

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



**PLAN DE COMUNICACIÓN DIGITAL EN REDES SOCIALES DE LA OFICINA
DEL PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS DE GUATEMALA**

**Presentado al Honorable Consejo Directivo por:
LESVIA JOSEFINA SALGUERO SANABRIA
CARNÉ: 199820322**

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

Guatemala, octubre, 2017

Consejo Directivo:

Director:

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García

Representantes Docentes:

M.A Gustavo Adolfo Morán Portillo

Lic. Mario Enrique Campos Trijilio

Representantes Estudiantiles:

Mario Roberto Barrientos Aldana

Anaite del Rosario Machuca Pérez

Representante de Egresados:

MA. Jhonny Michael González Batres

Secretaria:

M.Sc. Claudia Xiomara Molina Avalos

Coordinador de EPS Licenciatura

Lic. Luis Arturo Pedroza Gaytán

Supervisores de EPS Licenciatura

Licda. Sandra Nohemí Hernández y Hernández

Lic. Fernando Ismael Flores Barrios

Guatemala, 17 de Agosto de 2017

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

Estimado Licenciado Pedroza:

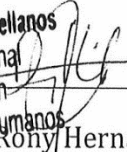
Por medio de la presente, hacemos constar que el estudiante(a) epesista **Lesvia Josefina Salguero Sanabria** con número de carné: **199820322** de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad de San Carlos de Guatemala; como requisito y previo a obtener el título de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación; realizó el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en esta Institución, específicamente en el área de "Sub Dirección de Defensorías, Dirección de Procuración" cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del **01 de Junio** al **31 de Julio** del año en curso; tiempo durante el cual ejecuto el proyecto: "**Plan de comunicación digital en redes sociales de la oficina del Procurador de los Derechos Humanos de Guatemala**" entregando el material comunicacional respectivo, debidamente recibido por la oficina del Procurador de los Derechos Humanos.

En tal virtud manifestamos entera satisfacción respecto al trabajo del epesista y, para los usos en el proceso de EPS de Licenciatura, extendemos la presente **CONSTANCIA DE FINALIZACIÓN DE SU PROYECTO DE EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA** en nuestra Institución.



Atentamente,

24-08-17



Rony Alexander Hernández Castellanos
Coordinador Interinstitucional
Dirección de Procuración
Procurador de los Derechos Humanos
Lic. Rony Hernández
Coordinador Interinstitucional
Dirección de Procuración





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



Guatemala 16 de octubre de 2017

Estudiante
Lesvia Josefina Salguero Sanabria
199820322
Escuela de Ciencias de la Comunicación

De mi consideración:

Me complace informarle que he revisado su informe final de EPS de Licenciatura con el título **PLAN DE COMUNICACIÓN DIGITAL EN REDES SOCIALES DE LA OFICINA DEL PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS DE GUATEMALA**. El citado trabajo cumple los requisitos de rigor del presente programa por lo cual, emito **DICTAMEN FAVORABLE** para los efectos subsiguientes.

Se autoriza su aprobación en el acta de cierre respectiva y la distribución de su trabajo final de EPS de Licenciatura de forma digital en un archivo PDF en 7 CD'S que deberán ser distribuidos en cada una de las instancias siguientes:


- Biblioteca USAC
- Biblioteca ECC
- Secretaría ECC
- Institución o empresa
- Coordinación EPSL


Sin otro particular,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Lic. Fernando Ismael Flores Barrios
Supervisor EPS de Licenciatura




Vo.Bo. Lic. Luis Pedroza Gaytán
Coordinador EPS de Licenciatura



"Por una Universidad de Educación Superior Pública y de Calidad"
OLIVERIO CASTAÑEDA DE LEÓN

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

Dedicatoria

- Al formador y creador: Por brindarme la sabiduría necesaria para finalizar esta fase de mi vida estudiantil.
- A mi madre: Por dedicar tu vida a nosotros y formarnos como seres humanos integrales, eres importante porque gracias a tu apoyo soy una profesional.
- A mi padre: Por estar siempre para nosotros y acompañarnos en esta aventura llamada vida, perfecto complemento de mi madre, gracias a usted soy una mujer independiente.
- A mi hija e hijos: Yuam eres mi vida, me has apoyado en todo momento. Tojil mi amanecer, por tu paciencia en este proceso. Pep eres la chispa que motiva, nuestro complemento.
- A mis amigas y amigos: Por creer en mí, motivarme a seguir adelante en todo momento y acompañarme en todo momento.
- A todas las mujeres: Un reconocimiento especial a nuestra lucha incansable, porque podemos ser mujeres, hijas, madres, profesionales, nada nos lo impide, solo debemos perseguir nuestros sueños. Muchas dejamos de lado nuestros sueños por servir a los demás, recordemos que nosotras también tenemos derechos. Las mujeres tenemos derecho a construir nuestro proyecto de vida, sin violencia ni imposiciones, tenemos derecho a vivir con dignidad y en libertad.

AGRADECIMIENTOS

A la UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA la casa de estudios donde forme como profesional.

A la ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN a mis catedráticas y catedráticos por todos los conocimientos adquiridos, a mis compañeras y compañeros de estudio por las experiencias compartidas.

A SERGIO MORATAYA muchas gracias por todo, antes que nada eres mi amigo, eres un ejemplo como ser humano, catedrático y compañero de luchas, mi admiración a ti y tu trabajo.

A LUIS PEDROZA gracias por tu asesoría y acompañamiento en este final de ciclo, fuiste un gran catedrático y eres un amigo incondicional.

A FERNANDO FLORES por asesorarme en la realización de este proyecto, por tu orientación y apoyo.

ÍNDICE

Resumen.....	I
Introducción.....	II
Justificación.....	III
CAPÍTULO I.....	IV
1. Diagnóstico.....	1
1.1. Objetivos del diagnóstico.....	1
1.1.1. Objetivo General.....	1
1.1.2. Objetivos Específicos.....	1
1.2. La institución - Procurador de los Derechos Humanos.....	1
1.2.1. Ubicación Geográfica.....	1
1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas.....	1
1.2.3. Antecedentes o Historia.....	2
1.2.4. Departamentos o dependencias.....	3
1.2.5. Misión.....	5
1.2.6. Visión.....	5
1.2.7. Objetivos Institucionales.....	6
1.2.8. Público Objetivo.....	6
1.2.9. Organigrama.....	6
1.3. Metodología.....	6
1.3.1. Descripción del Método.....	7
1.3.2. Técnicas e instrumentos de recolección.....	8
1.3.3. Cronograma del Diagnóstico.....	10
1.4. Recopilación de datos.....	10
1.4.1. Ficha de las entrevistas.....	12
1.4.2. Resultado de las entrevistas.....	12
1.4.3. Tablas comparativas.....	13
1.4.4. Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado de las encuestas.....	14
1.5. Radiografía de la institución.....	16
1.5.1. FODA.....	16
1.5.1.1. Fortalezas.....	16
1.5.1.2. Oportunidades.....	16
1.5.1.3. Debilidades.....	17

1.5.1.4. Amenazas.....	17
CAPÍTULO II.....	18
2. Plan de Comunicación.....	18
2.1. Antecedentes Comunicacionales.....	18
2.2. Objetivos de Comunicación.....	19
2.2.1. Objetivo General.....	19
2.2.2. Objetivos Específicos.....	19
2.3. Público Objetivo.....	19
2.4. Mensaje.....	19
2.5. Estrategias.....	19
2.6. Acciones de comunicación.....	21
CAPÍTULO III.....	26
3. Informe de Ejecución.....	26
3.1. Proyecto Desarrollado.....	26
3.1.1. Financiamiento.....	26
3.1.2. Presupuesto.....	26
3.1.3. Beneficiarios.....	26
3.1.4. Recursos Humanos.....	28
3.1.5. Áreas Geográficas de Acción.....	28
3.2. Estrategias y Acciones Desarrolladas.....	28
3.3. Cronograma de actividades.....	35
3.4. Control y Seguimiento.....	36
CONCLUSIONES.....	37
RECOMENDACIONES.....	38
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	39
BIBLIOGRAFÍA.....	42
E GRAFÍA.....	43
ANEXOS.....	45
Transcripción de entrevista completa.....	57
Check list de acciones.....	62
Ficha de registro de horas.....	63

Resumen

Se desarrolló un Plan de Comunicación Digital en Redes Sociales en la oficina del Procurador de los Derechos Humanos de Guatemala, con el objetivo de actualizar los conocimientos sobre redes sociales del personal de la institución; crear una Guía de gestión en redes sociales, crear e implementar un calendario de publicaciones y proponer una campaña de comunicación con el objetivo de informar a la población sobre sus derechos humanos.

Todas estas estrategias estaban encaminadas a fortalecer la comunicación digital en redes sociales y la gestión de las mismas, para alcanzar mayor impacto en los mensajes, generar tráfico en las distintas plataformas, empatía entre los usuarios y la institución.

Este proyecto se reviste de vital importancia porque, las redes sociales hoy en día son una forma de acercarse a la sociedad, de tener contacto directo con la juventud y funciona como plataforma para educar e informar a la población.

De acuerdo al Diagnóstico de Comunicación se encontró que, en la oficina del Procurador de los Derechos Humanos, específicamente en el área de redes sociales ya que no existen publicaciones programadas y las mismas salen de la labor institucional, se carece de guías o manuales sobre la interacción en las redes y protocolos establecidos por lo cual el proyecto desarrollará propuestas que permitan a la institución aprovechar las redes sociales y establecer criterios para su funcionamiento.

Introducción

Como parte del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura se creó y ejecutó el Plan de Comunicación Digital en Redes Sociales realizado para la oficina del Procurador de los Derechos Humanos de Guatemala.

Como parte de este plan se desarrollaron acciones que responden a las estrategias planteadas: Actualización de conocimientos sobre redes sociales del personal de la institución; Definir y planificar los contenidos; Estandarizar los criterios y procedimientos en la gestión de redes sociales e Identificar las fuentes de información.

Todas estas estrategias estaban encaminadas a fortalecer la comunicación digital en redes sociales y la gestión de las mismas, para alcanzar mayor impacto en los mensajes, generar tráfico en las distintas plataformas, empatía entre los usuarios y la institución.

Justificación

Este proyecto se reviste de vital importancia porque, las redes sociales hoy en día son una forma de acercarse a la sociedad, de tener contacto directo con la juventud y funciona como plataforma para educar e informar a la población.

De acuerdo al Diagnóstico de Comunicación se encontró que en la oficina del Procurador de los Derechos Humanos, específicamente en el área de redes sociales no existen publicaciones programadas y las mismas salen de la labor institucional, se carece de guías o manuales sobre la interacción en las redes y protocolos establecidos por lo cual el proyecto desarrollará propuestas que permitan a la institución aprovechar las redes sociales y establecer criterios para su funcionamiento.

El proyecto se desarrolló como parte del Ejercicio Profesional Supervisado con el objetivo de obtener el grado de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación y aportar desde la experiencia y profesión a instituciones como la oficina del Procurador de los Derechos Humanos que carecen de presupuesto específico para la gestión de redes sociales.

El proyecto es viable porque el costo de inversión es relativamente bajo ya que los productos a realizarse son digitales y se pueden gestionar y promover desde las mismas redes institucionales.

CAPÍTULO I

1. Diagnóstico

“Diagnóstico de Comunicación Digital en Redes Sociales de la oficina del Procurador de los Derechos Humanos de Guatemala”

1.1. Objetivo del diagnóstico

1.1.1. Objetivo General: Elaborar un diagnóstico de los procesos de comunicación en las redes sociales de la oficina del Procurador de los Derechos Humanos

1.1.2. Objetivos Específicos:

- Detectar las posibles necesidades comunicacionales en las redes sociales de la oficina del Procurador de los Derechos Humanos
- Analizar los procesos o flujos de comunicación
- Verificar la presencia en redes sociales
- Analizar el tipo de publicaciones realizadas en las redes sociales
- Presentar un plan de comunicación que permita fortalecer la comunicación institucional en redes sociales

1.2. **La institución:** Oficina del Procurador de los Derechos Humanos

1.2.1. Ubicación geográfica: 12 calle 12-72 zona 1

1.2.2. Integración y Alianzas: No existen

1.2.3. Antecedentes o Historia

PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS



Elaboración propia.

En 1838 la Asamblea Legislativa creó la figura del Procurador de los Pobres mediante el Decreto del 24 de abril. El 3 de agosto de 1854, se creó la plaza de Abogado Fiscal. El 12 de abril de 1859, el abogado fiscal fue elevado a la categoría de magistrado fiscal de la Corte de Justicia.

“El primer ombudsman de América Latina aparece en la Constitución Política de Guatemala de 1985, denominándose Procurador de los Derechos Humanos, y a quien se le asigna el deber de procurar la vigencia y vigilancia de los derechos humanos.” (Revista IIDH, vol 49).

Según lo establece la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos Decreto 54-86, El Procurador de los Derechos Humanos es un Comisionado del Congreso de la República para la defensa de los Derechos Humanos establecidos en la Constitución Política de la República de Guatemala, la Declaración Universal de los Derechos Humanos, los Tratados y Convenciones Internacionales aceptados y ratificados por Guatemala. El Procurador para el cumplimiento de sus atribuciones no está supeditado a organismo, institución o funcionario alguno. Desde 1987 a 2017 siete Defensores del Pueblo han ostentado el cargo.

Para el cumplimiento de sus funciones, cuenta con el auxilio de dos Procuradores adjuntos. Estos le pueden sustituir, por orden de nombramiento, en caso de impedimento o de ausencia temporal y ocupará el cargo en caso quede vacante, en tanto se elige al nuevo titular. Estos Procuradores adjuntos deben reunir las mismas calidades requeridas para el cargo de Procurador y son designados directamente por éste.

1.2.4. Departamentos o dependencias: Para el cumplimiento de sus atribuciones el Procurador de los Derechos Humanos cuenta diversas Direcciones, Auxiliaturas y Defensorías.

Direcciones:

Dirección de Procuración: El objetivo de la Dirección de Procuración es la recepción, tramitación, procesamiento e investigación de las denuncias; y el resguardo de los expedientes activos que de éstas se deriven, dando el seguimiento respectivo a las resoluciones recaídas en los mismos.

