación actual, que presenta la falta de un departamento o una sección de comunicación, en la institución lo cual le facilitara a la entidad resultados que podrán ser valorados para trazar líneas y objetivos de trabajo. Estos con el fin de que los resultados obtenidos en años anteriores vuelvan y den a la institución este apoyo y reconocimiento que buscan no solo para el apoyo financiero si no como una institución en general.

El ICCPG es una asociación no lucrativa, académica, que realiza investigación, capacitación y asesoría en las áreas de justicia penal, seguridad y derechos humanos. Además, cumple con la misión de fortalecer el Estado democrático de derecho y la efectiva protección de los derechos humanos y, de esta cuenta, la racionalización de la violencia estatal y social a través de la promoción de métodos alternativos de resolución de conflictos, estableciendo el reconocimiento del pluralismo jurídico y el fortalecimiento de los órganos de justicia y la participación ciudadana organizada en la construcción de política criminal democrática, entendiendo estos postulados desde la visión del ICCPG, como el concepto de justicia preeminente en el Estado de derecho.

La investigación asumió métodos y técnicas de la metodología cualitativa, como entrevistas en profundidad, la observación participante, encuestas y el análisis de documentos, las cuales estuvieron orientadas principalmente al estudio y la obtención de la información necesaria.

OBJETIVOS

Objetivo General:

- *Diagnosticar la gestión del departamento de Comunicación dentro de la Institución, como herramienta de comunicación interna y externa de la misma.
- *Determinar las condiciones materiales con que se cuenta para un departamento de comunicación
- *Determinar las relaciones entre el público interno, así como sus funciones.

Objetivos Específicos:

- *Realizar un análisis bibliográfico para la elaboración del marco teórico que fundamentara la investigación.
- *Identificar el papel del departamento de comunicación como herramienta en la institución.
- *Caracterizar la gestión comunicacional interna en la institución y la aplicación de esta en un departamento de comunicación.
- *Determinar el nivel de conceptualización e importancia que la entidad le otorga a un departamento de comunicación.

LA INSTITUCIÓN

Historia

“El instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales de Guatemala (ICCPG), es una asociación no lucrativa, académica, que realiza investigación, capacitación y asesoría en las áreas de justicia penal, seguridad y derechos humanos, para generar un movimiento de pensamiento y acción que permita la transformación de la política criminal del Estado de Guatemala con un enfoque en la protección de la persona y el efectivo respeto a los derechos humanos.”

“El origen del Instituto ocurre poco antes de la firma de los Acuerdos de Paz. En ese entonces existía un reclamo ciudadano para que el sistema de justicia cumpliera con un mandato constitucional ante una evidente debilidad del mismo para gestionar adecuadamente la conflictividad social. En ese entonces, la transformación de la justicia no era una preocupación esencial de las organizaciones de Derechos Humanos y tampoco era una prioridad para el Estado. Por estas razones el Instituto surgió con el propósito de aportar a la reforma del sistema de justicia penal, desde los postulados del Estado de Derecho y de una política criminal democrática, para que este se constituyera en un factor esencial en la disminución de la conflictividad y la violencia social y protegiera adecuadamente los derechos de los ciudadanos y las ciudadanas.”

“Durante este tiempo, la transformación del sistema de justicia ha avanzado un buen trecho; se ha aprobado un conjunto de normas acordes con la Constitución; se creó el Instituto de la Defensa Pública Penal y el Ministerio Público; y la transformación del sistema de justicia se encuentra en la agenda, tanto de las organizaciones nacionales como internacionales. Sin embargo, aún falta por avanzar en los cambios organizacionales y culturales y, sobre todo en lograr que se

investiguen y sancionen especialmente los delitos contra la vida de jóvenes y mujeres que continúan siendo prácticas comunes que quedan impunes.

Estos cambios son básicos para sostener los avances alcanzados y garantizar que el fortalecimiento de la justicia continúe como una de las estrategias de la sociedad guatemalteca para profundizar en el fortalecimiento del Estado de Derecho.”

“Desde 1999 el Instituto ha contado con el apoyo de la Organización Intereclesiástica para la Cooperación al Desarrollo (ICCO), mediante el apoyo proporcionado a la ejecución del Proyecto Justicia y Paz, y posteriormente de manera institucional. La Embajada del Reino de los Países Bajos en Guatemala, ha provisto soporte a las actividades del ICCPG desde 1999, iniciando con la gestión del Programa de Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos durante los primeros tres años y a partir del 2007 mediante apoyo directo. Esto ha producido avances significativos en las estrategias institucionales de intervención: investigación, capacitación, divulgación e incidencia.”

“El ICCPG realiza sus actividades en coordinación y alianzas con organizaciones afines de la sociedad civil nacionales e internacionales, y con agencias del sistema de justicia, sea por medio de consorcios para realizar incidencia ante los órganos pertinentes, o mediante convenios de cooperación para el desarrollo de sus programas de investigación, asesoría y capacitación, los cuales se acompañan de procesos de divulgación de los productos que se lleva a cabo por parte de los equipos que componen la organización (bibliografía, manuales, trífolios, conferencias, cursos, foros, entre otros.)” (Memorias de Labores, 2010: 7-8)

Misión

“El instituto de estudios comparados de ciencias penales de Guatemala es una intuición académica en el área de política criminal y derechos humanos, que lleva a

cabo procesos de investigación, capacitación asesoría, incidencia y divulgación para contribuir a la construcción de un movimiento de pensamiento y acción político-criminal que incida en:

- * El fortalecimiento de estado democrático de derecho y la efectiva protección de los derechos humanos.*
- * La racionalización de la violencia estatal y social, a través de la promoción de métodos alternativos de resolución de conflictos y reconocimiento del pluralismo jurídico.*
- * El fortalecimiento de la participación de administración de justicia.*
- * El fortalecimiento de la participación de la sociedad civil organizada en la construcción de la política criminal democrática.” (Memoria de Labores, 2011:7)*

Visión

“El ICCPG es reconocido en los ámbitos nacionales e internacional para su capacidad técnica en la formulación de propuestas, su actitud crítica y proactiva ante el sistema penal y la conflictividad social y propicia a través de alianzas estratégicas y el cambio de política criminal y seguridad democrática en Guatemala.

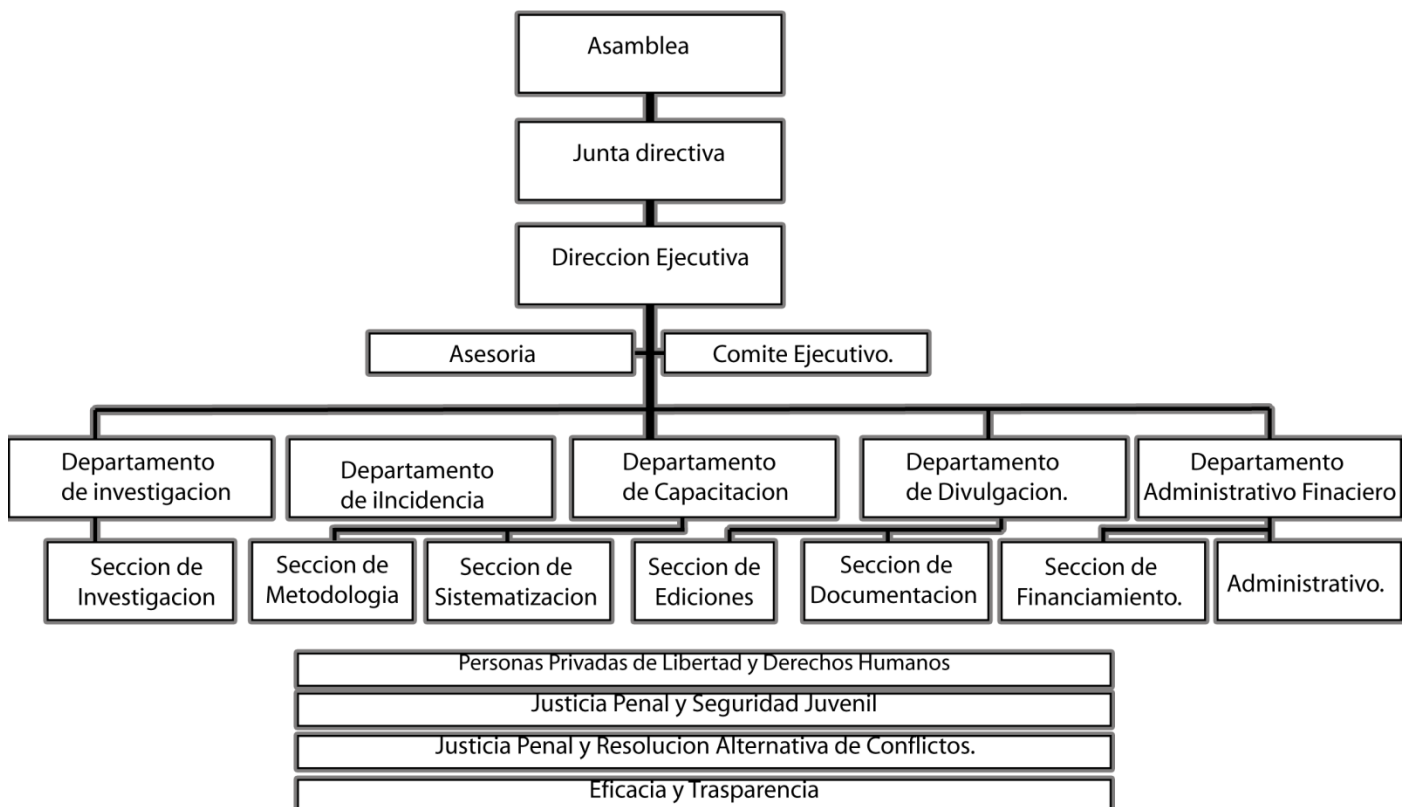
La institución ha fortalecido a través de:

- * La consolidación de su propuesta, ya que ha logrado conformar un equipo profesional comprometido con la realidad nacional que promueve un movimiento generador y multiplicador de un pensamiento democrático en política criminal.*
- * La implementación de procedimientos pertinentes y una estructura organizacional adecuada*
- * La obtención de recursos necesarios para sostener su propuesta*
- * La implementación de un proceso de auto sostenibilidad de su propuesta institucional.” (Memorias de Labores, 2011:7)*

Organigrama

Los departamentos han sido reorganizados por el tiempo y por las situaciones por las que ha ido pasando el instituto alrededor de los últimos cinco años y esto a su vez ha provocado el recorte y reajuste de los mismos, actualmente, está en reestructuración todo el organigrama así como también el POA, FODA, Visión y Misión, los que se presentan en este diagnóstico, fueron obtenidos de memorias de labores, a disposición del público de diferentes años anteriores.

El siguiente organigrama fue adquirido de las Memorias de Labores, 2010:6, que es el único disponible a la fecha.



FODA.

El FODA de la Institución está en construcción conjunto con el POA, por lo tanto, optamos hacer una Ficha de Observación del FODA según el análisis. Este instrumento nos ayuda y complementa la visualización de la institución, su ambiente, su entorno, la población que la conforma, observando diferentes características.

Nos permite identificar las *Fortalezas* institucionales, tanto en su obra fundamental como a la población que labora dentro de ella. Así mismo las *Oportunidades* de cambios o enfrentamientos con la realidad y las necesidades que se tienen. Las *Debilidades* que presenta y que pueden deteriorar las fortalezas y que deben ser atacadas y defendidas, antes de que se transformen en *Amenazas* reales de la institución.

	Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
Administración	Buena disposición laboral y compromiso con el proyecto institucional.	Mejorar en el ambiente laboral.	Temporalidad de actores.	Falta de seguimiento de proyectos de la Institución.
Inmobiliario	Ambiente amplio, acogedor, iluminado, equipada adecuadamente	Mejoramiento de presencia identificadora.	Carencia de identificador propio de las áreas que conforman la Institución.	Interferencia visual entre visitantes y actores de la Institución.
Biblioteca	Espacio estructurado.	Digitalización de material específico, promocionar el espacio.	Poco estímulo externo.	Desconocimiento externo del espacio bibliotecario.
Comunicación Externa	Identificación Propia.	Crecimiento Externo, y Convenios con más Instituciones y Organizaciones.	Deficiente difusión promocional de la Institución.	Decaimiento de la Entidad Institucional.

METODOLOGIA

Descripción del Método

La riqueza de la metodología de la investigación ofrece métodos, técnicas y procedimientos que le permiten al comunicador realizar la actividad científico-investigativa con eficacia. Es por ello que esta no solo ofrece elementos que componen el proceso, sus cualidades y funciones, sino que también hace énfasis en los métodos, propios de la ciencia y su organización.

Los métodos y procedimientos teóricos crean además las condiciones para ir más allá de las características fenoménicas y superficiales de la realidad, permiten explicar los hechos y profundizar en las relaciones esenciales y cualidades fundamentales de los procesos, hechos y fenómenos, así pues, estos métodos contribuyen al desarrollo de las teorías científicas.

Dentro de los métodos teóricos están comprendidos toda una serie de procedimientos que posibilitan la asimilación teórica de la realidad y que se adecuan a las condiciones en que se va a desarrollar la investigación, los cuales se relacionan a continuación.

Instrumentos

El método descriptivo: La investigación descriptiva puede dar opciones de elegir generalmente el problema que se estudiara, y escoger también los tipos de información que deseamos recoger y analizar. Sampier: “*nos presentan un panorama del estado de una o más variables en uno o más grupos de personas y objetos.*” (Hernández, Roberto; 2003:196)

Este estudio emplea métodos teóricos como:

Análisis-síntesis: estas operaciones no existen independientemente una de otra, la síntesis se produce sobre la base de los resultados previos del análisis, además es un procedimiento mental mediante el cual se descompone en sus diversas partes y cualidades, y la síntesis establece mentalmente la unión entre las partes previamente analizadas y posibilita descubrir las relaciones esenciales y características generales entre ellas.

Inducción-deducción: constituyen puntos de partida para definir o confirmar formulaciones teóricas, en este caso la bibliografía consultada permite llegar a nuevas conclusiones lógicas referente a la Comunicación Interna y Externa. En el caso de la inducción, se puede abordar como un procedimiento el cual posibilita la formulación de la hipótesis.

Histórico-lógico: está vinculado al conocimiento de las distintas etapas de las variantes en su sucesión cronológica, para conocer la evolución y desarrollo del objeto de investigación, y conjunto con el método lógico, ofrece la posibilidad de comprender su historia.







Enfoque sistemático: está dirigido a modelar la gestión de la Comunicación mediante la determinación de sus componentes, así como las relaciones entre ellos.

Así como métodos empíricos para la recolección de datos que permiten dar una panorámica del fenómeno a investigar, entre ellos la revisión de documentos y bibliográficos, es decir, la consulta de libros, folletos, monografías, manuales, boletines de información, así como tesis y fichas informativas, también la observación de participantes, entrevistas en profundidad y la encuesta y/o cuestionario.

Cronograma de actividades.

DOMINGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO
						1
2 LECTURA DE DOCS	3 1ERA REUNION Edwin Garcia	4 LECTURA DE DOCS	5 LECTURA DE DOCS	6 LECTURA DE DOCS	7 LECTURA DE DOCS	8 LECTURA DE DOCS
9 LECTURA DE DOCS	10 Lectura de docs.	11 LECTURA DE DOCS	12 2da REUNION Juan M, Gonzales.	13 LECTURA DE DOCS	14 LECTURA DE DOCS	15 LECTURA DE DOCS
16	17 Reunion para Calendarizacion de actividades de la semana.	18 ENTREVISTA. Juan Jose. Gary	19 Realizacion Boceto de posible encuesta.	20 recopilacion y armado de diagnostico	21 Juan manuel/stephanie Cronograma 10:00	22
23	24 Entrevistas: Zoel franco 9:00 (cancelada) Luisa leiva 10:30 Manfred Mendez 1130	25 Entrevistas: Mario Avalos 10:00 Perla polanco 10:00 Zoel Franco, 10:00	26 1er dia, pasado de Encuentas Entrevista Encargada de biblioteca.	27 2do dia, Pasado de encuentas	28 Ultimos detalles armado de diagnostico	1 Ultimos detalles armado de diagnostico
2	3 ENTREGA	4	5	6	7	8

En el cronograma presentado previamente, se utilizan los colores como medio para englobar las actividades realizadas, a continuación se presenta, como cada color representa a estas:

-  Casillas es verde claro, representan las actividades realizadas fuera de la institución y para ella.
-  Casillas en amarillo, reuniones pactadas para calendarizar actividades con actores claves.
-  Casillas en naranja, fechas específicas para realización de entrevistas, que se llevaron a cabo o se pospusieron.
-  Casillas verde fluorescente, días asignados para realización de encuestas.
-  Casillas rosa fluorescente, días que fueron asignados para los “últimos arreglos” del diagnóstico a presentar.
-  Casilla morada, fecha de entrega.

RECOPIACIÓN DE DATOS

Fichas de entrevistas

Ficha de entrevista.	
Entrevistado:	Luisa Leiva
Entrevistador:	Jennyfer Castro/Claudia Mendoza
Puesto:	Coordinadora del departamento de eficacia y transparencia.
Día:	24 de febrero del 2014
Hora:	10:30
Tema:	Comunicación interna y externa dentro de la institución
Objetivo:	Saber cuál es su papel dentro de la institución, y confirmar algunos de los temas específicos sobre la Comunicación institucional, tanto a nivel interno como externo, que se han ido preguntando en otras entrevistas

Ficha de entrevista.	
Entrevistado:	Zoel franco
Entrevistador:	Jennyfer Castro/Claudia Mendoza
Puesto:	Coordinadora del departamento de la niñez y adolescencia
Día:	24 de febrero del 2014
Hora:	09:00
Tema:	Comunicación interna y externa dentro de la institución
Objetivos	Saber cuál es su papel dentro de la institución, y confirmar algunos de los temas específicos sobre la Comunicación institucional, tanto a nivel interno como externo, que se han ido preguntando en otras entrevistas.

Ficha de entrevista	
Entrevistado:	Mario Avalos
Entrevistador:	Jennyfer Castro/Claudia Mendoza
Puesto:	Director del ICCPG
Día:	25 de febrero del 2014
Hora:	10:00
Tema:	Comunicación interna y externa dentro de la institución
Objetivo:	confirmar todo lo dicho en las entrevistas anteriormente, concretar los temas puntuales sobre la creación de un área de comunicación

Ficha de entrevista.

Entrevistado:	Perla Polanco
Entrevistador:	Jennyfer Castro/Claudia Mendoza
Puesto:	Departamento de ediciones
Día:	25 de febrero del 2014
Hora:	10:00
Tema:	Comunicación interna y externa dentro de la institución
Objetivo	Conocer sobre el papel que desempeña, en el departamento y como los textos del instituto tiene la circulación y si esta es afectiva. También conocer la relación de este departamento con el resto de departamentos.

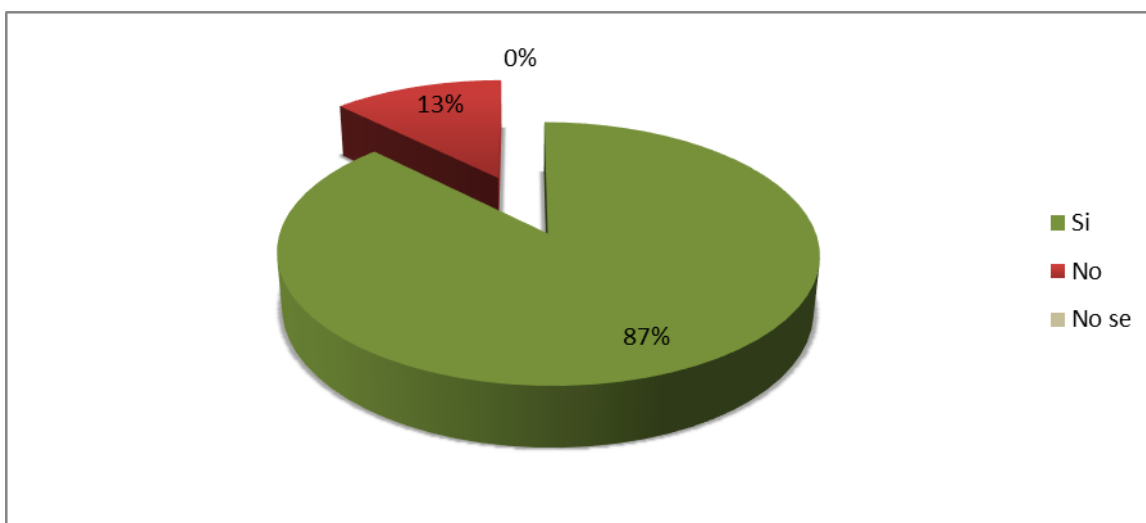
Ficha de entrevista.

Entrevistado:	Claudia López
Entrevistador:	Jennyfer Castro/Claudia Mendoza
Puesto:	Centro de documentación
Día:	26 de febrero del 2014
Hora:	11:00
Tema:	Comunicación interna y externa dentro de la institución
Objetivo.	conocer cómo trabaja el departamento de documentación y su relación con los otros departamentos, así como la función que desempeña y como el departamento h desempeñado un papel importan de le ICCPG

Gráficas, cuadro e interpretaciones de resultados de encuestas

1- ¿Posee algún tipo de calendarización de sus actividades en su Departamento, Sección, Área o Programa?

Como lo indica la *Grafica No. 1*. El 87% de los participantes coincidieron en poseer una calendarización acerca de sus actividades, puesto que sus actividades se rigen en base a ellas para poder llevarlas a cabo y realizar sus objetivos, y el otro 13% no la posee, porque sus actividades no necesitan de fechas específicas para la realización de sus actividades



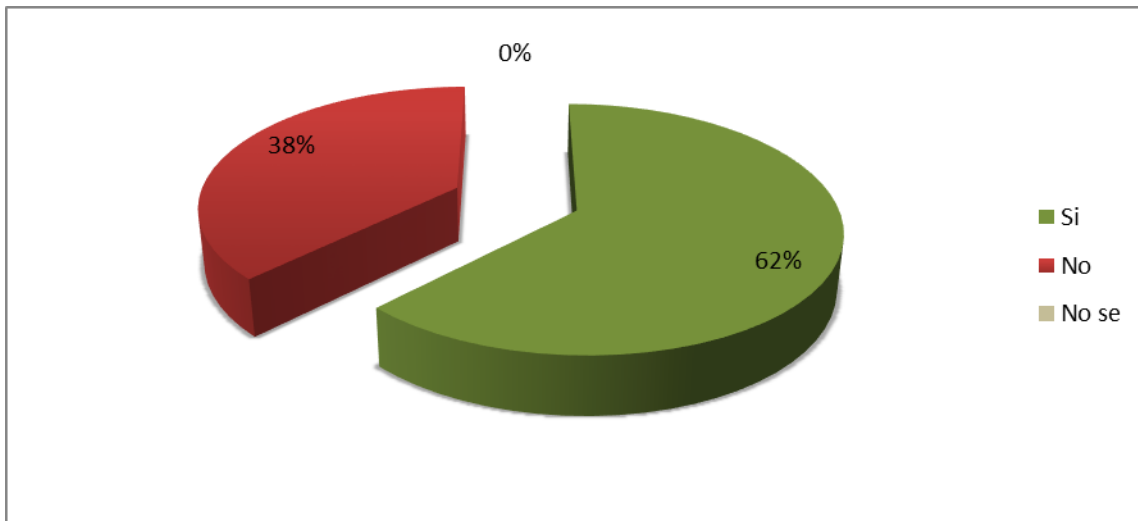
GRAFICA No.1

Fuente: Mendoza, Claudia.

