

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



**“PLAN DE GESTIÓN EN REDES SOCIALES DE LA OFICINA DEL PROCURADOR  
DE LOS DERECHOS HUMANOS”**

Informe final del Ejercicio Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

JENNIFER MILAGRO GODOY AQUINO

CARNÉ: 201322032

Previo a optar el título de:

**LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

GUATEMALA, AGOSTO DE 2019

Consejo Directivo:

Director:

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García

Representantes Docentes:

M.A Gustavo Adolfo Morán Portillo

Lic. Mario Enrique Campos Trijilio

Representantes Estudiantiles:

Gabriela Eugenia Menegazzo

Heber Libni Emanuel Escobar Juárez

Representante de Egresados:

M.A. Jhonny Michael González Batres

Secretaria:

M.Sc. Claudia Xiomara Molina Avalos

Coordinador de EPS Licenciatura

M.A. Luis Arturo Pedroza Gaytán

Supervisores de EPS Licenciatura

M.A. Evelin Lisseth Hernández Mazariegos

Lic. Josue Othoniel Andrade de la Cruz

Licda. Krista María Ramírez Nájera



Guatemala, 08 de octubre de 2019.

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

Estimado Maestro Pedroza:

Por medio de la presente, hacemos constar que el(a) estudiante(a) epesista "Jennifer Milagro Godoy Aquino" con número de carné: "201322032" 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 la "Dirección de Comunicación Social" cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del 06 de Mayo al 26 de Junio del año en curso; tiempo durante el cual ejecutó el proyecto comunicacional: "Plan de gestión en redes sociales de la Oficina del Procurador de los Derechos Humanos" entregando el material respectivo y debidamente recibido por: "Oficina del Procurador de los Derechos Humanos."

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

Atentamente,

Firma y sello  
Luz Marina Catú Quina  
Directora de Comunicación Social Interina



@PDHgt

www.pdh.org.gt

Denuncias al 1555

¡Por el fortalecimiento institucional y la recuperación del tejido social!



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



Guatemala, 4 de octubre de 2019

Estimada

Jennifer Milagro Godoy Aquino

Carné: 201322032

Escuela de Ciencias de la Comunicación, USAC

De mi consideración:

Por este medio informo a usted, que he revisado el informe final de su proyecto de EPS de Licenciatura con título "PLAN DE GESTIÓN EN REDES SOCIALES DE LA OFICINA DEL PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS". El citado trabajo llena los requisitos del regir del presente programa, por lo cual se emite **DICTAMEN FAVORABLE** para los efectos subsiguientes.

Se autoriza su aprobación en el acta de cierre respectiva y distribución digital del informe final del EPS de Licenciatura en 5 CD's con el documento en PDF los cuales deberá entregar en las instancias correspondientes para su archivo y publicación.

"DID Y ENSEÑAR A TODOS"

Lic. Josue Andrade  
Supervisor EPS de Licenciatura



Vg/Bo M/A Luis Pedrosa  
Coordinador EPS de Licenciatura



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

## Dedicatorias

- A Dios Por acompañarme, guiar e iluminarme a lo largo de mi vida.
- A mi mamá Silvia Aquino, por ser el pilar de mi vida, por todo tu amor, por ser una heroína en silencio, apoyarme en cada decisión de mi vida, por confiar y creer siempre en mí, sin tu nunca lo habría logrado.
- A mi papá Eswin Godoy, por ser un padre ejemplar, por enseñarme que uno es el arquitecto de su vida, por retarme a ser mejor, por amarme y confiar siempre en mí, se alcanzó la meta papi.
- A mis hermanas Klerly, Paola y Josseline por su apoyo, amor, las admiro, gracias por ser incondicionales, las amo, este logro es de todas.
- A Fam. Aquino Abuelita, tíos, primos, sobrinos, gracias por su cariño, por sus palabras de aliento, por creer siempre en mí.
- A Fam. Godoy Mamamila, tíos, primos, sobrinos, por sus consejos a lo largo de mi vida, por sus muestras de cariño.
- A Fam. Ramírez Gerber Ramírez, por su amor, apoyo a lo largo de este proceso, motivación, paciencia y estar siempre presente. Familia Ramírez por sus consejos, cariño y motivación.
- A mis amigas Yazmina López y Shannen Torres, por su amistad, cariño, consejos, apoyo incondicional y motivación a lo largo de esta etapa académica.
- A mis Sobrinos Ian y Amaya los sueños se cumplen, no se rinda y siempre cuentan con mi amor y consejo.

## Agradecimientos

A la Universidad San Carlos de Guatemala, mi casa de estudio.

A la Escuela de Ciencias de la Comunicación, a mis catedráticos, por compartir sus conocimientos, compañeros de clase por las experiencias compartidas.

A Lic. Luis Pedroza gracias por su apoyo en todo momento

Al Procurador de Derechos Humanos, por permitirme realizar mi EPS en esta institución, admiro su trabajo.

A Licda. Lesvia Salguero, por la oportunidad y apoyo desde el principio de este proyecto, por abrirme las puertas de la Dirección de Comunicación Social, mi admiración.

