

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

**“Uso del Smart TV en la sala de espera en la Coordinación Nacional De Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y sus Familiares del IDPP.”**

**JOSÉ ROBERTO ISMALEJ GUZMÁN.**

**Licenciado En Ciencias De La Comunicación**

**Guatemala, Noviembre de 2015**

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

**“Uso del Smart TV en la sala de espera en la Coordinación Nacional De Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y sus Familiares del IDPP.”**

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado -EPS- Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

**José Roberto Ismalej Guzmán**

Previo a optar el título de:

**LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**Guatemala, Noviembre de 2015**

## **Consejo Directivo**

### **Director**

Lic. Julio Moreno Sebastián

### **Secretaría Administrativa**

M.A. Claudia Molina

### **Representantes Docentes**

M.A. Amanda Ballina Talento

Lic. Víctor Carillas Brán

### **Representante de Egresados**

Lic. Michael González Bártres

### **Representantes Estudiantiles**

Pub. Joseph Mena

Pub. Carlos León

### **Coordinador de EPS**

Lic. Luis Pedroza Gaytán

### **Supervisora de EPS**

Licda. Floralba Pérez Folgar



**INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL**  
GUATEMALA, C. A



Guatemala, 25 de Octubre de 2015

**Lic. Luis Pedroza**  
Coordinador  
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estimado Licenciado Pedroza:

Reciba un cordial saludo de la Licda. Amalia Mazariegos, esperando que sus actividades se desarrollen con éxito.

Por medio de la presente, hacemos constar que **Jose Roberto Ismalej Guzman**, quién se identifica con **DPI 2549 95322 0101** y número de carné **1999-10463** de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad de San Carlos de Guatemala; como requisito y, previo a obtener el título de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación; realizo el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en esta entidad específicamente, en La Coordinación Nacional De Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y a sus Familiares del Instituto De La Defensa Publica Penal, cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica que comprendió del **04 de Mayo al 18 de Julio** del año en curso.

Realizando durante el tiempo estipulado actividades en base al proyecto **“Uso del Smart TV en la sala de espera en la Coordinación Nacional De Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y sus Familiares del IDPP”**, todo con el material comunicacional respectivo debidamente entregado y recibido por La Coordinación Nacional De Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y a sus Familiares. Por lo cual manifestamos entera satisfacción respecto al trabajo del epesista.

En tal virtud, extendemos la presente CONSTANCIA DE FINALIZACIÓN DE PROYECTO DE EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA.

Atentamente,

**Licda. Amalia Mazariegos.**

Coordinadora Nacional De Asistencia Legal Gratuita  
a la Víctima y a sus familiares  
**INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL.**



Licda. Amalia Magdalena Mazariegos Vásquez  
Coordinadora Nacional de Asistencia Legal Gratuita a la Víctima  
y sus Familiares  
**INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL**





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

Guatemala, 23 de octubre de 2015

Estudiante  
José Roberto Ismalej Guzmán  
Carné: 9910463  
Escuela de Ciencias de la Comunicación, USAC

De mi consideración:

Por este medio informo a usted, que he revisado el Informe Final del Proyecto de EPS de Licenciatura con título: "USO DEL SMART TV EN LA SALA DE ESPERA EN LA COORDINACIÓN NACIONAL DE ASISTENCIA LEGAL GRATUITA A LA VICTIMA Y SUS FAMILIARES DEL IDPP".

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. Floraalba Pérez Folgar  
Supervisora de EPS Licenciatura



  
Vo.Bo. Lic. Luis Pedroza  
Coordinador de EPS de Licenciatura  
Sección "A"



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

Edificio M2,  
Ciudad Universitaria, zona 12.  
Teléfono: (502) 2418-8920  
Telefax: (502) 2418-8910  
[www.comunicacionusac.org](http://www.comunicacionusac.org)

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

## DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTOS

A Dios: Por haberme guardado en los años de estudio y a lo largo de toda mi vida.

A mis Padres: Francisco Ismalej e Imelda Carolina Guzmán, por apoyarme en todo momento, y aun que ya no estén aquí siempre fueron un gran ejemplo para mí.

A mis Hermanos: José Francisco y Paulo José, por siempre estar a mi lado y permitir que siempre seamos un equipo.

A mis Esposa  
e hija: Por ser la razón de toda la alegría en mi vida.

A mi Familia: Por apoyarme cuando más lo he necesitado.

A mis Amigo: Por brindarme su amistad y siempre compartir conmigo los momentos de alegría y tristeza.

## ÍNDICE

RESUMEN .....	1
INTRODUCCIÓN .....	3
JUSTIFICACIÓN .....	4
<b>CAPITULO I .....</b>	<b>5</b>
<b>DIAGNOSTICO DE COMUNICACIÓN .....</b>	<b>5</b>
1.1) SOBRE LA INSTITUCIÓN: .....	5
1.1.1) Nombre:.....	5
1.1.2) Ubicación geográfica:.....	5
1.1.3) Antecedentes o historia:.....	5
1.1.4) Misión .....	6
1.1.5) Visión:.....	7
1.1.6) Objetivos institucionales:.....	7
1.1.7) Publico objetivo: .....	8
1.1.8) Organigrama: .....	9
1.2) OBJETIVOS DEL DIAGNOSTICO:.....	10
1.2.1) Objetivo General: .....	10
1.2.2) Objetivos Específicos: .....	10
1.3) DEFINIR MÉTODO Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN: .....	11
1.4) TÉCNICAS O INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN: .....	11
1.5) CRONOGRAMA DEL DIAGNOSTICO: .....	12
1.6) RECOPIACIÓN DE DATOS:.....	13
PREGUNTA 1: .....	13
PREGUNTA 2: .....	14
PREGUNTA 3: .....	15
PREGUNTA 4: .....	16
PREGUNTA 5: .....	17
PREGUNTA 6: .....	18
PREGUNTA 7: .....	19

1.7) FODA: .....	20
Fortalezas.....	20
Oportunidades.....	20
Debilidades.....	20
Amenazas .....	20
1.8) PROYECTO A DESARROLLAR:.....	20
<b>CAPITULO II</b> .....	21
<b>PLAN DE COMUNICACIÓN</b> .....	21
2.1) ANTECEDENTES DEL AREA O DEPARTAMENTO. ....	21
2.2) OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN. ....	21
2.2.1) OBJETIVO GENERAL. ....	21
2.2.2) OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	22
2.3) PÚBLICO OBJETIVO.....	22
2.3.1) PÚBLICO INTERNO .....	22
2.3.2 ) PÚBLICO EXTERNO .....	22
2.4) EL MENSAJE.....	23
2.5) ESTRATEGIAS.....	23
2.6) ACCIONES DE COMUNICACIÓN.....	23
2.7) CRONOGRAMA O CALENDARIO. ....	27
2.8) PRESUPUESTO.....	27
2.9) EVALUACIÓN.....	28

<b>CAPITULO III</b> .....	29
<b>INFORME DE EJECUCIÓN</b> .....	29
3.1) PROYECTO DESARROLLADO .....	29
3.1.2  Financiamiento:.....	29
3.1.3  Presupuesto: .....	29
3.1.4    Beneficiarios:.....	30
3.1.5  Recursos Humanos:.....	30
3.1.6  Área geográfica de Acción: .....	31
3.2) ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS: .....	32
3.2.1  ESTRATEGIAS DESARROLLADAS: .....	32
3.2.2  ACCIONES DESARROLLADAS: .....	32
3.3) CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES:.....	44
CONCLUSIONES .....	45
RECOMENDACIONES.....	46
BIBLIOGRAFÍA .....	48
ANEXOS: .....	49

## RESUMEN

**Nombre de la Institución:** Coordinación Nacional De Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y a sus Familiares del Instituto De La Defensa Publica Penal.

**Nombre del Proyecto:** Uso del Smart TV en la sala de espera en la Coordinación Nacional De Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y sus Familiares del IDPP.

### **Objetivos del Proyecto:**

- **General:** Fortalecer la imagen institucional / corporativa de la Coordinación Nacional de Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y sus Familiares del Instituto De La Defensa Publica Penal, por medio de una plataforma de comunicación interna y externa. Utilizando herramientas tecnológicas que fortalezcan la empatía con los usuarios que utilizan los servicios que la coordinación ofrece.
- **Específicos:**
- Apoyar a la Coordinación Nacional de Asistencia Legal Gratuita a al Víctima y sus Familiares del Instituto De La Defensa Publica Penal para mantener el interés del usuario en las visitas que realice por medio de herramientas tecnológicas que logren un flujo constante de comunicación y la empatía con el usuario.
- Apoyar con la actualización de contenidos por medio de entrenamientos que darán como resultado una mejor adaptación al uso de la pantalla, y mayor calidad de la información que en esta se proyectara.

**Sinopsis:**

Como resultado del trabajo de investigación se contribuyo a la implementación de tecnología audio visual para lograr un proceso de comunicación interactiva, dinámica y de interés para los usuarios que visitan la institución, esto se logro con la implementación de un Smart TV en la sala de espera. Buscando que la coordinación pueda proyectar Videos que mantenga informado a los usuarios que llegan a la coordinación buscando ayudan en temas de violencia intrafamiliar.

## INTRODUCCIÓN

Tomando en cuenta la importancia que representa el proceso de comunicación externa en una institución de servicio y la forma que lo perciben cada uno de los usuarios que la visitan buscando asesoría y ayuda, se considero hacer un diagnostico de cómo se llevaba a cabo el proceso de la visita de los usuarios a la Coordinación nacional de Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y sus Familiares del IDPP, que reflejara si el proceso era el correcto o podía ser mejorado.

Se busco como objetivo primario mejorar la experiencia del usuario durante su estancia en la sala de espera de la coordinación, previo a ser atendido por los abogados, Psicólogos o trabajadoras sociales. Entregándoles información de interés relacionada a la los servicios que presta la institución.

Como resultado del trabajo de investigación se contribuyo a la implementación de tecnología audio visual para lograr un proceso de comunicación interactiva, dinámica y de interés para los usuarios que visitan la institución, esto se logro con la implementación de un Smart TV en la sala de espera. Buscando que la coordinación pueda proyectar Videos que mantenga informado a los usuarios que llegan a la coordinación buscando ayuda en temas de violencia intrafamiliar.

## **JUSTIFICACIÓN**

Tomado en cuenta la importancia que tienen los servicios que presta la Coordinación Nacional de Asistencia Legal Gratuita a la Víctima Y sus Familiares del IDPP a las personas víctimas de violencia; se considera conveniente que los usuarios reciban información concreta durante el tiempo en el que esperan su turno para pasar a recibir asesoría.