Guatemala, febrero 26-27 2014

2- ¿Coordina actividades de calendarización con otras áreas de la Institución?

Según la *Grafica No.2*, el 62% de los participantes, sus actividades se conectan con las actividades de otras áreas, así que para reforzar sus objetivos se coordinan entre ellos, mientras que el 38% de los participantes no tienen actividades para apoyarse con otra área, sea porque la información no llega con tiempo, o por el simple hecho de que sus actividades no necesiten de ese apoyo de otras áreas.



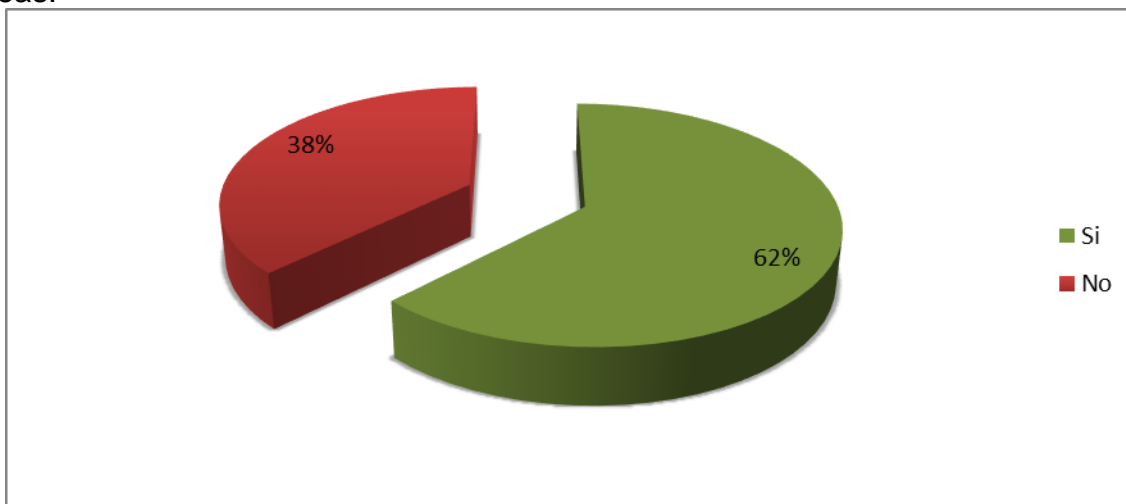
GRAFICA No. 2

Fuente: Mendoza, Claudia

Guatemala, febrero 26-27 2014

3- ¿Tiene conocimiento de las actividades de otros departamentos, áreas, secciones o programas?

En la *Grafica No. 3*, no muestra que el 62% de los participantes conoce las actividades de otros departamentos, ya que en algunas ocasiones se coordinan para sumar fuerzas y lograr sus objetivos. Mientras que el 38% no conoce de las actividades de las diferentes áreas, ya sea por la falta de comunicación de estas, o por el simple hecho de que sus actividades no necesitan la cooperación de esas áreas.



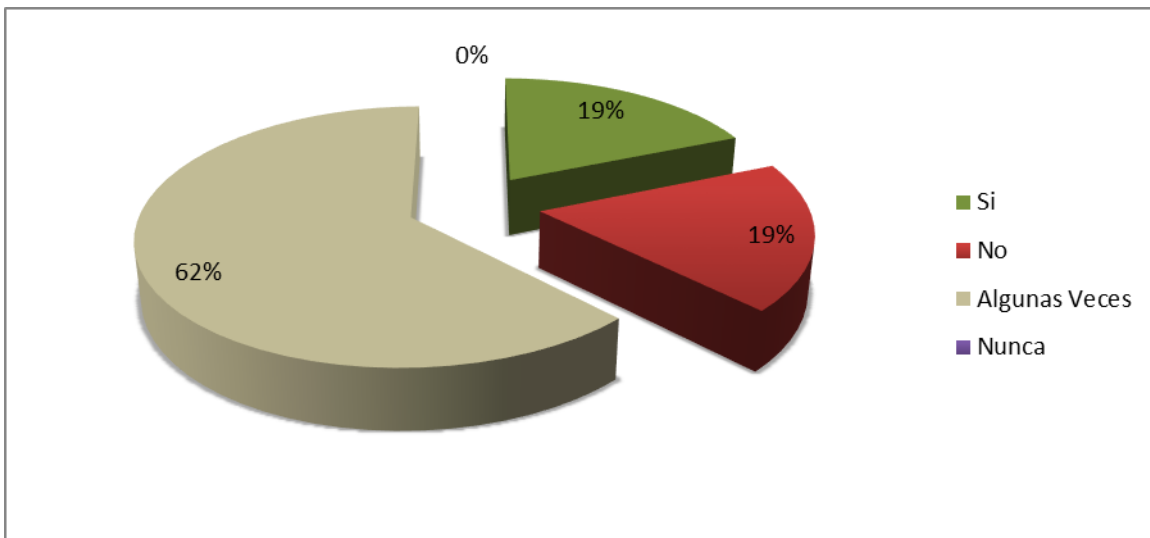
GRAFICA No. 3

Fuente: Mendoza, Claudia.

Guatemala, febrero 26-27 2014

4- ¿Convive con todos sus compañeros de trabajo fuera del horario de labores?

Observamos en la *Grafica No. 4*, que el 62% de los participantes, conviven – Algunas veces- con los demás compañeros, esto puede deberse por el factor de tiempo o también por la falta de interés, aunque el 19% de los participantes –Si- comparten fuera y otro 19% -No- no podemos concluir que hay un gran desinterés de no compartir con los demás compañero. Existen factores que pueden influir a la hora de querer compartir con ellos o ellas.



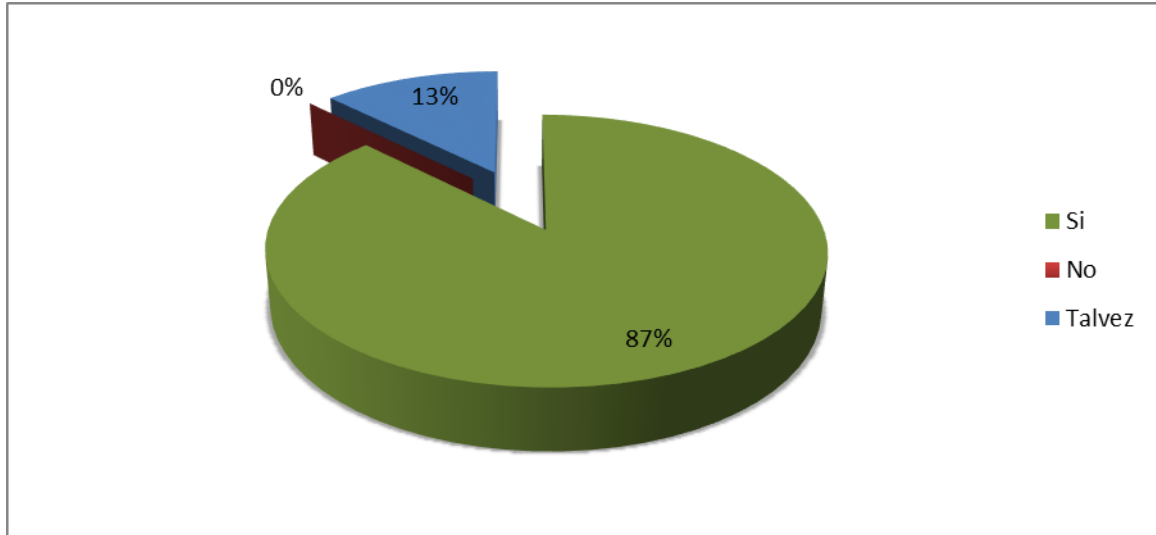
GRAFICA No. 4

Fuente: Mendoza, Claudia.

Guatemala, febrero 26-27 2014

5- ¿Cree que las redes sociales son una buena herramienta alternativa para dar a conocer los proyectos y programas del instituto?

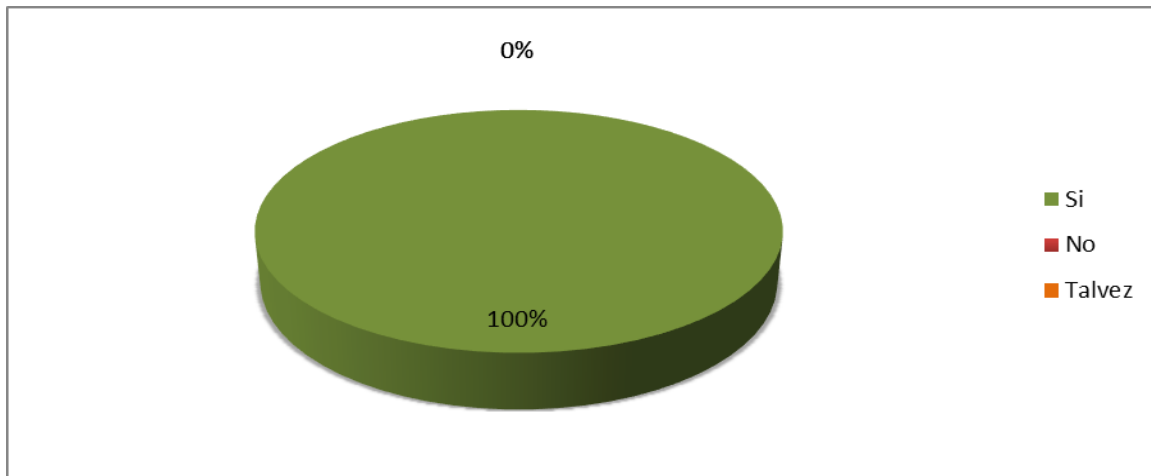
En la *Grafica No. 5*. El 87% de los participantes coincide en que la utilización de las redes sociales es una buena herramienta para dar a conocer los proyectos y programas del Instituto, aunque el 13% de los participantes aún tiene duda, por el tipo de información que en algunas ocasiones se maneja en la Institución, debemos recordar que el Instituto trata temas muy sensibles a cerca de asuntos penales, así que la utilización de las redes sociales deben ser moderadas y tratadas con un tacto sensible para saber qué tipo de información se maneja públicamente.



GRAFICA No. 5 Fuente: Mendoza, Claudia. Guatemala, febrero 26-27 2014

6- ¿Cree importante el refuerzo de la comunicación externa, haciendo uso de las redes sociales, pagina web, y ocupar los medios de comunicación, para posicionar la imagen de la Institución?

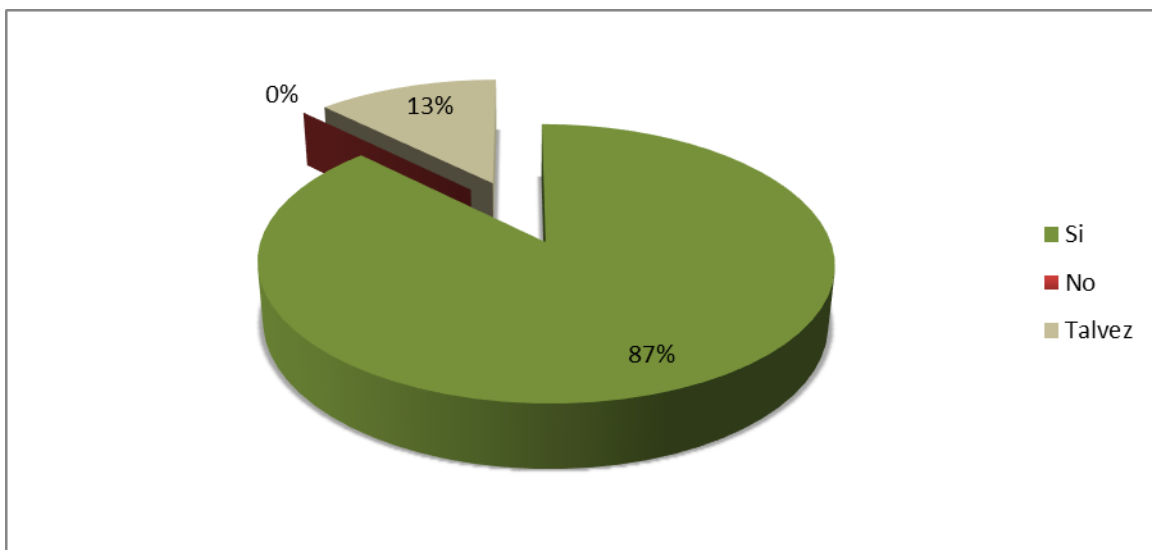
En la *Grafica No. 6*, se observa que el 100% de los participantes están en común acuerdo que las redes sociales, incluyendo la restauración de la página web y la ocupación de los medios de comunicación, serian de gran ayuda para hacer un refuerzo de la imagen institucional que se ha venido desgastando en los últimos años.



GRAFICA No. 6 Fuente: Mendoza, Claudia. Guatemala, febrero 26-27 2014

7- ¿Cree que es necesaria la creación de un área de comunicación en la Institución?

La *Grafica No. 7*, muestra que a pesar de que el 87% está de acuerdo que el área de comunicación sea creada, debemos tomar en cuenta que el factor monetario puede hacer dudar al 13% de los participantes.



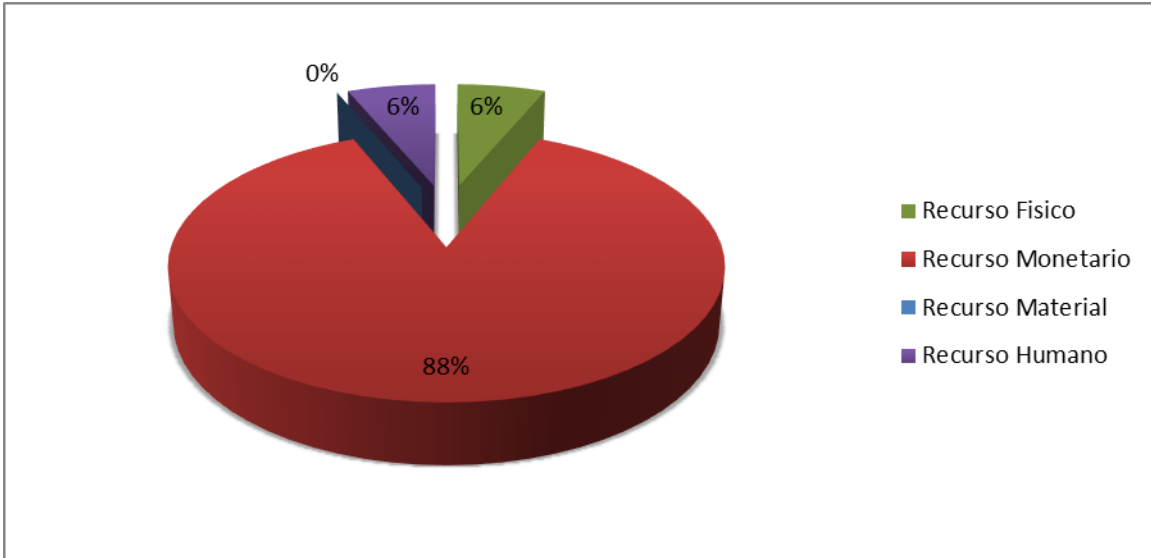
GRAFICA No. 7

Fuente: Mendoza, Claudia.

Guatemala, febrero 26-27 2014

8- ¿Cuál cree que sería un problema para la creación del área de comunicación?

Según la *Grafica No. 8* indica que el 6% de los participantes concuerdan que el recurso Físico frena la creación de un área de comunicación, y también otro 6% está de acuerdo que es el recurso humano el que atrasa la creación de esta área comunicacional, pero el 88% de los participantes concuerdan que es el recurso Monetario el más importante para que el área de comunicación sea difícilmente creada.



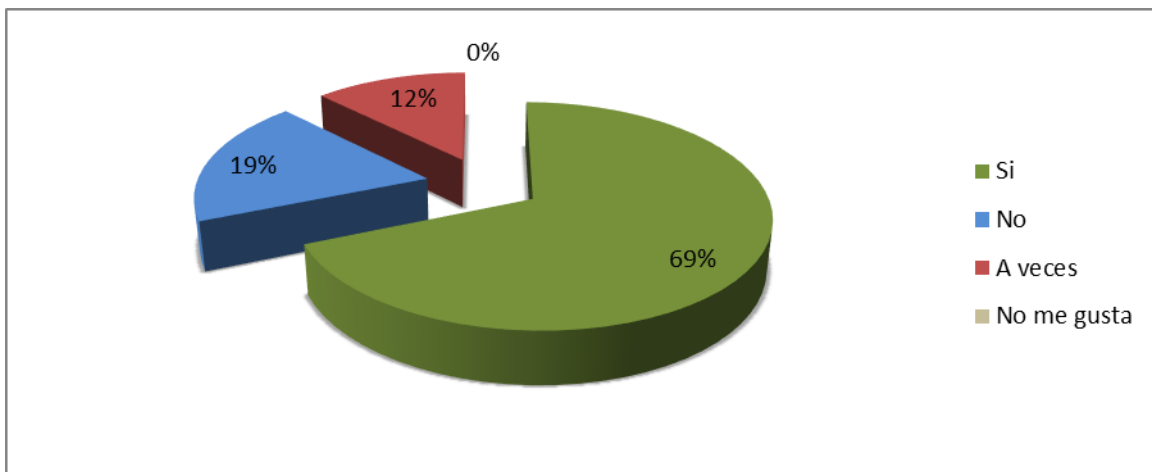
GRAFICA No. 8

Fuente: Mendoza, Claudia.

Guatemala, febrero 26-27 2014

9- ¿Hace uso del correo institucional?

En la *Grafica No. 9*, muestra que el 69% de los participantes Si utiliza el correo institucional, esto es positivo para la institución puesto que todos los documentos importantes quedan guardados dentro de un sistema especial, aunque el 19% no lo utiliza, debemos tener en cuenta que tal vez sea por alguna mala conexión de los servidores, y el 12% utiliza A veces el correo institucional, esto puede ser porque utilizan más los correos personales para estar mejor comunicados.



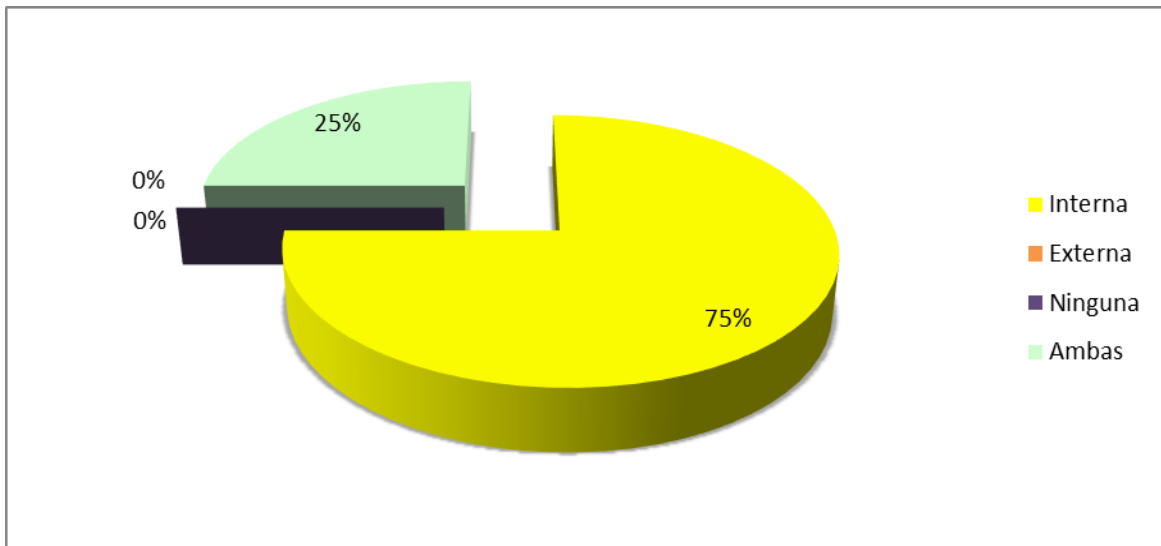
GRAFICA No. 9

Fuente: Mendoza, Claudia.

Guatemala, febrero 26-27 2014

10- ¿Qué comunicación cree que es más importante para la Institución?

Según en la *Grafica No. 10*, el 75% de los participantes concordó que la comunicación Interna debe ser mejorada, aunque el 25% estuvo de acuerdo que deberían ser ambas comunicaciones son importantes de ser reforzadas, la comunicación interna y externa.



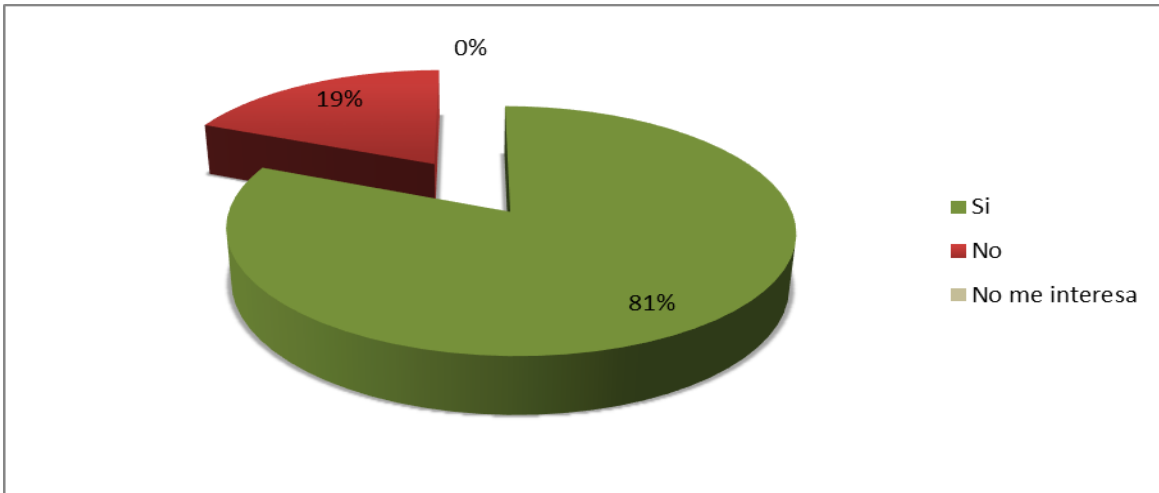
GRAFICA No. 10

Fuente: Mendoza, Claudia.