# Índice

Resumen.....	I
Introducción .....	II
Justificación .....	III
CAPÍTULO I .....	- 1 -
1. Diagnóstico .....	- 1 -
1.1. Objetivo del diagnóstico .....	- 1 -
1.1.1 Objetivo General.....	- 1 -
1.1.2. Objetivos Específicos.....	- 1 -
1.2. La institución .....	- 1 -
1.2.1. Ubicación geográfica .....	- 1 -
1.2.2. Integración y alianzas .....	- 1 -
1.2.3. Antecedentes o historia: .....	- 1 -
1.2.4. Departamentos o Dependencias:.....	- 3 -
1.2.5. Misión .....	5
1.2.6. Visión.....	5
1.2.7. Objetivos Institucionales:.....	5
1.2.8. Público Objetivo de la Institución:.....	5
1.2.9. Organigrama de la Institución.....	6
1.3. Metodología .....	7
1.3.1 Descripción del método .....	7
1.3.2 Técnicas e instrumentos de recolección.....	7
1.3.3. Cronograma del Diagnóstico .....	9
1.4. Recopilación de Datos .....	9
1.4.1. Fichas de los entrevistados.....	11
1.4.2. Resultado de las entrevistas .....	11
1.4.3. Tablas comparativas, punto de encuentros y disensos .....	12
1.4.4. Gráficas .....	12
1.5. Radiografía de la institución .....	14
1.5.1. FODA.....	14
1.5.2. Fortalezas .....	15
1.5.3. Oportunidades .....	15



1.5.4. Debilidades .....	15
1.5.5 Amenazas .....	15
CAPÍTULO II .....	15
2. Plan de comunicación .....	15
2.1 Antecedentes comunicacionales .....	15
2.2 Objetivos de comunicación .....	16
2.2.1 Objetivo general .....	16
2.2.2 Objetivo específico .....	16
2.3. Público Objetivo .....	16
2.4. Mensaje .....	16
2.5. Estrategias .....	16
2.6. Acciones de comunicación .....	17
2.7 Cronograma .....	21
CAPITULO III .....	22
3. Informe de ejecución: .....	22
3.1. Proyecto desarrollado .....	22
3.1.1. Financiamiento .....	22
3.1.2. Presupuesto ejecutado .....	22
3.1.3. Beneficiario .....	24
3.1.4. Recurso humano .....	26
3.1.5. Áreas Geográficas de Acción .....	26
3.2. Estrategias y acciones desarrolladas .....	27
3.3. Cronograma .....	32
3.4. Control y seguimiento .....	33
Conclusiones .....	34
Recomendaciones .....	35
Glosario de términos .....	36
Bibliografía .....	37
E Grafía .....	38
Anexo .....	39

Ilustración 1 Elaboración propia . Historia del Oficina del Procurador de los Derechos Humanos. ....	2
Ilustración 2 Organigrama Institucional Procurador de los derechos humanos, (humanos, 2016).....	6
Ilustración 3 Formato entrevista, elaboración propia.....	11
Ilustración 4 Tabla Elaboración propia.....	12
Ilustración 5 Análisis de publicaciones, elaboración propia.....	13
Ilustración 6 FODA, Elaboración propia .....	14



## Resumen

Nombre de la institución:	Oficina del Procurador de los Derechos Humanos
Nombre del proyecto:	“Plan de gestión en redes sociales de la oficina del procurador de los derechos humanos”
Objetivo general del proyecto:	Fortalecer la gestión de redes sociales de la oficina del procurador de los derechos humanos.
Objetivo específico:	<ul style="list-style-type: none"><li>●Presentar un manual de gestión de redes sociales que permita mejorar la participación en los medios digitales de la oficina del Procurador de los derechos humanos.</li><li>●Fortalecer el conocimiento del personal a cargo de la administración de redes sociales.</li><li>●Reforzar al personal en redacción de redes sociales.</li></ul>

### Sinopsis:

Se realizó un diagnóstico de comunicación interna la Oficina del Procurador de los Derechos Humanos, con lo el objetivo de encontrar aspectos que fueron necesario, reforzar y mejorar y a través de este obtener evidencia de las barreras con las que contaba el personal para desarrollar su trabajo.

Con los resultados obtenidos del diagnóstico se realizó un informe en cual se anotaron de las carencias que contaba a través de un FODA, haciendo evidente que era necesario fortalecer al personal de la Dirección de Comunicación Social en el tema digital.

Basado en lo que se evidencio se desarrolló un plan de comunicación que permita reforzar el conocimiento del personal que manejaba las plataformas digitales, al igual que brindarle material con lo que se puedan auxiliar.

Los productos desarrolladas en la ejecución, se realizó un manual de gestión en redes sociales, con el objetivo de sistematizar los proceso que desarrolla el personal diariamente, para reforzare los conocimientos del equipo se llevó a cabo una capacitación/taller, con el objetivo de actualizar sus conocimientos

## Introducción

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 las atribuciones que la Constitución Política de la República de Guatemala y esta ley establecen, no está supeditado a organismo, institución o funcionario alguno, y actuará con absoluta independencia. (Bran, 2018).