Dirección de Investigación en Derechos Humanos: Ofrecer conocimiento útil para la toma de decisiones y generación de estrategias y líneas de acción, por medio del análisis del marco situacional de los derechos humanos, así como favorecer y fortalecer el espacio institucional en los mecanismos regionales e internacionales de protección y promoción de los derechos humanos.

Dirección Nacional de Auxiliaturas: El objetivo de las Auxiliaturas, es ser las representantes del Procurador de los Derechos Humanos en los Departamentos y municipios de la República, para supervisar la administración pública, velando por el respeto y el cumplimiento de los derechos humanos establecidos en la Constitución Política de la República y los Tratados y Convenios Internacionales aceptados y ratificados por el Estado de Guatemala. Existen 33 Auxiliaturas a nivel nacional, las cuales se clasifican como Regionales, Departamentales, Municipales, Móviles e Itinerantes.

Alta Verapaz	Baja Verapaz	Chimaltenango
Chiquimula	Chiquimulilla	Coatepeque
El Progreso	El Quiché	Escuintla
Huehuetenango	Ixcán Quiché	Izabal
Jalapa	Jutiapa	La Libertad, Petén
Móvil I - Mixco	Móvil II - San Juan Sacatepéquez	Móvil III - Villa Nueva
Nebaj, El Quiché	Poptún, Petén	Quetzaltenango
Retalhuleu	Sacatepéquez	San Antonio Huista
San Idelfonso Ixtahuacan	San Marcos	Santa Elena, Petén
Santa Rosa	Santiago Atitlán, Sololá	Sololá
Suchitepéquez	Tonicapán	Zacapa

Dirección de Promoción y Educación: El objetivo de la Dirección de Promoción y Educación es promover por todos los medios idóneos, el conocimiento, la vivencia, el respeto y protección de los Derechos Humanos, a través de diferentes actividades de educación y promoción, en coordinación con entidades y organismos gubernamentales y no gubernamentales, con el propósito de hacer conciencia a la población sobre los Derechos Humanos inherentes a la persona humana y su dignidad plena, incidiendo en la transformación de la realidad nacional para la construcción de un Estado justo, equitativo e intercultural.

Dirección de Mediación: El objetivo de la Dirección de Mediación es acompañar la participación de conglomerados sociales y ciudadanía en procesos de prevención e incidencia así como en la formulación de políticas públicas en materia de derechos humanos; Prevenir y mediar en diferentes tipos de conflictos, tanto aquellos denunciados en la institución como los identificados desde el procesamiento y análisis de información.

Defensorías: Su objetivo es defender y proteger los derechos específicos de la población en situación de riesgo y vulnerabilidad que atiende, que por diversas situaciones de carácter social, económico, político e histórico adquiere especial atención en sus derechos como ciudadanos del Estado.

1. Defensoría de Las Personas Mayores
2. Defensoría de la Niñez y Adolescencia
3. Defensoría de la Juventud
4. Defensoría de los Pueblos Indígenas
5. Defensoría de la Población Desarraigada y Migrante
6. Defensoría Socio ambiental
7. Defensoría de las Personas Trabajadoras
8. Defensoría de las Personas con Discapacidad
9. Defensoría de la Mujer
10. Defensoría del Debido Proceso
11. Defensoría de la Salud
12. Defensoría de los Usuarios del Transporte Público
13. Defensoría de la Diversidad Sexual
14. Defensoría de Derecho a la Alimentación
15. Defensoría del Consumidor y Usuario
16. Defensoría de las Personas Víctimas de Trata

Secretaría Ejecutiva de la Comisión de Acceso a la Información Pública: El objetivo de la Secretaría Ejecutiva de la Comisión de Acceso a la Información Pública es verificar el cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública, en la que se otorga al Procurador de los Derechos Humanos la facultad de ser la Autoridad Reguladora del Derecho Humano de Acceso a la Información Pública.

1.2.5. Misión:

Promover y defender el respeto a los Derechos Humanos mediante acciones de promoción, difusión, procuración, mediación, educación y supervisión del Estado, en seguimiento a las normas de carácter interno, y en consonancia con normas internacionales en materia de Derechos Fundamentales.

1.2.6. Visión

Ser una institución con amplia credibilidad, con énfasis en la acción preventiva, con un alto grado de desarrollo profesional y técnico, con capacidad de intervención pronta, oportuna y efectiva, con un enfoque en la atención integral de la víctima, cuyas resoluciones son atendidas, respetadas y acatadas.

1.2.7. Objetivos Institucionales

Ser el comisionado del Congreso de la República para la defensa de los Derechos Humanos con las facultades de Investigar y supervisar la Administración Pública así como denunciar y censurar el comportamiento lesivo a los derechos humanos, y recomendar la reparación de los derechos vulnerados.

1.2.8. Público Objetivo

Niños, niñas, adolescentes, jóvenes, hombres y mujeres que residen en Guatemala.

1.2.9. Organigrama



Elaboración propia.

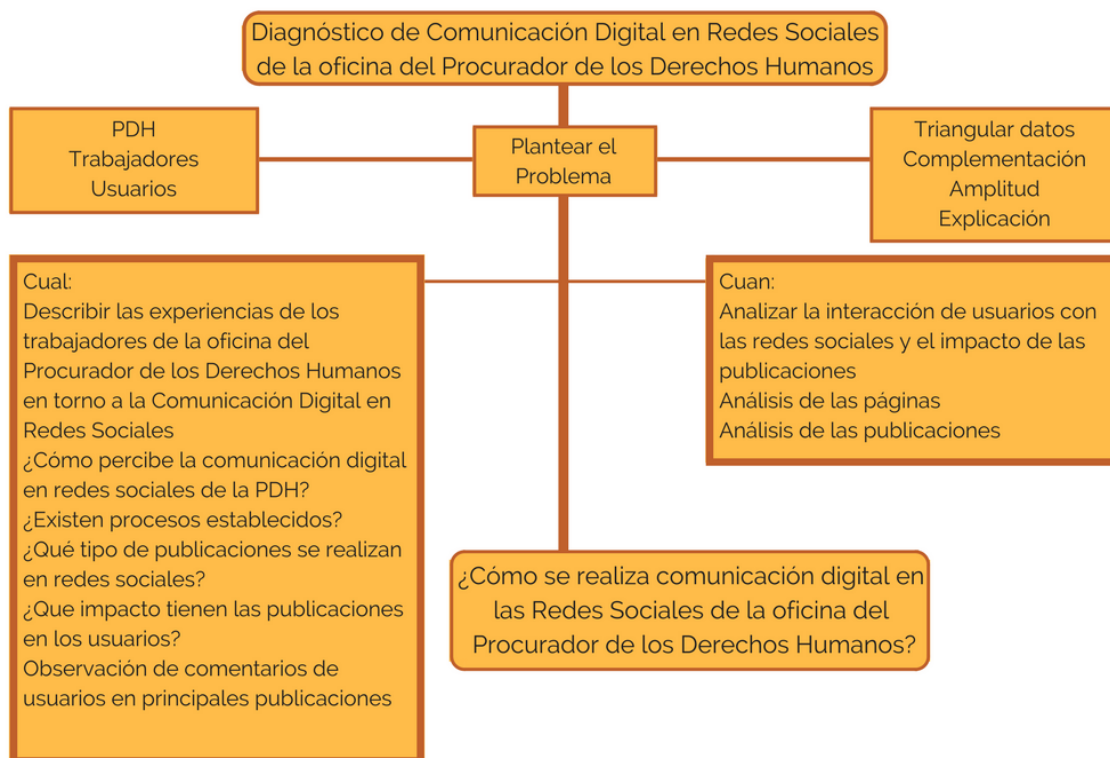
1.3. Metodología

La metodología a utilizar en el Diagnóstico de Comunicación Digital en Redes Sociales de la oficina del Procurador de los Derechos Humanos serán los Métodos Mixtos, ya que nos permite utilizar las fortalezas de la metodología cuantitativa y cualitativa. “El enfoque mixto de la investigación implica un conjunto de procesos de recolección de análisis y vinculación de datos cuantitativos y cualitativos” (Sampieri, 2014).

1.3.1 Descripción del Método

El propósito de este estudio mixto de secuencia es realizar un diagnóstico de comunicación digital en las redes sociales de la institución del Procurador de los Derechos Humanos. Para la rama cuantitativa se pretende analizar la interacción de usuarios con las redes sociales y el impacto de las publicaciones, por medio de recolectar información en encuesta a los usuarios y analizar el impacto de las publicaciones y los perfiles en redes sociales. Para la rama cualitativa se buscan entender el proceso de comunicación para la publicación en redes sociales y el impacto de las redes a través de entrevistas y observación.

Proceso de plantear problema de investigación mixta



Elaboración propia.

1.3.2. Técnicas e instrumentos de recolección

Cualitativo - Entrevistas personales y observación

Entrevistas Personales: Para la realización del presente Diagnóstico de Comunicación Digital en las Redes Sociales de la oficina del Procurador de los Derechos Humanos se realizarán entrevistas a distintos actores clave que con toma de decisiones y que participan de forma directa e indirecta en generar contenido y acciones que posteriormente son publicadas en las redes sociales institucionales.

Para el efecto fueron entrevistados 3 funcionarios de la oficina del Procurador de los Derechos Humanos y un experto en comunicación y redes sociales.

- José Alfredo Calderón, Asesor del Procurador de los Derechos Humanos
- Carol Letona, Jefa de Promoción, Dirección de Educación del Procurador de los Derechos Humanos
- Abner Paredes, Defensor de la Juventud del Procurador de los Derechos Humanos
- Estuardo Monge, Asesor en comunicación y gestión de redes sociales

Observación: Para la realización del presente Diagnóstico de Comunicación Digital en la Redes Sociales de la oficina del Procurador de los Derechos Humanos se analizaron las publicaciones realizadas en el periodo comprendido entre el 24 de enero al 24 de febrero de 2017 en las redes sociales institucionales en las plataformas Twitter y Facebook. En la que se pudo observar que en un mayor porcentaje se publican contenidos informativos sobre la labor institucional.

Las redes sociales hoy en día están saturadas de información y los usuarios cada día se vuelven más críticos, los contenidos nos ayudan a establecer relaciones de confianza con los usuarios siendo la base de nuestra actividad en las redes sociales. Cuando ofrecemos contenidos de valor los usuarios se involucran e interactúan en mayor medida con los perfiles en redes sociales y comparten las publicaciones.

En el análisis de las publicaciones se puede observar que más del 60 por ciento de las mismas corresponden a la promoción de acciones y labor institucional. Por lo tanto evidencia que la mayor cantidad de publicaciones tienen que ver con información propia de la oficina del Procurador de los Derechos Humanos. La distribución recomendada de publicaciones se basa en el Principio de Pareto 80/20 el cual manifiesta que cuanto más se produce una acción mayor será el impacto sobre el resultado.

Se verificó la forma en la que se manejan las redes sociales institucionales, en la observación realizada se constató que solo una persona maneja las redes sociales, no hay protocolos establecidos, manuales de procedimientos, calendario de publicaciones, la persona que maneja las redes sociales está adscrita a la Subdirección de Subdirección.

Cuantitativo: Para el análisis del impacto de las publicaciones e interacción en las páginas de Facebook y Twitter, se utilizaran herramientas en línea.

Cualitativo: Análisis de las páginas en Facebook y Twitter, Análisis de las publicaciones.

1.3.3. Cronograma del Diagnóstico

Actividad	Recurso	Responsable	1	2	3	4	5
Selección de la institución donde se va a realizar el EPS	Carta de solicitud	Epesista Lesvia Salguero	x				
Recopilación de información general sobre la institución	Acuerdo, manuales, informes, páginas web	Epesista Lesvia Salguero		x	x		
Marco teórico	Libros, ebook, artículos, revistas	Epesista Lesvia Salguero		x	x		
Elaboración del Plan de Diagnóstico	Computadora, Papel	Epesista Lesvia Salguero		x	x	x	x
Correcciones de Supervisor asignado	Papel	Supervisor Epesista Lesvia Salguero			x		x
Selección del Método de Investigación e instrumentos		Epesista Lesvia Salguero			x		
Recopilación de los datos (Entrevistas, encuestas y observación)		Epesista Lesvia Salguero			x	x	x
Entrega del Plan de Diagnóstico		Epesista Lesvia Salguero					x

Elaboración propia.

1.4. Recopilación de datos

La recopilación de datos en el método cuantitativo se realizará mediante la utilización de herramientas online. Para ello se seleccionaron los principales perfiles utilizados por la oficina del Procurador de los Derechos Humanos en Facebook y Twitter.

<https://www.facebook.com/PDHgt>

<https://twitter.com/PDHgt>

Para analizar la Fan Page de Facebook utilizaremos likealyzer que es una herramienta que nos permite analizar el funcionamiento y el tipo de publicaciones que se realizan.

- Facebook: La fan page de la oficina del Procurador de los Derechos Humanos tiene al momento un total de 27,439 seguidores
- Hay un promedio de 7 publicaciones por día
- Existe un promedio de 7 likes por publicaciones, los cuales se disparan exponencialmente cuando son servicios sociales o contenido de valor, llegando una publicación a tener más de 500 likes.

Twitter: Para analizar el perfil de Twitter utilizaremos twitter analytics que es una herramienta en la que se pueden analizar datos sobre publicaciones, seguidores e interacciones con los usuarios.

El perfil de Twitter cuenta con 48k seguidores. Se realizan en promedio 230 publicaciones al mes 7 publicaciones diarias. Las publicaciones que tienen más me gusta y son retuiteados por los usuarios son los servicios sociales y los contenidos de valor.

1.4.1 Ficha de las entrevistas

Guía de entrevista sobre Comunicación Digital en la oficina del Procurador de los Derechos Humanos

Fecha:_____ Hora:_____ Lugar:_____

Entrevistador:_____

Entrevistado

Nombre:_____ Edad:_____ Género:_____

Puesto:_____ Dirección:_____

Introducción: En el marco del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura se realiza un Diagnóstico de Comunicación Digital en las Redes Sociales de la oficina del Procurador de los Derechos Humanos, para esta entrevista se eligieron a personas que se relacionan directamente o indirectamente con los procesos de Comunicación Digital.