Es importante que durante ese lapso de tiempo se dé un proceso de información interactiva, para que el usuario sepa qué hacer si es víctima de violencia.

El presente trabajo de investigación pretende contribuir a cambiar la forma como se informa a los usuarios durante el tiempo que esperan a ser atendidos; por medio de la implementación del uso del SmartTV y la proyección de videos informativos a través del mismo.

# CAPITULO I

## DIAGNOSTICO DE COMUNICACIÓN

DIAGNOSTICO DE LA COMUNICACIÓN EN LA VISITA DE USUARIOS A LA COORDINACIÓN NACIONAL DE ASISTENCIA LEGAL GRATUITA A AL VICTIMA Y SUS FAMILIARES DEL INSTITUTO DE LA DEFENSA PUBLICA PENAL

### 1.1) **SOBRE LA INSTITUCIÓN:**

#### 1.1.1) Nombre:

Instituto De La Defensa Publica Penal, Coordinación Nacional de Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y sus Familiares

#### 1.1.2) Ubicación geográfica:

- Coordinación Nacional De Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y a sus Familiares:  
11 calle 8-49 zona 1, Guatemala. Teléfono del servicio: 1571

#### 1.1.3) Antecedentes o historia:

#### ¿Qué es el Instituto de la Defensa Pública Penal?

El estado de Guatemala por medio del Instituto de la Defensa Publica Penal presta el servicio de defensa legal gratuita en el ramo penal, asistiendo a sindicatos de la comisión de un delito y a las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar y sus familiares; de conformidad a lo establecido en la Constitución Política de la República de Guatemala, Tratados y Convenios Internacionales en materia de derechos humanos ratificados por el estado de Guatemala, Ley del Servicio Público de Defensa Penal, y Ley Contra el Femicidio y Otras Formas de Violencia Contra La Mujer.

Es una institución autónoma con independencia técnica y funcional, creada como organismo administrador del servicio público de Defensa Penal, para asistir gratuitamente a personas de escasos recursos económicos, así como, la gestión, administración y control de los abogados en ejercicio profesional privado, cuando realicen funciones de Defensa Pública.

## **Mandato Constitucional**

**Constitución Política de la República de Guatemala. Artículo 12. Derecho de Defensa:** La defensa de la persona y sus derechos son inviolables. Nadie podrá ser condenado, ni privado de sus derechos sin haber sido citado, oído y vencido en proceso legal ante juez o tribunal competente y preestablecido.

## **Prestación del Servicio**

Para atender la demanda de defensa técnica jurídica requerida por las personas que han sido sindicadas de cometer un hecho delictivo, el Instituto cuenta con los siguientes profesionales Defensores Públicos:

Defensores Públicos de Planta.

Defensores Públicos de Oficio

Defensores Públicos en Formación.

### **1.1.4) Misión**

Somos una entidad pública autónoma y gratuita que ejerce una función técnica de carácter social, con el propósito de garantizar el derecho de defensa asegurando la plena aplicación de las garantías del debido proceso, a través de una intervención oportuna en todas sus etapas.

El Instituto de la Defensa Pública Penal, desarrolla sus atribuciones con fundamento en el derecho de defensa que garantiza la Constitución Política de la República de Guatemala, los tratados y convenios Internacionales ratificados por Guatemala en materia de Derechos Humanos, la Ley Contra el Femicidio y Otras Formas de Violencia Contra la Mujer, así como en su Ley de creación, reglamentos, en cumplimiento de los Acuerdos de Paz.

#### **1.1.5) Visión:**

Ser una entidad de alta calidad técnico-legal con presencia, protagonismo y liderazgo en el sistema de justicia y en el medio social, con una estructura organizacional funcional eficaz y eficiente que permita tener la capacidad de atender a todas aquellas personas que requieran del servicio de asistencia jurídica, priorizando a las de escasos recursos.

Asimismo, desea contar para ello con Defensores (as) Públicos (as) de alto nivel profesional, convertidos en agentes de cambio y transformación hacia una justicia integral, que respete la plena vigencia de los principios constitucionales y procesales del derecho de defensa.

#### **1.1.6) Objetivos institucionales:**

##### **Mandato Institucional**

Brindar el servicio público de defensa de derechos garantizados por la Constitución Política de la República de Guatemala, en forma oportuna, permanente, especializada y gratuita, cumpliendo con los deberes de información, representación y asistencia técnica al usuario, constituyéndose en agente de cambio y garante del debido proceso en el ámbito de la justicia.

##### **Funciones Generales del Instituto**

Ejercer la defensa técnica conforme los derechos y garantías del debido proceso. Velar por el cumplimiento del debido proceso y las garantías procesales.

### **1.1.7) Publico objetivo:**

La atención está orientada a personas de escasos recursos económicos, sin embargo, la Ley contempla que en aquellos casos de excepción, en los cuales se compruebe mediante una investigación socio-económica, que la persona, si cuenta con recursos económicos, esta deberá reembolsar al Instituto, los honorarios y costas procesales ocasionados.

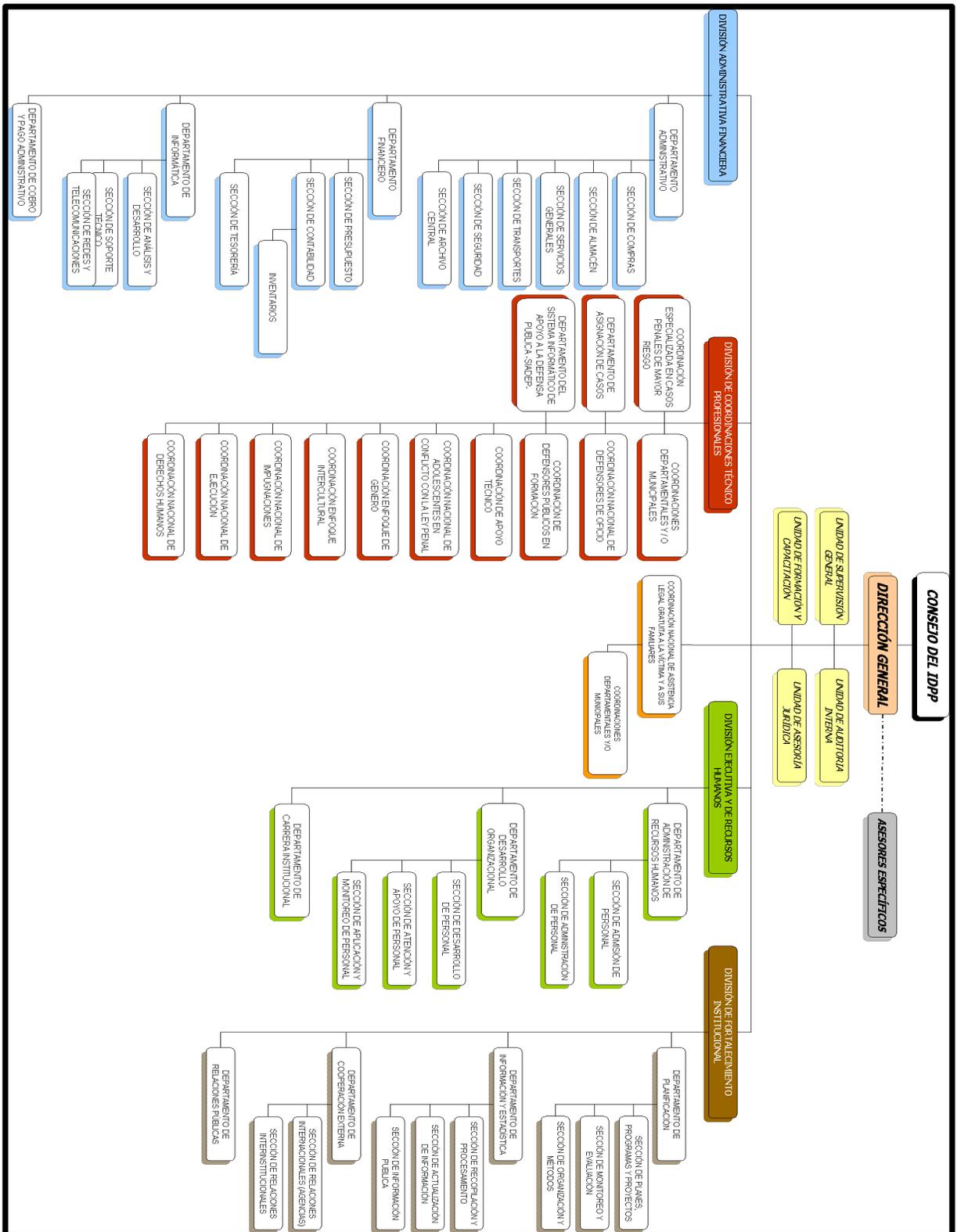
El perfil de la población atendida es el siguiente:

- Personas adultas sujetas a procesos penales.
- Niñez y Adolescentes en Conflicto con la Ley Penal.
- Población Indígena (Defensorías Étnicas ).
- Atención de casos con enfoque de género.
- Asistencia jurídica gratuita a víctimas de violencia y en temas de familia.

### **Cobertura del servicio**

Para la prestación de sus servicios, el Instituto cuenta con 36 sedes a nivel nacional, 22 departamentales y 14 municipales, además de 15 Defensorías Indígenas.

### 1.1.8) Organigrama:



Organigrama del Instituto de la Defensa Pública Penal. Fuente: IDPP

## **1.2) OBJETIVOS DEL DIAGNOSTICO:**

### 1.2.1) Objetivo General:

Elaborar un diagnostico de comunicación en la COORDINACIÓN NACIONAL DE ASISTENCIA LEGAL GRATUITA A AL VICTIMA Y SUS FAMILIARES DEL INSTITUTO DE LA DEFENSA PUBLICA PENAL, para fortalecer el proceso de comunicación hacia los usuarios que visiten la coordinación.

### 1.2.2) Objetivos Específicos:

- Determinar si existen deficiencias en el proceso de comunicación a nivel interno y externo en el proceso de atención de usuario para en la Coordinación Nacional de Asistencia Legal Gratuita a al Victima y sus Familiares del Instituto De La Defensa Publica Penal.
- Establecer opciones para generar mejoras en el proceso comunicacional en la Coordinación Nacional de Asistencia Legal Gratuita a al Victima y sus Familiares del Instituto De La Defensa Publica Penal.

Desarrollar un protocolo de abordaje al usuario para convertir la sala de espera en el centro de socialización de información de utilidad para el mismo.