Como parte del Ejercicio Profesional Supervisado se elaboró y ejecuto el Plan de gestión en redes sociales de la oficina del procurador de los derechos humanos.

En función de este plan se desarrollan acciones que responden a las estrategias: manual de gestión en redes sociales, Capacitación y taller actualización en redes sociales.

Estas acciones buscan alcanzar las estrategias: fortalecer la gestión de redes sociales de la oficina del procurador de los derechos humanos, Actualizar los conocimientos sobre redacción en redes sociales, en los trabajadores que tienen contacto directo con las páginas de la institución.

## Justificación

Actualmente se han popularizado las redes sociales virtuales, sitios web que permiten la sencilla y fácil comunicación con personas de todo el mundo y utilizar aplicaciones para compartir textos, fotografías y videos. Todas ellas ofrecen la posibilidad de decidir qué información se desea mostrar a cada tipo de usuario como contactos directos, amigos y a todos los miembros de la red. (Gaitan, 2012)

La presente investigación se realizó con el objetivo de fortalecer la Dirección de Comunicación Social, en la gestión de redes sociales, sistematizar los procesos y actualizar los conocimientos del personal que maneja las plataformas digitales de la institución.

Se realizó el diagnóstico de comunicación interna de la Oficina del Procurador de los Derechos humanos en el cual se identificaron los puntos que afectan directamente en la oficina del Procurador de Derechos Humanos, específicamente en el Área de Comunicación Social, se detectó falla en la gestión de redes sociales, al momento de realizar el diagnóstico no se contaba con una persona que se hubiera contratado para realizar el trabajo directo de *community manager*, no tenían manuales ni guías; no habían recibido capacitaciones referente a la gestión de redes sociales, herramientas, funciones, etc.

El proyecto se desarrolló como parte del Ejercicio Profesional Supervisado con el objetivo de obtener el grado de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación.

El proyecto es viable porque el costo de inversión es rentable para el epesista, los proyectos son ejecutables y con resultados medibles, el proyecto beneficiara de manera directa al personal de la institución y su comunidad en las plataformas.

Es importante brindar de herramientas al personal de la institución para que desarrollen de manera eficaz y eficiente su trabajo, estas herramientas se brindaron a través de los productos desarrollados como parte de las estrategias.

# CAPÍTULO I

## 1. Diagnóstico

“Diagnóstico de comunicación interna de la oficina del Procurador de los derechos humanos”

### 1.1. Objetivo del diagnóstico

#### 1.1.1 Objetivo General

Elaborar un diagnóstico de comunicación interna en la oficina del Procurador de los derechos humanos

#### 1.1.2. Objetivos Específicos

- Identificar los procesos establecidos para realizar una publicación en las redes sociales de la oficina del Procurador de los derechos humanos.
- Verificar la presencia en los medios digitales de la oficina del Procurador de los derechos humanos.

### 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 actualmente.

1.2.3. Antecedentes o historia:

En 1938 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” (González)

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 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 ha 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 el nuevo titular. Estos Procuradores adjunto deben reunir las mismas calidades requeridas en el cargo de Procurador y son designados directamente por este.

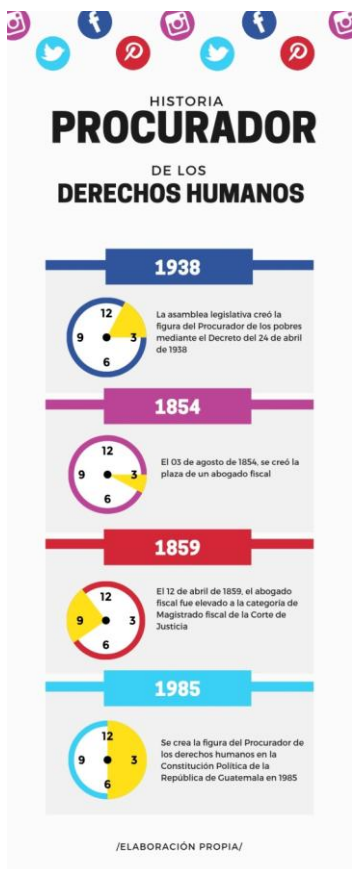


Ilustración 1 Elaboración propia . Historia del Oficina del Procurador de los Derechos Humanos.