Guatemala, febrero 26-27 2014

11- ¿Cree que es importante crear una campaña de sensibilización interna, para que se fomente más la empatía y educación a la hora de convivir dentro de la institución?

La *Grafica No. 11*, nos muestra que el 81% de los participantes está de acuerdo que se debería crear una campaña interna para fomentar la empatía y educación a la hora de convivir dentro de la institución, y disminuir algunos roces que existen dentro de la institución, y el 19% de los participantes esta en común acuerdo que No es importante una campaña de sensibilización.



GRAFICA No. 11

Fuente: Mendoza, Claudia.

Guatemala, febrero 26-27 2014

RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN

Descripción de la Comunicación Interna

El trabajo en relación a la comunicación interna, es practicante escaso, pues algunas de las actividades que se realizan o se planifican en algunos departamentos, no son de entero conocimiento por todos los departamentos que conforman la Institución.

Otro elemento importante durante la observación, fue el proceso y flujo de la comunicación interna, por lo general las informaciones sobre las capacitaciones, reuniones y proyectos no son comunicadas enteramente, o no se comunican en un tiempo determinado.

Se dice que en algún momento se tenía un departamento de divulgación que era llevado por el encargado de biblioteca, debido a que este puesto es bastante flexible en relación al tiempo en algún momento fue viable el proyecto, de esto se habla hace unos tres años en donde la institución incluso estaba posicionada y muchas de las entidades que tiene relación con los temas que manejan, lo conocían y tenía más participación.

“El departamento de incidencia política fue creado en el año 2010 y tenía como objetivos:

** Diseñar planes de incidencia de la institución y estrategias puntuales, anticipadas...sobre la que se decida intervenir en consideración con cada línea de trabajo o programática.*

** Generar alianzas con otros actores de la sociedad civil, comunidad internacional, medios de comunicación y estado para fortalecer propuestas democráticas de seguridad y justicia.*

** Generar sostenibilidad de la propuesta institucional con el fin de cooperar al desarrollo de su misión y visión.*

** Dotar de información especializada a los diversos actores y sectores involucrados en el tema penal y de los derechos humanos, obteniendo resultados de estrategia de sostenibilidad por proyectos, venta de productos y servicios de donaciones internas acompañadas de catálogos de agencias de cooperación. (Memoria de Labores, 2010: 14-15)*

Actualmente, se habla de realizar un departamento que tenga a cargo una vez más todas las actividades mencionadas que se realizaron en algún momento, sin embargo uno de los problemas que son clave, es el financiero, la institución trabaja conjuntamente con cooperaciones internacionales, las cuales les proveen los insumos monetarios para la realización de cada uno de sus proyectos, con el pasar del tiempo este presupuesto ha sido reducido, por diferentes situaciones lo que ha obligado a la institución a reducir los diferentes departamentos que habían conformado la institución originalmente, de cinco departamentos, a solo tres, este *“cambio obedece a la temporalidad y a los revelos institucionales que históricamente se han dado en la institución”* (Memorias de Labores, 2012:12)

Este factor de la rotación de personal y la reducción de actores que participan dentro y fuera de la institución así como la temporalidad de la persona a cargo de algunas áreas, se ha obtenido, como resultado a largo plazo, la sustitución del programa y dejando de lado el tema comunicacional en segundo plano.

Con el pasar de estos últimos tres años, se ha considerado seriamente la creación del departamento de comunicación pero, designando las tareas que tiene a su cargo esta área, a diferentes personas que laboran dentro de la institución en sus diferentes áreas, esto no es solo porque se cree que las tareas del departamento de comunicación son fáciles y prácticas, sino porque no se cuenta con el presupuesto para sufragar un o dos sueldos.

La ausencia de un área de comunicación, es palpable tanto interno como a nivel externo, muchas de las actividades que se realizan nunca son de entero conocimiento para todos; algo tan sencillo como es el cumplimiento del horario tampoco lo es, aunque, esto es producto de algunas actividades que afectan el ingreso desproporcional en algunos colaboradores de la organización, para el desempeño adecuado de los programas y proyectos de la institución, sin embargo se dice que la institución trabajo por resultados, los cuales siempre se han cumplido pese a esto.

Infraestructura: En la institución no es desarrollada plenamente la tarea de un Departamento de Comunicación, no obstante consideran la necesidad de crear uno, actualmente, cuenta con algunos medios materiales que se requieren para llevar a cabo un área definida de mayor rigor y trascendencia como un pequeño espacio para poder empezar este Departamento, además de computadoras, escritorios e internet.

Canales de comunicación interna El sistema de comunicación interna es capaz de promover acciones eficaces para lograr una buena comunicación vertical y horizontal, en sus diferentes estructuras de la institución. El personal de la empresa tiene mucha información que recibir, pero también tiene mucho que aportar con sus informaciones, opiniones y sugerencias, aunque, no existe un método consolidado para la recopilación de información importante para comunicar a un público externo, a través de redes sociales, blogs, etc.

Rumores Podemos definir que el rumor a nivel institucional “*es un juego de poderes... el rumor también es un medio para conocer cierta decisiones inéditas, porque cuando hay desconocimiento de las políticas de una administración o privación de información, los interesados crean rumores como una manera de suplir ese vacío.*” (tecnura.udistrial.edu; 2002:93).

Aunque en este caso, el rumor se maneja a un nivel demasiado bajo, en años atrás se han detectados algunos rumores, pero de los que no elevan un ámbito de

conflicto, sino por el simple hecho de interactuar dentro de la institución y crear una comunicación informal dentro de ella.

El impacto de los rumores se debe moderar y controlar para que no se expanda y establezca roces dentro de la institución, y dejar que algunos de estos tomen malas interpretaciones.

Descripción de Comunicación Externa

POA del año

Está en Reconstrucción.

Campañas Realizadas

En el 2008, “se desarrolló la estrategia de posicionamiento y renovación de la imagen institucional, por medio de los materiales trifoliales, afiches, catálogos, pagina web, actividades de sensibilización interna, libros, videos, cuñas de radio, revista *Centroamericana justicia penal y sociedad* y módulos de capacitación. Se pretendió crear una imagen institucional para el ICCPG, en ausencia de unificación en los criterios de concepto que, en consecuencia, llevó a una dispersión de los mensajes que pretendía establecer y se dificultó su institucionalización”. (Melgar, Carlos; 4).

Aunque se han realizado algunas campañas de algunas áreas, departamentos o programas en específico de la institución, pero no son de nuestro entero conocimiento.

Plan estratégico que se está ejecutando

Aún no ha sido aprobado por la Junta directiva, pues está en Reconstrucción.

Plan que se va a efectuar

Está en Reconstrucción.

CAPITULO II

PLAN ESTRATEGICO



ANTECEDENTES

En el 2008, “se desarrolló la estrategia de posicionamiento y renovación de la imagen institucional, por medio de los materiales trifoliales, afiches, catálogos, pagina web, actividades de sensibilización interna, libros, videos, cuñas de radio, revista Centroamericana justicia penal y sociedad y módulos de capacitación. Se pretendió crear una imagen institucional para el ICCPG, en ausencia de unificación en los criterios de concepto que, en consecuencia, llevó a una dispersión de los mensajes que pretendía establecer y se dificultó su institucionalización”. (Melgar, Carlos; 4).

Aunque se han realizado algunas campañas de algunas áreas, departamentos o programas en específico de la institución, pero no son de nuestro entero conocimiento.

ESTUDIO DE MERCADEO O RADIOGRAFIA

El trabajo en relación a la comunicación interna, es practicante escaso, pues algunas de las actividades que se realizan o se planifican en algunos departamentos, no son de entero conocimiento por todos los departamentos que conforman la Institución.

Otro elemento importante durante la observación, fue el proceso y flujo de la comunicación interna, por lo general las informaciones sobre las capacitaciones, reuniones y proyectos no son comunicadas enteramente, o no se comunican en un tiempo determinado.

Se dice que en algún momento se contaba con un departamento de divulgación que era llevado por el encargado de biblioteca, debido a que este puesto es bastante flexible en relación al tiempo en algún momento fue viable el proyecto, de esto se habla hace unos tres años en donde la institución incluso estaba posicionada y muchas de las entidades que tiene relación con los temas que manejan, lo conocían y tenía más participación.

“El departamento de incidencia política fue creado en el año 2010 y tenía como objetivos:

** Diseñar planes de incidencia de la institución y estrategias puntuales, anticipadas...sobre la que se decida intervenir en consideración con cada línea de trabajo o programática.*

** Generar alianzas con otros actores de la sociedad civil, comunidad internacional, medios de comunicación y estado para fortalecer propuestas democráticas de seguridad y justicia.*

** Generar sostenibilidad de la propuesta institucional con el fin de cooperar al desarrollo de su misión y visión.*

** Dotar de información especializada a los diversos actores y sectores involucrados en el tema penal y de los derechos humanos, obteniendo resultados de estrategia de sostenibilidad por proyectos, venta de productos y servicios de donaciones internas acompañadas de catálogos de agencias de cooperación. (Memoria de Labores, 2010: 14-15)*

Actualmente, se habla de realizar un departamento que tenga a cargo una vez más todas las actividades mencionadas que se realizaron en algún momento, sin embargo uno de los problemas clave, es el económico, la institución trabajan conjuntamente con cooperaciones internacionales, las cuales les proveen los insumos monetarios para la realización de cada uno de sus proyectos, con el pasar del tiempo este presupuesto ha sido reducido, por diferentes situaciones lo que ha obligado a la institución a reducir los diferentes departamentos que habían conformado la institución originalmente, de cinco departamentos, a solo tres, este *“cambio obedece a la temporalidad y a los revelos institucionales que históricamente se han dado en la institución”* (Memorias de Labores, 2012:12)

Este factor de la rotación de personal y la reducción de actores que participan dentro y fuera de la institución así como la temporalidad de la persona a cargo de algunas áreas, se ha obteniendo, como resultado a largo plazo, la sustitución del programa y dejando de lado el tema comunicacional en segundo plano.

Con el pasar de estos últimos tres años, se ha considerado seriamente la creación del departamento de comunicación pero, designando las tareas que tiene a su cargo esta área, a diferentes personas que laboran dentro de la institución en sus diferentes áreas, esto no es solo porque se cree que las tareas del departamento de

comunicación son fáciles y prácticas, sino porque no se cuenta con el presupuesto para sufragar un o dos sueldos.

La ausencia de un área de comunicación, es palpable tanto interno como a nivel externo, muchas de las actividades que se realizan nunca son de entero conocimiento para todos; algo tan sencillo como es el cumplimiento del horario tampoco lo es, aunque, esto es producto de algunas actividades que afectan el ingreso desproporcional en algunos colaboradores de la organización, para el desempeño adecuado de los programas y proyectos de la institución, sin embargo se dice que la institución trabajo por resultados, los cuales siempre se han cumplido pese a esto.

Infraestructura

En la institución no es desarrollada plenamente la tarea de un Departamento de Comunicación, no obstante consideran la necesidad de crear uno, actualmente, cuenta con algunos medios materiales que se requieren para llevar a cabo un área definida de mayor rigor y trascendencia como un pequeño espacio para poder empezar este Departamento, además de computadoras, escritorios e internet.

Canales de comunicación interna El sistema de comunicación interna es capaz de promover acciones eficaces para lograr una buena comunicación vertical y horizontal, en sus diferentes estructuras de la institución. El personal de la empresa tiene mucha información que recibir, pero también tiene mucho que aportar con sus informaciones, opiniones y sugerencias, aunque, no existe un método consolidado para la recopilación de información importante para comunicar a un público externo, a través de redes sociales, blogs, etc.

Rumores

Podemos definir que el rumor a nivel institucional “*es un juego de poderes... el rumor también es un medio para conocer ciertas decisiones inéditas, porque cuando hay desconocimiento de las políticas de una administración o privación de información, los interesados crean rumores como una manera de suplir ese vacío.*” (tecnura.udistrial.edu; 2002:93).

Aunque en este caso, el rumor se maneja a un nivel demasiado bajo, en años atrás se han detectados algunos rumores, pero de los que no elevan un ámbito de conflicto, sino por el simple hecho de interactuar dentro de la institución y crear una comunicación informal dentro de ella.

El impacto de los rumores se debe moderar y controlar para que no se expanda y establezca roces dentro de la institución, y dejar que algunos de estos tomen malas interpretaciones.

Descripción de Comunicación Externa

POA del año

Está en Reconstrucción.

OBJETIVOS

GENERAL

Diseñar un Plan Estratégico de Comunicación que contribuya a mejorar la imagen institucional del ICCPG (Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales) al utilizar las Redes Sociales como Facebook y Twitter.

ESPECIFICOS

- Aumentar la presencia y la participación de la Institución dentro de las Redes Sociales de Facebook y Twitter.
- Consolidar la intervención en las Redes Sociales, para el desarrollo institucional, fomentando la renovación curricular
- Afianzar la presencia de la institución en el ámbito de los Mass Media, y así desarrollar estrategias que permitan crear un mejor sistema de implementación de proyectos, transparencia y eficacia en temas de interés.

PÚBLICO OBJETIVO

- Población Guatemalteca en General
- Comunidad de Abogados
- Estudiantes del Derecho de las Universidades Públicas y Privadas.
- Asociaciones Nacionales y Extranjeras interesadas en la Política Guatemalteca
- Así como las colaboradoras y colaboradores de la Institución.

MENSAJE

Establecer nuevos canales de atención y comunicación con los usuarios que permitan llegar a más miembros de la comunidad de abogados y universitarios, facilitar la interacción y fomentar el dialogo para aumentar el vínculo entre usuario, y potenciar el conocimiento de los servicios que ofrece el ICCPG, aumentar su influencia y reputación en las redes sociales

ESTRATEGIA

Las redes tecnológicas de comunicación se han convertido en una herramienta que permite la colaboración e involucra espacios de intercambio de información que fomentan la cooperación. Unas de las herramientas más representativas de la Web 2.0, son las redes sociales, sobre todo Facebook y Twitter que han incrementado sus usuarios en los últimos tres años.

Ante el panorama social que ha provocado la revolución digital de la Web y la expansión de numerosos tipos de redes sociales o comunidades virtuales, ha sido cada vez más notorio la utilización de éstas de manera continua para informarse sobre noticias, participar en temas nacionales e internacionales, recibir información, establecer contactos y ejecutar actividades de colaboración profesional, así como compartir información sobre actividades institucionales.

La estrategia se basa en impulsar la imagen Institucional en las redes sociales tanto Facebook y Twitter, y así aumentar la presencia en los canales de comunicación externo.

Tomando en cuenta algunas de las ventajas de la Internet sobre los medios tales como:

- Interactividad: Es la característica principal y más importante que destaca al medio Online, ya que ofrece una comunicación en tiempo real, bidireccional, masiva y de bajo coste.
- Personalización de los mensajes.
- Posibilidad de efectuar transacciones en el mismo medio en el que se anuncia la institución. Esto hace que el medio no se limite a ser un canal

donde publicitarse, sino que pasa a ser un lugar donde se cierran tratos, acuerdos y hasta contratos.

-Medio ágil y flexible.

-Los precios de una campaña de comunicación en el internet son muy inferiores a otros medios.

-Disponibilidad total, pues está “*abierto*” al público 24 horas al día, los 365 días del año.

-No hay barreras idiomáticas, ni geográficas, ya que las instituciones u organizaciones pueden hacer llegar sus servicios a cualquier parte del mundo.

Un principio fundamental en que será manejada la creación de las plataformas Institucionales en las redes sociales, es que podrán ser usadas por los miembros que conforman el ICCPG, lo que propicia la colaboración de contenidos.

Las redes sociales tanto Facebook como Twitter, se están convirtiendo en una herramienta que permite el desarrollo de las habilidades comunicativas y pueden ser utilizadas como estrategia a la hora de informar. Las redes sociales se conciben desde y para la interacción y este nuevo espacio de dialogo puede ser un lugar de aprendizaje y enriquecimiento mutuo sobre el acontecer diario.

Las redes sociales pueden convertirse en una estrategia de enriquecimiento, como el conjunto de pasos y rutinas que son utilizados, para facilitar la obtención, recuperación y uso de información, permitiendo un espacio de dialogo y enriquecimiento mutuo entre el ICCPG y su grupo objetivo.

PLAN DE COMUNICACIÓN

Los medios sociales son aplicaciones web que hacen posible crear, compartir y transmitir contenidos de diversa índole en un entorno colaborativo denominado Web 2.0.

Las redes sociales virtuales están soportadas por aplicaciones de software que permiten a los usuarios crear un perfil con el propósito de construir una estructura relacional entre personas que comparten interés o actividades.

Optar por dos redes sociales como Facebook y Twitter, ayudara a conseguir los objetivos ya marcados, ya que estas son las redes sociales de mayor implantación actualmente.

TWITTER:

Es un sistema de comunicación en forma de mensajes cortos que no superan los 140 caracteres de longitud, denominados “tuits”, que nos permiten conversar con otros usuarios a través de navegadores web, telefonía móvil o tabletas, también es conocido como sistema de microblogging. Aunque en principio los mensajes son de texto es posible adjuntar imágenes, vincular enlaces y videos, lo que nos permite comunicar todo tipo de información (eventos, noticias, opiniones) directamente sin filtros y en tiempo real.

Objetivos:

Twitter es una herramienta o canal de comunicación idóneo para:

-Acercarse a la comunidad universitaria pública y privada.

- Interactuar con los usuarios, en un intento de dar respuestas a sus demandas
- Brindar visibilidad sobre los proyectos institucionales.
- Difundir servicios y recursos de la institución.
- Acceder a los recursos de información que la institución posee.
- Apoyar los procesos de transmisión y gestión de actividades institucionales y de interés colectivo.
- Control de Uso*

Gestión de Cuenta:

Teniendo en cuenta las características de Twitter, se delibera crear una cuenta que sea gestionada por cualquier miembro del ICCPG o ya sea dejarla a cargo de una sola persona que tendrá la responsabilidad de manejar la cuenta adecuadamente, con la posibilidad de manejar el perfil desde un dispositivo móvil si es necesario.

Periodicidad/Actualización:

Twitter se conceptúa como una canal de información relevante en el que prima la inmediatez, por ello no existe unanimidad en cuanto al número mínimo de tuits que deben publicarse, vendrá determinado por las siguientes variables: actualidad, hecho noticable, y el tipo de usuario al que nos dirigiremos. Aunque no se tenga un límite de publicaciones, es necesario analizar la información relevante, y la conexión que esta tenga con los objetivos que pretendemos alcanzar.

Especificaciones:

Una vez creada la cuenta en Twitter, tenemos que decidir a quién seguiremos, pinchando en “SEGUIR”, a esta acción se le denomina “Seguidos/Following”, esto

nos permitirá estar al tanto de sus actualizaciones. Por otro lado habrán usuarios que nos sigan denominados “Seguidores/Followers” y que podrán ver lo que comentamos en nuestra “Cronología/Timeline”.

El “tuit” es un mensaje corto, como máximo tiene 140 caracteres, y ya sabemos que se le pueden adjuntar enlaces, fotografías o videos, lo cual exigirá mayor concisión en el texto, ya que la información adjunta también suma caracteres. Y en caso de retrasmisión de eventos en directo, no es necesario asociar ningún enlace, pero es importante incluir en el tuit el “hashtag/#” que haga referencia al evento.

Los enlaces aportan valor añadido a un tuit, esto significa, que se debe leer bien los textos que se enlazan y asegurarse de que la fuente es fiable y que los contenidos compartidos son de interés. En la divulgación de contenido de terceros deberá respetarse los derechos de autor y citar siempre la fuente. Es importante comprobar antes de tuitear que los enlaces funcionen correctamente.

FACEBOOK:

Es una herramienta para interconectar públicos, una plataforma para comunicar y compartir con otras personas información, fotos, videos y enlaces de nuestro interés. Dentro de las redes sociales de propósito general es de las más potentes y utilizadas, con herramientas muy interesantes para organizar los contactos, crear grupos, compartir fotografías e incluso desarrollar aplicaciones.

Objetivos:

- Visibilidad: disponer de un perfil en Facebook permite ser visible para un gran número de usuarios y levantar la imagen del ICCPG

-Versatilidad: permite difundir los servicios y actividades de la institución, enlazando con su página Web o con los recursos disponibles, crea y produce contenido que puede ser modificado y mejorado y ampliado en todo momento y enlazar con recursos externos, actividades culturales, portales, convocatorias, exposiciones, etc.

-Retroalimentación: característica común a todas las plataformas sociales que permite conversar, recibir opiniones, críticas, sugerencias. Escuchar lo que se dice de la institución, de sus servicios, es básico hoy en día.

-Velocidad: la inmediatez hoy es fundamental. El contenido y conversación que se ofrece en Facebook prácticamente es en tiempo real.

-Oportunidades: si se tiene un perfil en Facebook se amplía el número de posibles usuarios.

-Ahorro: la utilización de Facebook es gratuita, al igual que la mayor parte de plataformas sociales, pero se requiere una importante inversión en tiempo.

-Contenido: facilita compartir contenidos, enlazar con la cuenta de Twitter, compartir con los usuarios los post de los blogs de interés, fotografías, videos, etc.

Gestión de Cuenta

Los administradores son las personas que gestionan páginas y grupos. Solo el administrador principal o los administradores que este autorice pueden cambiar el aspecto de la página, publicar y autorizar la entrada de un perfil en un grupo.

La página del ICCPG se creara y gestionara desde un Perfil con una cuenta de correo electrónico de la institución.

Periodicidad/Actualización:

Es recomendable hacer de una a dos actualizaciones diarias.

Especificaciones:

La creación del perfil en Facebook nos permitirá un espacio que representara al ICCPG, estableciendo un contacto con los usuarios interesados en la institución, un espacio que se compone de datos generales, específicos o de presentación de la institución, además de todo tipo de elementos para la promoción y la visibilidad. Con un número de Fans ilimitado.