### **1.3) DEFINIR MÉTODO Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN:**

1.3.1) Metodología: se realizó una investigación de campo, por medio del cual se analizó la información existente relacionada con el tema que se presenta. Complementado los resultados con una encuesta realizada a las personas que trabajan en la Coordinación Nacional de Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y sus Familiares del Instituto De La Defensa Pública Penal.

### **1.4) TÉCNICAS O INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN:**

Los instrumentos utilizados fueron encuesta, documentos de internet, observación y conocimiento del proceso.

Se redactó una encuesta con 7 preguntas para evaluar si en el proceso de comunicación externa.

El objetivo de la encuesta es llegar a conocer si el empleado de la Coordinación Nacional De Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y a sus Familiares

## 1.5) CRONOGRAMA DEL DIAGNOSTICO:

ACTIVIDAD	FECHA DE EJECUCIÓN
Diseño de encuestas	9 de Febrero
Aplicación de encuestas	17 de Febrero
Interpretación de resultados	23 de Febrero
Comparación en puntos de encuentro y disensos	25 de Febrero
Diseño de cuadros y tablas	26 de Febrero

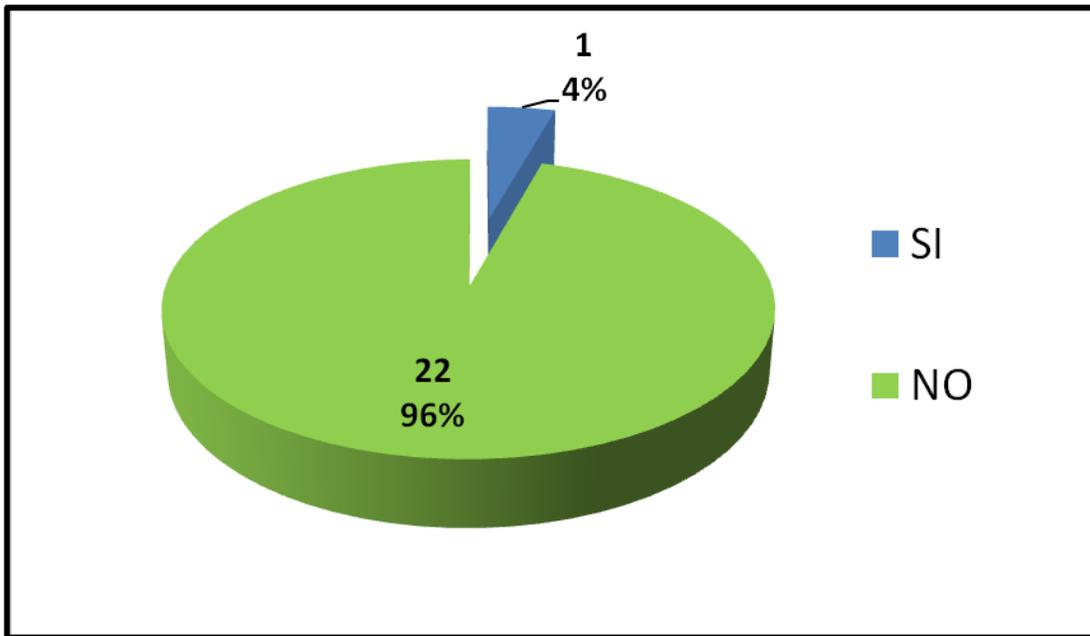
Cronograma de actividades del Diagnostico **Fuente:** José Roberto Ismalej Guzmán

## 1.6) RECOPIACIÓN DE DATOS:

### ANÁLISIS SEGÚN EL NÚMERO DE PREGUNTA:

**PREGUNTA 1:** ¿Considera que los usuarios reciben suficiente información por medios y canales adecuados en sus visitas a la coordinación?

SI	NO
3	22

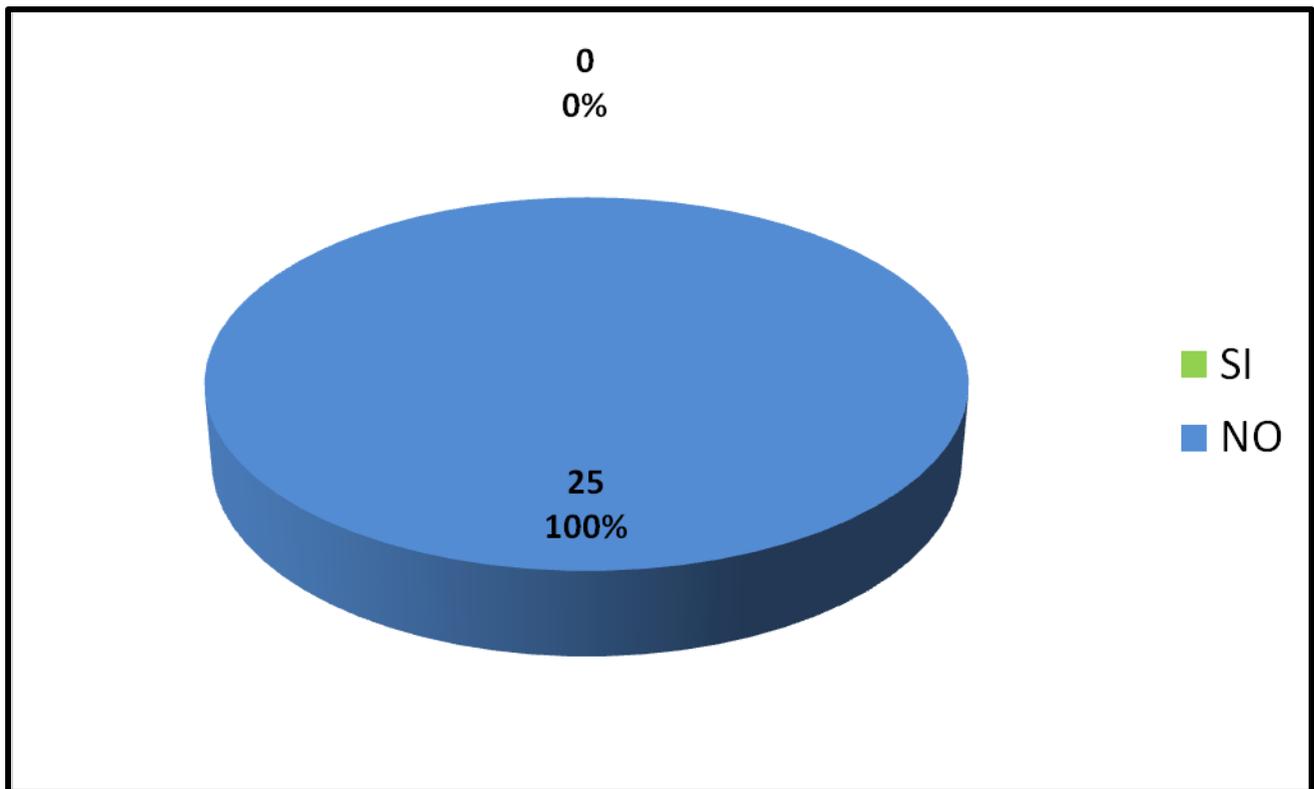


**Fuente:** José Roberto Ismalej Guzmán / Resultados de encuesta realizada el 17/2/2015

Análisis: Se puede observar que en la mayoría de los encuestados consideran que se podría mejorar en la labor de información al usuario, dado que el 96% respondió que no se utilizan suficientes medios y canales para ello, y solo un 4% respondió que sí.

**PREGUNTA 2: ¿Son suficientes las herramientas y los canales que utiliza para informar?**

SI	NO
0	25

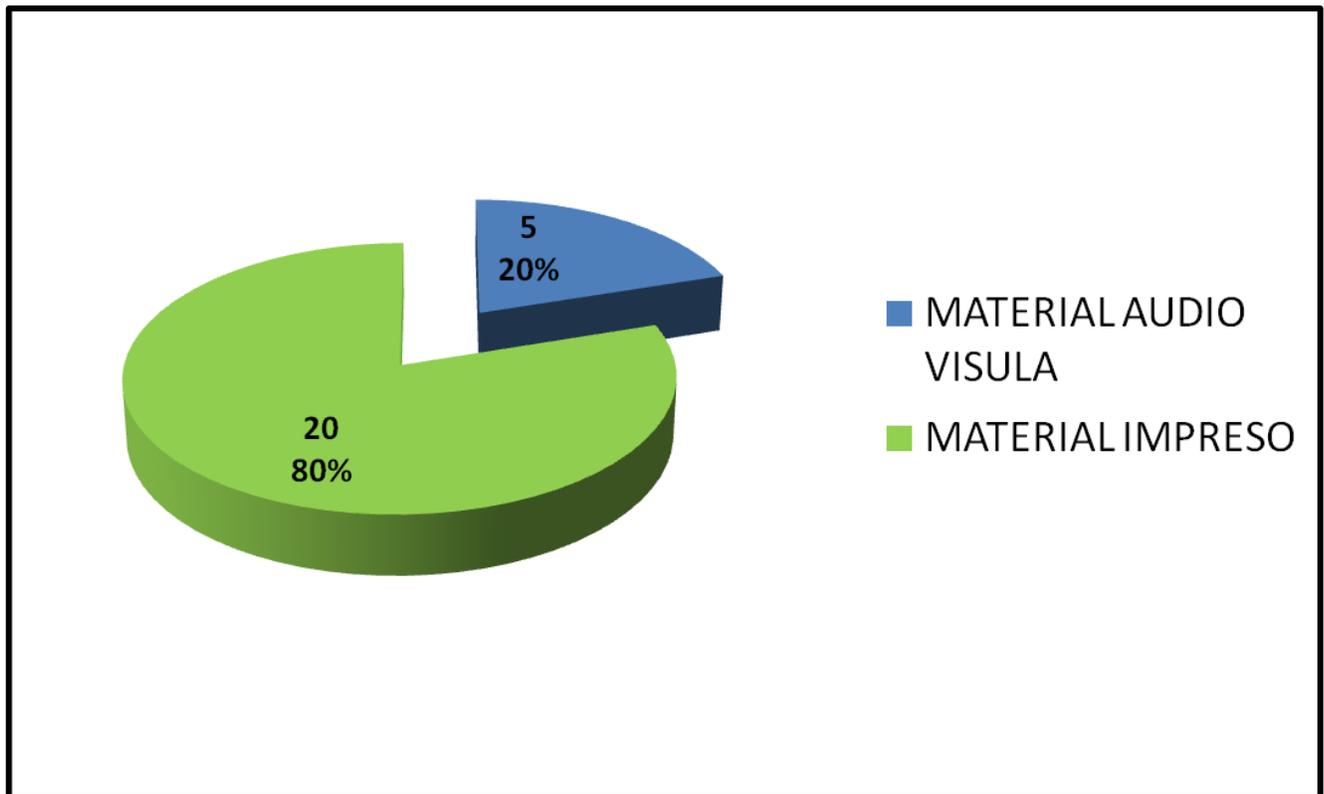


**Fuente: José Roberto Ismalej Guzmán / Resultados de encuesta realizada el 17/2/2015**

Análisis: Se puede observar que todos los encuestados consideran que no son suficientes las herramientas en la labor de información al usuario, dado que el 100% respondió que no le son suficientes las herramientas que hasta el momento utiliza.