#### 1.2.4. Departamentos o Dependencias:

Para el cumplimiento efectivo de sus atribuciones el Procurador de los derechos humanos cuenta con 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 estas 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 la 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 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	Chiquimulilla	Coatepeque
Chiquimula	El Quiché	Escuintla
El progreso	Ixcán Quiché	Izabal
Huehuetenango	Jutiapa	La libertad, Petén
Jalapa	Móvil II – San Juan Sac.	Móvil III- Villa Nueva
Móvil I – Mixco	Poptún Petén	Quetzaltenango
Nebaj, El Quiché	Sacatepéquez	San Antonio Huista
Retalhuleu	San Marcos	Santa Elena, Petén
San Idelfonso Ixtahuacan	Santiago Atitlán, Sololá	Sololá
Santa Rosa	Totonicapán	Zacapa
SuchitepéquezBaja Verapaz	Chimaltenango	

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 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 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 la Mujer Defensoría del Debido Proceso
9. Defensoría de la Salud
10. Defensoría de los Usuarios del Transporte Público
11. Defensoría de la Diversidad Sexual
12. Defensoría de Derecho de la Alimentación
13. Defensoría del Consumidor y Usuario

## 14. Defensoría de las Personas Víctimas de Trata

Secretaría Ejecutiva de la Comisión de Acceso a la información Pública: El objetivo 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 de la labor de las instituciones del Estado, en observancia de la Constitución y las leyes de Guatemala y tratados Internacionales en materia de Derechos Humanos.

### 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: territorial, pronta, oportuna y efectiva, cuya labor realiza con ética, imparcialidad, compromiso y pertinencia cultural.

### 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 de la Institución:

Se toma como objeto a los colaboradores de la Institución.



### 1.3. Metodología

La metodología a utilizar en el diagnóstico de la gestión en redes sociales de la oficina del Procurador de los derechos humanos es el método mixto, definido por Roberto Sampieri “el enfoque mixto es como un matrimonio, dos paradigmas distintos, pero en la práctica son complementarios” (Sampieri, 2011)

“En las investigaciones de métodos mixtos, la recolección y análisis de información se realizan mediante datos cuantitativos y cualitativos para llegar a meta inferencias más allá de las estadísticas y más allá de las categorías cuantitativas”. (Sampieri, 2011)

#### 1.3.1 Descripción del método

“Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implica la recolección y análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio” (Mendoza, 2011).

“Es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio para responder al planteamiento del problema.” (Zamudio, 2014)

El propósito de este estudio mixto de secuencia es realizar un diagnóstico de la gestión en redes sociales de la oficina del Procurador de los derechos humanos. Es esencial utilizar el método mixto debido a que se utilizara el método cualitativo para evaluar las opiniones de los que colaboran en la administración de las redes sociales de esta manera conocer de las herramientas que se le brindan a los mismos. El método cuantitativo tendrá realce al analizar las publicaciones realizadas en las redes sociales del Procurador de los derechos humanos.

#### 1.3.2 Técnicas e instrumentos de recolección

Para la elaboración del diagnóstico se utilizaron las entrevistas personales y la observación en el monitorio de las publicaciones realizadas en las redes sociales de la institución comprendidas del 08 de enero al 08 de febrero del año en curso.

Cualitativo- entrevistas personales

Entrevistas personales: Para la realización del presente diagnóstico de gestión de redes sociales de la oficina del Procurador de los derechos humanos se realizaron entrevistas a distintos actores clave que con toma decisiones y participación de forma directa e indirecta generan contenido y acciones que posteriormente son publicadas en los medios de comunicación digital de la institución.

Para efecto fueron entrevistadas 2 colaboradoras de la oficina del procurador de los derechos humanos y una experta en redes sociales.

- Nadia Patricia Pérez Ramírez, Enlace de prensa del Procurador de los derechos humanos
- Lesbia Josefina Salguero Sanabria, Directora de comunicación social del Procurador de los derechos humanos
- Gabriela Pérez, experta en redes sociales

Observación: Para realizar el diagnóstico de gestión en las redes sociales de la oficina del Procurador de los derechos humanos, se analizaron las publicaciones realizadas en el periodo comprendido entre el 08 de enero al 08 de febrero de 2019 en las redes sociales institucionales en las plataformas digitales *facebook* y *twitter*. En la que se pudo observar un mayor porcentaje de publicaciones con alto contenido informativo de las acciones de la institución.

Actualmente se han popularizado las redes sociales virtuales, sitios web que permiten la sencilla y fácil comunicación con personas de todo el mundo y utilizar aplicaciones para compartir textos, fotografías y videos. Todas ellas ofrecen la posibilidad de decidir qué información se desea mostrar a cada tipo de usuario como contactos directos, amigos y a todos los miembros de la red. (Gaitan, 2012)

Las redes sociales son sitios de Internet formados por comunidades de individuos con intereses o actividades en común (como amistad, parentesco, trabajo) y que permiten el contacto entre estos, de manera que se puedan comunicar e intercambiar información (Concepto, 2017)

Se puede observar en los medios digitales de la Procuraduría de los derechos humanos cerca del 90% de las publicaciones comprender la promoción de las acciones y labor institucional. Esto nos confirma que el las publicaciones en las redes sociales tienen relación completa con la oficina del Procurador de los derechos humanos.

En la observación se pudo confirmar que solo una persona maneja las redes sociales y es asesorada por la Directora de comunicación social de la institución, existen procesos establecidos antes de realizar una publicaciones en sus medios digitales, no existe un manual de gestión de redes sociales, tampoco un manual de gestión de crisis de la imagen en redes sociales y no cuentan con un plan de medios digital.