En general, las redes sociales nos ayudaran a levantar la imagen de la institución, solo, debemos tomar en cuenta siempre el tema fundamental – INFORMAR-, la actualización de las redes es muy importante para que no perdamos nunca el seguimiento de nuestro objetivo, y sobre todo no perdamos el contacto con nuestros colaboradores y nuestro público. Con las redes sociales conseguimos una cercanía, una proximidad que no suele ofrecer la Web.

CALENDARIO

El Plan Estratégico para el ICCPG, se desarrollara en 300 horas, fraccionadas entre las fechas desde el 5 de mayo al 14 de julio del año 2014, dando así, 6 horas diarias (de lunes a viernes) de Practicas Supervisadas.

Semana 1 <i>(5-9 de mayo)</i>	Semana 2-4 <i>(12-30 de mayo)</i>	Semana 5 <i>(2-6 de junio)</i>
Calendarizar actividades de la institución, para una mejor organización al cubrir los eventos.	Cubrir actividades del ICCPG.	Primera evaluación sobre la aceptación de la nueva imagen.
Tener una reunión general para dar a conocer el Plan Estratégico en las Redes Sociales.	Establecer las instituciones afines al ICCPG.	Nueva imagen en Twitter.
Creación de las nuevas imágenes para portadas en Facebook y Twitter.	Monitorear la nueva imagen en Facebook y Twitter.	

<p style="text-align: center;">Semana 6-9 <i>(9 de junio al 4 de julio)</i></p>	<p style="text-align: center;">Semana 10 <i>(7-14 de julio)</i></p>
<p>Seguimiento de actividades en ambas plataformas tanto Facebook como Twitter</p>	<p>Tercera Evaluación, sobre el impacto, y el crecimiento sobre la presencia del ICCPG en las Redes Sociales.</p>
<p>Segunda evaluación sobre el alcance de la institución en ambas plataformas</p>	

PRESUPUESTO

A pesar de que las instituciones y organizaciones gastan muy poco dinero al año en los medios sociales, la mayoría solo invierten tiempo y esfuerzo de personas que administren sus perfiles sociales, pero al desarrollar una presencia en los medios sociales, se necesitara invertir dinero, tiempo, esfuerzo y recursos humanos externos o internos (o ambos).

Por lo tanto necesitamos un presupuesto real para nuestra estrategia en social media.

Descripción	Cantidad
Plan de Marketing para Redes Sociales	Q. 200.00
Optimización de dos perfiles sociales	Q. 250.00
Creación de Contenido	Q. 100.00 por mes
Gestión y Manejo de Redes Sociales	Q. 150.00 por semana
Monitoreo y Control	Q. 50.00 por semana
Análisis e Informes	Q. 50.00 por semana
Total inversión mensual aproximada	Q.1550.00

CONTROL Y SEGUIMIENTO (EVALUACION)

Para entender y optimizar el uso de los medios sociales en la institución ICCPG, es necesario analizar su impacto mediante el uso de indicadores cuantitativos y cualitativos. Los primeros proporcionaran información sobre la imagen de la institución y los segundos indicaran el interés que ha generado la institución en los usuarios. Es necesario que se recojan datos estadísticos para conocer la repercusión que tiene nuestra actividad en las redes sociales identificando si se están consiguiendo los resultados previstos en nuestros objetivos. Para la recopilación de estos datos se establecen una serie de indicadores que ayudaran a la institución a evaluar las acciones llevadas a cabo a través de los medios sociales.

De acuerdo a la medición de datos, esta se puede llevar a cabo en cuatro objetivos estratégicos, que a su vez incluyen objetivos tácticos. El primero medirá la presencia o visibilidad de la institución, que se podrá conseguir a través de dos objetivos tácticos: *la popularidad* o la cantidad de seguidores en las redes que están interesados en el ICCPG y *la actividad* que será medida por las contribuciones que realice la institución en los diferentes medios sociales que participe y las respuestas o comentarios que puedan hacer nuestros seguidores.

El segundo objetivo se referirá a la *fidelización* hacia la institución, esta se podrá medir a través del *tráfico* hacia nuestras plataformas virtuales, procedentes de otros medios sociales o sitios web.

El tercer objetivo pretenderá averiguar la *influencia* social que tiene la institución y *la sensación o percepción* que se produjo en los usuarios, será el objetivo táctico. Si nos conciben como una fuente de información relevante se conseguirá lealtad y fidelización.

El cuarto y último objetivo hará referencia a la *relevancia* de la imagen del ICCPG, que se conseguirá por medio de dos objetivos tácticos: el primer lugar *compromiso*, que se medirá a través de la interacción que tienen nuestros usuarios con la institución utilizando las redes sociales, si los usuarios interactúan y participan en nuestras plataformas. Y el segundo se medirá por el *número de usuarios permanentes*, es decir los usuarios potenciales que se convierten en usuarios permanentes, esto se podrán medir *menciones* durante periodos de tiempo concreto.

Para obtener datos de nuestra actuación en los medios se utilizaran una serie de herramientas de uso generalizado, algunas muy usadas en la analítica web, como en Facebook, una herramienta llamada Facebook Insights; en Twitter, una herramienta llamada Twitter Counter. Así mismo se utilizaran herramientas para medir la influencia y el valor de nuestra imagen institucional, tales como el Social Mention y Klout, que serán unas herramientas útiles al hacer la recopilación de datos, ya que estas sincronizan las interacciones de los usuarios en nuestras plataformas virtuales, tales como : retweets, menciones, seguidores, me gustas, suscripciones, etc.

CAPITULO III

**INFORME
DE
ACTIVIDADES**



INFORME

Cambio de imagen en Facebook

Se debe utilizar el logo o una imagen muy reconocible de la institución. Esta será siempre visible encabezando las publicaciones o comentarios realizados.

“Se debe cuidar este elemento, ya que la imagen que se publique será la imagen de la institución en Facebook”, según cuentamelared.com.

Al inicio del Ejercicio Profesional Supervisado (EPS), la imagen del Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales (ICCPG) en la plataforma social de Facebook (FB), contaba con dos páginas, una de ellas era un perfil de usuario personal y otra funcionaba como una fan page, se observó que poseía una imagen no actualizada.

El perfil de usuario personal contaba con 96 “amigos” y era manejada solo como –lccpg Instituto-, mientras que la Fan page contaba con 491 “Fans” y era manejada con el nombre completo del Instituto –Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales de Guatemala-

Ambas manejaban dos logos distintos y no utilizaban una fotografía de portada como tal, además cabe mencionar que la última publicación en cada uno de los perfiles era del año 2012. (*Captura de imagen No.1*)

USUARIO PERSONAL



CAPTURA DE IMAGEN No.1

FAN PAGE



Fuente: Mendoza, Claudia.

Guatemala, mayo 2014

El 26 de Mayo del 2014, se hizo el primer cambio en ambos perfiles de FB, para que tanto los usuarios de una página como de la otra, pudieran ver los nuevos cambios del instituto.

Se realizó el cambio de imagen, se colocó el logo que actualmente utilizaban, el cual una joven epesista de la facultad de arquitectura de la universidad de San Carlos de Guatemala lo diseño años atrás.

Se insertó una imagen de portada, la cual consistía en las siglas de la institución y el slogan, esta fue realizada para este fin, poder llenar ese espacio que FB ofrece, para que los usuarios tengan una precepción más grafica de nuestra página, y mucho más llamativo para ellos. (Captura de imagen No.2)



CAPTURA DE IMAGEN No.2

Fuente: Mendoza, Claudia.

Guatemala, mayo 2014

Cada que estas imágenes, tanto la fotografía de perfil como la fotografía de portada sea actualizada, los seguidores podrán ser advertidos del cambio, como si fuera una publicación más.

También se realizó un cambio en la pestaña de Información del Perfil, ya que para esta fecha ya había sido aprobado el POA y había cambios en la Misión y Visión, así como en la organización de los Programas que la institución maneja. (Captura de imagen No.3 y No.4)

Instituto de Estudios Co...
Información ▾

Me gusta

Sobre

Somos una institución académica en el área de justicia penal.

Misión

Somos una institución académica en el área de Justicia Penal creada para contribuir a la construcción de un movimiento de pensamiento y acción, a favor de un modelo de política criminal respetuoso de los Derechos Humanos que incida:

1. En el fortalecimiento de un Sistema Penal acorde a un Estado Social y Democrático de Derecho.
2. En la racionalización de la violencia estatal y social a través de la resolución alternativa de conflictos y el reconocimiento del pluralismo jurídico.
3. En el fortalecimiento de la participación de la Sociedad Civil organizada en la construcción de una política criminal democrática.
4. En el fortalecimiento de los órganos de administración de justicia.

Perfil de la empresa

Como un movimiento de pensamiento y acción orientado a apoyar la construcción de un Estado Social y Democrático de Derecho, respetuoso de los Derechos Humanos, nuestros esfuerzos van dirigidos al fortalecimiento de la Justicia.

Descripción

El ICCPG cuenta con 5 Departamentos de Trabajo:

- Dirección Ejecutiva.
- Dirección de Incidencia Política.
- Dirección de Investigaciones.
- Dirección de Capacitaciones y ... [Ver más](#)

Información General

Nuestros propósitos los logramos a través de un equipo humano comprometido con los Derechos Humanos y la Justicia Penal, especializados en temas vinculados a Política Criminal, que investiga y se forma continuamente para ofrecer servicios de investigación, capacitación, incidencia, asesoría y divulgación.

Información básica

Se unió a Facebook	07/06/2011
Lugar	Ciudad de Guatemala. , 01001-Ciudad de Guatemala
Premios	Embajadores de la Paz.
Productos	1.Revista Latinoamericana Pena y Estado. 2.Revista Centroamericana Justicia Penal y Sociedad. 3.El Observador Judicial. 4.Investigaciones sobre Política Criminal.

información de contacto

Teléfono	2463 2323
Dirección de correo electrónico	iccp@iccp.org.gt
Sitio web	http://www.iccp.org.gt

CAPTURA DE IMAGEN No.3

Fuente: Mendoza, Claudia.

Guatemala, mayo 2014

<ul style="list-style-type: none"> <li style="padding: 5px;">⚙ General <li style="padding: 5px; background-color: #f0f0f0;">📄 Información de la página <li style="padding: 5px;">🔔 Notificaciones <li style="padding: 5px;">👤 Funciones de administración de páginas <li style="padding: 5px;">📱 Aplicaciones <li style="padding: 5px;">📅 Modificaciones sugeridas <li style="padding: 5px;">★ Destacado <li style="padding: 5px;">📱 Móvil <li style="padding: 5px;">🚫 Usuarios bloqueados <li style="padding: 5px;">📋 Registro de actividad 🔗 	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="border-bottom: 1px solid #ccc; padding: 5px;">Nombre</td> <td style="border-bottom: 1px solid #ccc; padding: 5px;">Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales de Guatemala ICCPG</td> <td style="border-bottom: 1px solid #ccc; padding: 5px; text-align: right;">Editar</td> </tr> <tr> <td style="border-bottom: 1px solid #ccc; padding: 5px;">Dirección web de Facebook</td> <td style="border-bottom: 1px solid #ccc; padding: 5px;">Introduce una dirección web de Facebook</td> <td style="border-bottom: 1px solid #ccc; padding: 5px; text-align: right;">Editar</td> </tr> <tr> <td style="border-bottom: 1px solid #ccc; padding: 5px;">Categoría</td> <td style="border-bottom: 1px solid #ccc; padding: 5px;">Otros: Comunidad</td> <td style="border-bottom: 1px solid #ccc; padding: 5px; text-align: right;">Editar</td> </tr> <tr> <td style="border-bottom: 1px solid #ccc; padding: 5px;">Información de inicio</td> <td style="border-bottom: 1px solid #ccc; padding: 5px;">Se unió a Facebook</td> <td style="border-bottom: 1px solid #ccc; padding: 5px; text-align: right;">Editar</td> </tr> <tr> <td style="border-bottom: 1px solid #ccc; padding: 5px;">Dirección</td> <td style="border-bottom: 1px solid #ccc; padding: 5px;">Ciudad de Guatemala., 01001-Ciudad de Guatemala</td> <td style="border-bottom: 1px solid #ccc; padding: 5px; text-align: right;">Editar</td> </tr> <tr> <td style="border-bottom: 1px solid #ccc; padding: 5px;">Descripción breve</td> <td style="border-bottom: 1px solid #ccc; padding: 5px;">Somos una institución académica dedicada a la investigación, capacitación, divulgación e incidencia política.</td> <td style="border-bottom: 1px solid #ccc; padding: 5px; text-align: right;">Editar</td> </tr> <tr> <td style="border-bottom: 1px solid #ccc; padding: 5px;">Créditos</td> <td style="border-bottom: 1px solid #ccc; padding: 5px;">Introducir créditos de la página</td> <td style="border-bottom: 1px solid #ccc; padding: 5px; text-align: right;">Editar</td> </tr> <tr> <td style="border-bottom: 1px solid #ccc; padding: 5px;">Descripción de la empresa</td> <td style="border-bottom: 1px solid #ccc; padding: 5px;">El Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales de Guatemala –ICCPG–, es una institución académica dedicada a la investigación, capacitación, divulgación e incidencia política. Busca aportar nuevos conocimientos en las áreas de Política Criminal, Derecho Penal y Criminología y contribuir a la transformación de la justicia penal, haciéndola más eficaz y efectiva para incidir en la reducción de la violencia estatal y social.</td> <td style="border-bottom: 1px solid #ccc; padding: 5px; text-align: right;">Editar</td> </tr> <tr> <td style="border-bottom: 1px solid #ccc; padding: 5px;">Descripción larga</td> <td style="border-bottom: 1px solid #ccc; padding: 5px;">El ICCPG parte de un enfoque de política criminal democrática respetuosa de los derechos humanos, con una estrategia de intervención diversificada que inco...</td> <td style="border-bottom: 1px solid #ccc; padding: 5px; text-align: right;">Editar</td> </tr> <tr> <td style="border-bottom: 1px solid #ccc; padding: 5px;">Información general</td> <td style="border-bottom: 1px solid #ccc; padding: 5px;">Estructura Organizacional</td> <td style="border-bottom: 1px solid #ccc; padding: 5px; text-align: right;">Editar</td> </tr> </table>	Nombre	Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales de Guatemala ICCPG	Editar	Dirección web de Facebook	Introduce una dirección web de Facebook	Editar	Categoría	Otros: Comunidad	Editar	Información de inicio	Se unió a Facebook	Editar	Dirección	Ciudad de Guatemala., 01001-Ciudad de Guatemala	Editar	Descripción breve	Somos una institución académica dedicada a la investigación, capacitación, divulgación e incidencia política.	Editar	Créditos	Introducir créditos de la página	Editar	Descripción de la empresa	El Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales de Guatemala –ICCPG–, es una institución académica dedicada a la investigación, capacitación, divulgación e incidencia política. Busca aportar nuevos conocimientos en las áreas de Política Criminal, Derecho Penal y Criminología y contribuir a la transformación de la justicia penal, haciéndola más eficaz y efectiva para incidir en la reducción de la violencia estatal y social.	Editar	Descripción larga	El ICCPG parte de un enfoque de política criminal democrática respetuosa de los derechos humanos, con una estrategia de intervención diversificada que inco...	Editar	Información general	Estructura Organizacional	Editar
Nombre	Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales de Guatemala ICCPG	Editar																													
Dirección web de Facebook	Introduce una dirección web de Facebook	Editar																													
Categoría	Otros: Comunidad	Editar																													
Información de inicio	Se unió a Facebook	Editar																													
Dirección	Ciudad de Guatemala., 01001-Ciudad de Guatemala	Editar																													
Descripción breve	Somos una institución académica dedicada a la investigación, capacitación, divulgación e incidencia política.	Editar																													
Créditos	Introducir créditos de la página	Editar																													
Descripción de la empresa	El Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales de Guatemala –ICCPG–, es una institución académica dedicada a la investigación, capacitación, divulgación e incidencia política. Busca aportar nuevos conocimientos en las áreas de Política Criminal, Derecho Penal y Criminología y contribuir a la transformación de la justicia penal, haciéndola más eficaz y efectiva para incidir en la reducción de la violencia estatal y social.	Editar																													
Descripción larga	El ICCPG parte de un enfoque de política criminal democrática respetuosa de los derechos humanos, con una estrategia de intervención diversificada que inco...	Editar																													
Información general	Estructura Organizacional	Editar																													

CAPTURA DE IMAGEN No.4

Fuente: Mendoza, Claudia.

Guatemala, mayo 2014

62

El 13 de Junio se creó un evento, en el cual se invitaba a los usuarios de la página del Perfil Personal a darle “Me Gusta” a la Fan Page, pues esta página dejaría de funcionar y la institución se quedaría solo con una sola página en FB.

La idea original era fusionar ambas páginas, pero se corrían riesgos al hacerlo, como el eliminar absolutamente toda la información del perfil personal, aunque en algunas investigaciones que se hizo previamente, indicaban que la fusión de ambas paginas combinaba todas las visitas y todos los “me gusta”, pero el resto de contenido, como las publicaciones, las fotografías y el nombre del usuario se eliminaría para siempre de la plataforma, así que la mejor idea era hacer que los usuarios del perfil personal migraran a la fan page, y por esto se creó el evento. (Captura de imagen No. 5)



CAPTURA DE IMAGEN No.5

Fuente: Mendoza, Claudia.

Guatemala, junio 2014

Para que el instituto se quedara solo con un perfil, el perfil que tenía menos usuarios (perfil personal) se modificó y se convirtió en una fan page, y se deshabilitó, para que toda la información solo la manejaran desde el perfil que tiene más usuarios. (*Captura de imagen No. 6*)

Your Pages



Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales de Guatemala ICCPG

624 Clics en "Me gusta"

9 Personas que están hablando de esto

[Ver estadísticas](#)

	Publicación	Alcance total [?]	Alcance pagado [?]	Promoción
	Centro de Documentación -CEND...	101	--	Promocionar publicación
	Puedes adquirir nuestras publicaci...	531	--	Promocionar publicación
	Recibe entre tus notificaciones tod...	94	--	Promocionar publicación



Iccpg Instituto

[Publicar](#)

[Notificaciones](#) ▼

No hay ningún anuncio activo [Crear un anuncio](#)

Última actualización: Hace aproximadamente 2 meses

240 Clics en "Me gusta"

0 Personas que están hablando de esto

[Ver estadísticas](#)

CAPTURA DE IMAGEN No.6

Fuente: Mendoza, Claudia.

Guatemala, junio 2014

El mantenimiento de una página en FB, es igual de importante que todos los cambios que se realizaron, es como el rostro de la institución.

Elegir cuando hacer las publicaciones, el tipo de contenido, la frecuencia, etc., son labores que competen a la institución, y deben ser decididas y llevadas a cabo por él, la o los administradores.

Al iniciar los cambios de perfil, se realizó el cambio de la fotografía de perfil, y luego la fotografía de portada, se esperó alrededor de 25 minutos para realizar la primera publicación oficial, sobre las pasantillas 2014. (*Captura de imagen No.7*)

Visión general						
Me gusta	Alcance	Visitas	Publicaciones	Personas		
■ Alcance: orgánico/pagado ■ Clics en publicaciones ■ Me gusta, comentarios y veces que se ha compartido						
Fecha de publicación	Publicación	Tipo	Segmentación	Alcance	Interacción	Promocionar
26/05/2014 13:29	Están cordialmente invitados a que participen en las pasantías 2014.			275	58 31	Promocionar publicación ▾
26/05/2014 13:01	Foto de portada de Instituto de Estudios Comparados en Ciencias			43	9 0	Promocionar publicación ▾
26/05/2014 13:05	Por una cultura de justicia y equidad. ICCPG.			190	43 19	Promocionar publicación ▾
01/08/2012 13:52	El diputado del Partido Patriota Estuardo Galdámez, primer			129	8 3	Promocionar publicación ▾

CAPTURA DE IMAGEN No.7

Fuente: Mendoza, Claudia.

Guatemala, junio 2014

Luego se hace un seguimiento de las publicaciones, tales como la participación a eventos, la invitación a visitar la plataforma social del instituto en Twitter, a escuchar el programa de radio “Del Revés al Derecho”. (Captura de imagen No.8)


Visión general						
Me gusta	Alcance	Visitas	Publicaciones	Personas		
18/06/2014 12:10	Escucha nuestro programa Del Revés al Derecho,			98	18 5	Promocionar publicación
17/06/2014 16:12	Te invitamos a escuchar nuestro programa Del Revés			157	19 13	Promocionar publicación
17/06/2014 12:15	Conversatorio El uso de la fuerza por parte del Estado			151	17 8	Promocionar publicación
11/06/2014 13:23	Te invitamos a escuchar nuestro programa de hoy			121	8 2	Promocionar publicación
11/06/2014 9:53	Te invitamos a que participes			612	51 22	Promocionar publicación
02/06/2014 12:21	Te invitamos a que nos sigas en Twitter			141	6 4	Promocionar publicación
26/05/2014 13:29	Están cordialmente invitados a que participen en las			318	85 32	Promocionar publicación

CAPTURA DE IMAGEN No.8

Fuente: Mendoza, Claudia.

Guatemala, junio 2014

Las publicaciones se manejaron de la siguiente manera, de dos a tres publicaciones al día; los días martes se les recordaba a los usuarios sobre el programa de radio del día miércoles; el día miércoles se hacía un recordatorio del programa radial, y se les invitaba a visitar la página de radio en línea; entre estas publicaciones, se intercalaban dos o tres invitaciones de actividades, tales como: conversatorios, inscripción de pasantías, actividades dentro del instituto, etc. (Captura de imagen No.9)

Visión general	Me gusta	Alcance	Visitas	Publicaciones	Personas			
23/06/2014 11:14	 Los invitamos a que escuchen nuestro			103		10 7		Promocionar publicación
23/06/2014 11:07	 Les invitamos el próximo jueves 26 a las 17:00			183		35 12		Promocionar publicación
19/06/2014 13:54	 No olviden participar en nuestras pasantías 2014.			359		109 16		Promocionar publicación
18/06/2014 12:10	 Escucha nuestro programa Del Reves al			98		18 5		Promocionar publicación
17/06/2014 16:12	 Te invitamos a escuchar nuestro programa Del			157		19 13		Promocionar publicación
17/06/2014 12:15	 Conversatorio El uso de la fuerza por parte del Estado			151		17 8		Promocionar publicación
11/06/2014 13:23	 Te invitamos a escuchar nuestro programa de hoy			121		8 2		Promocionar publicación
11/06/2014 9:53	 Te invitamos a que participes			612		51 22		Promocionar publicación
02/06/2014 12:21	 Te invitamos a que nos sigas en Twitter			141		6 4		Promocionar publicación

CAPTURA DE IMAGEN No.9

Fuente: Mendoza, Claudia.