**PREGUNTA 3: ¿Qué tipo de material considera que es más efectivo para informar a los usuarios en su visita a la coordinación?**

MATERIAL AUDIO VISUAL	MATERIAL IMPRESO
5	20

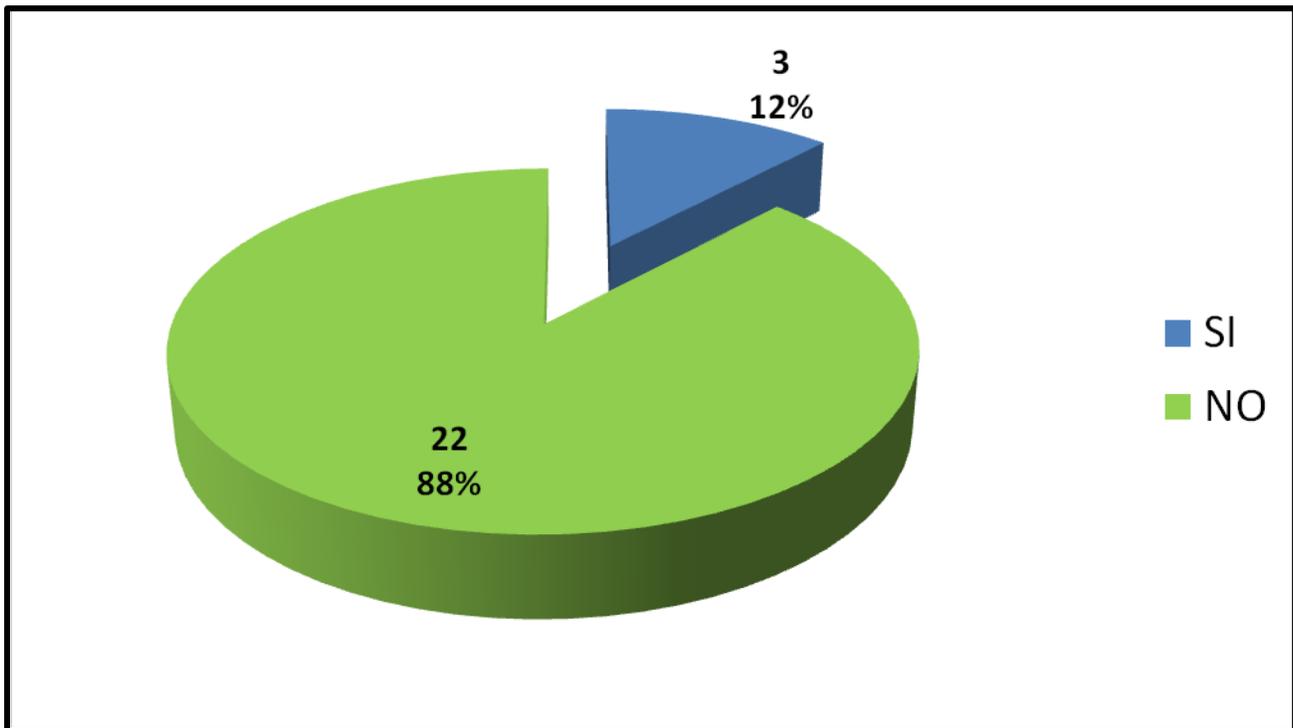


**Fuente: José Roberto Ismalej Guzmán / Resultados de encuesta realizada el 17/2/2015**

Análisis: Se puede observar que casi ningún encuestado conoce o está familiarizado con la utilización de material audio visual, dado que 20 de los encuestados respondieron que consideran que el material impreso es más efectivo para informar al usuario, ocupando el 80%, y tan solo 5 de ellos consideran que es más efectivo el material audio visual, ocupando un 20%.

**PREGUNTA 4: ¿Utiliza algún tipo de material audiovisual o impreso para informar a los usuarios durante el proceso de atención?**

SI	NO
3	22

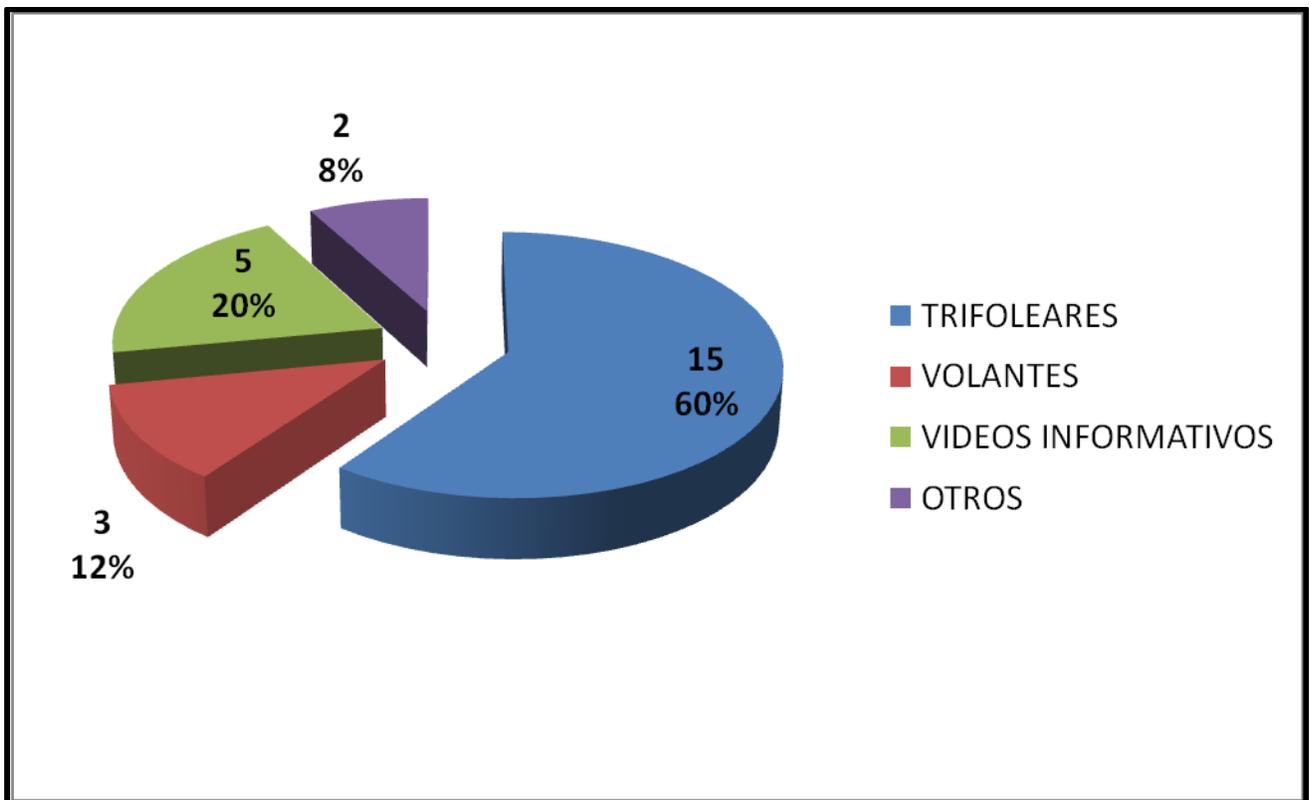


**Fuente: José Roberto Ismalej Guzmán / Resultados de encuesta realizada el 17/2/2015**

Análisis: Se puede observar que la mayoría de los encuestados no utiliza algún tipo de material para informar a los usuarios durante el proceso de atención, dado que solo el 12% lo utilizan. El 88% restante no utiliza audio visual o impreso.

**PREGUNTA 5: ¿Qué tipo de material audiovisual o impreso le gustaría utilizar para realizar la labor de información al usuario?**