Características de la entrevista: Duración 20 minutos.

Preguntas:

1. ¿Qué opina de la Comunicación Digital en redes sociales de la PDH?
2. ¿Existe un equipo de trabajo dedicado al manejo de redes sociales?
3. ¿Existen procesos establecidos? ¿Pódría describirlos?
4. ¿Qué tipo de publicaciones se realizan principalmente en redes sociales?
5. ¿Que opina del impacto que tienen las publicaciones en los usuarios?

Elaboración propia.

1.4.2. Resultado de las entrevistas

Se realizaron entrevistas a 4 personas que tenían relación directa e indirecta con el quehacer institucional de la oficina del Procurador de los Derechos Humanos, se escogieron a personas relacionadas a asesoría, educación y promoción de Derechos Humanos, promoción y comunicación digital.

1.4.3. Tablas comparativas, puntos de encuentros y disensos entre entrevistados

Entrevistado	¿Qué opina de la Comunicación Digital en redes sociales de la PDH?	¿Existe un equipo de trabajo dedicado al manejo de redes sociales?	¿Existen procesos establecidos? ¿Podría describirlos?	¿Qué tipo de publicaciones se realizan principalmente en redes sociales?	¿Qué opina del impacto que tienen las publicaciones en los usuarios?
José Alfredo Calderón	Son dispersas, no responden a una política institucional.	No	No, se dedican a la reacción y no a la proactividad.	PDH no lo ve como referente.	No lo puede calcular.
Carol Letona	Buena, somos referente ante organizaciones	No hay un equipo	No existe	Se da a conocer el quehacer institucional y las posturas del PDH	El impacto ha sido bueno.
Estuardo Monge	Las redes sociales permiten mantener informada a la población	No sabe	no sabe	Información general y campañas de Derechos Humanos	Es difícil medirlo.
Abner Paredes	Se debe establecer una estrategia	No	No	Las publicaciones que se realizan son reactivas y no preventivas	En la mayoría de los casos hay poco impacto.
Disensos y Consensos	Hay disensos. Dos personas hicieron referencia a que las redes son referente y otras dos hicieron referencia a la necesidad de una estrategia de comunicación.	Consensos. Todos coincidieron en que no existe un equipo que maneje las redes sociales.	Consenso. Todos argumentaron que no existen procesos definidos.	Hay Disensos. La PDH es vista como un canal de información, no de educación en Derechos Humanos.	Hay disensos. Una persona expresó que el impacto ha sido bueno y las demás coincidieron en lo difícil que resulta medirlo.

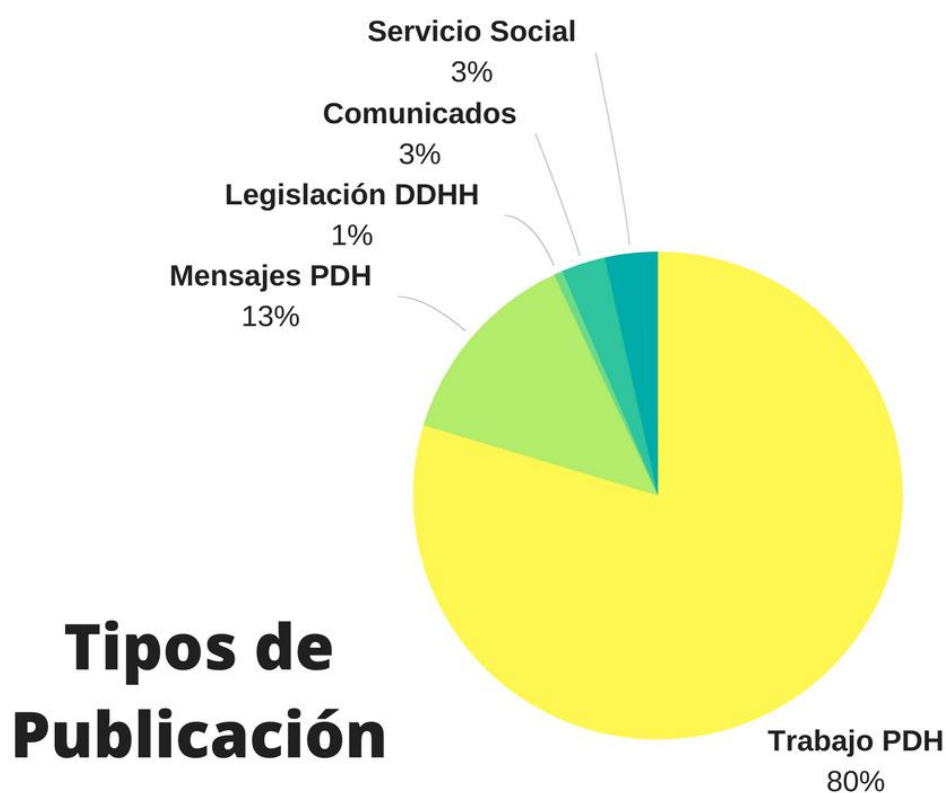
Elaboración propia.

1.4.4. Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado del análisis

Contenido de publicaciones: Se analizaron las publicaciones realizadas en el periodo comprendido del 24 de enero al 24 de febrero.

Descripción	Publicaciones
Trabajo Institucional	137
Comunicados y pronunciamientos	5
Servicio Social	6
Concientización	23
Legislación en Derechos Humanos	1
Total de publicaciones	172

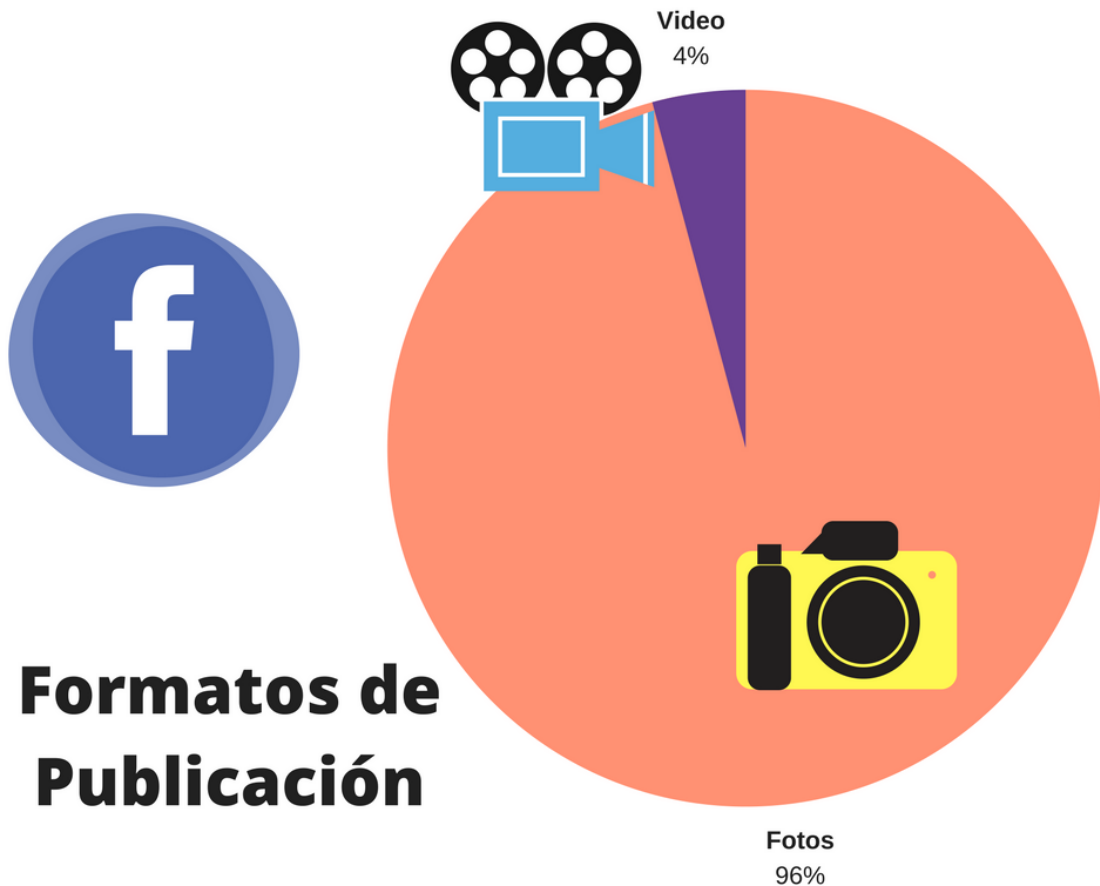
Elaboración propia en base a observación realizada del 24 de enero al 24 de febrero de 2017 en los perfiles institucionales de Twitter y Facebook.



Elaboración propia en base a observación realizada del 24 de enero al 24 de febrero de 2017 en los perfiles institucionales de Twitter y Facebook.

La mayor cantidad de publicaciones que realizan las páginas en redes sociales de la oficina del Procurador de los Derechos Humanos es sobre su trabajo con un 80%, casi no se realizan publicaciones con contenido de valor para los usuarios 14% y en menor cantidad se realizan publicaciones de servicios sociales con un 3%.

Formato de publicaciones:



Elaboración propia en base a observación realizada del 24 de enero al 24 de febrero de 2017 en los perfiles institucionales de Twitter y Facebook.

En Facebook se pueden realizar diversos tipos de publicaciones como fotografías, estados, links, videos, encuestas, sin embargo podemos observar que en la página de PDH únicamente se realizan publicaciones con fotografías y videos.

1.5 Radiografía de la institución

1.5.1 FODA



Elaboración propia en base a observación realizada del 24 de enero al 24 de febrero de 2017 en los perfiles institucionales de Twitter y Facebook.

1.5.1.1. Fortalezas

- Cuenta con información en Derechos Humanos
- Las acciones van dirigidas a toda la población.
- Tienen presencia en todo el país.
- Coordinación entre direcciones para producción de material

1.5.1.2. Oportunidades

- Dar a conocer los Derechos Humanos
- Constituirse como un referente en materia de derechos humanos
- Posibilidad de realizar alianzas interinstitucionales

1.5.1.3. Debilidades

- Falta de un equipo humano para el manejo de redes sociales
- Falta de estrategia de comunicación y procesos
- Poca fluidez de información sobre acciones institucionales

1.5.1.4. Amenazas

- Las personas relación de Derechos Humanos con la defensa a delincuentes.
- No conocen el mandato de la institución.
- No se reconocen como sujetos de derechos.

CAPÍTULO II

2. Plan de Comunicación

La Oficina del Procurador de los Derechos Humanos es una de las tres instituciones que se crean en la Constitución Política de la República de Guatemala en 1985. El Procurador de los Derechos Humanos es el comisionado por el Congreso de la República de Guatemala para garantizar el cumplimiento de los Derechos Humanos. Para la realización de su mandato el Procurador cuenta con dos Procuradores Adjuntos, 16 Defensorías, 34 Auxiliares que lo representan en los departamentos y municipios de Guatemala.

Desde 1987 a la fecha han existido 7 administraciones, el manejo de la información y comunicación en la institución se ha basado en la relación con los periodistas y medios de comunicación, alimentación de la página web, divulgación de comunicados, pronunciamientos y resoluciones. La Dirección de Educación contaba con un equipo de radio y televisión para la producción de materiales educativos en materia de Derechos Humanos. En la administración del Procurador Jorge Eduardo De León Duque, se centraliza toda la comunicación en la Dirección de Comunicación Social. A partir de 2013 directamente desde el Despacho Superior se crean las redes sociales institucionales en las plataformas de Facebook, Twitter e Instagram.

2.1 Antecedentes comunicacionales

Los perfiles oficiales de la oficina del Procurador de los Derechos Humanos, son relativamente nuevos se crearon en 2013 en las plataformas Facebook, Twitter e Instagram. Al momento no se han realizado estudios en relación al manejo de las redes sociales.

2.2 Objetivos de comunicación

2.2.1 Objetivo General

Fortalecer la comunicación digital en redes sociales de la oficina del Procurador de los Derechos Humanos.

2.2.2. Objetivos específicos

- Establecer un equipo que gestione las redes sociales
- Establecer procedimientos para la gestión de redes sociales
- Establecer los contenidos de valor para la publicación de redes sociales
- Fortalecer los conocimientos del personal de la institución sobre las redes sociales.

2.3 Público Objetivo

- Interno: Personal relacionado con la gestión de información para publicaciones en redes sociales institucionales.
- Externo: Usuarios y usuarias de las redes sociales institucionales

2.4. Mensaje

- Creando experiencias

2.5 Estrategias

- Fortalecer la Dirección de Comunicación con un equipo encargado de gestionar las redes sociales.
- Actualizar los conocimientos sobre redes sociales de las y los trabajadores de la oficina del Procurador de los Derechos Humanos y tienen relación directa o indirecta con la gestión de redes sociales y la producción de información para publicaciones.

- Definir y crear contenido educativo en Derechos Humanos
- Adapta el contenido de los Derechos Humanos a un lenguaje visual y escrito que fácil de comprender por los usuarios.
- Estandarizar los criterios y procedimientos en la gestión de redes sociales, que permita gestionar de forma eficiente los contenidos y publicaciones, aumentando la interacción en las redes sociales con la audiencia.
- Identificar dentro de la institución a las fuentes de información y agruparlas, para agilizar la ubicación de información por derecho o unidad.