Guatemala, junio 2014

Más adelante se hizo una publicación por día sobre el centro de documentación, con unos afiches que realizó una epesista de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, y algunas fotos sobre la actividad de FILGUA 2014. (Captura de imagen No.10 y No.11)

Visión general	Me gusta	Alcance	Visitas	Publicaciones	Personas	
15/07/2014 15:54	 El ICCPG te invita a que visites nuestro Centro de			956 	83 60 	Promocionar publicación
15/07/2014 13:39	 Te invitamos a leer la participación de nuestro			151 	15 10 	Promocionar publicación
15/07/2014 13:34	 Recuerden que el día de mañana, miércoles a partir			73 	4 3 	Promocionar publicación
11/07/2014 17:09	 Los invitamos a que nos visiten en la XI Feria			599 	125 39 	Promocionar publicación
08/07/2014 12:34	 No olviden escuchar nuestro programa Del			82 	5 4 	Promocionar publicación
01/07/2014 15:27	 No olviden escuchar mañana miércoles,			152 	6 4 	Promocionar publicación
27/06/2014 10:49	 Si estas interesado o interesada en realizar tus			324 	81 11 	Promocionar publicación
27/06/2014 8:36	 No olviden que, hoy Viernes 27, a partir de las			107 	36 6 	Promocionar publicación
26/06/2014 14:26	 Los esperamos en el Hotel Radisson, el día de			114 	13 2 	Promocionar publicación

CAPTURA DE IMAGEN No.10

Fuente: Mendoza, Claudia.

Guatemala, junio 2014

Visión general	Me gusta	Alcance	Visitas	Publicaciones	Personas	
■ Alcance: orgánico/pagado ■ Clics en publicaciones ■ Me gusta, comentarios y veces que se ha compartido						
Fecha de publicación	Publicación	Tipo	Segmentación	Alcance	Interacción	Promocionar
17/07/2014 10:31	 Centro de Documentación -CENDOC- esta a su			101 	21 10 	Promocionar publicación
16/07/2014 15:09	 Puedes adquirir nuestras publicaciones			531 	55 27 	Promocionar publicación
16/07/2014 12:26	 Recibe entre tus notificaciones toda nuestra			94 	22 6 	Promocionar publicación
16/07/2014 10:54	 Si no pudieron escuchar el programa de hoy Del			66 	2 3 	Promocionar publicación
16/07/2014 10:36	 Te invitamos a leer nuestro Primer Boletín del			129 	11 11 	Promocionar publicación
16/07/2014 10:05	 El ICCPG te invita a que visites nuestro Centro de			172 	18 22 	Promocionar publicación
15/07/2014 18:28	 Recuerden que pueden encontrarnos hasta el 20			178 	45 14 	Promocionar publicación
15/07/2014 15:54	 El ICCPG te invita a que visites nuestro Centro de			956 	83 60 	Promocionar publicación

CAPTURA DE IMAGEN No.11

Fuente: Mendoza, Claudia.

Guatemala, junio 2014

Hay que recalcar que Facebook tiene grandes ventajas, tales como contar con los datos de cuanto y cuando los usuarios interaccionan con nuestras publicaciones y nuestra plataforma social, los “Insights” son las estadísticas que nos ayudan a interpretar esta información.

Durante el ejercicio supervisado, esta herramienta fue útil para poder conocer cuántos usuarios se unieron a la fan page, desde que iniciaron los cambios hasta el último día de las prácticas.

El 5 de mayo del 2014 se observaron 491 usuarios en la Fan Page y el 18 de julio del 2014 se incrementó a 624 usuarios activos en la Fan Page, esto significa que es más del 80% de actividad en esta plataforma social. (*Captura de imagen No.12*)



CAPTURA DE IMAGEN No.12

Fuente: Mendoza, Claudia.

Guatemala, junio 2014

Cambio de imagen de Twitter

Al igual que en Facebook, en Twitter se cuenta también con una fotografía de portada, esta llamada encabezado, y sirve para diferenciar el perfil de otros.

No solo es importante la imagen del avatar, el fondo y los datos que se incluyan en la información del perfil son muy necesarias, pues identifica y deja claro quién es y que hace en twitter.

Desde el inicio, el perfil de la institución, dio a conocer una imagen no actualizada, y estaba restringida hacia los usuarios, esta opción afectaba a la institución, pues los seguidores no podrían “retuitear” y mencionar fácilmente. (Captura de imagen No.13)

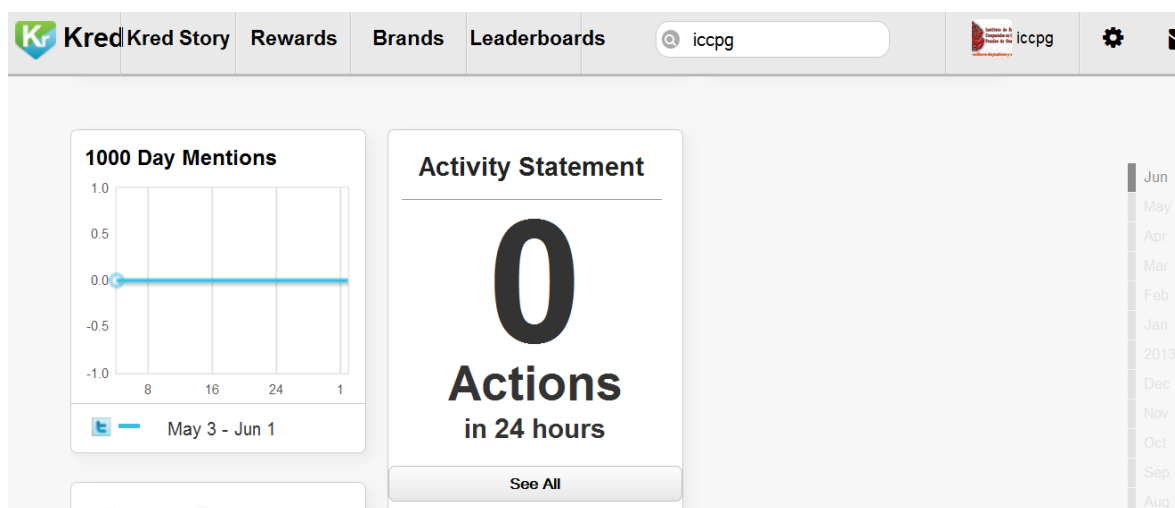


CAPTURA DE IMAGEN No.13

Fuente: Mendoza, Claudia.

Guatemala, junio 2014

Para poder medir las estadísticas sobre el alcance y la aceptación de la presencia del ICCPG en Twitter se creó una cuenta en Kred, el cual mostro antes del cambio de imagen, cero actividad de esta cuenta. (*Captura de imagen No. 14*)



CAPTURA DE IMAGEN No.14

Fuente: Mendoza, Claudia.

Guatemala, junio 2014

El cambio de imagen de Twitter de la institución, consistió en cambiar la imagen de “*avatar*” que es como la de perfil en Facebook, y la imagen de portada, con la imagen que también se utilizaba en la plataforma de Facebook, para que ambas redes sociales estuvieran identificadas. (*Captura de imagen No. 15*)

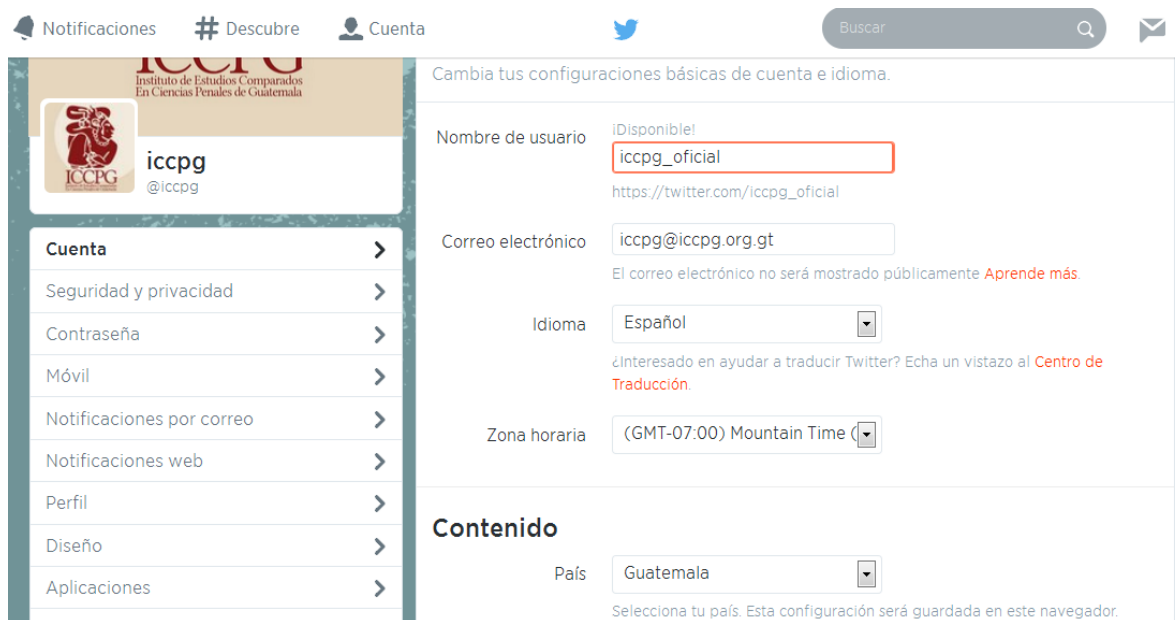
También se hicieron algunos cambios en la cuenta, pues la restricción afectaba con la comunicación con los seguidores, pues no podían “*retuitear*” alguna información que les era de su agrado o útil en el caso que fuese, se identificó la cuenta como “*iccpq_oficial*” para que no hubiera confusión con alguna otra cuenta que no era la oficial. (*Captura de imagen No. 16*)



CAPTURA DE IMAGEN No.15

Fuente: Mendoza, Claudia.

Guatemala, junio 2014



CAPTURA DE IMAGEN No. 16

Fuente: Mendoza, Claudia.

Guatemala, junio 2014

Estos pequeños cambios se hicieron notar a los pocos minutos, con más de 30 seguidores en tan solo cuatro minutos. (Captura de imagen No.17)



CAPTURA DE IMAGEN No.17

Fuente: Mendoza, Claudia.

Guatemala, junio 2014

Al igual que en Facebook, se utilizó la imagen que una joven estudiante universitaria realizó para el ICCPG, pero semanas después del primer cambio, se realizó un segundo cambio de imagen y se utilizó el logo que utilizaban periódicamente. También se observa que en la plataforma social de Twitter, se contaban con 17 seguidores, y a mediados del mes de julio del año 2014, la cuenta del ICCPG en Twitter cuenta con 70 seguidores. (Captura de imagen No.18)

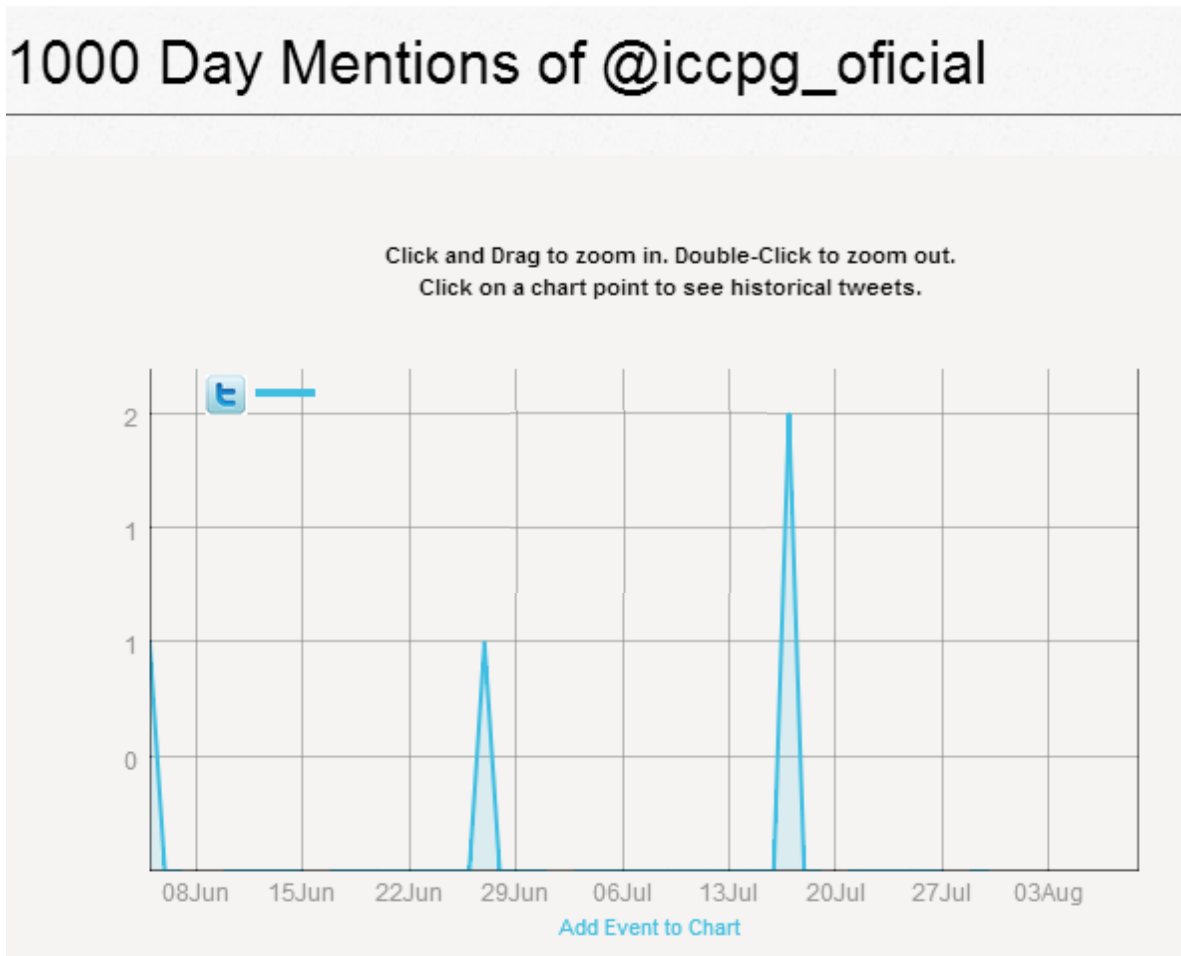


CAPTURA DE IMAGEN No.18

Fuente: Mendoza, Claudia.

Guatemala, junio 2014

Con la ayuda de la aplicación de Kred, nos muestra un mejor control en las actividades del ICCPG en Twitter, se observa que en el mes de julio se ha tenido más menciones, que en otras semanas y meses anteriores. (Captura de imagen No. 19)

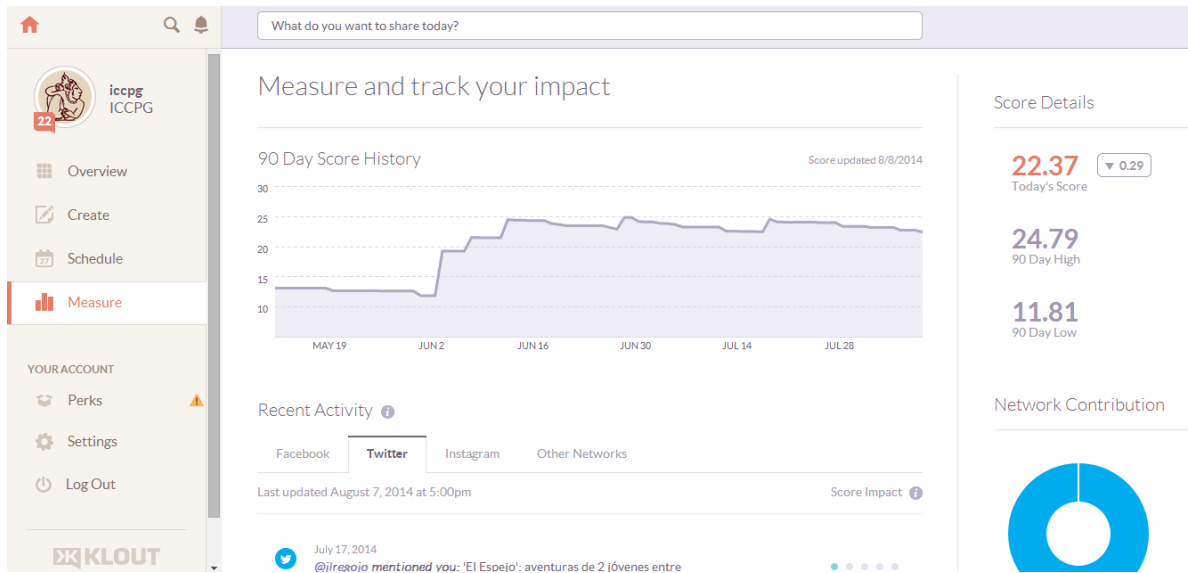


CAPTURA DE IMAGEN No.19

Fuente: Mendoza, Claudia.

Guatemala, junio 2014

Y con la aplicación de Klout, se tiene una mejor apreciación con respecto al crecimiento en cuanto a menciones, y actividades que se realizaron en la plataforma social de Twitter, desde el mes de mayo al mes de julio. (Captura de imagen No.20)



CAPTURA DE IMAGEN No.20

Fuente: Mendoza, Claudia.

Guatemala, junio 2014

Artes digitales

La imagen de la institución debe ser dinámica y distinguida, y debe estar en un continuo crecimiento, el arte digital abre ventanas, alienta el crecimiento, mejora la imagen de la institución y sobre todo hace verse atractivos frente al grupo objetivo.

Es por esto que algunos artes digitales pueden ayudar a expresar el concepto que la institución quiere enviar a su público, haciendo resaltar sus características.

Para el *Programa de Justicia Penal Juvenil* del ICCPG, se le realizó el arte final de un banner, aunque ellos ya tenían algunas ideas de lo que querían (*Imagen No.1*), este banner sería utilizado en algunas conferencias, capacitaciones y conversatorios.



IMAGEN No.1

Fuente: Mendoza, Claudia.

Guatemala, junio 2014

Se realizaron dos propuestas de banner para el Programa de Justicia Penal Juvenil del instituto.

Con los colores que se utilizan en el logo rediseñado anteriormente por la epesista, con fotografías de un archivo que el programa poseía, además se le dio dinámica a las fotografías posicionándolas en diferentes ángulos, para que estas pudiesen ser más llamativas al espectador; el texto de “JUSTICIA RESTARURATIVA PARA JOVENES” se colocó en un cuadro rojo para resaltar el tema del Programa, además se escogió el tipo de letra *impact* ya que simula la letra de algunos sellos de goma.

El segundo banner que se muestra (de izquierda a derecha) fue el banner que se eligió, y este fue entregado en un archivo digital. (*Imagen No.2*)



IMAGEN No.2

Fuente: Mendoza, Claudia.

Guatemala, junio 2014

También se diseñó un tríptico para el Programa de Justicia Penal Juvenil, el cual contiene información del instituto, información del programa e información de contacto. Este diseño también será para utilizarlo en conversatorios, capacitaciones, conferencias, etc.

Se utilizaron los colores del logotipo rediseñado, para darle más dinamismo se le colocaron pantallas para resaltar el texto de información, y se colocaron las imágenes que se usaron en el diseño del banner, para que estas estén identificadas con el Programa de Justicia Juvenil (*Imagen No.3 y No.4*)

Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales de Guatemala ICCPG

Es una institución académica dedicada a la investigación, capacitación, divulgación e incidencia política.

Busca aportar nuevos conocimientos en las áreas de Política Criminal, Derecho Penal y Criminología y contribuir a la transformación de la justicia penal, haciéndola más eficaz y efectiva para incidir en la reducción de la violencia estatal y social.

El ICCPG parte de un enfoque de política criminal democrática respetuosa de los derechos humanos, con una estrategia de intervención diversificada que incorpora a diferentes actores sociales, en especial a funcionarios de justicia y sectores sociales, haciendo propuestas de solución frente a problemas de justicia penal y seguridad que afronta Guatemala.

La labor del ICCPG se orienta a presentar una perspectiva integral de la justicia para lograr una acertada intervención y para que se produzcan transformaciones en tres ámbitos:

a) *Jurídico*: el cambio normativo o de leyes, adecuadas al nuevo modelo de Estado, en especial, las leyes contenidas en los Acuerdos de Paz;

b) *Orgánico-estructural*: el cambio de procesos organizacionales y de funcionarios;

c) *Cultural*: la creación de una nueva cultura de funcionamiento en las agencias del sistema penal, conforme a los derechos humanos y acorde con los postulados de una política criminal democrática, que consideren los principios del derecho indígena y de perspectiva de género, que orienten el quehacer cotidiano de los funcionarios de justicia, internamente, como entre los distintos sectores de la población.


VISIÓN

Ser una institución que contribuye a la consolidación de los sistemas de justicia y seguridad democrática, respetuosos de los derechos humanos.

MISIÓN

Ser una institución académica que, mediante procesos de investigación, capacitación, incidencia y asesoría, en las áreas de justicia, política criminal, seguridad democrática y derechos humanos, contribuya a la construcción de un movimiento de pensamiento y acción político-criminal críticos.

El ICCPG dentro del Programa de Justicia Penal Juvenil, se encuentran ejecutando el proyecto Justicia Restaurativa para Adolescentes, auspiciado por el fondo holandés para la cooperación para Centroamérica -ICCO cooperación-, el cual tiene como objeto general, contribuir a la transformación del sistema penal juvenil guatemalteco mediante el impulso de procesos y mecanismos restaurativos con pertinencia cultural y enfoque de género, que permitan la inserción social, familiar y laboral del adolescente en conflicto con la ley penal; y como objetivo específico el fortalecer procesos para la especialización de funcionarios y funcionarias de justicia penal juvenil orientadas a la construcción de una cultura restaurativa y de respeto a los derechos humanos de adolescentes en conflicto con la ley penal.



Surgimiento de la Justicia Restaurativa



La Justicia Restaurativa surgió en la década de los años setenta como una forma de mediación entre las víctimas y victimarios. En la década de los años 90 amplió su alcance para incluir también a las comunidades de apoyo, con la participación de familiares y amigos de las víctimas y los victimarios en procedimientos de colaboración denominados "reuniones de restauración y círculos"

¿Qué es un proceso restaurativo?