TRIFOLEARES	VOLANTES	VIDEOS INFORMATIVOS	OTROS
15	3	5	2

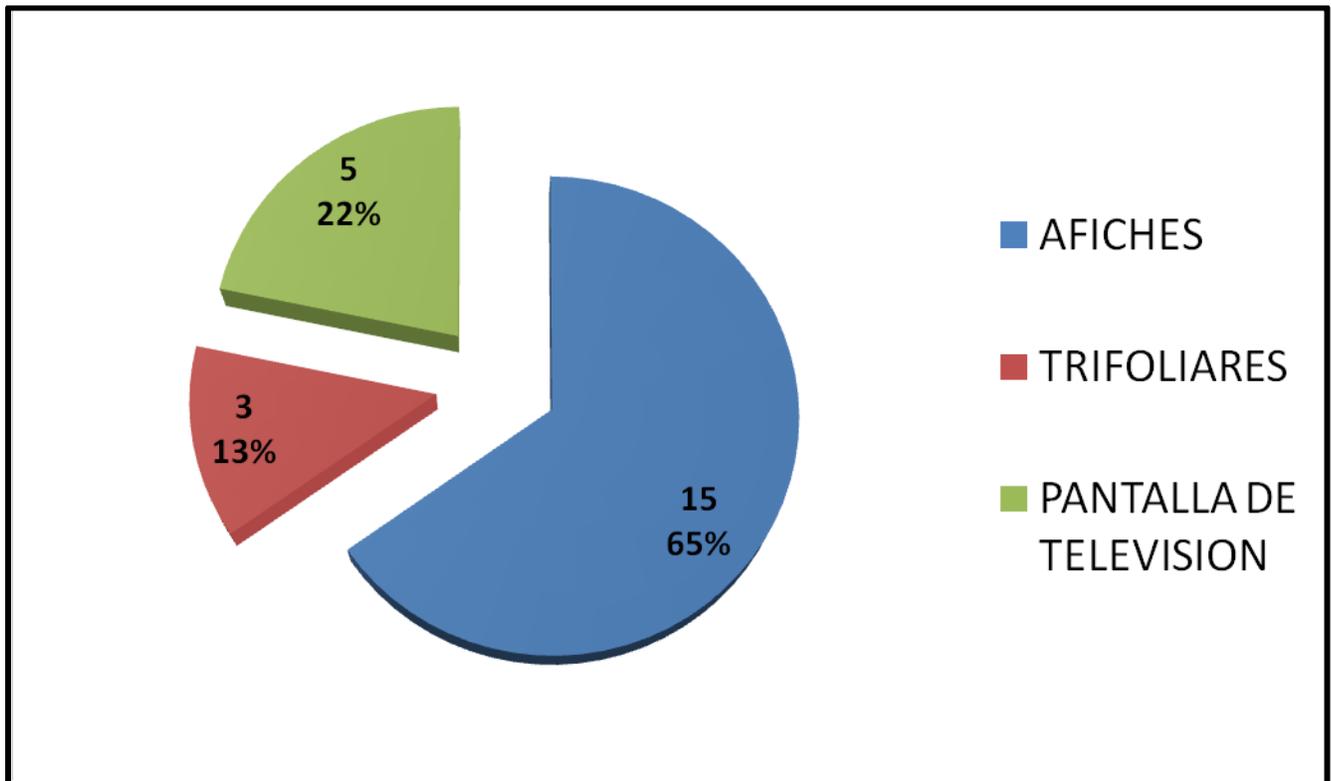


**Fuente: José Roberto Ismalej Guzmán / Resultados de encuesta realizada el 17/2/2015**

Análisis: Se puede observar que la utilización de materia impreso es la opción más aceptada para realizar la labor de información al usuario dentro de la coordinación, dado que el 60% le gustaría utiliza Trifoleares. Uno 12% volantes. Y solo el 28% restante utilizaría videos informativos u otro tipo de material.

**PREGUNTA 6: Si pudiera incluir más recursos para hacer más agradable la visita de los usuarios a la Coordinación, ¿cuales serian los 3 principales?**

AFICHES	TRIFOLEARES	PANTALLA DE TELEVISIÓN
15	3	5

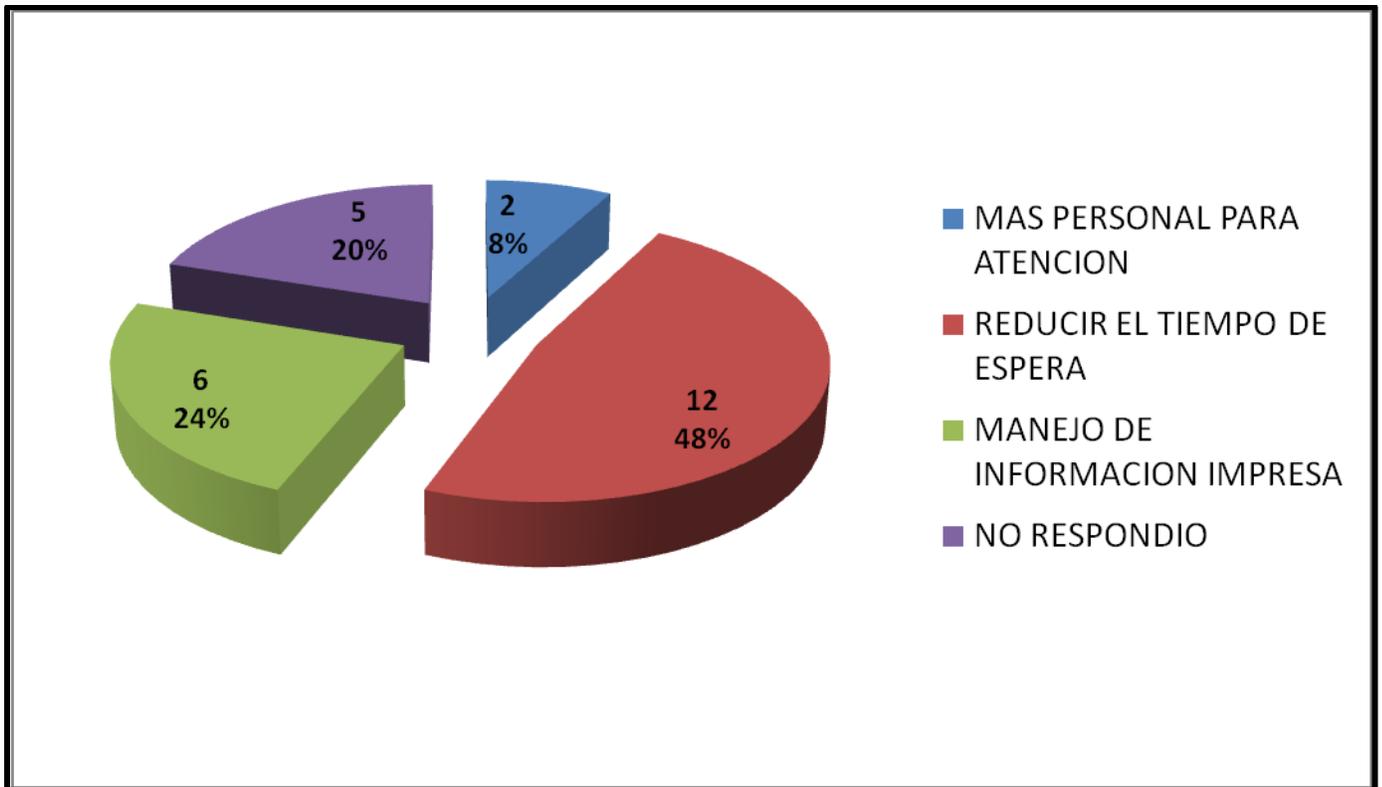


**Fuente: José Roberto Ismalej Guzmán / Resultados de encuesta realizada el 17/2/2015**

Análisis: Se puede observar que el material impreso es el de mayor aceptación entre los encuestados ocupando un 65% y 13%, sin embargo el uso de tecnología como pantallas ocupa el segundo lugar con un 22%, dejando claro el interés por utilizar herramientas modernas para cumplir la labor de atención al usuario dentro de la coordinación.

**PREGUNTA 7: Si pudiera hacer 3 cambios que favorezcan la comunicación entre usted y el usuario que visita la coordinación, cuáles serían?**

MAS PERSONAL PARA ATENCIÓN	REDUCIR EL TIEMPO DE ESPERA	MANEJO DE INFORMACIÓN IMPRESA	NO RESPONDIÓ
2	12	6	5



**Fuente: José Roberto Ismalej Guzmán / Resultados de encuesta realizada el 17/2/2015**

Análisis: Se puede observar que dentro de los cambios que mas propusieron los encuestados, la reducción del tiempo de espera es de suma importancia ocupando un 48%, el manejo de información

## **1.7) FODA:**

### **Fortalezas.**

- Atención personal a los usuarios.
- Tecnificación y conocimiento

### **Oportunidades**

- Capacitaciones de apoyo a la coordinación.
- Tiempo de espera que puede ser utilizado para informar a los usuarios de los servicios que presta la Coordinación Nacional De Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y a sus Familiares

### **Debilidades**

- Poco material de apoyo para dar información a los usuarios.
- Falta de recursos para producir material informativo.

### **Amenazas**

- Aumento de usuarios que solicitan el servicio en la Coordinación Nacional De Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y a sus Familiares.

## **1.8) PROYECTO A DESARROLLAR:**

“La implementación del uso de pantalla de TV Smart y materia audio visual en sala de espera de la Coordinación Nacional De Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y a sus Familiares”

## **CAPITULO II**

### **PLAN DE COMUNICACIÓN**

PLAN DE COMUNICACIÓN EN LA VISITA DE USUARIOS A LA COORDINACIÓN NACIONAL DE ASISTENCIA LEGAL GRATUITA A AL VICTIMA Y SUS FAMILIARES DEL INSTITUTO DE LA DEFENSA PUBLICA PENA

#### **2.1) ANTECEDENTES DEL ÁREA O DEPARTAMENTO.**

En la Coordinación Nacional de Asistencia Legal Gratuita a al Víctima y sus Familiares del Instituto De La Defensa Publica Penal se busca mejorar las condiciones de acceso de las mujeres en estado de vulnerabilidad, víctimas de violencia, al sistema de justicia nacional, ejerciendo la defensa de los derechos garantizados por la **Constitución Política de la República**, mediante una asistencia y asesoría técnico-legal especializada y gratuita, que atienda el carácter multiétnico, pluricultural y multilingüe de la sociedad guatemalteca y garantice el pleno respeto de los derechos humanos fundamentales por todas las instituciones encargadas de administrar justicia.

Actualmente no cuenta con alguna herramienta que permita comunicar tanto interna como externamente su trabajo, por lo que una gran parte de la población en estado de vulnerabilidad no conoce de la existencia de dicha coordinación.

#### **2.2) OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN.**

##### **2.2.1) OBJETIVO GENERAL.**

- Fortalecer la imagen institucional / corporativa de la Coordinación Nacional de Asistencia Legal Gratuita a al Víctima y sus Familiares del Instituto De La Defensa Publica Penal, por medio de una plataforma de comunicación interna y externa. Utilizando herramientas tecnológicas que fortalezcan la empatía con los usuarios que utilizan los servicios que la coordinación ofrece.

### **2.2.2) OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

- Apoyar a la Coordinación Nacional de Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y sus Familiares del Instituto De La Defensa Pública Penal para mantener el interés del usuario en las visitas que realice por medio de herramientas tecnológicas que logren un flujo constante de comunicación y la empatía con el usuario.
- Apoyar al grupo de trabajadores de la Coordinación Nacional de Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y sus Familiares del Instituto De La Defensa Pública Penal en la transición de cambio para la adopción del uso de la pantalla en el proceso de comunicación hacia el usuario visitante.
- Apoyar con la actualización de contenidos por medio de entrenamientos que darán como resultado una mejor adaptación al uso de la pantalla, y mayor calidad de la información que en esta se proyectara.

## **2.3) PÚBLICO OBJETIVO.**

### **2.3.1) PÚBLICO INTERNO**

- Los 25 empleados de la Coordinación Nacional de Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y sus Familiares del Instituto De La Defensa Pública Penal.

### **2.3.2 ) PÚBLICO EXTERNO**

- Todas las Personas de escasos recursos económicos que necesiten Asistencia jurídica gratuita a víctimas de violencia y en temas de familia.

## **2.4) EL MENSAJE.**

- Comprometidos con la asistencia legal gratuita a las víctimas de violencia y sus familiares.

## **2.5) ESTRATEGIAS.**

Acciones a tomar basado en el diagnóstico realizado en la Coordinación Nacional de Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y sus Familiares del Instituto De La Defensa Publica Penal, se proponen las siguientes estrategias de comunicación:

- Reafirmar imagen institucional.
- Realizar video informativo.
- Realizar Banner.
- Realizar Trifoliar informativo.