2.6 Acciones de Comunicación

Acción 1	
A qué estrategia responde la acción	Fortalecer la institución con un equipo humano encargado de gestionar las redes sociales.
Problema	No existe un área específica que se encarguen de la gestión y creación de contenido digital.
Producto	Apertura de área de comunicación digital y redes sociales.
Tema	Redes Sociales. Gestión de contenido. Producción multimedia.
Objetivo comunicacional	Establecer un equipo que gestione las redes sociales.
Tipo del mensaje	Inductivo.
Público objetivo	Interno: Personal de la Dirección de Comunicación

Acción 2	
A qué estrategia responde la acción	Actualizar los conocimientos sobre redes sociales de las y los trabajadores de la oficina del Procurador de los Derechos Humanos.
Problema	Las personas que tienen relación directa o indirecta con la gestión de información y publicación en redes sociales carecen de conocimientos actualizados.
Producto	Taller de actualización en redes sociales.
Tema	Redes Sociales. Función educativa y preventiva.
Objetivo comunicacional	Fortalecer los conocimientos del personal de la institución sobre las redes sociales.
Tipo del mensaje	Inductivo
Público objetivo	Interno: Encargado de gestión de redes sociales Personal de la Dirección de Comunicación Defensores del Procurador de los Derechos Humanos

Programa de actualización		
Actividad	Objetivos	Incentivo
Taller de actualización en redes sociales.	Fortalecer los conocimientos del personal de la institución sobre las redes sociales.	Diploma de participación.

Hora	8:00
Fecha	29 de junio
Lugar	Auditorio Carlos García Bauer
Expositor	Se propone invitar a un experto en Comunicación Digital, Estuardo Monge y a un experto en Comunicación Estratégica, Master Sergio Morataya.
Tema	<ul style="list-style-type: none"> - Redes sociales: Facebook y Twitter. - Uso de las redes sociales en Centroamérica - Función educativa y preventiva
Convocatoria de participantes	Por medio del correo electrónico institucional se realizará la convocatoria de los participantes.

Acción 3	
A qué estrategia responde la acción	Definir y crear contenido educativo en Derechos Humanos.
Problema	No existen campañas propias en materia de Derechos Humanos.
Producto	Campaña de comunicación.
Objetivo comunicacional	Establecer los contenidos de valor para la publicación de redes sociales.
Tipo de mensaje	Informativo, educativo, interactivo
Público objetivo	Externo: Usuarios de redes sociales de la institución del Procurador de los Derechos Humanos.
Medio de difusión	Facebook, Twitter
Contenidos	Educación en Derechos Humanos Información de la oficina del Procurador Fechas conmemorativas Orientación

Acción 4

A qué estrategia responde la acción	Estandarizar los criterios y procedimientos en la gestión de redes sociales.
Problema	No hay procedimientos establecidos, ni manuales que guíen la gestión de redes sociales.
Producto	Guía de gestión de comunicación de redes sociales de la oficina del Procurador de los Derechos Humanos.
Objetivo comunicacional	Establecer procedimientos para la gestión de redes sociales.
Tipo de mensaje	Inductivo
Público objetivo	Interno: Encargado de gestión de redes sociales Personal del Procurador de los Derechos Humanos
Medio de difusión	Intranet Correo electrónico institucional
Tabla de Contenido	<p>Presentación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Introducción - Consejos y recomendaciones de uso para el personal de PDH - Normas de participación - Privacidad en las redes sociales <p>Twitter</p> <ul style="list-style-type: none"> - Publicaciones - Contenidos - Gestión de comentarios <p>Facebook</p> <ul style="list-style-type: none"> - Publicaciones - Contenidos - Gestión de comentarios <p>Instagram</p> <ul style="list-style-type: none"> - Publicaciones - Contenidos - Gestión de comentarios <p>Evaluación de la presencia en las redes sociales</p> <p>Imagen gráfica</p>

Boceto de portada



Tabla de contenido

- Presentación**
- Introducción
- Consejos y recomendaciones de uso para el personal
- Normas de participación
- Privacidad en las redes sociales
- Twitter**
- Publicaciones
- Contenidos
- Gestión de comentarios
- Facebook**
- Publicaciones
- Contenidos
- Gestión de comentarios
- Instagram**
- Publicaciones
- Contenidos
- Gestión de comentarios
- Evaluación de la presencia en las redes sociales**
- Imagen gráfica



Descripción de entrega: La entrega se realizará de forma digital, se enviará por correo electrónico el link para que puedan descargar el material. Se solicitará al Departamento de Informática que lo suba a la intranet para que puedan tener acceso los trabajadores.

Descripción de la tabla de contenido: Se realizará una breve introducción a las redes sociales, plataformas que se utilizan en la institución actualmente, procedimiento para creación de perfiles en redes, fuentes de información, horarios de publicación, redacción, supervisión, informes de gestión.

Programa de inducción

Actividad	Objetivos	Incentivo
Taller de inducción sobre uso de la Guía de gestión de comunicación de redes sociales.	Dar a conocer a las personas que gestionan las redes sociales la Guía y su aplicación.	Material en digital.

Hora	8:00
Lugar	Salones de la oficina del Procurador de los Derechos Humanos.
Expositor	Lesvia Josefina Salguero Sanabria
Tema	Inducción sobre uso de la Guía de gestión de comunicación de redes sociales.

CAPÍTULO III

3. Informe de Ejecución

3.1 Proyecto Desarrollado: Plan de comunicación digital en redes sociales de la oficina del Procurador de los Derechos Humanos de Guatemala

3.1.1 Financiamiento: El 95% del presupuesto fue asumido por el epesista, el 5% por la institución del Procurador de los Derechos Humanos.

3.1.2 Presupuesto

PRESUPUESTO

Cantidad	Detalle	Precio Unitario	Precio Total
20	Coffee Break 30 c/u	Q30,00	Q600,00
20	Impresión de diplomas	Q5,00	Q100,00
	Diseños de artes	Q0,00	Q2.500,00
1	Diagramación de la guía	Q3.500,00	Q3.500,00
1	Diseño de portada	Q250,00	Q250,00
10	Ilustraciones de Derechos	Q200,00	Q2.000,00
1	Asesoría de comunicación	Q20.000,00	Q20.000,00
		Total	Q28.950,00

Elaboración propia

3.1.3 Beneficiarios

Equipo de Redes Sociales

Beneficiarios	Beneficio
Beneficiarios primarios: Institución del Procurador de los Derechos Humanos.	El beneficio principal va dirigido a las redes sociales institucionales ya que al contar con un equipo específico para el manejo de las redes se crearán mejores contenidos y se aumentará el posicionamiento institucional.
Beneficiarios secundarios: Usuarios de las redes sociales institucionales.	El beneficio secundario va dirigido a todas las personas que interactúan con las redes sociales institucionales.

Elaboración propia

Taller de Actualización en Redes Sociales

Beneficiarios	Beneficio
Beneficiarios primarios: Personal del área de comunicación que intervienen en el manejo de redes sociales.	El beneficio principal va dirigido a este público objetivo ya que son quienes intervienen directa o indirectamente en la gestión de redes sociales.
Beneficiarios secundarios: Personal de Defensorías que generan información para actualizar las redes sociales.	El beneficio secundario va dirigido a los Defensores representantes del Procurador en derechos específicos.

Elaboración propia

Guía de Gestión de comunicación de redes sociales

Beneficiarios	Beneficio
Beneficiarios primarios: Personal del área de comunicación que intervienen en el manejo de redes sociales.	El beneficio principal va dirigido a este público objetivo ya que son quienes intervienen directa o indirectamente en la gestión de redes sociales. Esta guía los orientará de mejor forma para gestionar de forma efectiva las redes sociales.
Beneficiarios secundarios: Personal de otras áreas de la institución, que generan información para actualizar las redes sociales. <ul style="list-style-type: none"> - Dirección de Educación: Educadores - Dirección de Auxiliaturas: Auxiliares y oficiales - Dirección de Procuración: Defensores y oficiales - Dirección de Mediación: Oficiales - Despacho Superior: Procurador y Procuradoras 	El beneficio secundario va dirigido a todas las personas que se encuentran en direcciones o jefaturas que generan información para alimentar redes sociales.

Elaboración propia

Campaña DESCubrir

Beneficiarios	Beneficio
Beneficiarios primarios: Personal del área de comunicación que intervienen en el manejo de redes sociales.	El beneficio principal va dirigido a este público objetivo ya que se crea una campaña para dar a conocer los derechos económicos sociales y culturales, por medio de mensajes clave e ilustraciones.
Beneficiarios secundarios: Usuarios de las redes sociales institucionales.	El beneficio secundario va dirigido a todas las personas que interactúan con las redes sociales institucionales, quienes en su mayoría desconocen cuáles son sus derechos.

Elaboración propia

3.1.4 Recursos Humanos

Recursos Humanos

Personal	Cargo	Actividad
Licenciado Fernando Flores	Supervisor del Ejercicio Profesional Supervisado	Asesoría y apoyo en el Ejercicio Profesional Supervisado.
Lesvia Josefina Salguero Sanabria	Epesista	Desarrollo e implementación del Ejercicio Profesional Supervisado.
Licenciado Estuardo Monge	Asesor en Comunicación Digital	- Diagramación de la guía de comunicación - Charla sobre redes sociales - Diseño de portada de la guía de comunicación
Licenciado Sergio Morataya	Asesor en Estrategia y Comunicación	Charla sobre comunicación efectiva en redes sociales
Ilustrador Walter Wirtz	Ilustrador	Creación y diseño de ilustraciones para campaña

Elaboración propia

3.1.5 Áreas Geográficas de Acción

Área de redes sociales, institución del Procurador de los Derechos Humanos, sede central zona 1.

3.2 Estrategias y acciones desarrolladas

Estrategia: Fortalecer la institución con un equipo humano encargado de gestionar las redes sociales.

Objetivo Comunicacional: Establecer un equipo humano que gestione las redes sociales, dentro de la Dirección de Comunicación Social.

Descripción: Se realizó la propuesta sobre la importancia de contar con un equipo humano para gestionar las redes sociales, ya que al momento de realizar el diagnóstico una persona manejaba las redes sociales sin apoyo de Comunicación Social.

Acciones Desarrolladas:

- a. Propuesta de establecer un área que gestione las redes sociales.
- b. Selección de personal con capacidades para manejo y gestión de redes sociales.

Imágenes:

Epesista, Lesvia Salguero con el Coordinador Interinstitucional, Licenciado Rony Hernández en presentación de propuesta de creación de área de redes sociales de la oficina del Procurador de los Derechos Humanos, julio 2017, como parte de las estrategias presentadas en el EPS de licenciatura.

Estrategia: Actualizar los conocimientos sobre redes sociales de las y los trabajadores de la oficina del Procurador de los Derechos Humanos y tienen relación directa o indirecta con la gestión de redes sociales y la producción de información para publicaciones.

Objetivo Comunicacional: Fortalecer los conocimientos del personal de la institución sobre las redes sociales.

Descripción: Se realizó un taller de actualización en el tema de redes sociales dirigido a personas que tienen relación directa o indirecta con la gestión de información y publicación en redes sociales.

Acciones Desarrolladas:

- c. Diseño del taller
- d. Convocatoria de personal y expositores
- e. Taller de actualización en Redes Sociales

Imágenes:



Estuardo Monje, Asesor en Comunicación Digital impartiendo taller sobre el uso de las redes sociales a personal de la institución del Procurador de los Derechos Humanos, junio 2017, como parte de las estrategias presentadas por la Epesista Lesvia Salguero en el EPS de licenciatura.



Master Sergio Morataya, Asesor en Estrategia y Comunicación impartiendo taller sobre comunicación efectiva a personal de la institución del Procurador de los Derechos Humanos, junio 2017, como parte de las estrategias presentadas por la Epesista Lesvia Salguero en el EPS de licenciatura.

Estrategia: Adaptar el contenido de los Derechos Humanos a un lenguaje visual y escrito que fácil de comprender por los usuarios.

Objetivo Comunicacional: Establecer los contenidos de valor para la publicación de redes sociales.

Descripción: Se realizó una propuesta de campaña de comunicación para promover los Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

Acciones Desarrolladas:

- a. Campaña DESCubrir

Imágenes:



Epesista, Lesvia Salguero con el Coordinador Interinstitucional, Licenciado Rony Hernández en presentación de propuesta de Campaña DESCubrir para redes sociales de la oficina del Procurador de los Derechos Humanos, julio 2017, como parte de las estrategias presentadas en el EPS de licenciatura.

Estrategia: Estandarizar los criterios y procedimientos en la gestión de redes sociales, que permita gestionar de forma eficiente los contenidos y publicaciones, aumentando la interacción en las redes sociales con la audiencia.

Objetivo Comunicacional: Establecer procedimientos para la gestión de redes sociales.

Descripción: Se creó una guía de gestión de comunicación en redes sociales para que sirva de base a las personas que administran las redes sociales de la institución del Procurador de los Derechos Humanos.

Acciones Desarrolladas:

- a. Guía de gestión en redes sociales.
- b. Charla de inducción.

Imágenes:



Epesista, Lesvia Salguero con la Sub Directora de Procuración Leslie Ramirez haciendo entrega de la Guía de Gestión de Comunicación de Redes Sociales de la oficina del Procurador de los Derechos Humanos, julio 2017, como parte de las estrategias presentadas en el EPS de licenciatura.



Lesvia Salguero Sanabria <lsalguero@pdh.org.gt>

Guía de gestión de comunicación de redes sociales

Para eramirez@pdh.org.gt; gespana@pdh.org.gt; 'Joaquín Hernández'

CC 'Lesvia Salguero'; 'Lesvia Salguero Sanabria'

Mensaje

Guia_redes_lesvia.pdf (92 KB)

Estimados compañeros por este medio les traslado la Guía de Gestión de Comunicación de redes sociales realizado para la institución del Procurador de los Derechos Humanos, como parte de mi Ejercicio Profesional Supervisado, espero sea de su utilidad.

Saludos,

Captura de pantalla de correo enviado por epesista, Lesvia Salguero al personal de la Dirección de Comunicación Social de la institución del Procurador de los Derechos Humanos, donde se adjunta Guía de Gestión de Comunicación de Redes Sociales, julio 2017, como parte de las estrategias presentadas en el EPS de licenciatura.

Estrategia: Identificar dentro de la institución a las fuentes de información y agruparlas, para eficientar la ubicación de información por derecho o ubicación.

Objetivo Comunicacional: Establecer comunicación directa con las principales fuentes de información.

Descripción: Se crearon listados de personas clave dentro de la institución para gestionar información y alimentar las redes sociales.

Acciones Desarrolladas:

- Listado de Defensores, Auxiliares, Educadores y Directores de la institución del Procurador de los Derechos Humanos con sus respectivos correos y números de extensión.