Cuantitativo, para realizar las estadísticas de impacto de las publicaciones en redes sociales se realizaron análisis de las publicaciones en la página, utilizando herramientas en línea.

### 1.3.3. Cronograma del Diagnóstico

			Semanas comprendidas del 23 de enero al 12 de febrero del 2019			
Actividad	Recurso	Responsable	1 (23/01-27/01)	2 (28/01-03/02)	3 (04/02-10/02)	4 (11/02-12/02)
Asignación de institución, para realizar EPS	Reunión con el Lic. Luis Pedroza	Epesista Jennifer Godoy				
Comunicarme con la Lic. Lesbia Salguero, Directora de Comunicación Social, PDH, solicitar datos para carta	Llamada telefónica	Epesista Jennifer Godoy				
Concretar reunión para sello de formulario,	Whatsapp	Epesista Jennifer Godoy				
Reunión para sello de formulario, primer encuentro con la Lic. Lesbia Salguero	Formulario	Epesista Jennifer Godoy				
Entrega de formulario en oficinas del EPS, para realización de carta	Formulario	Epesista Jennifer Godoy				
Entrega de carta a Adriana, Asistente de Comunicación Social	Carta	Epesista Jennifer Godoy				
Entrevista con Lic. Lesbia Salguero, Recorrido por la institución	Lápiz, papel, teléfono celular	Epesista Jennifer Godoy				
Recopilación de datos (entrevistas, observación, análisis de redes sociales)	Lápiz, papel, teléfono celular, entrevistas	Epesista Jennifer Godoy				
Elaboración de diagnostico	Computadora, internet, datos recopilados	Epesista Jennifer Godoy				
Entrega de diagnostico	Computadora e internet	Epesista Jennifer Godoy				

**Ilustración 3 cronograma, elaboración propia**

### 1.4. Recopilación de Datos

La recopilación de datos en el método mixto, la parte cuantitativa se realizó a través de la utilización de herramientas online, para realizar este proceso se seleccionaron los principales perfiles utilizados por la oficina del Procurador de los derechos humanos, facebook y twitter.

Para analizar la *fan page* de la institución se utiliza *likealyzer*, una herramienta que permite analizar el funcionamiento y el tipo de publicaciones que se realizan.

- La *fan page* de institución cuenta con un total de 59,723 seguidores
- Existe un promedio de 7 publicaciones al día
- Hay un promedio de 7 likes por publicaciones, los cuales son mayormente de servicios sociales o contenido de valor.



Para analizar el perfil de *twitter* de la institución se utiliza *twitter analytics*, permite analizar datos de publicaciones, seguidores e interacciones con los usuarios.

- La cuenta *twitter* de la institución cuenta con un total de 101,6 k
- Realizan un promedio de 10 *tweets* al día
- Los usuarios que reaccionan con más frecuencia son a los servicios sociales y los contenidos de valor

En la parte cualitativa se realizó a través de la observación y las entrevistas realizadas a los empleados de la oficina del Procurador de los derechos humanos.



### 1.4.1. Fichas de los entrevistados

 
Guía de entrevista sobre gestión en redes sociales de la oficina del Procurador de los derechos humanos
Fecha: _____ Hora: _____ Lugar: _____
Entrevistador: _____
Nombre: _____ edad: _____ Genero: _____
Puesto: _____
Introducción: En el marco del ejercicio profesional supervisado de licenciatura se realiza un diagnóstico de gestión en las redes sociales de la oficina del Procurador de los derechos humanos. Para esta entrevista se eligieron a personas que se relacionan directa e indirectamente con la gestión de los medios de comunicación digital.
Característica de la entrevista: 15 minutos
Preguntas:
1. ¿El equipo de trabajo de comunicación de la PDH, recibe o ha recibido capacitaciones de manejo de redes sociales?
2. ¿Cuántas personas conforman el equipo de trabajo dedicado a ver las redes sociales?
3. ¿Cuáles son los procesos establecidos para realizar publicaciones de contenidos en las redes sociales?
4. ¿Existe un manual de gestión de crisis de la imagen en redes sociales?
5. ¿Existe un plan de medios digital en la PDH?
6. ¿Cuentan con un manual de redes sociales?

#### Ilustración 3 Formato entrevista, elaboración propia

### 1.4.2. Resultado de las entrevistas

Se realizaron 2 entrevistas, estas fueron hechas a las personas que tenían relación directa e indirecta en la gestión de redes sociales de la oficina del Procurador de los derechos humanos, y aun especiales de redes sociales.