Las estrategias anteriores corresponden a la necesidad de dicha institución para lograr una mejor comunicación externa y lograr más eficiencia en el traslado de la información a los usuarios.

## **2.6) ACCIONES DE COMUNICACIÓN.**

- Realizar diseño para refrescar la imagen institucional de la Coordinación Nacional de Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y sus Familiares del Instituto De La Defensa Publica Penal.
- Realizar video informativo (el cual será reproducido en la pantalla instalada en el área de espera de la coordinación)

Se entregara Storyboard con la propuesta del video para su aprobación en la coordinación (previo a grabación y edición del mismo)

# STORYBOARD

**Cliente:** INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENA      **Objetivo:** PRESENTACION  
**Empresa:**      **Forma de evaluación:**  
**Concepto rector:**  
**Tema:**      **Técnica:**  
**Talentos:** BIENVENIDA      **Duración:** 60 SEGUNDOS

1 / 2

TP	TA	VIDEO	Indicaciones y audio
0"	0"		<p>El Instituto de la Defensa Pública Penal, por medio de la Coordinación Nacional de Asistencia Legal Gratuita, le da la más cordial bienvenida, a usted señora usuaria, informándole que, estamos a sus órdenes y que nuestro trabajo consiste en brindarle información y asesoría sobre sus derechos, y sobre los tipos de violencia que existen, para que pueda reconocerla informándole que se considera como:</p>
0"	0"		<p><b>Violencia Física:</b> Si la golpean, dañan su cuerpo de cualquier manera.</p> <p><b>Violencia Psicológica y Emocional:</b> Si la humillan, la intimidan, la amenazan, le aíslan, le perturban y le hacen sentir que no vale nada.</p>
0"	0"		<p><b>Violencia Sexual:</b> Si tocan su cuerpo sin tu permiso, si le obligan a tener relaciones sexuales mediante la fuerza, amenazas, manipulación o cualquier otro medio.</p>
0"	0"		<p><b>Violencia Económica:</b> Cuando la persona obligada no le ayuda económicamente para la alimentación, vestuario y educación de sus hijos, o le obliga a hacer cosas que no desea, que tengan relación con los bienes que le corresponden, con cambiar los bienes a nombre de otra persona para dejarle sin nada, o cuando le quieren obligar a firmar documentos que le podrían perjudicar.</p>

Storyboard borrador inicial **Fuente:** José Roberto Ismalej Guzmán.

- Realizar diseño del Trifoliar informativo (el cual servirá como apoyo impreso del video informativo)



### Estructura del trifoliar

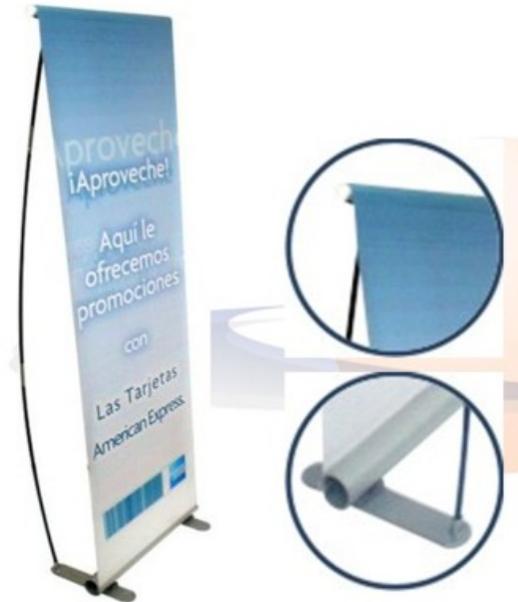
Está conformado por tres caras que se produce al doblar dos veces una hoja. De esta manera se obtiene una pieza con un total de seis divisiones. Tres al frente y tres en la parte trasera, esta clase de propaganda se puede realizar de diversas maneras pero la más utilizada es vertical y con los paneles superpuestos de manera que forme un perfil al estar cerrado.

Las medidas que debe de poseer son de 8 ½ por 11 cm, es decir el tamaño de una cuartilla, debes tomar en cuenta estas medidas para que la publicación tenga estética, y se vea presentable.

### Qué elementos debe poseer

Para que la información sea interesante debe poseer **color** ya que está comprobado científicamente que los matices influyen en las personas para comprar o rechazar tu producto. Las **imágenes** deben ser interesantes para que sean aceptadas por el comprador, y por último la **terminología**, pues las palabras que se han de utilizar deben ser atractivas, luminosas y con un efecto positivo.

- Realizar arte del Banner (el cual servirá como apoyo impreso del video informativo)



Banner con Display de aluminio para mejor soporte y durabilidad, (se podrá cambiar el arte del banner periódicamente a discreción de la coordinación).

- Elaboración del buzón de sugerencias.

Buzón de sugerencias en material acrílico puesto en lugar visible. ( el buzón se revisara en periodos de tiempo sugeridos por la coordinación).



## 2.7) CRONOGRAMA O CALENDARIO.

CRONOGRAMA DE ACCIONES DEL PLAN DE COMUNICACIÓN			
No. De Semanas	MAYO	JUNIO	JULIO
EJECUCION DEL PLAN DE COMUNICACIÓN			
Grabar entrevistas y conseguir material audio visual			
Realizar diseño de Banner y Trifolear			
Reunión para definir contenido de video, Trifolear y banner			
Reunión para definir plan de acción del Buzón de sugerencias.			
Edición video informativo			
Puesta en marcha de Buzón de sugerencias.			
Entrega del Video informativo			
Entrega de material impreso			

Cronograma del Plan de Comunicación **Fuente:** José Roberto Ismalej Guzmán

## 2.8) PRESUPUESTO.

### PRESUPUESTO

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
1	Alquiler de cámara de Video	650.00	650.00
1	Edición de video	6,500.00	6,500.00
1	Diseño de Banner	750.00	750.00
1	Diseño de Trifoliar	750.00	750.00
1000	Trifoleares tamaño carta	1,250.00	1,250.00
1	Banner 1.50 X 0.75	180.00	180.00
1	Buzón de sugerencias	350.00	350.00
<b>TOTAL DE INVERSIÓN</b>			<b>10,430.00</b>

Presupuesto del Plan de Comunicación **Fuente:** José Roberto Ismalej Guzmán

## 2.9) EVALUACIÓN.

La evaluación queda a criterio de la coordinación y del asesor del EPS que supervisara este trabajo, según lo planificado en el plan de comunicación.

EVALUACION				
No. De Semanas	CUMPLIO	NO CUMPLIO	PUNTAJE DE 1 A 10	COMENTARIO
EJECUCION DEL PLAN DE COMUNICACIÓN				
Grabar entrevistas y conseguir material audio visula				
Realizar diseño de Banner y Trifolear				
Reunion para definir contenido de video, trifolear y banner				
Reunion para definir plan de accion del Buzon de sugerencias.				
Edicion video informativo				
Puesta en marcha de Buzon de sugerencias.				
Entrega del Video informativo				
Entrega de material impreso				

Evaluación del Plan de Comunicación **Fuente:** José Roberto Ismalej Guzmán

## CAPITULO III

### INFORME DE EJECUCIÓN.

#### 3.1) PROYECTO DESARROLLADO

“Plan de Comunicación para Uso del Smart TV en la sala de espera en la Coordinación Nacional De Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y sus Familiares del IDPP”

##### 3.1.2 Financiamiento:

El financiamiento para la ejecución del plan de comunicación provino una parte por una donación realizada al IDPP de parte del BID, y el resto se cubrió con recursos propios.

##### 3.1.3 Presupuesto:

#### PRESUPUESTO

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
1	Alquiler de cámara de Video	650.00	650.00
1	Edición de video	4,500.00	4,500.00
1	Smart TV (Donada)	8,750.00	8,750.00
1	Rack para televisor	450.00	450.00
	Cables de instalación HDMI	480.00	480.00
1	Memoria USB 32Gb.	110.00	110.00
1	Buzón de sugerencias	350.00	350.00
TOTAL DE INVERSIÓN			15,290.00

Presupuesto de Ejecución Fuente: José Roberto Ismalej Guzmán

### 3.1.4 Beneficiarios:

- Los usuarios visitantes a la coordinación Nacional de Asistencia Legal Gratuita a la Víctima de violencia y sus familiares. Ya que recibirán la información a través de un medio electrónico, complementado la información que se le dará al entrar a las diferentes áreas de la coordinación que son; asesoría legal, Trabajo Social y Psicología.
- La coordinación y sus diferentes áreas, ya que a través de la implementación de la pantalla y del material audiovisual tendrán un apoyo al desarrollo de su trabajo, aprovechando ese tiempo de espera entre usuarios.

### 3.1.5 Recursos Humanos:

Personal	Puesto	Actividad
Licda. Amalia Mazariegos	Coordinadora Nacional	Supervisión del desarrollo del texto del video.
José Roberto Ismalej Guzmán	Epesista	Edición de audio y Video.
Psicología	Psicóloga de planta	Revisión de imágenes

### 3.1.6 Área geográfica de Acción:



Coordinación Nacional De Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y sus Familiares del IDPP. 11 calle 8-49 zona 1, Guatemala.

## **3.2) ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS:**

### **3.2.1 ESTRATEGIAS DESARROLLADAS:**

**ESTRATEGIA 01: Proyección de video de bienvenida en un Smart TV:** Mejorar la forma como se informa de los servicios que presta la Coordinación Nacional De Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y sus Familiares del IDPP. Utilizando nuevas formas de comunicación durante el tiempo que el usuario está a la espera de ser atendido por las Abogadas, Trabajadoras Sociales o Psicólogas.

**ESTRATEGIA 02: Uso de buzón de sugerencias:** Reafirmar el acercamiento entre usuarios y coordinación.

Debido a la gran cantidad de usuarios que visitan la coordinación se hace necesario aprovechar todos los espacios para garantizar que la información sea entregada con calidad.

### **3.2.2 ACCIONES DESARROLLADAS:**

**ACCIÓN 01: Edición de video de Bienvenida.** Se produjo un video de bienvenida al usuario donde se informara al usuario de los servicios que presta la coordinación Nacional, así como información importante relacionada al tema de violencia intrafamiliar.