Imágenes:

Lesvia Salguero Sanabria <lsalguero@pdh.org.gt>
Directorio de Auxiliares, Directores, Defensores y Educadores

Para eramirez@pdh.org.gt; jeramirez@pdh.org.gt; gespana@pdh.org.gt; 'Joaquín Hernández'; ...
CC 'Lesvia Salguero'

Buenas tardes por medio del presente correo les traslado los listados de las fuentes de información

- Auxiliares Móviles, Municipales y Departamentales
- Educadores
- Directores
- Defensores de Derechos Humanos

Auxiliares				
Nombres	Apellidos	Cargo	Correo	Extensión
CECILIA ISABEL	AGUIRRE LUCERO DE YANES	AUXILIATURA DE JALAPA	auxjal@pdh.org.gt	2047
RUBEN DARIO	FLORES LIMA	AUXILIATURA DE JUTIAPA	auxjut@pdh.org.gt	2031
ASTRID CAROLA	FRANCO BAILEY DE AVILA	AUXILIATURA DE IZABAL	auxiza@pdh.org.gt	2021
NANCY EVANURY	GALINDO GRAMAJO DE BAECHLI	AUXILIATURA DE RETALHULEU	auxreu@pdh.org.gt	2044

Captura de pantalla de correo enviado por epesista, Lesvia Salguero al personal de la Dirección de Comunicación Social de la institución del Procurador de los Derechos Humanos, donde se adjuntan listados de personas clave para la gestión de información y contenido, julio 2017, como parte de las estrategias presentadas en el EPS de licenciatura.

4. Control y seguimiento

Control y Seguimiento

Estrategia	Indicadores cuantitativos	Indicadores cualitativos
Fortalecer la institución con un equipo humano encargado de gestionar las redes sociales.	1 Propuesta de Equipo de trabajo para gestionar redes sociales	"No había una unidad específica de redes sociales" José Calderón
Taller de actualización en redes sociales Objetivo: Fortalecer los conocimientos del personal de la institución sobre las redes sociales.	En la actividad participaron 22 personas entre personal de Subdirección, Defensores y de Comunicación Social.	"Este taller fue de bastante utilidad porque desconocía muchas cosas respecto de las redes" Abner Paredes "Muchas veces nosotros usamos la redes sociales y no sabemos para qué sirven, y que vengan expertos a platicarnos sobre ello es importante" Jessica Ramirez
Campaña DESCubrir Objetivos: Establecer los contenidos de valor para la publicación de redes sociales.	1 campaña y 10 ilustraciones sobre los Derechos Económicos, Sociales y Culturales.	"Por medio de las ilustraciones podemos comunicar mejor los contenidos sobre Derechos Humanos." Joaquín Hernández
Guía de gestión de comunicación de redes sociales. Objetivos: Establecer procedimientos para la gestión de redes sociales.	Se envió de forma electrónica la guía a 4 técnicos de comunicación social. Se entregaron 10 guías de forma impresa a la Biblioteca de la institución del Procurador de los Derechos Humanos, a la Dirección de Procuración y al Supervisor del Ejercicio Profesional Supervisado.	"Nunca habíamos tenido una guía para saber cómo realizar publicaciones en la redes sociales" Maricela España
Listados de personas clave dentro de la institución para gestionar información Objetivo: Establecer comunicación directa con las principales fuentes de información.	Se envió de forma electrónica los listados al personal de la dirección de Comunicación Social. 25 listados entregados de forma electrónica.	"Contar con los nombres y extensiones de los defensores y auxiliares nos facilita la forma para comunicarnos directamente, ya que ellos son quienes nos proveen de información" Elizabeth Ramírez

Conclusiones

- Para mejorar el desempeño del personal de la oficina del Procurador de los Derechos Humanos es fundamental mantenerlos actualizados con las nuevas tendencias en la comunicación.
- La institución del Procurador de los Derechos Humanos debe estar a la vanguardia de la tecnología.
- Las redes sociales ofrecen la posibilidad a las distintas dependencias del Procurador de los Derechos Humanos tener relación directa con los usuarios y conocer qué piensan de la institución.
- El contenido de valor es un aporte importante y fundamental que se puede ofrecer a los usuarios de las redes sociales institucionales del Procurador de los Derechos Humanos.
- Para la gestión de redes sociales de la institución del Procurador de los Derechos Humanos es fundamental contar con un equipo de trabajo.
- Para la gestión de redes sociales institucionales del Procurador de los Derechos Humanos se debe contar con manuales o guías sobre la interacción y publicación, así como establecer protocolos para la atención de crisis y gestión de redes.

Recomendaciones

- Fortalecer continuamente las capacidades del personal de la Dirección de Comunicación en el tema de comunicación digital.
- Explorar nuevas formas de comunicación, tener presencia en nuevas redes sociales, y llegar a otras audiencias.
- Crear contenido multimedia que permita mayor interacción con la audiencia.
- Establecer un porcentaje de contenido de valor mayor y de contenido informativo mínimo para que los usuarios se identifiquen con la institución.
- Utilizar una plataforma virtual para gestionar las redes sociales.
- Establecer procedimientos para atención y derivación de solicitudes en redes sociales.

Glosario de Términos

Audiencia: Conjunto de personas que están presentes en un espectáculo público o que siguen un programa de radio o televisión.

Auxiliar: Son los representantes del Procurador de los Derechos Humanos en los departamentos.

Community Manager: Responsable de la creación y la gestión de las comunicaciones online para un negocio o marca.

Comunicación digital: Se le denomina así al intercambio de información, conocimiento y contenido multimedia a través de las herramientas digitales.

Contenido de valor: Es el contenido que ofrece a los usuarios información importante que les ayuda en su diario vivir.

Defensor del Pueblo: Sinónimo de Procurador de los Derechos Humanos, es un servidor público que vela por la promoción, el ejercicio y la divulgación de los derechos humanos.

Defensor: Son personas designados por el Procurador de los Derechos Humanos para defender derechos específicos.

Democracia: Sistema político que defiende la soberanía del pueblo y el derecho del pueblo a elegir y controlar a sus gobernantes.

Derechos económicos, sociales y culturales: Derechos que atañen a la producción, desarrollo y administraciones de materias para las necesidades de la vida.

Derechos Humanos: Libertades y garantías fundamentales de la persona humana que devienen de su dignidad.

Desarrollo: Desarrollo significa crecimiento, progreso, evolución, mejoría.

Descarga o download: Es un término ampliamente usado que describe el hecho de hacer una copia personal de algo que se encuentra en Internet.

Dignidad: Cualidad del que se hace valer como persona, se comporta con responsabilidad, seriedad y con respeto hacia sí mismo y hacia los demás y no deja que lo humillen ni degraden.

Diversidad sexual: Es el conjunto de variables que encontramos en la sexualidad humana.

Estado: Comunidad social con una organización política común y un territorio y órganos de gobierno propios que es soberana e independiente políticamente de otras comunidades.

Facebook: Es una red social que sirve para crear contenido diverso y conectar a las personas en una comunidad virtual que reúne a la gente por intereses comunes.
Interacción: Acción, relación o influencia recíproca entre dos o más personas o cosas.

Internet: Es una red de equipos de cómputo que se comunican entre sí empleando un lenguaje común.

Multimedia: Que reúne distintos medios integrados, como audio, video y televisión.

Navegador: Un programa que te permite ver páginas de Internet.

Ombudsman: Sinónimo de Procurador de los Derechos Humanos.

Perfil en redes sociales: Es la página de una red social correspondiente a un determinado usuario.

Personas Mayores: Personas que cuenten con sesenta años o más de edad.

Post: Cada uno de los contenidos individuales publicados en un foro, blog o red social.

Redes sociales: permiten a las personas conectarse con amigos, familiares, compañeros, colegas, de forma virtual, donde se pueden compartir contenidos, interactuar y crear comunidades virtuales con personas que tengan intereses similares.

Tráfico en redes sociales: Interacción en las redes sociales.

Tuit: Mensaje o publicación de 140 caracteres que se escribe y envía a los seguidores.

Twitter: Red Social de “microblogging” en la que los usuarios pueden relacionarse entre sí por medio de mensajes cortos llamados “tweets”.

Usuario: Entidad con acceso a ver, crear, editar o borrar contenido en una página web, foro, blog, red social u otro espacio online.

Usuario: Persona u organización que utiliza y forma parte de una red social.

Bibliografía

Balsells, E. A. (1992) El rol del Ombudsman en la actualidad. Revista del Colegio de Abogados y Notarios de Guatemala (No 35). 6-7.

García, J. M. y Balsells, E. A. Reflexiones sobre el Ombudsman en América Latina y su proceso de nombramiento. Apartado II. Un nuevo Modelo Americano. Citado por González, L. El Defensor del Pueblo.

Procurador de los Derechos Humanos (2013) Acuerdo SG 113-2013

Procurador de los Derechos Humanos (2014) Manual de Organización y Funciones de la Institución del Procurador de los Derechos

Informe Especial Décimo Aniversario (1997) Derechos Humanos y Transición Democrática

Generalitat de Catalunya (2013) Guía de usos y estilo en las redes sociales de la Generalitat de Catalunya, sexta edición

E Grafía

6to. Estudio de Redes Sociales en Centroamérica y el Caribe, 2016. Ilifebelt.

Recuperado:

<https://www.dropbox.com/s/bc8zz1jlvh2b0y4/Estudio%20ilifebelt%202016.pdf?dl=0>

Zanoni, L. (2008) El imperio digital. Ediciones B, Recuperado:

<http://blogdelmedio.com//wp-content/uploads/2010/06/leandro-zanoni-el-imperio-digital-2009.pdf>

La Función del Procurador de los Derechos Humanos. Recuperado:

<http://www.derechos.org/nizkor/guatemala/pdh/funcion.html>

Informe Anual Circunstanciado (1997) Procurador de los Derechos Humanos.

Recuperado: <http://www.pdh.org.gt/biblioteca/informes/category/9-informes-anuales.html?download=93&start=20>

Ley de la comisión de derechos humanos. Procurador de los Derechos Humanos.

Recuperado:

<http://www.pdh.org.gt/biblioteca/category/21-leyes-y-tratados.html?download=2287&start=10>

González, L. (2009) Los ombudsmen en América Latina y su incidencia política.

Revista IIDH (Vol 49) Recuperado:

<http://www.corteidh.or.cr/tablas/r24580.pdf>

Edwin Pitan (2016, Marzo 24). Unos 16 millones de celulares están registrados en la SIT. Prensa Libre. Recuperado:

<http://www.prensalibre.com/guatemala/comunitario/unos-16-millones-de-celulares-estan-registrados-en-la-sit>

Videoconferencia

Rosental Calmon Alves. Medios online. Recuperado: <https://vimeo.com/187764008>

Página Web Consultada:

<http://www.pdh.org.gt/>

Anexos

Índice

Documentación fotográfica complementaria de las actividades realizadas.....	48
Listados de personas clave.....	49
Listados de participantes.....	50
Propuesta Taller de actualización.....	52
Propuesta campaña DESCubrir.....	53
Guía de gestión de redes sociales.....	54

Documentación fotográfica complementaria de las actividades realizadas.



Estuardo Monje, Asesor en Comunicación Digital impartiendo taller sobre el uso de las redes sociales a personal de la institución del Procurador de los Derechos Humanos, junio 2017, como parte de las estrategias presentadas por la Epesista Lesvia Salguero en el EPS de licenciatura.



Master Sergio Morataya, Asesor en Estrategia y Comunicación impartiendo taller sobre comunicación efectiva a personal de la institución del Procurador de los Derechos Humanos, junio 2017, como parte de las estrategias presentadas por la Epesista Lesvia Salguero en el EPS de licenciatura.

Listados de personas clave dentro de la institución para gestionar información:

Defensores				
Nombres	Apellidos	Cargo	Correo	Extensión
ABNER DAVID	PEREDES CRUZ	DEFENSOR DE LA JUVENTUD	aparedes@pdh.org.gt	1925
TERESA MAGNOUA	MALDONADO MERIDA DE RAMOS	DEFENSOR DE LAS PERSONAS MAYORES	tmaldonado@pdh.org.gt	1903
DULCE PATRICIA	ZUÑIGA SCHAEFFER	DEFENSOR DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS	dzuniga@pdh.org.gt	1901
ANA LUCIA	PELAEZ VICENTE	DEFENSOR DE LAS PERSONAS VICTIMAS DE TRATA	apelaez@pdh.org.gt	1922
BAYRON ESTUARDO	PEREDES TIUL	DEFENSOR DE LOS PUEBLOS INDIGENAS	bparedes@pdh.org.gt	1907
EDGAR ENRIQUE	GUERRA FERNANDEZ	DEFENSOR DE LOS USUARIOS DEL TRANSPORTE PUBLICO	eguerre@pdh.org.gt	1947
FERNANDO JOSE	TRABANINO PALMA	DEFENSOR DEL CONSUMIDOR Y USUARIO	frabanino@pdh.org.gt	1909
GERARDO	VILLAMAR RAMIREZ	DEFENSOR DEL DEBIDO PROCESO	gvillamar@pdh.org.gt	1904
ANDREA MARIA	ALDANA FLORES DE CORDON	DEFENSOR DE RECHOS A LA ALIMENTACIÓN	aaldana@pdh.org.gt	1916
JESSICA REBECA	RAMIREZ SANCHEZ	DEFENSOR POBLACION DESARRAIGADA Y MIGRANTE	jramirez@pdh.org.gt	1912
GABRIELA MARIA	TUCH REYNA	DEFENSORA DE LA MUJER	gtuch@pdh.org.gt	1920
GLORIA PATRICIA	CASTRO GUTIERREZ	DEFENSORA DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	gcastro@pdh.org.gt	1924
ANA RUTH	MERIDA VASQUEZ	DEFENSORA DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	amerida@pdh.org.gt	1933