- El equipo de comunicación si ha recibido capacitación de redes sociales
- Una persona es la encargada directa de la administración de redes sociales
- El contenido es generado por varias aéreas de la institución
- Existen procesos para realizar un publicación
- No cuentan con un manual de gestión de crisis de la imagen en redes sociales
- No existe un plan de medios digital
- No cuentan con un manual de redes sociales

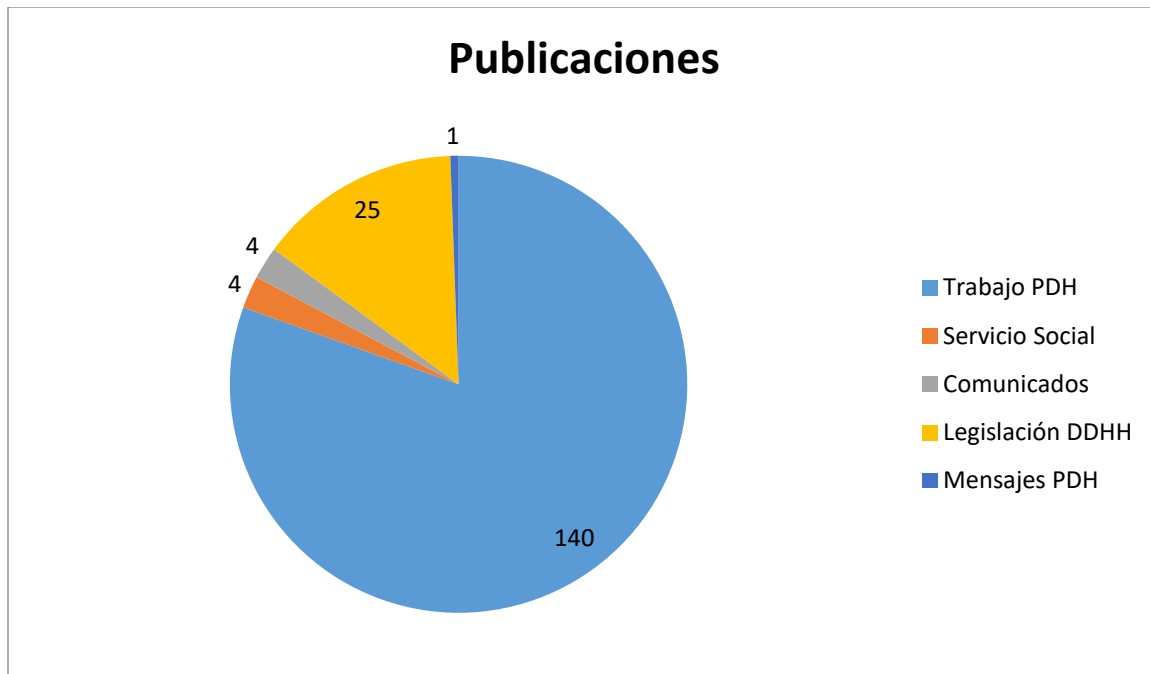
### 1.4.3. Tablas comparativas, punto de encuentros y disensos

Entrevistado	¿El equipo de trabajo de comunicación de la PDH, recibe o ha recibido capacitaciones de manejo de redes sociales?	¿Cuántas personas conforman el equipo de trabajo dedicado a ver las redes sociales?	¿Cuáles son los procesos establecidos para realizar publicaciones de contenidos en las redes sociales?	¿Existe un manual de gestión de crisis de la imagen en redes sociales?	¿Existe un plan de medios digital en la PDH?	¿Cuentan con un manual de redes sociales?
Nadia Patricia Perez Ramirez	Si	Actualmente es una persona, la Directora de comunicación supervisa	Recibir la información, hacer la propuesta, presentar la propuesta al area que realizo la actividad para luego ser aprobada, al ser aprobada se pasa al despacho superior para ser aprobada por el Procurador, luego autorizada se publica en redes sociales de la misma	Hay un protocolo para crisis de imagen pero no para redes sociales	No existe	No
Lesvia Josefina Salguero Sanabria	Si, no constante	En este momento contamos con una persona en el área, es apoyada por mi	Recibir información, realizar la redacción de la nota, enviarla al área de la cual está involucrada directamente, enviarla al Procurador, publicar en facebook	Si	No	No
Grabiela Abbigayl Perez Rodas	Si	No sabe	Por el contenido que publican se pude ver que si existen	No sabe. Es importante contar con uno, actualmente las redes sociales son la imagen de una institución y se debe saber manejar la misma en momentos inestables	Considero que no, las publicaciones no tienen un horario establecido, son dispersas y de diversos temas	Considero que no, los textos son amplios pero pude ser por el tipo de entidad que es
Encuentros y Disensos	Encuentro, todos los entrevistados afirman que en algún momento han sido parte de una capacitación de redes sociales	Disenso, 2 personas afirman que el equipo de trabajo de las redes sociales está conformada por 1 administrador y un supervisor, uno no conoce de cuantas personas está integrado el departamento	Encuentro, todos afirman que hay procesos establecidos para realizar un publicación, sin embargo se puede notar que no hay un seguimiento de la misma, o evaluación luego de realizarla	Disenso, 1 afirma que no existe un protocolo para el área de redes sociales, 1 que si existe no dio detalles, uno no conoce si existe uno	Encuentro, todos afirman no contar con un plan de medios digitales	Encuentro, todos afirman no contar con un manual de redes sociales

Ilustración 4 Tabla Elaboración propia

### 1.4.4. Gráficas

Descripción	Publicación
<b>Trabajo institucional</b>	140
<b>Comunicados y pronunciamientos</b>	4
<b>Servicio Social</b>	4
<b>Concientización</b>	25
<b>Legislación de Derechos humanos</b>	1
<b>Total de publicaciones</b>	174



**Ilustración 5** Análisis de publicaciones, elaboración propia

La gráfica muestra que la mayoría de publicaciones realizadas en la *fanpage* de la oficina de procurador de los derechos humanos son del trabajo institucional que ellos realizan, seguido de publicaciones de concientización, servicio social, comunicados y pronunciamientos con un número igual de publicaciones, por ultimo legislación de derechos humanos con una publicación. Se puede comprender que la plataforma de facebook es utilizada en su mayoría para mostrar el trabajo que realizan en el país.