**Cliente:** INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENA

**Objetivo:** PRESENTACION

**Empresa:**

**Forma de evaluación:**

**Concepto rector:**

**Técnica:**

**Tema:**

**Talentos:** BIENVENIDA

**Duración:** 60 SEGUNDOS

1 / 2

TP	TA	VIDEO	Indicaciones y audio
0"	0"		El Instituto de la Defensa Pública Penal, por medio de la Coordinación Nacional de Asistencia Legal Gratuita, le da la más cordial bienvenida, a usted señora usuaria, informándole que, estamos a sus órdenes y que nuestro trabajo consiste en brindarle información y asesoría sobre sus derechos, y sobre los tipos de violencia que existen, para que pueda reconocerla informándole que se considera como:
0"	0"		<b>Violencia Física:</b> Si la golpean, dañan su cuerpo de cualquier manera.  <b>Violencia Psicológica y Emocional:</b> Si la humillan, la intimidan, la amenazan, le aíslan, le perturban y le hacen sentir que no vale nada.
0"	0"		<b>Violencia Sexual:</b> Si tocan su cuerpo sin tu permiso, si le obligan a tener relaciones sexuales mediante la fuerza, amenazas, manipulación o cualquier otro medio.
0"	0"		<b>Violencia Económica:</b> Cuando la persona obligada no le ayuda económicamente para la alimentación, vestuario y educación de sus hijos, o le obliga a hacer cosas que no desea, que tengan relación con los bienes que le corresponden, con cambiar los bienes a nombre de otra persona para dejarle sin nada, o cuando le quieren obligar a firmar documentos que le podrían perjudicar.

Storyboard técnico (Bienvenida) Fuente: José Roberto Ismalej

**Cliente:** INSTITUTO DE LA DEFENSA PUBLICA PENA

**Objetivo:** PRESENTACION

**Empresa:**

**Forma de evaluación:**

**Concepto rector:**

**Técnica:**

**Tema:** BIENVENIDA

**Duración:** 60 SEGUNDOS

2 / 2

TP	TA	VIDEO	Indicaciones y audio
0"	0"		Tenemos Profesionales especializados, que le estarán brindando apoyo y asistencia legal, si corresponde, en éstas instalaciones, y en otras sedes a nivel nacional, en un horario de 8:00 a 15:30 horas, y a cualquier hora del día, por medio del Número 1571, que es un Centro de Atención de Llamadas, Especializado en Violencia Contra la Mujer. Siempre podemos estar atentos y vigilantes a la violencia que pueda enfrentar.
0"	0"		
0"	0"		
0"	0"		

Storyboard técnico (Bienvenida) Fuente: José Roberto Ismalej.

**ACCIÓN 02: Edición de video Informativo.** Se produjo un video informativo dirigido al usuario donde se le informara en qué consiste la violencia contra la mujer y que debe de saber si es víctima de ella.

<b>Ciente:</b> INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENA		<b>Objetivo:</b> INFORMATIVO	
<b>Empresa:</b>		<b>Forma de evaluación:</b>	
<b>Concepto rector:</b>		<b>Técnica:</b>	
<b>Tema:</b> QUEREMOS SABER		<b>Duración:</b> 180 SEGUNDOS	
<b>Talentos:</b>		1 / 6	

TP	TA	VIDEO	Indicaciones y audio
0"	0"		<p><b><u>QUEREMOS SABER</u></b></p> <p><b><u>Violencia de Género</u></b></p> <p>Cuantas veces oíste hablar de las mujeres como el Sexo Débil , eso por no nombrar otras formas igual de denigrantes al referirse a ellas, algunas de estas formas están allí, naturalizadas, en nuestra forma de hablar, todos los días, hasta en las canciones, parecen celebrar las violencia contra las mujeres, esta violencia existe y</p>
0"	0"		<p>para esto basta ver cualquier noticiero o leer cualquier diario, bueno en realidad estas violencias, que se dan en la familia, el trabajo, o en el barrio, no podemos aceptar haya violencia contra las mujeres, de nuevo no podemos aceptar que haya violencia contra las mujeres, tampoco contra las chicas o los adolescentes, y allí entras tu.</p> <p><b><u>¿Qué se entiende por Violencia Contra la Mujer?</u></b></p>
0"	0"		<p>La Ley contra el Femicidio y Otras formas de Violencia contra la Mujer, dice que Violencia contra la muer es: toda acción u omisión basada en la pertenencia al sexo femenino que tenga como resultado el daño inmediato o ulterior, sufrimiento físico, sexual, económico o psicológico para la mujer así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se produce en el ámbito público como en el ámbito privado.</p>
0"	0"		<p>Debemos entender que la violencia puede ser real o en grado de amenaza, o sea que es violento pegar, tirar de los pelos, lanzar objetos, pero también amenazar a alguien con hacerlo, y también es violencia agredir a otro con la palabra, o con quitarle o despojarle de lo que le pertenece, o bien obligar a la mujer a realizar conductas sexuales en contra de su voluntad.</p>

Storyboard técnico (Informativo “Queremos saber”) Fuente: José Roberto Ismalej

**Ciente:** INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENA  
**Empresa:**  
**Concepto rector:**  
**Tema:** QUEREMOS SABER  
**Talentos:**

**Objetivo:** INFORMATIVO  
**Forma de evaluación:**  
**Técnica:**  
**Duración:** 180 SEGUNDOS

2 / 6

TP	TA	VIDEO	Indicaciones y audio
0"	0"		<p><u>¿Por qué se habla de violencia de género y por qué se insiste tanto en ella?</u></p> <p>Mira a tu alrededor, históricamente todos hemos sido criados en una sociedad que de una u otra manera, incorpora el prejuicio de que los varones superan a las mujeres, que son más fuertes, que merecen ocupar puestos de mayor poder o jerarquía, hasta que tienen derecho a comportarse como se les guste.</p>
0"	0"		<p><b>La mujer no....</b> Ella tiene que obedecer, estar en la casa, lavar los platos, cuidar a los hijos, atender a toda la familia, pero esto debe de cambiar. La idea es que todos y todas, tengamos las mismas oportunidades, los mismos derechos y responsabilidades, lo más importante, que vivamos en un mundo sin violencia.</p>
0"	0"		<p>Históricamente, estas desigualdades se han presentado, y, todavía hay muchos ejemplos de que esto sigue sucediendo. Sabes cómo empezamos a solucionar este problema, aceptando que existe, y entendiendo que podemos cambiar la forma en que la sociedad construye los roles de género, y que nosotras mismas no fomentemos esas grandes diferencias.</p>
0"	0"		<p>Tenemos que comprender, que esta manera de relacionarnos, entre hombres y mujeres, no es producto de cómo nacemos hombre o mujer, sino una construcción de nuestra sociedad.</p>

Storyboard técnico (Informativo "Queremos saber") Fuente: José Roberto Ismalej

**Cliente:** INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENA  
**Empresa:**  
**Concepto rector:**  
**Tema:**  
**Talentos:** QUEREMOS SABER

**Objetivo:** INFORMATIVO  
**Forma de evaluación:**  
**Técnica:**  
**Duración:** 180 SEGUNDOS

3 / 6

TP	TA	VIDEO	Indicaciones y audio
0"	0"		<p><b><u>¿Cómo se ven en la práctica esos Modelos desiguales de masculinidad y femineidad?</u></b></p> <p>Imagínate una oficina, un laboratorio, una empresa, quien está al mando: Casi seguro que te imaginaste a un hombre, verdad...Lo que es peor, es que seguramente tengas razón, es más, se supone que algunos trabajos, solo pueden ser realizados por varones, y otros solo por mujeres, y pensemos has visto una mujer</p>
0"	0"		<p>camionera, o una albañila, o has visto a un hombre que hace tortillas? te das cuenta de cómo hay roles sociales, que todos le asignamos a los hombres y a las mujeres. Pero esto fue mucho más grave, durante mucho tiempo las mujeres, ni siquiera se les dejaba estudiar, y hasta hace poco tiempo, en muchos países hasta bien entrado el siglo XX, no podían entrar a la Universidad, claro si tenían que ser buenas esposas y madres, que es eso de estudiar...</p>
0"	0"		<p>Algo parecido sucedió con la participación política, hasta hace no mucho tiempo era un terreno exclusivo de los hombres, escúchate este dato, En Guatemala las mujeres no teníamos el derecho de votar, logramos hacerlo recién cuando se cambió la Constitución de 1,945, sin embargo, la primera vez, que elegimos autoridades fue hasta 1,966, por lo tanto si preguntamos a las abuelas si ellas fueron a las urnas a elegir a los gobernantes nos dirán que no.</p>
0"	0"		<p>Ahora hay más participación de las mujeres para ocupar cargos públicos, pero aún es un camino difícil, y falta mucho por lograr que hombres y mujeres tengamos igualdad de oportunidades.</p>

Storyboard técnico (Informativo "Queremos saber") Fuente: José Roberto Ismalej

**Cliente:** INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENA  
**Empresa:**  
**Concepto rector:**  
**Tema:**  
**Talentos:** QUEREMOS SABER

**Objetivo:** INFORMATIVO  
**Forma de evaluación:**  
**Técnica:**  
**Duración:** 180 SEGUNDOS

4 / 6

TP	TA	VIDEO	Indicaciones y audio
0"	0"		<p><b><u>¿Cómo se presenta la violencia de género en la sexualidad?</u></b></p> <p>Estamos hablando se hombres y mujeres, así que de alguna manera estamos hablando de sexualidad.</p> <p>Puede haber violencia de Género en cualquier relación, en una pareja, entre padres e hijas, entre hermanos y hermanas, entre amigos y amigas.</p>
0"	0"		<p>La violencia puede estar relacionada directamente con las relaciones sexuales, pero también puede ser que en una pareja, se vigile a la otra persona o se le quiera dominar, o sentir que es de su propiedad, si parece horrible, pero pasa, y te cuento mas, cuando esto sucede por mucho tiempo en una pareja, al final puede parecer de lo más natural que aparezca la inseguridad y el maltrato, incluso se puede aceptar, pensando que incluso no hay violencia, si no que hay momentos de calma en que todo está bien.</p>
0"	0"		<p><b>Y no..... Si hay Violencia, eso no está bien, esta todo mal,</b></p> <p><b><u>¿Y qué pasa con la violencia entre los Novios?</u></b></p> <p>Cuando eres adolescente y estas en una relación de pareja, seguro que es de lo más importante lo que pasa en tu vida, y es bárbaro que así sea, pero a veces aparece el maltrato.</p>
0"	0"		<p><b>Ojo..... nunca aparece de un día para el otro, siempre es progresivo, pasa poco a poco, y si desde un principio no le prestas atención, o lo perdonas, la cosa se puede poner cada vez peor, hay que estar atentos, los empujones, los tirones de pelo, las cachetadas, las burlar o insultos, no son una forma particular de quererse, son formas de violencia o de maltrato.</b></p>