Directores				
Nombres	Apellidos	Cargo	Correo	Extensión
MIGUEL	COLOP HERNANDEZ	DIRECCIÓN NACIONAL DE ALUMNATURAS	mcolop@pdh.org.gt	1755
MARIA GABRIELA	MUNDO RODRIGUEZ	DIRECTOR DE RELACIONES INTERNACIONALES	mmundo@pdh.org.gt	1723
GLORIA ESPERANZA	MAZA LUNA	DIRECTOR ADMINISTRATIVO	gmaza@pdh.org.gt	1745
RINA ODETH	MONROY LOYO	DIRECTOR DE COMUNICACIÓN SOCIAL		
ERNESTO DANIEL	TUCUX COYOY	DIRECTOR DE MEDIACIÓN	etucux@pdh.org.gt	1726
ALMA LETICIA	MALDONADO MERIDA	DIRECTOR DE PLANI FICACION Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA	amaldonado@pdh.org.gt	1716
BRENDA DERY	MUÑOZ SANCHEZ DE MOUNA	DIRECTOR DE PROCURACIÓN	bdmunoz@pdh.org.gt	1729
MARIA CONCEPCIÓN	ANLEU ROMERO	DIRECTOR DE PROMOCIÓN Y EDUCACIÓN	manleu@pdh.org.gt	1812
CLAUDIA FLORIZA	RODRIGUEZ WUG	DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS	cfrodriguez@pdh.org.gt	1746
HUGO ORLANDO	TOBAR ZUÑIGA	DIRECTOR DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL	htobar@pdh.org.gt	1749
JAIME SARBEJO	PALMA HAMES	DIRECTOR DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL INTERINO	jpalma@pdh.org.gt	1864
ERICK ARNOLDO	BAUTISTA ELIAS	DIRECTOR DE TECNOLOGIA	ebautista@pdh.org.gt	1803
KAREN MARYSABEL	BELTON CARDONA	DIRECTOR FINANCIERO	kmbelton@pdh.org.gt	1763

Educadores				
Nombres	Apellidos	Cargo	Correo	Extensión
ANA VICTORIA	ALVAREZ HERNÁNDEZ DE PINEDA	EDUCADOR	aalvarez@pdh.org.gt	1962
ANA LUCRECIA	BAUTISTA GONZALEZ DE SANTIZO	EDUCADOR	abautista@pdh.org.gt	1963
ANA VALERIA DE GUADU	CAMPOLLO FIGUEROA	EDUCADOR	acampollo@pdh.org.gt	2022
KARLA KARINA	CASTAÑEDA HIGUEROS	EDUCADOR	kkcastaneda@pdh.org.gt	2044
MIRIAM ELIZABETH	CASTILLO GONZALEZ	EDUCADOR		
EULOGIO GASPAR	CETO MARCOS	EDUCADOR	eceto@pdh.org.gt	2036
RAYMUNDO FRANCISCO	CHAVAJAY COTUC	EDUCADOR	rchavajay@pdh.org.gt	2039
ALEJANDRO BENJAMIN	COHUJVAR GAS	EDUCADOR	acohuj@pdh.org.gt	2032
NERY ORLANDO	DIAZ MATEO	EDUCADOR	ndiaz@pdh.org.gt	2040
EDGAR ERNESTO	DIAZ SCHAUB	EDUCADOR	ediaz@pdh.org.gt	1963
LIBERTAD DEL CARMEN	FLORES MALDONADO DE AYALA	EDUCADOR	lflores@pdh.org.gt	2022
ZULEYKA WALQUIRIA	HERNANDEZ CANO	EDUCADOR	zhernandez@pdh.org.gt	2033
EMERSON KENNY	HERRERA AGUILAR	EDUCADOR	auxsanildefonso@pdh.org.gt	2019
CLAUDIA MARYSOL	IXEN BATZIBAL	EDUCADOR	cixen@pdh.org.gt	1962
YADIRA ROSANA	JUARIZ BETHANCOURT	EDUCADOR	yjuarez@pdh.org.gt	1962
HEIDY CORETY	LOPEZ JUAREZ	EDUCADOR		2020
GILDA ELENA	LOPEZ RAMIREZ	EDUCADOR	glopez@pdh.org.gt	2031
CORALIA LUCRECIA	MALDONADO CASTILLA	EDUCADOR	cmaldonado@pdh.org.gt	2024
EDWIN ROBERTO	MORA GIRON	EDUCADOR	emora@pdh.org.gt	1963
JULIA	MOYA RUIZ DE MARROQUIN	EDUCADOR	jmoya@pdh.org.gt	1963
ROLANDO ERNESTO	PELAEZ QUIROA	EDUCADOR	rpelaez@pdh.org.gt	2041
ANA VALESKA	REYES ORDOÑEZ	EDUCADOR	awreyes@pdh.org.gt	2042
RAFAEL ESTUARDO	RODRIGUEZ ESCOBAR	EDUCADOR	rrodriguez@pdh.org.gt	1957
ANA LUCIA	SALVATIERRA ORBLANA	EDUCADOR	asalvatierra@pdh.org.gt	1963
MIGUEL ANGEL	SOLIS CASTAÑEDA	EDUCADOR		2021
LOYDA MARISELA	VALENZUELA CANO	EDUCADOR	lvalenzuela@pdh.org.gt	1963
JOSE NATANIEL	XAMINEZ BAQUIN	EDUCADOR	jxaminez@pdh.org.gt	2039
MAGDA LISSETH	ZACARIAS HERRERA DE COLINDRES	EDUCADOR	mzacarias@pdh.org.gt	2023
ZDILA LUCRECIA	ZECENA SALGUERO	EDUCADOR	zzecena@pdh.org.gt	2047
VIRGINIA SOLEDAD	PELLECCER TERREAUX DE GARCIA	EDUCADOR	vpeleccer@pdh.org.gt	2043
FELIX ALEJANDRO	PERDOMO CASTAÑEDA	EDUCADOR	fperdomo@pdh.org.gt	2025
ERNESTO	CHEN CAO	EDUCADOR DE AUXILIATURA DEPARTAMENTAL DE ALTA VERAPAZ	echen@pdh.org.gt	2049
EDIN ARMANDO	MORALES SOBERANIS	EDUCADOR DE AUXILIATURA DEPARTAMENTAL DE BAJA VERAPAZ	emoraless@pdh.org.gt	2028
PABLO ANTONIO	MALDONADO SILVERIO	EDUCADOR DE AUXILIATURA DEPARTAMENTAL DE CHIMALTENAN GO	pmaldonado@pdh.org.gt	2035
LUCRECIA MARIA	ARRIAZA MEJA	EDUCADOR DE AUXILIATURA DEPARTAMENTAL DE CHIQUIMULA	larrizas@pdh.org.gt	2030
ERICK GEOVANY	SAAVEDRA ORELLANA	EDUCADOR DE AUXILIATURA DEPARTAMENTAL DE EL PROGRESO	esaaavedra@pdh.org.gt	2048
DO RIS ANGELICA	AGUILAR GOMEZ DE CLIN	EDUCADOR DE AUXILIATURA DEPARTAMENTAL DE EL QUICHE	desuillar@pdh.org.gt	2038
PORRIRIO DIONISIO	AGUILAR VALDES	EDUCADOR DE AUXILIATURA DEPARTAMENTAL DE ESCUNTLA	paguillar@pdh.org.gt	2029
LENI ARNOLDO	HERNANDEZ GOMEZ	EDUCADOR DE AUXILIATURA DEPARTAMENTAL DE HUEHUETENAN GO	lehernandez@pdh.org.gt	2037
CARLOS HUMBERTO	ORDOÑEZ LOPEZ	EDUCADOR DE AUXILIATURA DEPARTAMENTAL DE HUEHUETENAN GO	chordonez@pdh.org.gt	2037
MARIA ALEJANDRA	DELEON ORTIZ	EDUCADOR DE LA COMISIÓN DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	mdeleon@pdh.org.gt	1823
IRMA YOLANDA	CANTE CRUZ	EDUCADOR DE LA COMISIÓN DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	icante@pdh.org.gt	1962
OLEGARIO MIGUEL	CETO LOPEZ	EDUCADOR MOVIL	oceto@pdh.org.gt	2046

Auxiliares				
Nombres	Apellidos	Cargo	Correo	Extensión
CECILIA ISABEL	AGUIRRE LUCERO DE YANES	AUXILIATURA DE JALAPA	auxjal@pdh.org.gt	2047
RUBEN DARIO	FLORES LIMA	AUXILIATURA DE JUTIAPA	auxjut@pdh.org.gt	2031
ASTRID CAROLA	FRANCO BAILEY DE AVILA	AUXILIATURA DE IZABAL	auxiza@pdh.org.gt	2021
NANCY EVANURY	GALINDO GRAMAJO DE BAECHU	AUXILIATURA DE RETALHULEU	auxreu@pdh.org.gt	2044
FRANCISCO	GARCIA MORALES	AUXILIATURA DE SUCHITEPEQUEZ	auxsuchi@pdh.org.gt	2025
MARK CHRISTOPHER	GARDINER BENNETT	AUXILIATURA DE BAJA VERAPAZ	auxbv@pdh.org.gt	2028
FLOR ELIZABETH	GOMEZ MEJIA	AUXILIATURA DE QUETZALTENANGO	auxquet@pdh.org.gt	2024
BYRON IVAN	GUDIEL LOPEZ	AUXILIATURA DE SACATEPEQUEZ	auxsac@pdh.org.gt	2043
CARLOS ALBERTO	GUILLERMO ARTOLA	AUXILIATURA DE ALTA VERAPAZ	auxav@pdh.org.gt	2049
JUAN ERIBERTO	HERRERA VILLATORO	AUXILIATURA DE SANTA ROSA	auxsr@pdh.org.gt	2042
KARIN IRENE	LINARES ROBLES DE PEREZ	AUXILIATURA DE TONICAPAN	auxtoto@pdh.org.gt	2041
LUIS ENRIQUE	MORALES CASTILLO	AUXILIATURA DE SAN MARCOS	auxsmarcos@pdh.org.gt	2022
OVIDIO	PAZ BAL	AUXILIATURA DE SOLOLA	auxsol@pdh.org.gt	2039
JOSE ESTUARDO	PUGA CASTELLANOS	AUXILIATURA DE PETEN	auxpet@pdh.org.gt	2033
MARIUS GUENDALIN	RAMIREZ BALTAZAR DE VERSLUYS	AUXILIATURA DE CHIMALTENANGO	auxchimal@pdh.org.gt	2035
BRENDA MARITZA	RAMOS ALONZO	AUXILIATURA DE ZACAPA	auxzac@pdh.org.gt	2040
JUAN ALFREDO	RAMOS ROJAS	AUXILIATURA DE ESCUINTLA	auxesc@pdh.org.gt	2029
FLAVIO	RUIZ DOMINGUEZ	AUXILIATURA DE QUICHE	auxqui@pdh.org.gt	2038
YESENIA PATRICIA	SAN DOVAL MOLINA DE CABRERA	AUXILIATURA DE CHIQUIMULA	auxchiqui@pdh.org.gt	2030
ERICK ALBERTO	VILLATORO LETONA	AUXILIATURA DE HUEHUETENANGO	auxhue@pdh.org.gt	2037
LAZARO	MARTINEZ ALDANA	AUXILIATURA DE EL PROGRESO	lmartinez@pdh.org.gt	2048

Listados de participantes



Listado de Asistencia

Nombre de la Unidad: _____

Actividad: Taller Actualización en redes sociales

Lugar: Auditorio PDH

Fecha: 29-Junio-2017

No.	Nombre	Institución	Sexo M/F	Edad 1.0-5 2.6-13 3.14-18 4.19-28 5.31-40 6. >60	Etnia 1.Maya 2.Mixta 3.Garifuna 4.Otro	Comunidad Lingüística 1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10. 11. 12. 13. 14. 15. 16. 17. 18. 19. 20. 21. 22. 23. 24. 25.	Número telefónico	Correo electrónico	Firma / Impresión Digital o Dactilar
1	Jorge Calle Morán	Def. Joven	✓	5	20	2424-1717	jovane@pdh.org.gt	[Firma]	
2	Alma Morales	Def. Joven	X	5	20	54543337	amoraless@pdh.org.gt	[Firma]	
3	Arceena Dollogaray	Procuración subdirección de defensorías	✓	6	20	1429	adologaray@pdh.org.gt	[Firma]	
4	Andrea Martínez	Subdirección de defensorías	X	4	20	1934	amartinez@pdh.org.gt	[Firma]	
5	Alma Morales	Subdirección de defensorías	X	4	20	2503100	admorales@pdh.org.gt	[Firma]	
6	Elizabeth Sánchez	Trata de personas	X	4	20	2503100	msanchez@pdh.org.gt	[Firma]	
7	Bermece Monzon	USO ARIJOS de Transporte Público	X	5	20	25037018	bermanzon@pdh.org.gt	[Firma]	
8	Ana Lissette Pérez	Def. de las personas mayores	X	5	20	25037020	lperez@pdh.org.gt	[Firma]	
9	Teresa Maldonado	Def. de las personas mayores	✓	5	20	25037003	tmaldonado@pdh.org.gt	[Firma]	
10	Andrea Aldana	Def. de las personas mayores a la alimentación	X	5	20	1916	aldana@pdh.org.gt	[Firma]	

1. Itza 2. Poqomchi 3. Achi 4. Ixil 5. Q'eq'ib' 6. Xinca 7. Sakapulteko 8. Akatank 9. K'iche' 10. Q'eqchi' 11. Mopan 12. Sp'ak'ap'etse 13. Awakateko 14. Kaqchikel 15. 'Ispanteko 16. Ch'orti' 17. Tektitek 18. Chuj 19. Mam 20. Castellano 21. Jakalteko o popo' 22. Tz'utujil 23. Garifuna, 24. Poqomchi' 25. Otros