## 1.5. Radiografía de la institución

### 1.5.1. FODA



**Ilustración 6 FODA, Elaboración propia**

### 1.5.2. Fortalezas

- Coordinación entre direcciones para producción de material
- Tienen presencia en el territorio nacional
- Las acciones van dirigidas a toda la población
- Cuenta con bases estables en tema de derechos humanos

### 1.5.3. Oportunidades

- Falta de material para gestión de redes sociales
- Falta de plan de medios digital
- Falta de manuales de redes sociales

### 1.5.4. Debilidades

- Alianzas institucionales
- Educar al guatemalteco en materia de derechos humanos
- Posicionarse en redes sociales

### 1.5.5 Amenazas

- Mala imagen de la institución
- Las personas piensan que es una institución que defiende solo delincuentes
- Las personas desconocen sus derechos

## CAPÍTULO II

### 2. Plan de comunicación

#### 2.1 Antecedentes comunicacionales

Los perfiles oficiales de la oficina del procurador de los derechos humanos fueron creados en el año 2013 en las plataformas *facebook*, *twitter* e *instagram*. En la actualidad solo existe un proyecto de investigación de la comunicación digital elaborado por la Licenciada

Lesvia Josefina Salguero Sanabri, en el cual se realizó un análisis de la comunicación digital, no se dio seguimiento a los proyectos por la falta de cronogramas, presupuesto y coordinación interna para darle seguimiento a las acciones.

## 2.2 Objetivos de comunicación

### 2.2.1 Objetivo general

- Fortalecer la gestión de redes sociales de la oficina del procurador de los derechos humanos.

### 2.2.2 Objetivo específico

- Presentar un manual de gestión de redes sociales que permita mejorar la participación en los medios digitales de la oficina del Procurador de los derechos humanos.
- Fortalecer el conocimiento del personal a cargo de la administración de redes sociales.
- Reforzar al personal en redacción de redes sociales.

## 2.3. Público Objetivo

- Interno

Personal a cargo de la gestión de las redes sociales de la oficina del procurador de los derechos humanos.

- Externo

Usuarios de las redes sociales que tienen contacto con las páginas de la institución.

## 2.4. Mensaje

- A un clic de distancia

## 2.5. Estrategias

- Fortalecer la gestión de redes sociales de la oficina del procurador de los derechos humanos.
- Actualizar los conocimientos sobre redacción en redes sociales, en los trabajadores que tienen contacto directo con las páginas de la institución.

## 2.6. Acciones de comunicación

Acción 1	
A qué estrategia responde la acción	Fortalecer la gestión de redes sociales de la oficina del procurador de los derechos humanos.
Problema	Las personas encargadas del área no cuentan con manuales o guías de gestión de redes sociales, para aprovechar las herramientas que estas plataformas ofrecen.
Producto	Manual de gestión de redes sociales
Objetivo comunicacional	Fortalecer la gestión de redes sociales
Público objetivo	Interno <ul style="list-style-type: none"> <li>● Encargado de gestión de redes sociales</li> </ul>
Medio de difusión	<p>Formato Impreso</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 1 tiraje</li> <li>● 3 ejemplares</li> </ul> <p>Distribución</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● A los encargados de las administración de redes sociales</li> <li>● Se presentará un manual que permita al administrador de redes conocer de cerca cada una de las redes, y también conocer los beneficios que estas presentan.</li> </ul> <p>Digital</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Se enviará por medio de correo electrónico para que las personas encargadas lo tengan el producto en digital, esto para facilitar la utilización del mismo.</li> </ul>

# Índice



Introducción.....	1
¿Qué son las redes sociales?.....	2
Principales redes sociales.....	3
<b>Facebook</b> .....	4
<b>Twitter</b> .....	5
<b>Instagram</b> .....	6
<b>YouTube</b> .....	7
Fuentes de información.....	8
Horarios de publicación.....	9
Redacción en redes sociales.....	10
Supervisión de las redes sociales.....	11
<b>Informe semanal</b> .....	11
<b>Informe mensual</b> .....	11
Gestión de crisis de la imagen.....	12
¿Qué es una crisis?.....	12
<b>Las tres etapas de una crisis</b> .....	13
<b>Como reacción ante una crisis</b> .....	13

Índice del manual de gestión de redes sociales, los temas fueron seleccionados según las necesidades y plataformas con la que la institución cuenta.