Storyboard técnico (Informativo "Queremos saber") Fuente: José Roberto Ismalej

**Cliente:** INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENA  
**Empresa:**  
**Concepto rector:**  
**Tema:**  
**Talentos:** QUEREMOS SABER

**Objetivo:** INFORMATIVO  
**Forma de evaluación:**  
**Técnica:**  
**Duración:** 180 SEGUNDOS

5 / 6

TP	TA	VIDEO	Indicaciones y audio
0"	0"		Puede que tu pareja te amenaza con que hagas algo con que no estás de acuerdo, se corta todo, o en los casos en que puedes ponerte a pensar en que si me pega o si me pego, es porque me quiere, porque si no me quisiera no le importaría, es mentira, si te pega no te quiere nada.
0"	0"		<p><b><u>¿Pero eso no es privado de cada pareja?</u></b></p> <p><b>Nada de eso.... La violencia,</b> no es algo individual, algo que pasa a puertas adentro, y nadie se tiene que enterar, pero es un problema social, un problema de todos, considerar que la violencia forma parte de la vida privada de las parejas, es uno de los factores por los cuales muchas veces las víctimas no denuncian su situación.</p>
0"	0"		<p><b>Así que nada de esconder la violencia de género porque es algo privado.</b></p> <p>No, la violencia contra la mujer es un delito, algo que va contra los derechos de la Mujer. Si te pasa, o le pasa a alguien que conoces, hay que hablar, pedir ayuda, no sentirse culpable, haber si entre todos podemos empezar a hacer una sociedad más justa, más pacífica, porque si le enseñamos a un niño o una niña a vivir en violencia,</p>
0"	0"		<p>ellos van a reproducir la violencia, o a tolerarla como algo normal, y nunca terminaremos con esa cadena de problemas.</p> <p><b>Nadie, pero nadie, tiene que ser objeto de violencia o maltrato.</b></p> <p>Si estas sufriendo este problema o conoces a alguien que este pasando por esta situación, hay diferentes lugares a los que puedes acudir.</p>

Storyboard técnico (Informativo "Queremos saber") Fuente: José Roberto Ismalej

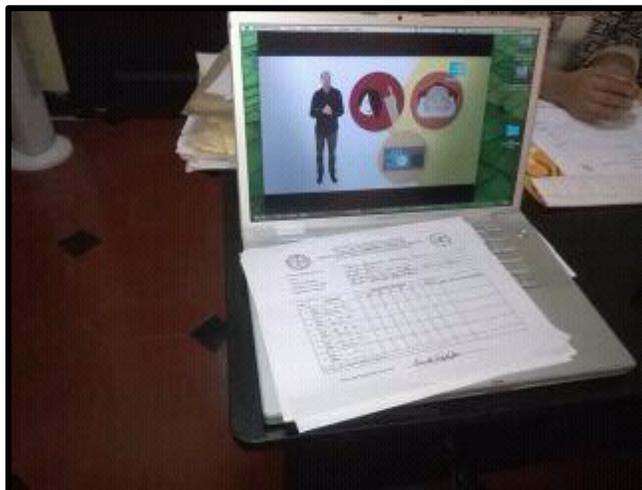
**Cliente:** INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENA  
**Empresa:**  
**Concepto rector:**  
**Tema:**  
**Talentos:** QUEREMOS SABER

**Objetivo:** INFORMATIVO  
**Forma de evaluación:**  
**Técnica:**  
**Duración:** 180 SEGUNDOS

6 / 6

TP	TA	VIDEO	Indicaciones y audio
0"	0"		<p>Por ejemplo, se puede recibir orientación en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hospitales</li> <li>• Oficinas de la Mujer de las Municipalidades,</li> <li>• Servicios locales de Protección de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes</li> <li>• Juzgados de Paz</li> <li>• Oficinas de atención a la víctima de las Comisarías de la Policía Nacional Civil.</li> </ul>
0"	0"		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficinas de atención a la víctima de las Comisarías de la Policía Nacional Civil.</li> <li>• Organizaciones diferentes de no gubernamentales, que de forma gratuita te pueden atender O, llamas al 1571 para que te asesoren y te derivan a la institución más cercana a tu localidad.</li> </ul>
0"	0"		<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Coordinación Nacional de Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y a sus Familiares del Instituto de la Defensa Pública Penal, es la designada por disposición del artículo 19 de la Ley Contra el Femicidio y otras Formas de violencia contra la Mujer para brindarte un Abogado o Abogada gratuitamente.</li> </ul>
0"	0"		<p>Estamos para ayudarte.</p>

Storyboard técnico (Informativo "Queremos saber") Fuente: José Roberto Ismalej



Revisión de video por parte de la coordinación

**Fuente: José Roberto Ismalej Guzmán.**



Revisión de video por parte de la coordinación

**Fuente: José Roberto Ismalej.**

**ACCIÓN 03: La instalación de una Smart TV** donde se reproducirá el video para la bienvenida de usuarios. (La Smart TV fue donada al IDPP por el BID.)



Entrega del Smart TV. Fuente: José Roberto Ismalej Guzmán.



Entrega del Smart TV. Fuente: José Roberto Ismalej Guzmán.

**ACCIÓN 04: Implementación un buzón de sugerencias.** para apoyar y reafirmar la comunicación entre el usuario y la coordinación.

Se instalo en un lugar visible al usuario para fomentar su uso, el mismo será revisado todo los viernes por la coordinación , y los días Lunes serán socializadas las sugerencias hechas con el personal para que todos estén enterados de lo que los usuarios sugieren.



Instalación del buzón de sugerencias el 14/7/2015

**Fuente: José Roberto Ismalej Guzmán.**

### 3.3) CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES:

CRONOGRAMA DE ACCIONES DEL PLAN DE COMUNICACIÓN												
No. De Semanas	MAYO			JUNIO			JULIO					
EJECUCIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIÓN	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	
Grabar entrevistas y conseguir material audio visual	█	█	█									
Realizar diseño del Storyboard				█	█							
Reunión para definir contenido de video (texto e imágenes)				█	█							
Reunión para definir plan de acción del Buzón de sugerencias.				█	█							
Edición video informativo						█	█	█				
Puesta en marcha de Buzón de sugerencias.									█			
Entrega del Video informativo para revisión y últimos cambios										█		
Revisión del Video en la Smart TV (Donada por el BID.)											█	

Cronograma de Acciones de Comunicación Fuente: José Roberto Ismalej Guzmán

## CONCLUSIONES

- Los Usuarios como receptores del nuevo proceso de informar en la sala de espera, que incluye nuevas tecnologías, reciben con mayor entusiasmo la información que se le presenta en los videos proyectados en la SmartTV.
- Las ayudas visuales puestas en los videos son de gran valor, pues captan mayor interés en el usuario que como mínimo estará en la sala de espera 10 minutos, tiempo suficiente para que el mensaje de los video sea entregado eficazmente.
- El proceso de informar cuando se acompaña de una herramienta tecnológica, da como resultado una comunicación más fluida e interactiva con los usuarios que hacen uso de los servicios que presta la Coordinación Nacional De Asistencia Gratuita a la Víctima y sus Familiares del IDPP.
- Las ventajas que ofrece el uso de material audio visual en la entrega de información son tan notables y variadas, que , la coordinación tiene garantizada la eficaz recepción por parte del usuario.

## RECOMENDACIONES

- Aun que se implementen nuevas tecnologías, no deberá descartarse el uso de material impreso como complemento del proceso de comunicación. Por el contrario deberá de mantenerse tan actualizado como las ayudas visuales electrónicas.
- Es importante incluir en el proceso de comunicación a todo el personal de la Coordinación, para que participen del cambio gradualmente.
- La retroalimentación de todos los involucrados en el proceso de implementación es importante, pues el resultado final puede estar enriquecido de diversos puntos de vista.
- Cuando se lleva a cabo un proceso de implementación de tecnología, es necesario realizar capacitaciones, así como actualizar las ayudas visuales que se utilicen y que estas no se vuelvan obsoletas.
- Todo proceso donde se implementen nuevas tecnologías, deben de ser acompañado por un proceso de manejo de cambio dirigido al personal, y con ello aumentar su compromiso con el proyecto y la institución.

## BIBLIOGRAFÍA

- TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN S.E.  
Brajnovic, Luka  
  
1988
- COMO ELABORAR UN PLAN DE COMUNICACIÓN.  
Manuales prácticos de la Pyme.
- LA COMPRENSIÓN DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN COMO LAS  
EXTENSIONES DEL HOMBRE.  
Mc.Luhan, Marshall.  
  
1969
- LA COMUNICACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES.  
Fernández Collado, Carlos.  
  
1991

## ANEXOS:



### ENCUESTA

1 ¿Considera que los usuarios reciben suficiente información por medios y canales adecuados en sus visitas a la coordinación?

- a) SI   
b) NO

Por qué? \_\_\_\_\_

2 ¿Son suficientes las herramientas y los canales que utiliza para informar?

- a) SI   
b) NO

Por qué? \_\_\_\_\_

3 ¿Qué tipo de material considera que es más efectivo para informar a los usuarios en su visita a la coordinación?

Material Audio visual   
Material Impreso

Por qué?: \_\_\_\_\_

4 ¿Utiliza algún tipo de material audiovisual o impreso para informar a los usuarios durante el proceso de atención?

- a) SI   
b) NO

Por qué? \_\_\_\_\_

5 ¿Qué tipo de materia audiovisual o impreso le gustaría utilizar para realizar la labor de información al usuario?

Trifoliales  Videos informativos   
Volantes  otros: \_\_\_\_\_

6 Si pudiera incluir más recursos para hacer más agradable la visita de los usuarios a la Coordinación, cuales serian los 3 principales?

- a) \_\_\_\_\_  
b) \_\_\_\_\_  
c) \_\_\_\_\_

7 Si pudiera hacer 3 cambios que favorezcan la comunicación entre usted y el usuario que visita la coordinación, cuáles serían?

- a) \_\_\_\_\_  
b) \_\_\_\_\_  
c) \_\_\_\_\_

Modelo de encuesta realizada Fuente: José Roberto Ismalej Guzmán.



Buzón de sugerencias instalado en el corredor de la sala de espera.  
Fuente: José Roberto Ismalej Guzmán.



Pantalla de TV Smart instalada en la sala de espera.  
Fuente: José Roberto Ismalej Guzmán.



Pantalla de TV Smart instalada en la sala de espera.  
**Fuente: José Roberto Ismalej Guzmán.**