Listado de Asistencia

Nombre de la Unidad: _____

Actividad: Taller Actualización en Redes Sociales

Lugar: Auditorio PDH

Fecha: 29-Junio-2017

No.	Nombre	Institución	Sexo M/F	Edad 1. 0-5 2. 6-10 3. 11-15 4. 16-20 5. 21-30 5.5-60	Etnia 1. Maya 2. Xinka 3. Garífuna 4. Otro	Comunidad Lingüística 1. 1 2. 2 3. 3 4. 4 5. 5 6. 6 7. 7 8. 8 9. 9 10. 10 11. 11 12. 12 13. 13 14. 14 15. 15 16. 16 17. 17 18. 18 19. 19 20. 20 21. 21 22. 22 23. 23 24. 24 25. 25	Número teléfono	Correo electrónico	Firma / Impresión Digital o Dactilar
2	JESSICA RAMIREZ	PDH-DEF. MIGRANT.	X	5	4	20	5451-4145	jramirez@pdh.org.gt	
3	Bayron Paredes Tzul	PDH Area. habig.	X	5	1	10	5451-4185	bparedes@pdh.org.gt	
4	Ama Ioth Merida	PDH/ Discap.	X	4	4	20	25037033	amerida@pdh.org.gt	
5	Edgar Elena	DOTP/ PDH	X	5	4	20	24201717	eeena@pdh.org.gt	
6	Zulma Calderon	Jefe Supr. Hmpt.	X	5	4	20	24241775	zcalderon@pdh.org.gt	
7	Fernando Trabemino	PDH	V	4	4	20	25037009	ftrabemino@pdh.org.gt	
8	Miguel Marroquin	PDH	X	4	4	20	4140910	mmarroquin@pdh.org.gt	
9	Hency Espinoza	PDH Diversidad sexual	X	4	4	20	20232873	hespand@pdh.org.gt	
10	Nadya Perez	Com. S. PDH	X	5	4	20	42140083	nperez@pdh.org.gt	

1. Itza 2. Poqomam 3. Achí 4. Ixil 5. Q'eq'ib'el 6. Xinka 7. Salapulk'ito 8. Aka'elko 9. K'iche' 10. Q'eq'ich' 11. Mopan 12. Sipakapense 13. Aka'elko 14. Kaqchikel 15. Uspantek 16. Ch'orti' 17. Tekits'eko 18. Chuj 19. Mam 20. Castellano 21. Jalatl'eco o pop'ul' 22. Itz'atujil 23. Garífuna 24. Poqomchi' 25. Otros

Listado de Asistencia

Nombre de la Unidad: _____

Actividad: Taller de Actualización en Redes sociales

Lugar: Auditorio PDH

Fecha: 29-Junio-2017

No.	Nombre	Institución	Sexo M/F	Edad 1. 0-5 2. 6-10 3. 11-15 4. 16-20 5. 21-30 5.5-60	Etnia 1. Maya 2. Xinka 3. Garífuna 4. Otro	Comunidad Lingüística 1. 1 2. 2 3. 3 4. 4 5. 5 6. 6 7. 7 8. 8 9. 9 10. 10 11. 11 12. 12 13. 13 14. 14 15. 15 16. 16 17. 17 18. 18 19. 19 20. 20 21. 21 22. 22 23. 23 24. 24 25. 25	Número teléfono	Correo electrónico	Firma / Impresión Digital o Dactilar
2	Luisa Solgosa	PDH Subdirección	V	5	4	20	1938	lsolgosa@pdh.org.gt	
3	Rony Hernandez	Sub Dirección	V	5	4	20	1938	rshernandez@pdh.org.gt	
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									

1. Itza 2. Poqomam 3. Achí 4. Ixil 5. Q'eq'ib'el 6. Xinka 7. Salapulk'ito 8. Aka'elko 9. K'iche' 10. Q'eq'ich' 11. Mopan 12. Sipakapense 13. Aka'elko 14. Kaqchikel 15. Uspantek 16. Ch'orti' 17. Tekits'eko 18. Chuj 19. Mam 20. Castellano 21. Jalatl'eco o pop'ul' 22. Itz'atujil 23. Garífuna 24. Poqomchi' 25. Otros

Taller de Actualización

Como parte del Ejercicio Profesional Supervisado para optar al título de Licenciatura, el jueves 29 de junio de 2017 se realizará un taller de actualización en Redes Sociales dirigido a Defensores, Directores y personal de la Dirección de Comunicación Social.

La actividad se desarrollará en el auditorio Carlos García Bauer con el objetivo de fortalecer los conocimientos del personal de la institución sobre el uso de las redes sociales y la comunicación. La convocatoria será realizada por el Despacho superior.

Se contará con la participación de 2 expositores Sergio Morataya, Asesor de Comunicación y Estrategia habló sobre la Comunicación Efectiva y Estuardo Monge, Asesor en Comunicación Virtual expuso sobre nativos e inmigrantes digitales.

Al taller se convocarán personal de las distintas Defensorías y de la Dirección de Comunicación Social.

Programa del taller

Bienvenida	Epesista, Lesvia Salguero
Presentación de expositores	Epesista, Lesvia Salguero
Presentación de participantes	Todos
Usuarios de Redes sociales	Estuardo Monge, Asesor en Comunicación Digital
Comunicación Efectiva	Master Sergio Morataya, Asesor en Comunicación y Estrategia
Preguntas y Respuestas	Todos
Agradecimiento	Epesista, Lesvia Salguero

Campaña DESCubrir

Como parte del Ejercicio Profesional Supervisado se propone como acción desarrollar una campaña en redes sociales enfocada a promocionar los Derechos Humanos de la población específicamente los Derechos Económicos Sociales y Culturales, para ello se contará con el apoyo de Walter Wirtz caricaturista e ilustrador.

Objetivos

- Dar a conocer los Derechos Económicos, Sociales y Culturales a los usuarios de las redes sociales institucionales
- Promocionar los Derechos Económicos, Sociales y Culturales de forma visual

Nombre de la campaña: DESCubrir

Descripción: A través de la red social Facebook se promoverán los Derechos Económicos Sociales y Culturales que son los que están relacionados con la vida diaria de la población.

Derechos Económicos Sociales y Culturales

Los Derechos Económicos Sociales y Culturales -DESC- están relacionados con el diario vivir de las personas, se basan en el principio de no discriminación y brinda las condiciones básicas necesarias para una vida en dignidad y libertad.

El no respeto a los DESC da lugar al desplazamiento, desalojo forzoso, falta de vivienda, pérdida de medios de subsistencia, malnutrición, problemas de salud, discriminación en el acceso al empleo, la utilización de la enseñanza como medio de propaganda, la denegación de asistencia alimentaria, contaminación de los recursos hídricos.

1. Derecho al trabajo
2. Derecho a la salud
3. Derecho al agua
4. Derecho a la seguridad social
5. Derecho a la vivienda
6. Derecho a la alimentación
7. Derecho a la educación
8. Derechos culturales
9. Equidad
10. Derecho a un adecuado nivel de vida
11. Derecho a la salud mental
12. Derecho a un medio ambiente sano



Derecho a la vivienda digna



Derecho a un medio ambiente saludable



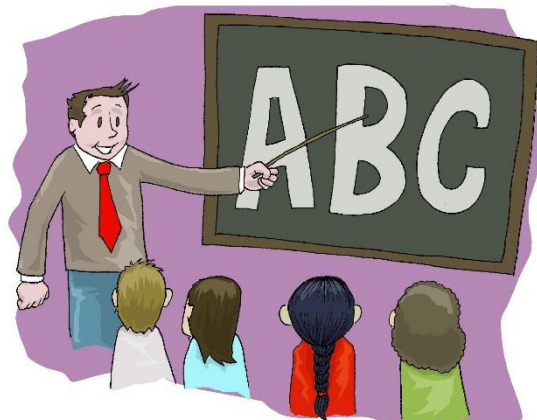
Derechos de las personas mayores



Derecho a un trabajo digno



Derecho a la salud



Derecho a la educación



Derecho a la salud mental



Derecho al agua



Derecho a la alimentación



Derechos de la niñez y adolescencia

Guía de gestión de redes sociales:

  Guía de gestión de comunicación de redes sociales 	Índice <table><tr><td>1. Presentación</td><td>3</td></tr><tr><td>2. Introducción</td><td>6</td></tr><tr><td>3. Consejos y recomendaciones de uso para el personal</td><td>7</td></tr><tr><td>4. Normas de participación</td><td>10</td></tr><tr><td>5. Redes Sociales</td><td>12</td></tr><tr><td> 5.1. Twitter</td><td>16</td></tr><tr><td> 5.1.1. Descripción</td><td>16</td></tr><tr><td> 5.1.2. Gestión de la cuenta institucional</td><td>17</td></tr><tr><td> 5.1.2.1. Contenidos</td><td>17</td></tr><tr><td> 5.1.2.2. Estructura del Tuit</td><td>18</td></tr><tr><td> 5.2. Facebook</td><td>20</td></tr><tr><td> 5.2.1. Descripción</td><td>20</td></tr><tr><td> 5.2.2. Gestión de la página institucional</td><td>21</td></tr><tr><td> 5.2.2.1. Contenidos</td><td>21</td></tr><tr><td> 5.2.2.2. Estructura de la publicación</td><td>22</td></tr></table> 2	1. Presentación	3	2. Introducción	6	3. Consejos y recomendaciones de uso para el personal	7	4. Normas de participación	10	5. Redes Sociales	12	5.1. Twitter	16	5.1.1. Descripción	16	5.1.2. Gestión de la cuenta institucional	17	5.1.2.1. Contenidos	17	5.1.2.2. Estructura del Tuit	18	5.2. Facebook	20	5.2.1. Descripción	20	5.2.2. Gestión de la página institucional	21	5.2.2.1. Contenidos	21	5.2.2.2. Estructura de la publicación	22
1. Presentación	3																														
2. Introducción	6																														
3. Consejos y recomendaciones de uso para el personal	7																														
4. Normas de participación	10																														
5. Redes Sociales	12																														
5.1. Twitter	16																														
5.1.1. Descripción	16																														
5.1.2. Gestión de la cuenta institucional	17																														
5.1.2.1. Contenidos	17																														
5.1.2.2. Estructura del Tuit	18																														
5.2. Facebook	20																														
5.2.1. Descripción	20																														
5.2.2. Gestión de la página institucional	21																														
5.2.2.1. Contenidos	21																														
5.2.2.2. Estructura de la publicación	22																														

Presentación <p>La comunicación ha evolucionado con el paso de los años y el avance de la tecnología ha generado nuevas formas de comunicarnos e interactuar, como la comunicación digital. “En la Web actual el usuario toma el papel protagónico y participa activamente aportando información que comparte con el resto de la comunidad” (Zanoni, 2009). El uso de las redes sociales han revolucionado la forma en la que intercambiamos información, evolucionando del plano personal al intercambio colectivo.</p> <p>El internet se ha convertido en la principal fuente de información en usuarios de las redes sociales. Según el estudio sobre uso de redes sociales realizado por Ilifebelt en Guatemala, en el 2016, Facebook se consolida como la red social con más usuarios: existen 5,300,000. Las personas acceden a la información principalmente a través de</p> 3	<p>Procurador de los Derechos Humanos</p> <p>dispositivos móviles, más del 90%. En 2016 estaban activos alrededor de 16 millones de celulares en Guatemala según datos de la Superintendencia de Telecomunicaciones.</p> <p>“Con un celular tienes en la palma de tu mano todo el conocimiento del mundo”, afirmó Rosental Calmon Alves en una webinar para el sitio Connectas.</p> <p>Las empresas e instituciones públicas no se pueden quedar al margen de estos cambios, por lo que es importante que sepan difundir su mensaje en los medios digitales para alcanzar a más personas. Pero no solo basta con estar presentes en Facebook, Twitter, Instagram o Snapchat, hay que tener claro lo que se desea comunicar, a que público va dirigido el mensaje y el alcance que tendrá.</p> <p>Específicamente en las instituciones públicas los esfuerzos por implementar el go-</p> 4
---	--

bierno abierto, dan a las personas un papel central, donde pueden participar activamente y ser corresponsables de la gestión pública.

Las redes sociales vienen a complementar los canales a través de los cuales se puede atender a la población. Las redes sociales permiten a las instituciones y organizaciones estar más cerca de la ciudadanía.

5

Introducción

A continuación se presenta la *Guía de redes sociales de la oficina del Procurador de los Derechos Humanos*, que servirá de base para la gestión de los perfiles oficiales en Twitter y Facebook.

El personal encontrará una serie de consejos y recomendaciones para el uso de cuentas personales en las distintas plataformas.

En cuanto a la interacción en las redes sociales institucionales se proponen normas mínimas de participación para conservar un ambiente de armonía y respeto.

Se describen las características de Twitter y Facebook y cuales son las utilidades de cada una, se establecen los criterios para realizar publicaciones y la gestión de comentarios o consultas de los usuarios.

6

01 CONSEJOS Y RECOMENDACIONES DE USO PARA EL PERSONAL

Los intereses para crear perfiles en redes sociales pueden ser distintos. Por tal razón, a continuación presentaremos una serie de recomendaciones para los trabajadores de la institución del Procurador de los Derechos Humanos en cuanto al uso personal de los perfiles en redes sociales.

- ✓ Cualquier cosa que publique puede ser vista por cualquier persona.
- ✓ Para mantener un ambiente de cordia-

7

lidad evite criticar a sus compañeros y compañeras de trabajo.

- ✓ No se debe revelar información confidencial sobre casos o denuncias.
- ✓ No difundir rumores, información no confirmada o contenido no verificado.
- ✓ La interacción en redes sociales se debe dar en un ambiente de cordialidad, evite reaccionar agresivamente.
- ✓ Configurar de forma adecuada la privacidad de los perfiles en redes sociales.
- ✓ No proporcionar más datos de los necesarios.
- ✓ No aceptar invitaciones de contactos que no conoce.
- ✓ Una foto en internet puede llegar a ser incontrolable, no suba o comparta fotografías comprometedoras de usted o de alguien más.

8

Importante

Recordemos que la actividad en el internet desde nuestras redes sociales, páginas web, blogs, entre otros, queda registrada indefinidamente y es accesible a todos los usuarios.

9

02

NORMAS DE PARTICIPACIÓN



Agradecemos la participación y contribución de la población a través de las redes sociales institucionales, por lo que para que prevalezca la armonía y el respeto a las demás personas en los comentarios y contenidos compartidos es importante tomar en cuenta las siguientes normas de participación:

- ✓ Todas las personas tienen la obligación de respetar los derechos de los demás,

10

haciendo un uso responsable del derecho a la libertad de expresión.