Es cualquier proceso en el que la víctima y el ofensor y, cuando sea adecuado, cualquier otro individuo o miembro de la comunidad afecto por un delito, participan en conjunto de manera activa para la resolución de los asuntos derivados del delito, generalmente con la ayuda de un facilitador.

¿Qué es la justicia restaurativa?

Es una metodología para solucionar problemas que, de varias maneras, involucra a la víctima, al ofensor, a las redes sociales, las instituciones judiciales y la comunidad. Los programas de justicia restaurativa se basan en el principio fundamental de que el comportamiento delictivo no solamente viola la ley, sino también hiere a las víctimas, a la comunidad y al mismo ofensor.

13 calle 2-14 zona 1, Ciudad de Guatemala
 PBX: (502) 2463-2323
 iccpg@iccpg.org.gt

IMAGEN No.3

Fuente: Mendoza, Claudia.

Guatemala, junio 2014

Características de los Programas de Justicia Restaurativa

- * Ser una respuesta flexible a las circunstancias del delito, al victimario y a la víctima que permite que cada caso sea considerado individualmente.
- * Es una alternativa viable en muchos casos al sistema de justicia penal formal y sus efectos estigmatizantes sobre los delincuentes.
- * Es un método que puede usarse en conjunto con los procesos y las sanciones de la justicia penal tradicional.
- * Ser una respuesta al crimen que respeta la dignidad y la igualdad de cada una de las personas, desarrolla el entendimiento y promueve la armonía social a través de la reparación de las víctimas, los adolescentes es infractores y la comunidad.
- * Es un método que incorpora la solución de los problemas y esta dirigido a las causas subyacentes del conflicto.

Objetivos de la Justicia Restaurativa

- * Restaurar el orden y la paz de la comunidad y reparar las relaciones dañadas.
- * Denunciar el comportamiento delictivo como inaceptable y reafirmar los valores de la comunidad.
- * Dar apoyo a las víctimas, darles voz, permitir su participación y atender sus necesidades.
- * Contribuir a la efectiva inserción sociofamiliar del ofensor, a través de recuperarlo en su ser.
- * Motivar a todas las partes relacionadas para responsabilizarse, especialmente a los ofensores.
- * Indicar resultados restaurativos, que pueda aplicarse en casos futuros (sistematización de buenas prácticas y experiencias exitosas).
- * Prevenir la reincidencia motivando el cambio en los ofensores y facilitando su reintegración a la comunidad.

Algunos Programas Restaurativos

- * Mediación entre víctima y victimario.
- * Reuniones de restauración.
- * Círculos.
- * Asistencia a la víctima.
- * Restitución.
- * Servicio a la comunidad.

13 calle 2-14 zona 1, Ciudad de Guatemala
 PBX: (502) 2463-2323
 iccpg@iccpg.org.gt
 siguenos en:

ICCPCG
 Instituto de Estudios Comparados
 En Ciencias Penales de Guatemala

IMAGEN No.4

Fuente: Mendoza, Claudia.

Guatemala, junio 2014

Se diseñó un borrador para notas informativas, para que este fuera utilizado por los miembros de los Programas del ICCPG, para que al tener un borrador de la estructura, se les fuese mucho más fácil la redacción de sus actividades.

Este borrador para notas informativas se entregó en forma digital, y posee los objetivos de este borrador, y la explicación de las 5 w, y un ejemplo real, que fue sobre un conversatorio que se llevó a cabo dentro de las instalaciones del instituto. (Imagen No.5, No.6 y No.7)

BORRADOR PARA NOTAS INFORMATIVAS PARA LAS REDES SOCIALES

El objetivo de esto, es que nuestros usuarios, seguidores y grupo objetivo, estén al tanto de las actividades que realizará o que ha realizado el ICCPG.

DATOS A TOMAR EN CUENTA CUANDO SE HARA LA NOTA:

*Cada pregunta, debe constar de uno o dos párrafos de 540 caracteres (contando los espacios).

*La información debe ser redactada en tiempo pasado o futuro.

*No deben utilizar adjetivos como "bonito, feo, cálido".

*No utilizar un lenguaje muy especializado.

*Se debe explicar el significado de las siglas, cuando menos una vez, al inicio de la nota.

*Párrafos cortos, de 540 caracteres (contando los espacios), no escribir más de 10 líneas.

*Se debe citar el nombre de la persona con un apellido, su cargo o su función.

*Cuando se cite lo que alguien dijo, se debe hacer entre comillas ("") y en letra cursiva.

PARTES DE LA NOTA INFORMATIVA

TITULAR: (Preparación la más esencial de la información) **Conversatorio El uso de la fuerza por parte del Estado**

ENTRADILLA: (Es una síntesis de la nota, el dato más importante) **El desarrollo de la institución policial en materia de uso de la fuerza requiere la existencia de reglas claras y transparentes.**

ICCPG y CEPPAS debatieron sobre el rol de las fuerzas de seguridad y su relación con la ciudadanía.

¿CUÁNDO? (factor tiempo, la fecha: el día, el mes, el año, y en algunas casos la hora) **El pasado viernes 13 de junio**

¿QUÉ? (El hecho, lo que ha ocurrido) **Se llevo a cabo el conversatorio "El uso de la fuerza por parte del Estado"**

¿DÓNDE? (El sitio, el lugar donde se lleva a cabo el acontecimiento) **En las instalaciones del Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales (ICCPG), en la 13 calle 2-14, zona 1 de la Ciudad de Guatemala.**

¿QUIÉN? (El sujeto, quien o quienes están involucrados en la acción) **El evento, organizado por el programa de Privación de Libertad y Poder Punitivo del (ICCPG) y el Centro de Políticas Públicas para el Socialismo (CEPPAS), contó con la presencia de Oswaldo Samayoa especialista en Derechos Humanos, y donde participaron investigadores, estudiantes y representantes de la sociedad civil.**

IMAGEN No.5

Fuente: Mendoza, Claudia.

Guatemala, junio 2014

¿CÓMO? (La manera en que se realizó el acontecimiento, el método) **En esta actividad se enmarcó que la escasez de normas y reglamentos, así como programas de entrenamiento y políticas de responsabilidad sobre el uso de la fuerza, revelan carencias importantes de proteger a la sociedad civil. "Los Estados están obligados a respetar los derechos a la vida, la libertad y la integridad física", expresó Samayoa. A pesar que el Estado tiene, entre sus funciones, las de cumplir las leyes y salvaguardar el orden público, en algunas ocasiones se cree necesario el empleo de la fuerza y "El uso de la fuerza por parte del Estado, no es considerado violencia siempre y cuando sea discrecional y profesional" dijo Samayoa.**

Aunque los miembros de seguridad estén predispuestos a emplear la fuerza, deben analizar los factores con más objetividad, como el tipo de situación que se requiere controlar, dependiendo de las posibilidades en que los agentes sean agredidos, o circunstancias subjetivas, como condiciones en el comportamiento de la población que se torna agresiva, pero **"la policía no tiene que usar la fuerza como primera opción, por el contrario, debe ser la última"** indicó Samayoa.

¿POR QUÉ? ¿PARA QUÉ? (Causa o elementos fundamentales que da la razón de lo que se llevo a cabo) **El objetivo de este conversatorio era para compartir las experiencias y los conocimientos de una buena práctica que se debe tener en el uso de la fuerza por parte del Estado, para que esto pueda contribuir de mejor**

forma a garantizar que el ejercicio de la fuerza se mantendrá dentro de la esfera del derecho y de la justicia.

NOTA FINAL:

Conversatorio El uso de la fuerza por parte del Estado

El desarrollo de la institución policial en materia de uso de la fuerza requiere la existencia de reglas claras y transparentes.

ICCPG y CEPPAS debatieron sobre el rol de las fuerzas de seguridad y su relación con la ciudadanía.

El pasado viernes 13 de junio, se llevo a cabo el conversatorio "El uso de la fuerza por parte del Estado", en las instalaciones del Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales (ICCPG), en la 13 calle 2-14, zona 1 de la Ciudad de Guatemala.

El evento, organizado por el programa de Privación de Libertad y Poder Punitivo del (ICCPG) y el Centro de Políticas Públicas para el Socialismo (CEPPAS), contó con la presencia de Oswaldo Samayoa especialista en Derechos Humanos, y donde participaron investigadores, estudiantes y representantes de la sociedad civil.

En esta actividad se enmarcó que la escasez de normas y reglamentos, así como programas de entrenamiento y

IMAGEN No.6

Fuente: Mendoza, Claudia.

Guatemala, junio 2014

políticas de responsabilidad sobre el uso de la fuerza, revelan carencias importantes de proteger a la sociedad civil. "Los Estados están obligados a respetar los derechos a la vida, la libertad y la integridad física", expresó Samayoa.

A pesar que el Estado tiene, entre sus funciones, las de cumplir las leyes y salvaguardar el orden público, en algunas ocasiones se cree necesario el empleo de la fuerza y "El uso de la fuerza por parte del Estado, no es considerado violencia siempre y cuando sea discrecional y profesional" dijo Samayoa.

Aunque los miembros de seguridad estén predispuestos a emplear la fuerza, deben analizar los factores con más objetividad, como el tipo de situación que se requiere controlar, dependiendo de las posibilidades en que los agentes sean agredidos, o circunstancias subjetivas, como condiciones en el comportamiento de la población que se torna agresiva, pero "la policía no tiene que usar la fuerza como primera opción, por el contrario, debe ser la última" indicó Samayoa.

El objetivo de este conversatorio era para compartir las experiencias y los conocimientos de una buena práctica que se debe tener en el uso de la fuerza por parte del Estado, para que esto pueda contribuir de mejor forma a garantizar que el ejercicio de la fuerza se mantendrá dentro de la esfera del derecho y de la justicia.

IMAGEN No.7

Fuente: Mendoza, Claudia.

Guatemala, junio 2014

Se llevó a cabo el diseño de un boletín, el cual sería una especie de inserto que sería publicado por el diario "El Periódico" cada 15 días. Diseño original (*Imagen No. 8 y No.9*)

El diseño original fue modificado, y al final de su modificación y levantamiento de información, pudo ser aprobado y así fue publicado en julio del 2014. (*Imagen No.10 y No.11*)

El diseño de este inserto ayudaría para su impresión y para poderlo publicar en la página de ISSUU del instituto, para que fuera otra manera de llegar al público, mediante sus Smartphone, Tablet, laptops y otros medios electrónicos. (*Captura de imagen No.21, No.22 y No.23*)

Guatemala 02 de Julio del 2014

No 001

TITULO 1

TITULO 2

TITULO 3



REVISTA
ICCPG

COMISIONES DE POSTULACION
por FULMINTO

Nota Especial: No se que, por No se quien.

El instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales de Guatemala -ICCPG-



Es una institución académica dedicada a la investigación, capacitación, divulgación e incidencia política.

Busca aportar nuevos conocimientos en las áreas de Política Criminal, Derecho Penal y Criminología y contribuir a la transformación de la justicia penal, haciéndola más eficaz y efectiva para incidir en la reducción de la violencia estatal y social.

El ICCPG parte de un enfoque de política criminal democrática respetuosa de los derechos humanos, con una estrategia de intervención diversificada que incorpora a diferentes actores sociales, en especial a funcionarios de justicia y sectores sociales, haciendo propuestas de solución frente a problemas de la justicia penal y seguridad que afronta Guatemala.

La labor del ICCPG se orienta a presentar una perspectiva integral de la justicia para lograr una acertada intervención y para que se produzcan transformaciones en tres ámbitos: Jurídico, Organico-estructural y Cultural.



5a Calle 1-49, zona 1
Tel: 24632323
iccp@iccp.org.gt
siguenos en:




IMAGEN No.8

Fuente: Mendoza, Claudia.

Guatemala, julio 2014

Guatemala 02 de Julio del 2014

LAS COMISIONES DE POSTULACION

Por Fulminto

Abcdefghijklmnopqrstuvwxyz 1234567890 abcdefghijklmnopqrstuvwxyz 1234567890 abcdefghijklmnopqrstuvwxyz 1234567890 abcdefghijklmnopqrstuvwxyz 1234567890

A
abcdefghijklmnop
qrstuvwxyz1234567890

Abcdefghijklmnop
qrstuvwxyz1234567890

Abcdefghijklmnop
qrstuvwxyz1234567890

Abcdefghijklmnop
qrstuvwxyz1234567890



CONFERENCIA EPISCOPAL DE COMISIONES DE POSTULACION



TITULAR DE LA NOTA SECUNDARIA

Por Fulminto

Abcdefghijklmnopqrstuvwxyz 1234567890 1234567890 klmnopqrstuvwxyz 1234567890 abcdefghijklmnop

A
abcdefghijklmnop
qrstuvwxyz1234567890

Abcdefghijklmnop
qrstuvwxyz1234567890

Abcdefghijklmnop
qrstuvwxyz1234567890

Abcdefghijklmnop
qrstuvwxyz1234567890

UNANOTABREVE
Por Fulminto
Abcdefghijklmnopqrstuvwxyz 1234567890 abcdefghijklmnopqrstuvwxyz 1234567890 abcdefghijklmnopqrstuvwxyz 1234567890

ICCPG

Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales de Guatemala

5a. Calle 1-49, zona 1
Tel: 24632323
iccp@iccp.org.gt
siguenos en:




IMAGEN No.9

Fuente: Mendoza, Claudia.

Guatemala, julio 2014

81



IMAGEN No.10

Fuente: Mendoza, Claudia.

Guatemala, julio 2014

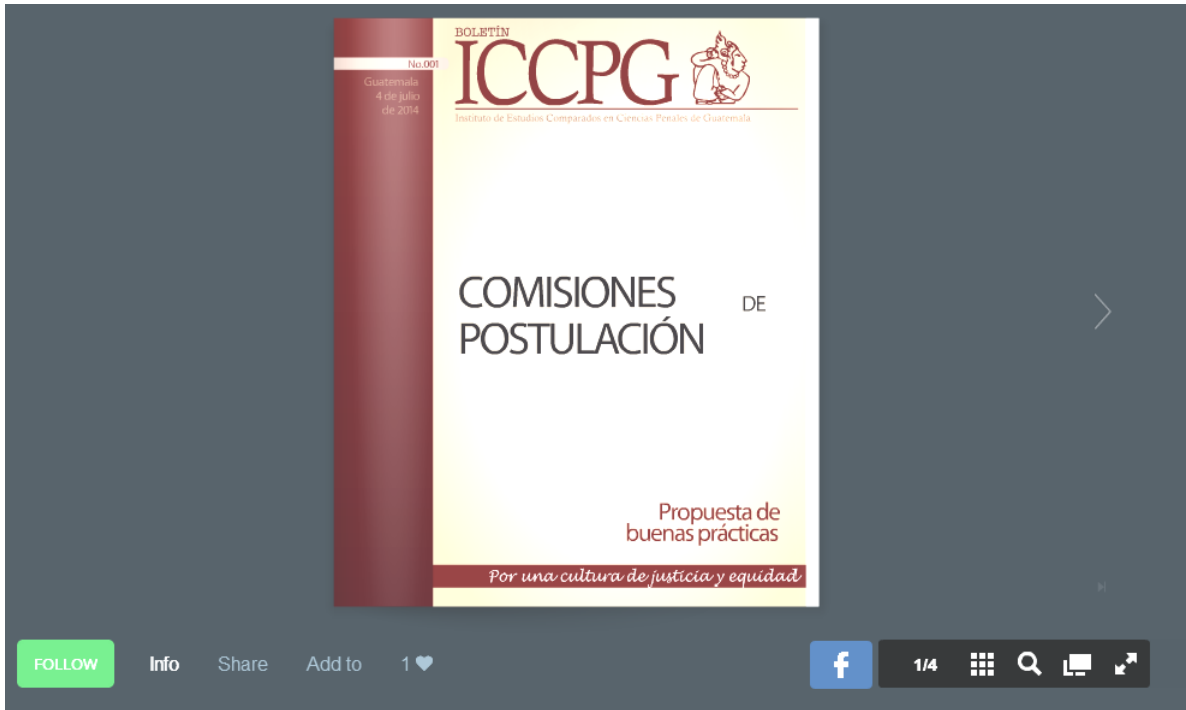


IMAGEN No.11

Fuente: Mendoza, Claudia.

Guatemala, julio 2014





iccp Instituto
a month ago

Boletín No.001

YOU CAN PUBLISH TOO

CAPTURA DE IMAGEN No.21

Fuente: Mendoza, Claudia.

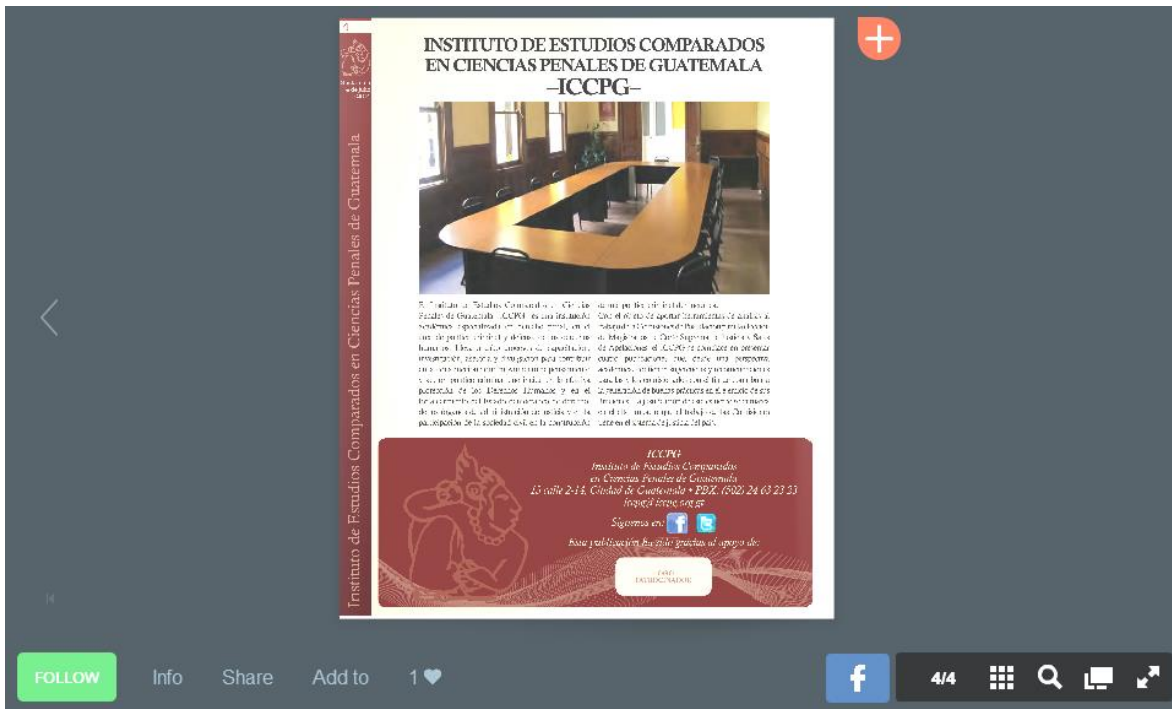
Guatemala, julio 2014



CAPTURA DE IMAGEN No.22

Fuente: Mendoza, Claudia.

Guatemala, julio 2014



CAPTURA DE IMAGEN No.23

Fuente: Mendoza, Claudia.

Guatemala, julio 2014

El inserto original fue publicado el día 9 de julio del año 2014, en la edición del diario “*El Periódico*”. Esta con información de –Comisiones de Postulaciones–,

Según miembros del instituto, la idea de este inserto, es llevar la información y acontecimientos de las comisiones, divididas en 3 o 4 ediciones quincenales. (Fotografía No.1)

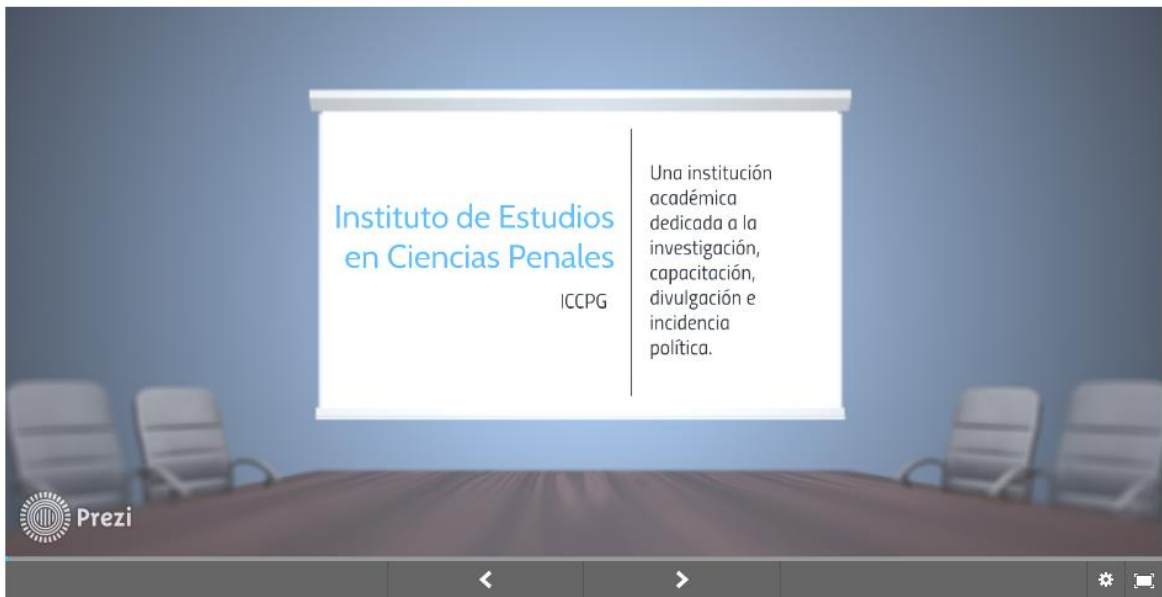


FOTOGRAFIA No.1

Fuente: Mendoza, Claudia.

Guatemala, julio 2014

Durante el EPS, se realizaron diversas presentaciones, las cuales fueron utilizadas para la explicación en reuniones, una de las primeras presentaciones creadas en la página de “Prezi.com” fue la del instituto, el cual consta en dar a conocer al G.O su naturaleza, la visión y misión y cuáles son los programas que conforman a la institución. (Captura de imagen No.24 y No.25)



Usas el nuevo reproductor Prezi. [Obtén más información](#) o [vuelve a la versión anterior.](#)

Hacer una copia Compartir Insertar Me gusta

Público y reutilizable

CAPTURA DE IMAGEN No.23

Fuente: Mendoza, Claudia.