- ✓ Respetamos las opiniones de todas las personas, pero no nos hacemos responsables del contenido compartido o publicaciones realizadas en las redes sociales institucionales por terceras personas.
- ✓ Nos reservamos el derecho de eliminar los comentarios y publicaciones que reproducen el discurso de odio y utilicen un lenguaje insultante o discriminatorio por motivos de cultura, edad, estado civil, discapacidad, orientación sexual, ideología política, religión, entre otras; que tengan contenido sexual o fines comerciales; las publicaciones que promuevan algún tipo de actividad ilegal.

11

03

REDES SOCIALES



Las redes sociales son espacios virtuales, donde las personas se relacionan entre sí.

Las redes sociales dependen directamente de la interacción de las personas, la discusión entre los mismos genera el contenido compartido por medio de la tecnología.

En las redes sociales se pueden compartir contenidos multimedia: texto, imágenes, fotos, audio y video.

12

La oficina del Procurador de los Derechos Humanos cuenta con perfiles en Facebook y Twitter desde noviembre de 2013, en los cuales se publica información del quehacer institucional, comunicados, boletines y material educativo en derechos humanos.

Principios

Principios que inspiran la presencia de la oficina del Procurador de los Derechos Humanos en redes sociales:

- ✓ Apertura y transparencia: Mostrar a la institución tal y como es, cercana a la población, con voluntad de servicio.
- ✓ Eficacia: La atención y comunicación con la población debe ser eficaz, orientando y ayudando a los usuarios de las redes sociales, ofreciendo vías alternas en caso de que sus inquietudes no puedan ser solucionadas en las redes.

13

- ✓ Protección de la intimidad y confidencialidad: No reproducimos información que atente contra la dignidad de las personas y que pongan en peligro su intimidad.
- ✓ Humanidad: Brindamos atención a todas las personas sin discriminación alguna.
- ✓ Universalidad: Todas las personas tienen los mismos derechos sin distinción alguna.
- ✓ El tono de conversación debe ser cercano y cordial.
- ✓ La comunicación en las redes sociales institucionales va dirigida a la población.

Importante

- ✓ Es importante escuchar a las personas y dar respuesta a sus necesidades.

14

- ✓ Quienes administran los perfiles institucionales no deben emitir opiniones personales en las redes de la institución.
- ✓ Para redactar contenidos en las redes sociales debe utilizarse un tono incluyente y adecuado a la oficina del Procurador de los Derechos Humanos.

15



Twitter

¿Qué está pasando?

Descripción

Twitter es una red social de inmediatez que permite a los usuarios enviar y leer mensajes en tiempo real, los mensajes tienen 140 caracteres y son llamados *tweets*. Los usuarios pueden acceder a esta red social desde su página web y aplicaciones para teléfonos inteligentes. La misión de Twitter es "Darle a

16

¿Qué está pasando?

Transcripción completa de las entrevistas

ENTREVISTA 1

Fecha: 9 de febrero de 2017 Hora: 13:00 Lugar: Sede central PDH

Entrevistador: Lesvia Josefina Salguero Sanabria

Entrevistado: José Alfredo Calderón

Puesto: Asesor del Procurador de los Derechos Humanos

Introducción: En el marco del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura se realiza un Diagnóstico de Comunicación Digital en las Redes Sociales de la oficina del Procurador de los Derechos Humanos, para esta entrevista se eligieron a personas que se relacionan directamente o indirectamente con los procesos de Comunicación Digital.

Características de la entrevista: Duración 20 minutos.

Preguntas:

1. ¿Qué opina de la Comunicación Digital en redes sociales de la PDH?

Que son dispersas que no obedecen a un patrón definido en una política de comunicación que debería de venir de una política general institucional, no hay consistencia y sostenibilidad en la comunicación. Se evidencia la carencia de un plan establecido y de ese plan derivar protocolos, cuando se interviene quien interviene cuales son las pautas para intervenir.

2. ¿Existe un equipo de trabajo dedicado al manejo de redes sociales?

Tengo entendido que no como departamento ni como unidad siquiera sino que se les asigna a personas, pero en forma un tanto desordenada no hay una unidad específica de redes.

3. ¿Existen procesos establecidos? ¿Podría describirlos?

No se evidencia en la dispersión de la comunicación, no hay procesos ni protocolos, en general en la institución hay una dinámica de responder, de reacción, más que pro actividad, dedicamos muy poco tiempo al aspecto preventivo

4. ¿Qué tipo de publicaciones se realizan principalmente en redes sociales?

No veo un peso o un referente que la gente espere una comunicación por estas vías de las redes sociales

5. ¿Qué opina del impacto que tienen las publicaciones en los usuarios?

No lo puede calcular, todo debería de estar contenido en un plan y ese plan contener como deberían de ser las comunicaciones en la intranet, página web, en las redes sociales y cada red social con las características diferentes

ENTREVISTA 2

Fecha: 13 de febrero de 2017 Hora: 11:00 Lugar: Sede central PDH
Entrevistador: Lesvia Josefina Salguero Sanabria
Entrevistado: Carol Letona
Puesto: Jefa de Promoción, Dirección de Educación

Introducción: En el marco del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura se realiza un Diagnóstico de Comunicación Digital en las Redes Sociales de la oficina del Procurador de los Derechos Humanos, para esta entrevista se eligieron a personas que se relacionan directamente o indirectamente con los procesos de Comunicación Digital.

Características de la entrevista: Duración 20 minutos.

Preguntas:

1. ¿Qué opina de la Comunicación Digital en redes sociales de la PDH?
Buena, Hemos tenido referentes desde las organizaciones donde nos integramos como red o en apreciaciones de las organizaciones donde hemos realizado acciones conjuntas, que han solicitado sumarse a las acciones
2. ¿Existe un equipo de trabajo dedicado al manejo de redes sociales?
Lo que yo tengo entendido no hay un equipo como tal de redes, solo vaciamos la información y la canalizamos
3. ¿Existen procesos establecidos? ¿Podría describirlos?
Un proceso como tal o una planificación dentro de redes sociales que yo considere no. Es necesario un equipo una planificación porque el impacto que se puede generar a través de redes sociales aún no lo hemos dimensionado
4. ¿Qué tipo de publicaciones se realizan principalmente en redes sociales?
Las diferentes publicaciones atienden más que todo a las acciones que se desarrollan en las diferentes áreas y las diferentes auxiliaturas, más que todo dar a conocer el quehacer de la institución así como dar apoyo social, el compartir comunicados o posturas oficiales.
5. ¿Qué opina del impacto que tienen las publicaciones en los usuarios?
Considero que el impacto ha sido bueno y se puede potencializar, que aprovechar el recurso dar a conocer las atribuciones de la institución, hacer llegar a la población información clave para desvirtuar los mitos y prejuicios respecto a los derechos humanos, al quehacer institucional y el rol que jugamos en la atención a las denuncias.

ENTREVISTA 3

Fecha: 16 de febrero de 2017 Hora: 18:00 Lugar: Vía telefónica

Entrevistador: Lesvia Josefina Salguero Sanabria

Entrevistado: Estuardo Monge

Puesto: Asesor en comunicación y gestión de redes sociales

Introducción: En el marco del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura se realiza un Diagnóstico de Comunicación Digital en las Redes Sociales de la oficina del Procurador de los Derechos Humanos, para esta entrevista se eligieron a personas que se relacionan directamente o indirectamente con los procesos de Comunicación Digital.

Características de la entrevista: Duración 20 minutos.

Preguntas:

1. ¿Qué opina de la Comunicación Digital en redes sociales de la PDH?

Los medio digitales son importantes, porque hay facilidad para acceder a un teléfono móvil con acceso a internet y porque la gente ha cambiado sus hábitos de consumo principalmente de la información. Las redes sociales permiten mantener informados a los aliados políticos y a los medios de comunicación sobre el quehacer institucional de manera inmediata.

2. ¿Existe un equipo de trabajo dedicado al manejo de redes sociales?

Creería que si porque hay un ritmo de publicación diario, es evidencia de que hay personas que están gestionando la plataforma

3. ¿Existen procesos establecidos? ¿Podría describirlos?

Eso no lo podría garantizar dado que la dinámica de la comunicación es compleja

4. ¿Qué tipo de publicaciones se realizan principalmente en redes sociales?

Información de carácter general y utilizan sus redes para promover campañas

5. ¿Qué opina del impacto que tienen las publicaciones en los usuarios?

El impacto de una publicación es difícil medirlo desde afuera, una publicación tiene mucho más alcance depende del interés de la población

Entrevista 4

Fecha: 21 de febrero de 2017 Hora: 18:00 Lugar: Vía telefónica
Entrevistador: Lesvia Josefina Salguero Sanabria
Entrevistado: Abner Paredes
Puesto: Defensor de la Juventud

Introducción: En el marco del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura se realiza un Diagnóstico de Comunicación Digital en las Redes Sociales de la oficina del Procurador de los Derechos Humanos, para esta entrevista se eligieron a personas que se relacionan directamente o indirectamente con los procesos de Comunicación Digital.

Características de la entrevista: Duración 20 minutos.

Preguntas:

1. ¿Qué opina de la Comunicación Digital en redes sociales de la PDH?
Aunque es una herramienta fundamental, la misma debe ajustarse o trasladar información a partir de ideas clave que refuercen la comunicación que se quiere trasladar a la población. Se debe establecer una estrategia en relación al tipo de mensaje que se envía informativos, comunicativos, de difusión de información o de sensibilización. Considero que no se cuenta con una estrategia de esa naturaleza sino que se publica una serie de información conforme lo demanda la situación y no desde una planificación previa. Se hace necesario estandarizar contenidos, imágenes, desde un enfoque institucional y que obedezca a la comunicación global de la institución. Son muy pocos los mensajes que generan una reacción positiva.
2. ¿Existe un equipo de trabajo dedicado al manejo de redes sociales?
Solo hay una persona que se asesora con algunos expertos, no se cuenta con un equipo especializado para este tema, esta persona debe verificar el contenido que se publica, hace diseño de imágenes, captura la información, depura la información que se va a publicar, rastreando las fotografías que se generan a nivel institucional, son muchas funciones concentradas en una sola persona, además de estar haciendo el monitoreo de lo que sucede en las redes, respondiendo a dudas y comentarios.
3. ¿Existen procesos establecidos? ¿Podría describirlos?
yo considero que no que en alguna medida se da un uso empírico de las redes sociales y no obedece a una estrategia institucional
4. ¿Qué tipo de publicaciones se realizan principalmente en redes sociales?
un buen porcentaje de la información que se publica debería de ser en calidad de prevención, debería de ser permanente y no únicamente como se da en la actualidad que es por un hecho específico o relacionada con una fecha específica, debe ser una comunicación más estratégica permanente considero que se deben adicionar a una o dos personas más en el proceso.

5. ¿Qué opina del impacto que tienen las publicaciones en los usuarios?

Lo veo reflejado en la cantidad de interacción que se da, en la mayoría de casos hay poco impacto, en lo particular verificó que las personas que dan compartir son trabajadores de la institución y son más allegados a la institución, en el caso de twitter tiene una penetración a un grupo más ajeno

Check list de acciones

Check List			
Actividad	Realizada	No Realizada	Descripción
Propuesta de creación área de gestión de redes sociales	x		Se propuso que parte del personal de comunicación social con capacidades para el manejo de redes sociales integrará un equipo para la gestión de redes sociales institucionales.
Taller de actualización en redes sociales	x		Se desarrolló un taller de actualización para defensores y oficiales de la dirección de comunicación sobre redes sociales, que se desarrolló el 29 de junio.
Campaña DESCubrir	x		Se conceptualizan y crearon 10 ilustraciones sobre los Derechos Económicos Sociales y Culturales para que sean utilizados en las publicaciones de la Dirección de Comunicación Social.
Guía de gestión de comunicación de redes sociales.	x		Se diseñó una guía de gestión de comunicación de redes sociales, se distribuyeron 25 guías por correo electrónico y se imprimieron 10 guías que fueron entregadas a la Biblioteca de la institución del Procurador de los Derechos Humanos, a la Dirección de Procuración y al Supervisor del Ejercicio Profesional Supervisado.
Inducción para la utilización de la Guía de gestión de comunicación en redes sociales		x	Se tiene la propuesta de realizar la inducción al personal que sea designado al área de redes sociales, ya que la dirección de Comunicación se encuentra en reestructuración, a finales de septiembre se tiene prevista la inducción.
Listados de personas clave dentro de la institución para gestionar información	x		Se envió de forma electrónica los listados al personal de la dirección de Comunicación Social. 25 listados entregados de forma electrónica.



EPS
LICENCIATURA


Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura 2017

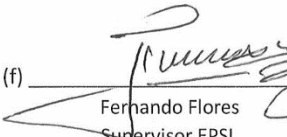


Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada

Nombre del Alumno (a): Lesvia Josefina Salguero Sanabria
No. Carné y DPI: 199820322 - 1959763550101
Jefe o Encargado (a): Rony Hernández, Coordinador Interinstitucional
Institución o Empresa: Procurador de los Derechos Humanos
Supervisor de EPSL: Fernando Flores

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 01 / Al: 02	Junio	-	-	-	8	8	-	16 hrs.
2	Del: 05 / Al: 09	Junio	7	7	7	7	8	-	36 hrs.
3	Del: 12 / Al: 16	Junio	7	7	7	7	7	-	35 hrs.
4	Del: 19 / Al: 23	Junio	7	7	7	7	7	-	35 hrs.
5	Del: 26 / Al: 29	Junio	7	7	8	8	-	-	30 hrs.
6	Del: 03 / Al: 07	Julio	7	7	7	7	7	-	35 hrs.
7	Del: 10 / Al: 14	Julio	7	7	7	7	7	-	35 hrs.
8	Del: 17 / Al: 21	Julio	7	7	7	7	7	-	35 hrs.
9	Del: 24 / Al: 28	Julio	7	7	7	7	7	-	35 hrs.
10	Del: 31 / Al:	Julio	8	-	-	-	-	-	8 hrs.
TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS									300 hrs.

(f) 
Rony Alexander Hernández Castellanos
Coordinador Interinstitucional
Dirección de Procuración
Procurador de los Derechos Humanos
Coordinador Interinstitucional

(f) 
Fernando Flores
Supervisor EPSL