Guatemala, julio 2014



Usas el nuevo reproductor Prezi. [Obtén más información](#) o [vuelve a la versión anterior.](#)

Hacer una copia Compartir Insertar Me gusta

Público y reutilizable

CAPTURA DE IMAGEN No.24

Fuente: Mendoza, Claudia.

Guatemala, julio 2014

Otra presentación fue la de “*Plan estratégico para las Redes Sociales*” el cual consistía en explicar de una manera concisa, la estrategia que se tenía planeada para las plataformas sociales del ICCPG, esta presentación mostraba la Estrategia, y las bases para hacer el Manual, el cual otra compañera de EPS tenía como meta realizarlo. (*Captura de imagen No.25*)



Uses el nuevo reproductor Prezi. [Obtén más información](#) o [vuelve a la versión anterior](#).

Hacer una copia

Compartir

Insertar

Me gusta

Público y reutilizable

CAPTURA DE IMAGEN No.25

Fuente: Mendoza, Claudia.

Guatemala, julio 2014

Semanas después de los cambios realizados en las dos plataformas sociales se realizó otra presentación, el cual especificaba de una manera concisa, los cambios realizados, el alcance que obtuvo, la aceptación por parte del G.O, y el recordatorio de cuáles serían las metas del EPS, es decir el producto final que se entregaría al ICCPG. (*Captura de imagen No.26, No.27 y No.28*)



Usas el nuevo reproductor Prezi. [Obtén más información](#) o vuelve a la [versión anterior](#).

Hacer una copia

Compartir

Insertar

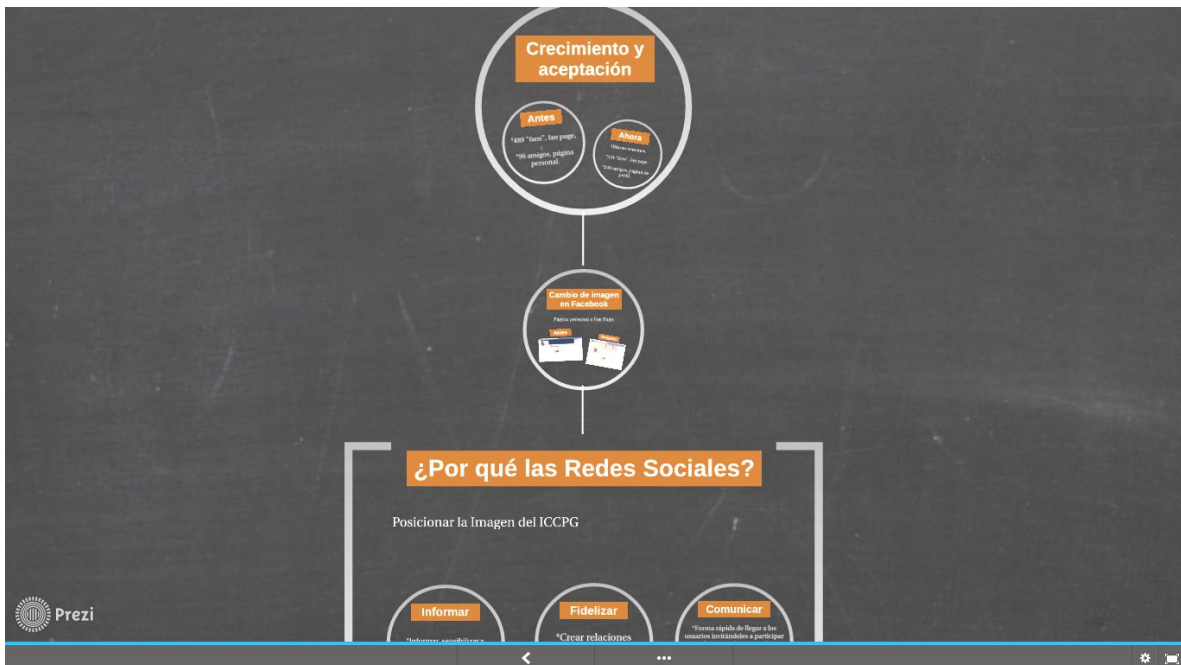
Me gusta

Público y reutilizable

CAPTURA DE IMAGEN No.26

Fuente: Mendoza, Claudia.

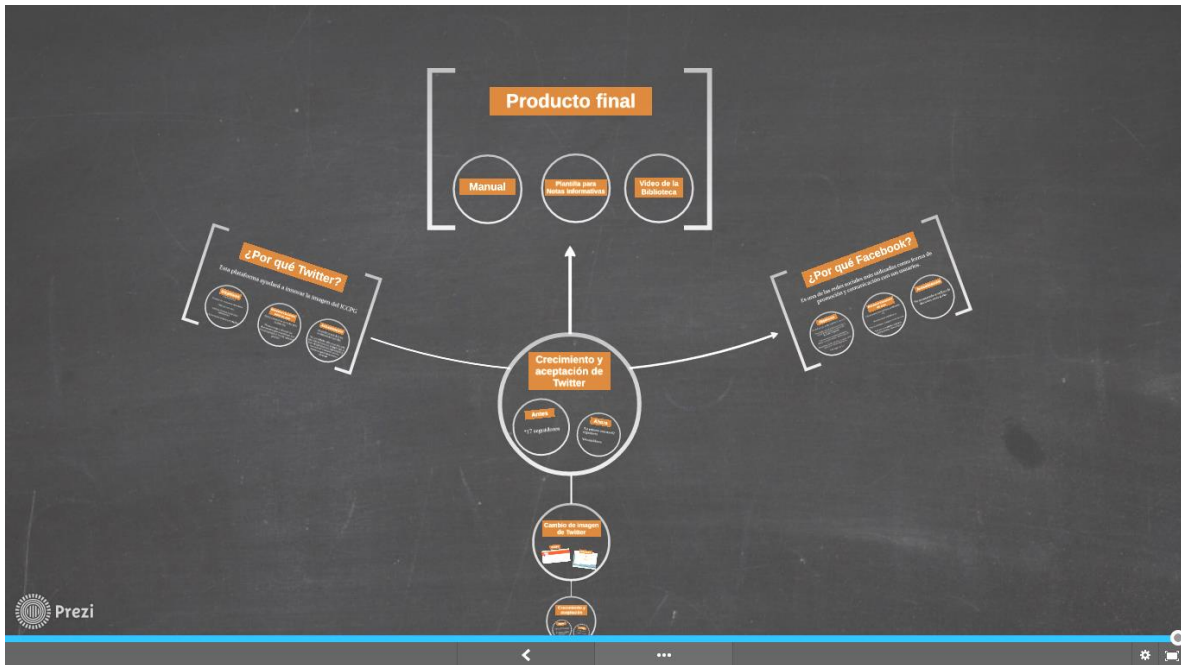
Guatemala, julio 2014



CAPTURA DE IMAGEN No.27

Fuente: Mendoza, Claudia.

Guatemala, julio 2014



CAPTURA DE IMAGEN No.28

Fuente: Mendoza, Claudia.

Guatemala, julio 2014

Algunos de los miembros de la institución solicitaron que se realizara una presentación con el fin de educar a los colaboradores acerca del tema del manejo de Twitter, ya que muchos no contaban con una cuenta en esta red social, y aspiraban a estar informados y actualizados con respecto a la información que el instituto manejara desde esta plataforma virtual.

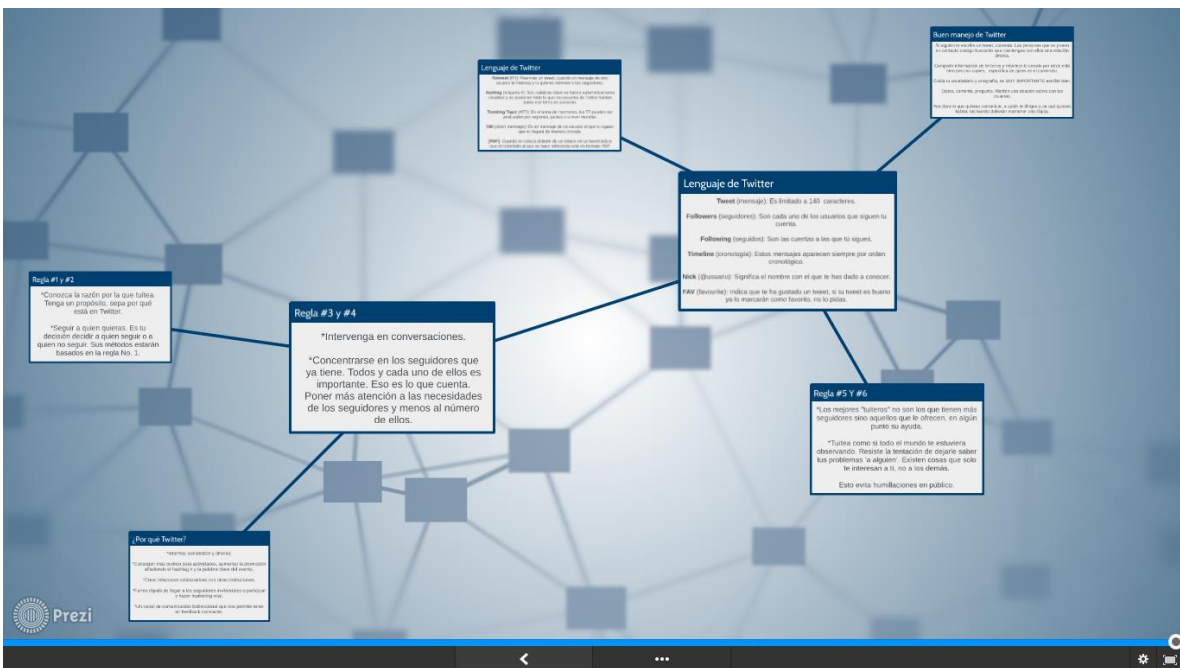
La presentación sobre “*Uso de Twitter, reglas de oro*” se llevó a cabo en la tercera reunión, el cual también se aprovechó para presentar el “*Borrador de Notas Informativas*” (Captura de imagen No.29, No.30 y No.31)



CAPTURA DE IMAGEN No.29

Fuente: Mendoza, Claudia.

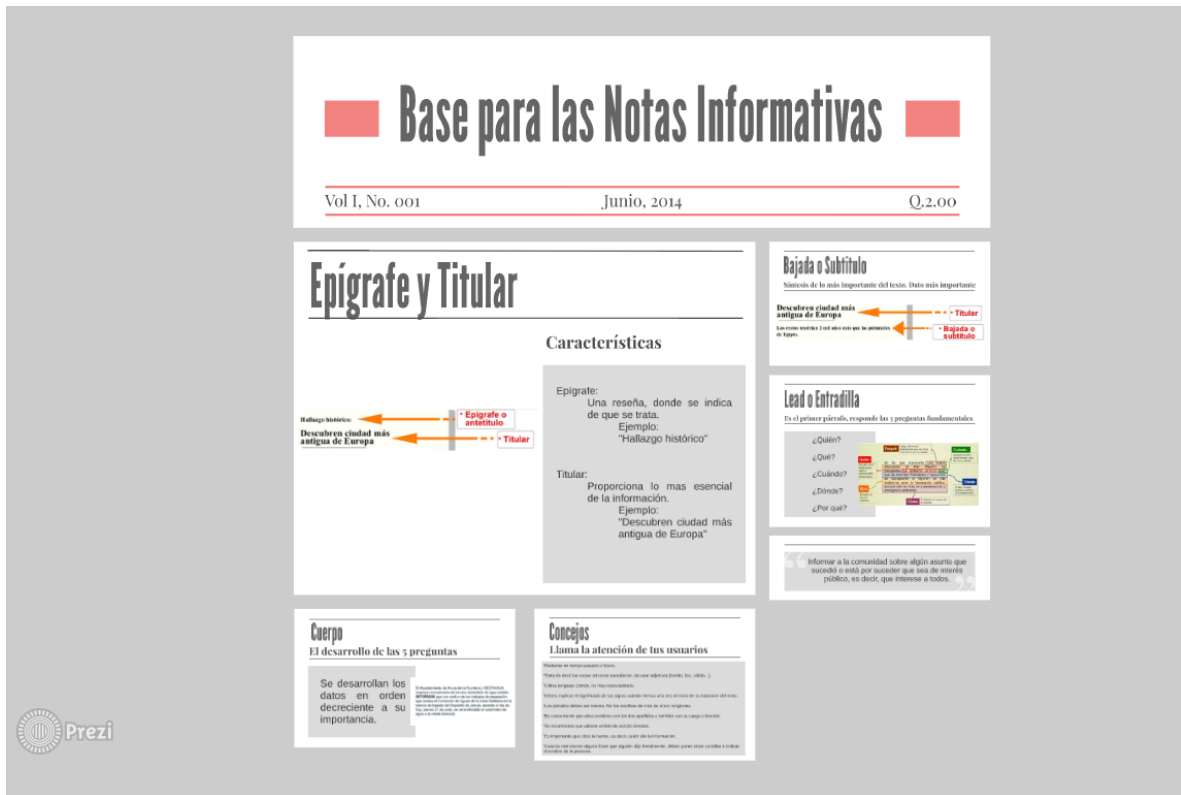
Guatemala, julio 2014



CAPTURA DE IMAGEN No.30

Fuente: Mendoza, Claudia.

Guatemala, julio 2014



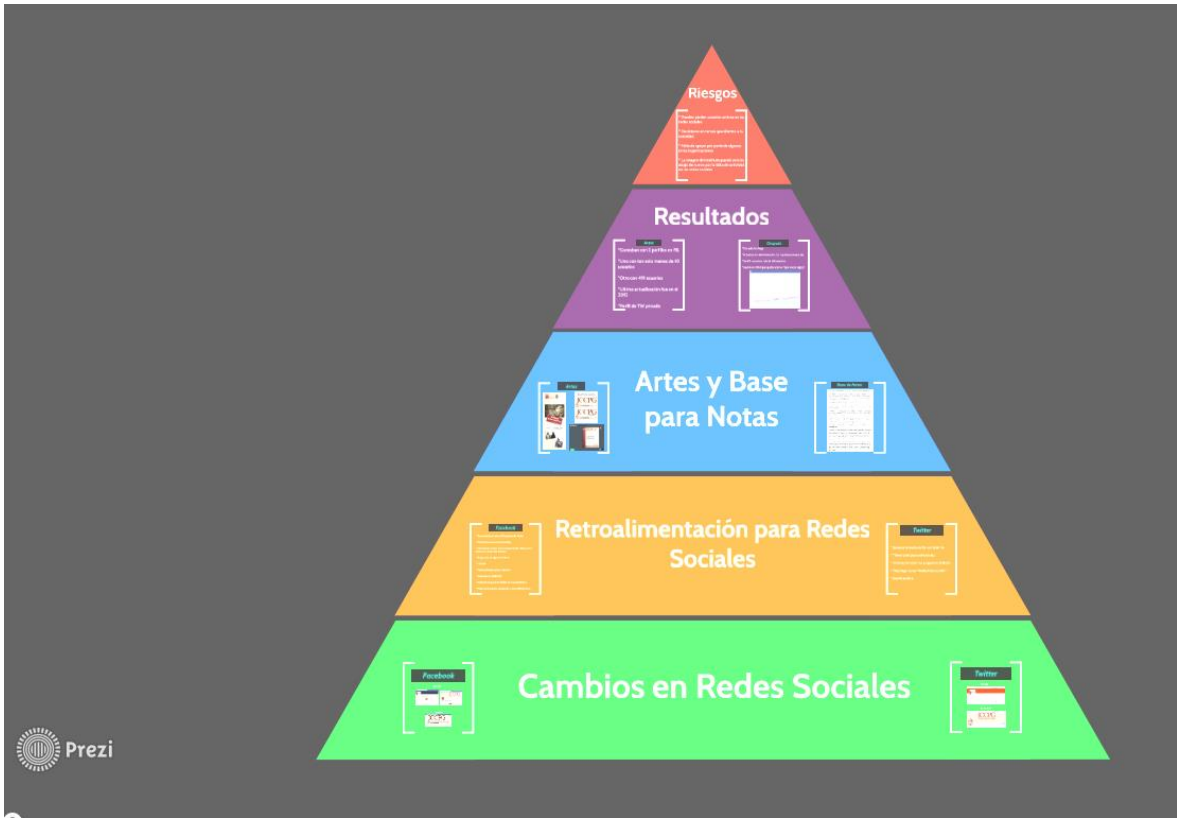
CAPTURA DE IMAGEN No.31

Fuente: Mendoza, Claudia.

Guatemala, julio 2014

Al finalizar el Ejercicio Supervisado Profesional, se realizó una última reunión, el cual se utilizó una presentación que identificaba paso a paso cada una de las actividades realizadas, el cambio de imagen de las redes sociales, su aceptación para con el público, su crecimiento, el mantenimiento de las redes sociales, la información que se utilizó para ambas plataformas, los riesgos que tendrían si no se sigue alimentando las dos redes sociales. (Captura de imagen No.32)

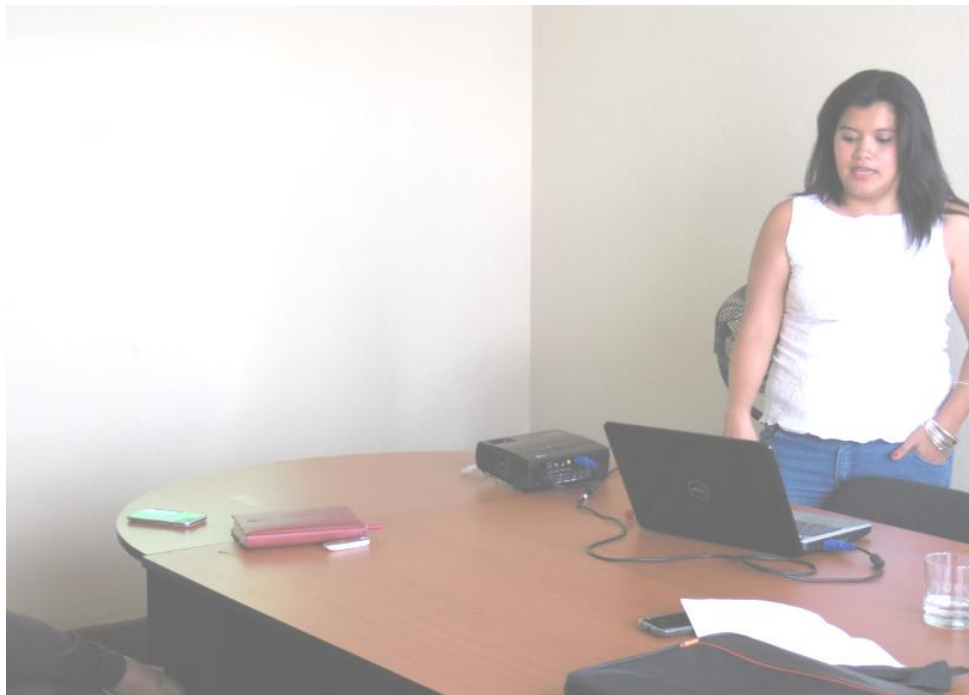
La última reunión se llevó a cabo el día jueves 24 de julio del año 2014. (Fotografía No.2, No.3 y No.4)



CAPTURA DE IMAGEN No.32

Fuente: Mendoza, Claudia.

Guatemala, julio 2014



FOTOGRAFIA No.2

Fuente: Mendoza, Claudia.

Guatemala, julio 2014



FOTOGRAFIA No.3

Fuente: Mendoza, Claudia.

Guatemala, julio 2014



FOTOGRAFIA No.4

Fuente: Mendoza, Claudia.

Guatemala, julio 2014

Actividades fuera de las instalaciones del ICCPG

En el periodo de la realización del EPS, el instituto llevaría a cabo la presencia en la actividad de la “*Feria Internacional del Libro en Guatemala –FILGUA 2014-*”, así que se nos solicitó apoyo en esta actividad tan importante.

El ICCPG trabajaría conjunto con la “*Convergencia por los Derechos Humanos*” el cual está compuesta por muchas otras organizaciones, tales como CAFCA, CALAS, CALDH, CIIDH, ECAP, EL REFUGIO, ICCPG, ODHAG, SEDEM, UDEFEGUA y UNAMG.

Esta participación, consistía en aportar ideas para el stand (*Imagen No.12, Fotografía No.5, No.6 y No.7*) la participación voluntaria de estar presentes durante algunos días que se llevaría a cabo la Feria y la donación de algunas publicaciones del instituto para algunos centros educativos, abogados, estudiantes y población general. (*Fotografía No.8 y No.9*)



IMAGEN No.12

Fuente: Mendoza, Claudia.

Guatemala, julio 2014



FOTOGRAFIA No.5

Fuente: Mendoza, Claudia.

Guatemala, julio 2014



FOTOGRAFIA No.6

Fuente: Mendoza, Claudia.

Guatemala, julio 2014



FOTOGRAFIA No.7

Fuente: Mendoza, Claudia.

Guatemala, julio 2014



FOTOGRAFIA No.8

Fuente: Mendoza, Claudia.

Guatemala, julio 2014



FOTOGRAFIA No.9

Fuente: Mendoza, Claudia.

Guatemala, julio 2014

CAPITULO IV

**CONCLUSIONES
Y
RECOMENDACIONES**



CONCLUSIONES

Las redes sociales son una herramienta idónea para desarrollar una comunicación a tiempo real con la sociedad civil y al mismo tiempo invitar a los receptores a participar y apoyar las acciones del ICCPG, y posteriormente desarrollar otras acciones de mayor compromiso, como donaciones y voluntariados al hacer pasantillas o realizar un EPS.

El uso de las redes sociales tiene aspectos positivos y negativos al momento de comunicar las actividades del instituto, pues está limitada por la escasez de recursos humanos y por la necesidad de incorporarlas en una planificación estratégica a corto o mediano plazo, esto no permite avanzar a la hora de retroalimentarse con el grupo objetivo.

Pequeños cambios en la imagen de la institución en las redes sociales contribuyeron a una mejor comunicación visualmente, es decir, que los seguidores y los fans, percibieron que la institución está actualizada, que está en movimiento y que por supuesto, quiere tener un contacto con la población y sobre todo una retroalimentación.

El mantenimiento de las redes sociales (Facebook y Twitter) de la institución cuenta con algunos obstáculos internos, por ejemplo que los responsables de la institución reconocen la gran ventaja de la utilización de las redes, pero al mismo tiempo no impulsan esta comunicación en ambas plataformas sociales.

RECOMENDACIONES

A pesar que el uso de las redes sociales es importante, no hay que olvidar que muchas Instituciones no gubernamentales están pasando por situaciones económicas un tanto difíciles, y están obligadas a reducir sus estructuras y proyectos, por lo que la comunicación en las redes sociales puede verse en un papel secundario, y esto llega a tener consecuencias desastrosas y condena a la invisibilidad de la institución.

El instituto deberá limitarse a repetir los contenidos que se publican en las redes sociales, pues si utilizan esta estrategia se fallará estrepitosamente, al igual que no seguir utilizando estas plataformas, el ICCPG deberá tener en cuenta que el desuso de estas redes no ayudara a la imagen institucional frente a otras organizaciones.

Dejar a cargo de las redes sociales a una persona que esté de paso en el instituto no es recomendable, así que la institución debe formar un equipo de trabajo que sepan gestionar de una forma colectiva y coordinada estas plataformas, pues tampoco es buena idea dejar a una sola persona llevar el peso de la comunicación, pues se torna excesiva y poco sostenible, por lo que la formación de equipos es lo más recomendable para la institución.

En una institución no gubernamental, es necesario contar con estrategias comunicacionales y no solo contar con ellas, sino actualizarlas con el fin de mantener una imagen positiva ante el grupo objetivo.

BIBLIOGRAFIA

BIBLIOGRAFIA

* Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales de Guatemala – ICCPG-; Memoria de Labores 2010, paginas 32.

* Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales de Guatemala –ICCPG-; Memoria de Labores 2011, paginas 36.

* Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales de Guatemala –ICCPG-; Memoria de Labores 2012, paginas 44.

* Melgar Contreras, Carlos Antonio; Estrategia de Comunicación Institucionalización del ICCPG, 2011, paginas 13.

* Hernández Sampieri, C. Roberto; *Metodología de la Investigación*, Quinta Edición; Panamericana Formas e Impresos S.A, 2003, paginas 656.

* tecnura.udistrital.edu.com/ojs/index.php/revista/article/viewFile/233/231; publicado en el 2002; consultado el 2 de Marzo del 2014; paginas 96.

* Estrategia de comunicación para el posicionamiento del Instituto Centroamericano de Estudios Sociales y Desarrollo (INCEDES) en los medios digitales. 2013 Sarah Elizabeth Chicohay Mejía

* E-grafía, <http://www.maytevs.com/convertir-nuestro-perfil-en-facebook-en-pagina-sin-perder-funcionalidades-i/>, consultada en mayo del 2014.

* E-grafía, <http://www.maytevs.com/convertir-nuestro-perfil-en-facebook-en-pagina-sin-perder-funcionalidades-ii/>, consultada en mayo del 2014.

* E-grafía, <http://facfedmar.wordpress.com/2013/09/02/facebook-como-migrar-perfiles-y-fusionar-paginas-duplicadas/>, consultada en mayo del 2014.

* E-grafía, <http://www.massocialmedia.com/2012/02/como-pasar-tu-perfil-personal-fanpage.html>, consultada en mayo del 2014.

* E-grafía, <http://marketingenredesociales.com/lo-que-debes-saber-de-las-redes-sociales-para-empresas.html/>, consultada en mayo del 2014.

* E-grafía, <http://www.cuentamelared.com/guia-de-marketing-para-empresas-en-facebook-primeros-pasos/>, consultada en julio del 2014.

ANEXOS

ENTREVISTA

Claudia López

Objetivo: conocer cómo trabaja el departamento de documentación y su relación con los otros departamentos, así como la función que desempeña y como el departamento ha desempeñado un papel importante de la ICCPG

¿Cuál es su función dentro de la Institución?

Soy la responsable del centro de documentación dar los libros cuando las personas vienen a consultar, antes veía asuntos de donaciones, pero completamente aquí en el centro de documentación.

¿Cuenta con alguna calendarización?

No, porque como yo no tengo actividades como en los proyectos, incluso solo hay cuando esta la feria del libro, y pues asisto a las reuniones de la convergencia de derechos humanos y coordinamos quienes irán para colaborar con el local que nos proveen allí.

¿Sus actividades son organizadas por bimestre, semestre o anual?

No, solo cuando surgen como le comente en el tema de la feria del libro.

¿Tiene una calendarización que sea compartida con las otras áreas?

No, la verdad yo si no sé qué realizan los otros departamentos.

¿Sabe de las actividades que hacen los demás departamentos, áreas o programas?

Hay mala comunicación, porque yo no estoy enterada de lo que ellos hacen y a veces siento que hay solo comunicación entre grupos y no entre todos, porque no coincidimos en cosas.

¿Qué opina sobre la página web de la institución?

Falta mucho, porque esta no funciona, el tema de los libros podría subirse a la página pero como no está habilitada pues no se puede y no hay nadie encargada de esto.

¿Cree que necesita una renovación de esta?

Si para que ayude al instituto a que se dé a conocer porque si ha decaído de un tiempo para acá, antes era bien reconocido el instituto, a nivel nacional e internacional y hubo un momento como en el limbo y pues ahora ya no sale tanto en los periódicos y pues si el instituto ha decaído.

¿Qué opina sobre utilizar las redes sociales para poder difundir la imagen de la institución?

Pues me parece importante, porque son paginas importantes y sería una buena forma de dar a conocer el instituto

¿Utiliza el correo institucional?

Si yo manejo el correo institucional, no a diario, es más esporádico, por ejemplo si algún compañero necesita el uso de este pues yo mando el correo a los contactos que el necesite en nombre de la institución y no he tenido problemas en este momento pero ahorita no.

¿Dentro de la empresa se realizan actividades, como convivios, celebración de cumpleaños o bien alguna otra?

Si los cumpleaños y convivio de fin de año

¿Asiste usted a este tipo de actividades?

Sí.

¿Está considerada en el próximo plan la creación de un departamento de comunicación?

La verdad no sé pero si sería bueno

ENTREVISTA

Perla Polanco

Objetivo: conocer sobre el papel que desempeña, en el departamento y como los textos del instituto tiene la circulación y si esta es afectiva. También conocer la relación de este departamento con el resto de departamentos.

¿Cuál es su función dentro de la Institución?

Pues tengo a mi cargo el departamento de la corrección de textos del instituto, veo ortografía, redacción, estilo

¿Cuenta con alguna calendarización?

Debería pero no, el problema es que dependo de cómo van a avanzado los volúmenes de mis compañeros, y pues si me dicen que un documento urge dejo el que estoy trabajando, y entrarle al documento requerido, este año estamos tratando de que se cumpla.

¿Sabe de las actividades que hacen los demás departamentos, áreas o programas?

Debería pero como que cada uno se atrinchera en sus actividades de su línea proyecto o departamento y pues si usted me pregunta que está haciendo capacitación no tengo ni idea entonces sería muy difícil centralizar toda esta información y que alguien la manejara porque cada uno va trabajando con su tiempo y sus actividades, cada quien se regula el trabajo y pues todo eso de la comunicación aquí es bastante complejo.}, o al menos desde mi percepción no se ha podido lograr una buena comunicación.

¿Qué opina sobre la página web de la institución?

Pues la verdad es la cruz que llevamos todos, todos sabemos que es un problema y pues poco se ha hecho por arreglarlo, es una inversión de tiempo, incluso me pidieron un esquema de cómo deberían redactarse las noticias, pero desconozco como se usa, y nunca tuve chance de entrar y estaba por líneas programática y pues yo no entraba en ninguno.

¿Cree que necesita una renovación de esta?

Si definitivamente.

¿Qué opina sobre utilizar las redes sociales para poder difundir la imagen de la institución?

De hecho ya se tiene un FB del instituto pero pues como les comento necesita una inversión de tiempo, que pues no hay.

¿Cree que es adecuada la creación de un departamento o un área de comunicación dentro de la institución para que se haga cargo de la difusión de actividades de la institución?

Sí, yo creo que hace falta, para mejorar muchos aspectos entro de la institución.

¿Utiliza el correo institucional?

No, la verdad es que no me parece nada amigable, cuando busco un correo es difícil ubicarlo, a veces los correos no llegan y si llegan no en el tiempo real, si no días posteriores, no guarda los correos, si tiene acuse de recibido que es una ventaja, se cae, o no manda los correos, da mil problemas, entonces uso mi cuenta de Gmail

Dentro de la empresa se realizan actividades, como convivios, celebración de cumpleaños ¿Asiste usted a este tipo de actividades?

Si, aunque algunas de estas actividades son por la tarde y pues yo por la tarde no estoy, pero regularmente si se puede sí.

¿Se tiene considerado un presupuesto para el departamento de comunicación?

No, tengo conocimiento de esto.

¿Está considerada en el próximo plan la creación de un departamento de comunicación?

Dentro de la playa que se está revisando actualmente no.

ENTREVISTA

Mario Avalos

Objetivo: conocer la perspectiva del director en cuanto a los temas recabados durante las anteriores entrevistas.

¿Cuenta con alguna calendarización?

Si.

¿Sus actividades son organizadas por bimestre, semestre o anual?

La institución se maneja en base a un POA

¿Tiene una calendarización que sea compartida con las otras áreas?

Si este es a través del POA que está en revisión aun.

¿Qué opina sobre la página web de la institución?

Por el momento estamos al momento de un proyecto que está por aprobarse, y pues ya habría un recurso puntual para ese tema. Habilitarlo ahora no es apropiado porque no se le agregara algo, ya que es algo que hace falta definitivamente, ya que se quiere dar a conocer lo que estamos haciendo con nuestros diferentes colaboradores.

¿Cree que necesita una renovación de esta?

Sí, pero por el momento no.

¿Qué opina sobre utilizar las redes sociales para poder difundir la imagen de la institución?

Pues es importante incluso yo, uso mi cuenta para difundir las actividades que estaremos realizando

¿Utiliza el correo institucional?

El correo ha tenido algunas fallas, pero debemos usar el personal, porque a veces tarda mucho en enviar y es una debilidad por el no uso de esta herramienta.

¿Dentro de la empresa se realizan actividades, como convivios, celebración de cumpleaños o bien alguna otra? ¿Asiste usted a este tipo de actividades?

Cuando estoy dentro del instituto, si claro que si

¿Se tiene considerado un presupuesto para el departamento de comunicación?

Definitivamente no está considerado, es algo más cercano al departamento de incidencia, está en juego un proyecto y pues este respaldaría el departamento, se ha intentado llevar a cabo este tema pero si dependería mucho

¿Está considerada en el próximo plan la creación de un departamento de comunicación?

No.

ENTREVISTA

Zoel Franco

Objetivo: Saber cual es su papel dentro de la institución, y confirmar algunos de los temas específicos sobre la comunicación institucional, tanto a nivel interno como externo, que se han ido preguntando en otras entrevistas.

¿Cuál es su función dentro de la Institución?

Bueno yo soy el coordinador del Programa Justicia Penal Juvenil y mis atribuciones son, de primero definir todas las líneas estratégicas del programa para la intervención con las diferentes agencias del sistema del Penal Juvenil con el que trabajamos y con organizaciones de sociedad.

¿Cuenta con alguna calendarización?

Sí, hay bastantes actividades para llevar a cabo.

¿Tiene una calendarización que sea compartida con las otras áreas?

Se da a conocer, por ejemplo, si tenemos investigación, entonces, se le traslada al Departamento de Investigación la calendarización de investigación, si es capacitación, se le traslada a Edwin o al Departamento de Capacitaciones

¿Sabe de las actividades que hacen los demás departamentos, áreas o programas?

A grandes rasgos generales, si se lo que están haciendo las otras líneas programáticas, pero fechas exactas no, por ejemplo, el Programa de Privados de Libertad y Derecho Humanos, está trabajando por el modelo de gestión penitencial, el de Luissa Leiva que es el de Eficacia y Transparencia, pues está promoviendo,

siempre, la gestión fiscal. Si sabemos que es lo que están haciendo, no sé si ellos sabrán lo que yo estoy haciendo

¿Sus actividades son organizadas por bimestre, semestre o anual?

La que está haciendo Esmeralda es la del todo el año.

¿Qué opina sobre la página web de la Institución?

Está un poco desactualizada.

¿Qué opina sobre utilizar las redes sociales para poder difundir la imagen de la Institución?

De hecho las redes tienen sus páginas en facebook, pero no han sido tan interactivas...De hecho el Facebook lo utilizamos, porque nos podemos comunicar, a veces están conectados, no es que estamos en facebook navegando, sino que necesito comunicarme con alguien y no responden por teléfono y no he visto que han respondido un correo y a veces aparece en el Face, entonces es como "mira llámame, o decilé a tal persona que me llame"; de hecho lo estábamos utilizando para tener sesiones de estudio, pero era un poco complicado ¿verdad?, con subir un documento, y entonces creemos que la página web puede solucionar a medida eso.

¿Cree que es adecuada la creación de un Departamento o un Área de Comunicación dentro de la Institución para que se haga cargo de la difusión de actividades de la Institución?

Sí, yo creo que sí, nos hace falta. Como les digo, hacemos muchas cosas y no se comunica, es cierto que somos una institución académica no activista, pero es importante dar a conocer lo que se está haciendo.

¿Utiliza el Correo Institucional?

Es más a lo interno que a lo externo, porque a veces es hay dificultad con abrirlo fuera del Instituto, de hecho yo hasta ahora estoy empezando a usarlo afuera, normalmente no teníamos que usar el correo personal, pero ese tema se presta... de

hecho, siempre que mando un correo lo mando con copia a los correos institucionales, lo mando tanto al personal, por si no lo pueden abrir, porque están en los departamentos los compañeros, incluso a Esmeralda se lo envió a su correo personal e institucional

ENTREVISTA

Luisa Leiva

Objetivo: Saber cuál es su papel dentro de la institución, y confirmar algunos de los temas específicos sobre la Comunicación institucional, tanto a nivel interno como externo, que se han ido preguntando en otras entrevistas.

¿Cuál es su función dentro de la Institución?

La línea de Eficacia y Transparencia, que actualmente bajo la nueva PAE, es nombrada como Gestión Penal Eficaz, o por lo menos esa es la propuesta; de hecho lo que mira es, digamos, el funcionamiento del Sistema de Justicia Penal, lo evalúa hasta cierto punto y genera propuestas respecto a cómo poder gestionarlo dentro del propio sistema de los casos que entran y para que el sistema funcione mejor, ¿cómo se hace eso? A través del impulso de modelos de gestión, tanto en el Judicial como en el Ministerio Público, de gestión del expediente propiamente, eso por un lado, por otro, también está muy enfocado al tema de delitos sexuales

¿Cuenta con alguna calendarización?

Si, mensualmente

¿Tiene una calendarización que sea compartida con las otras áreas?

Hasta el momento si hemos trabajado todos juntos, coordinando situaciones; la lógica ahorita es que, construimos ese plan mensual entre nosotros, hacemos el listado de actividades, quien es el responsable de cada que, etc. Y bueno un mes después miramos como hemos avanzado y cuál es el proceso.

En teoría deberíamos de compartirlo en el PME, el problema es que si tenemos bastante tiempo de no hacer un PME a nivel institucional, esa sería la forma en que todos entenderíamos que está pasando, y simplemente lo que hacemos es que, si yo tengo un tema que podría estar relacionado con otra línea o que necesita el apoyo de otra dirección, yo me aboco directamente con ellos.

¿Sabe de las actividades que hacen los demás departamentos, áreas o programas?

A veces no sabemos en que anda el compañero o la compañera, entonces eso no nos ayuda para tener más coacción institucional.

¿Sus actividades son organizadas por bimestre, semestre o anual?

Mensual

¿Qué opina sobre la página web de la Institución?

Esta allí, informáticamente no sé qué paso... Hasta hace poco como que la volvieron a levantar, pero no tiene toda la información que tenía antes.

¿Qué opina sobre utilizar las redes sociales para poder difundir la imagen de la Institución?

Muchas veces a través del Facebook, e incluso de los Facebook de nosotros, es que posicionamos invitaciones.

Al final ha funcionado el Facebook, y son los Facebooks personales los que han servido como un mecanismo de comunicación para afuera. Pero creo, que es bueno, pero no lo ideal...debería ser el facebook del Instituto que este manejado por una persona

¿Cree que es adecuada la creación de un Departamento o un Área de Comunicación dentro de la Institución para que se haga cargo de la difusión de actividades de la Institución?

La creación de un Departamento es demasiado ambicioso, de hecho anteriormente estaba un departamento de Relacionamento, sino estoy mal era el nombre, que tenía funciones externas e internas.

Me parece que si es necesario, esencialmente a nivel externo, más que al nivel interno, el nivel interno es importante,...porque el externo es nuestra principal debilidad, por ejemplo, el manejo de medios, el manejo de coyuntura atreves de, no sé, comunicados, ese tipo de estrategias...y por lo cual, si sería necesario alguien que se encargue de ese tema a nivel externo.

¿Utiliza el Correo Institucional?

Hay dos temas, el primero, con el tema de los correos electrónicos, es que a veces falla el correo institucional... y luego yo, personalmente, cuando tengo temas puntuales que puedo coordinar vía telefónica, las coordino personalmente y no tengo ningún problema, no somos muchos y es mucho más fácil, y no he tenido ningún problema con el correo... quizá he tenido problemas con la gente del exterior, con los enlaces.

¿Dentro de la empresa se realizan actividades, como convivios, celebración de cumpleaños o bien alguna otra actividad?

Si, la verdad todos nos llevamos muy bien... no es de todos los viernes pero si salimos juntos.

TABLA COMPARATIVA

ENTREVISTADOS	Calendarización de cada línea	Uso de la Pagina Web de la Institución	Creación de un departamento de comunicación	Uso de correo Institucional
Claudia López	No, posee	Es importante	Sí, es importante	No es mi primera opción
Perla Polanco	Debería, pero no posee	Es importante	Sí, es importante	No me parece amigable
Mario Avalos	Trabaja con una anual	Es importante, pero por ahora no puede ser habilitada	Sí es adecuado per no netamente como un Dpto. de Comunicación	Sí, lo uso pero también hago uso de mi cuenta personal
Zoel Franco	Trabaja con una anual	Es importante	Estoy de acuerdo	Sí, hago uso pero no con frecuencia
Luisa Leiva	Trabaja con una anual	Es importante	Un proyecto	Sí lo uso, pero algunas veces hay problemas técnicos.

Modelo de Encuesta

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

Encuesta para el Diagnostico de EPS (Ejercicio Profesional Supervisado)
Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales de Guatemala
Licenciatura en Ciencias de la Comunicación

ENCUESTA

A continuación se presenta una serie de preguntas cerradas donde su respuesta deberá ser marcada con una X o V, según sea su elección. Gracias por su valiosa colaboración.

Edad: _____ Femenino___ Masculino___

1- ¿Posee algún tipo de calendarización de sus actividades en su Departamento, Sección, Área o Programa?

SI___ NO___ NO SE___

2- ¿Coordina actividades de calendarización con otras áreas de la Institución?

SI___ NO___ NO SE___

3- ¿Tiene conocimiento de las actividades de otros departamentos, áreas, secciones o programas?

SI___ NO___

4- ¿Convive con todos sus compañeros de trabajo fuera del horario de labores?

SI___ NO___ ALGUNAS VECES___ CASI NUNCA___

5- ¿Cree que las redes sociales son una buena herramienta alternativa para dar a conocer los proyectos y programas del instituto?

SI__ NO__ TALVEZ__

6- ¿Cree importante el refuerzo de la comunicación externa, haciendo uso de las redes sociales, pagina web, y ocupar los medios de comunicación, para posicionar la imagen de la Institución?

SI__ NO__ TALVEZ__

7- ¿Cree que es necesaria la creación de un área de comunicación en la Institución?

SI__ NO__ TALVEZ__

8- ¿Cuál cree que sería un problema para la creación del área de comunicación?

RECURSO FISICO__ RECURSO MONETARIO__

RECURSOS MATERIALES__ RECURSOS HUMANOS__

9- ¿Hace uso del correo institucional?

SI__ NO__ A VECES__ NO ME GUSTA__

10- ¿Qué comunicación cree que es más importante para la Institución?

INTERNA__ EXTERNA__ NINGUNA__

11- ¿Cree que es importante crear una campaña de sensibilización interna, para que se fomente más la empatía y educación a la hora de convivir dentro de la institución?

SI__ NO__ NO ME INTERESA__

Vaciado de Encuesta

1- ¿Posee algún tipo de calendarización de sus actividades en su Departamento, Sección, Área o Programa?

	Femenino	Masculino	TOTAL
Si	7	7	14
No	2	0	2
No se	0	0	0

2- ¿Coordina actividades de calendarización con otras áreas de la Institución?

	Femenino	Masculino	TOTAL
Si	5	5	10
No	4	2	6
No se	0	0	0

3- ¿Tiene conocimiento de las actividades de otros departamentos, áreas, secciones o programas?

	Femenino	Masculino	TOTAL
Si	5	5	10
No	4	2	6

4- ¿Convive con todos sus compañeros de trabajo fuera del horario de labores?

	Femenino	Masculino	TOTAL
Si	2	1	3
No	3	0	3
Algunas veces	4	6	10
Nunca	0	0	0

5- ¿Cree que las redes sociales son una buena herramienta alternativa para dar a conocer los proyectos y programas del instituto?

	Femenino	Masculino	TOTAL
Si	7	7	17
No	0	0	0
Tal vez	2	0	2

6- ¿Cree importante el refuerzo de la comunicación externa, haciendo uso de redes sociales, web y medios para posicionar la institución?

	Femenino	Masculino	TOTAL
Si	9	7	16
No	0	0	0
Tal vez	0	0	0

7- ¿Cree que es necesaria la creación de un área de comunicación en la Institución?

	Femenino	Masculino	TOTAL
Si	9	5	14
No	0	0	0
Tal vez	0	2	2

8- ¿Cuál cree que sería un problema para la creación del área de comunicación?

	Femenino	Masculino	TOTAL
Recurso Físico	0	1	1
Recurso Monetario	9	5	14
Recurso Material	0	0	0
Recurso Humano	0	1	1

9- ¿Hace uso del correo institucional?

	Femenino	Masculino	TOTAL
Si	7	4	11
No	1	2	3
A veces	1	1	2
No me gusta	0	0	0

10- ¿Qué comunicación cree que es más importante para la Institución?

	Femenino	Masculino	TOTAL
Interna	6	6	12
Externa	0	0	0
Ninguna	0	0	0
Ambas	3	1	4

11- ¿Cree que es importante crear una campaña de sensibilización interna, para que se fomente más la empatía y educación a la hora de convivir dentro de la institución?

	Femenino	Masculino	TOTAL
Si	7	6	13
No	2	1	3
No me interesa	0	0	0