Acción 2	
A qué estrategia responde la acción	Actualizar los conocimientos sobre redacción en redes sociales, en los trabajadores que tienen contacto directo con las páginas de la institución.
Problema	la persona encargada directa de administrar las redes sociales no cuenta con la capacitación necesaria para desarrollar de manera efectiva su trabajo
Producto	Capacitación de redacción creativa
Objetivo comunicacional	Fortalecer los conocimientos del personal institucional sobre la redacción en redes sociales
Público objetivo	Interno <ul style="list-style-type: none"> <li>● Encargado de gestión de redes sociales</li> </ul>
Medio de difusión	Capacitación presencial



	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se realizará una capacitación en la cual se darán estrategias de cómo realizar una redacción correcta en redes sociales, y cómo comunicar un mensaje de manera corta, sencilla y directa.</li> </ul>
--	---

Capacitación de redacción creativa		
Actividad	Objetivo	Incentivo
Capacitación de redacción creativa	Fortalecer los conocimientos del personal institucional sobre la redacción en redes sociales	Diploma de participación

<b>Hora</b>	<b>9:00</b>
<b>Lugar</b>	Auditorio Carlos García Bauer
<b>Expositor</b>	Licenciada en Ciencias de la Comunicación y experta en redes sociales Gabriela Escobar
<b>Tema</b>	Capacitación de redacción creativa

Acción 3	
A qué estrategia responde la acción	Actualizar los conocimientos sobre redacción en redes sociales, en los trabajadores que tienen contacto directo con las páginas de la institución.

Problema	la persona encargada directa de administrar las redes sociales no cuenta con la capacitación necesaria para desarrollar de manera efectiva su trabajo
Producto	Taller de redacción en redes sociales
Objetivo comunicacional	Fortalecer los conocimientos del personal institucional sobre la redacción en redes sociales
Público objetivo	Interno <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encargado de gestión de redes sociales</li> </ul>
Medio de difusión	Taller presencial <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realizará un taller para poner en práctica los conocimientos adquiridos a través del manual de gestión de redes y la capacitación previamente recibida de redacción, en el cual se le permitirá al colaborador, opinar y fortalecer los conocimientos.</li> </ul>

Capacitación de redacción creativa		
Actividad	Objetivo	Incentivo
Taller de redacción en redes sociales	Fortalecer los conocimientos del personal institucional sobre la redacción en redes sociales	Diploma de participación

<b>Hora</b>	<b>9:00</b>
<b>Lugar</b>	Auditorio Carlos García Bauer
<b>Expositor</b>	Licenciada en Ciencias de la Comunicación y experta en redes sociales Gabriela Escobar
<b>Tema</b>	Taller de redacción en redes sociales

## 2.7 Cronograma

Actividad	Recurso	Responsable	Semanas comprendidas del 06 de marzo al 9 de abril del 2019					
			1 (06/03- 09/03)	2 (11/03- 15/03)	3 (18/03- 22/03)	4 (25/03- 29/03)	5 (01/04- 05/04)	6 (09/04)
Propedéutico segunda fase	Reunión con el Lic. Luis Pedroza	Epesista Jennifer Godoy						
Reunión con Lic. Selvia Salguero, revisión de diagnóstico, aprobación y entrega de carta al Lic. Luis Pedroza	Reunión con el Lic. Lesvia Salguero y Lic. Luis Pedroza	Epesista Jennifer Godoy						
Reunión Lic. Lesvia Salguero, entrega de propuesta para estrategias y acciones, aprobadas por ella.	Reunión Lic. Lesvia Salguero	Epesista Jennifer Godoy						
Realización de plan de comunicación	Computadora e internet	Epesista Jennifer Godoy						
Realización de plan de comunicación	Computadora e internet	Epesista Jennifer Godoy						
Entrega de plan de comunicación	Computadora e internet	Epesista Jennifer Godoy						

## CAPITULO III

### 3. Informe de ejecución:

A continuación se presenta el informe de las estrategias y acciones desarrolladas durante el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en ciencias de la comunicación.

#### 3.1. Proyecto desarrollado

Plan de gestión en redes sociales de la oficina del procurador de los derechos humanos

##### 3.1.1. Financiamiento

El 100% del presupuesto fue asumido por la epesista.

<b>Financiamiento</b>	<b>Monto</b>
<b>Epesista</b>	Q7,231.00
<b>Empresa</b>	Q0.00
<b>Patrocinio</b>	Q0.00

##### 3.1.2. Presupuesto ejecutado

<b>Cantidad</b>	<b>Detalle</b>	<b>Costo unitario</b>	<b>Costo total</b>	<b>Financiamiento</b>
<b>1</b>	Diagramación de guía	Q350.00	Q350.00	Q0.00
<b>2</b>	Impresión de guía, doble papel opalina full color	Q50.00	Q100.00	Q00.00
<b>2</b>	Empastado de guía, papel construcción	Q15.00	Q30.00	Q0.00
<b>1</b>	Conferencista/taller	Q500.00	Q500.00	Q0.00
<b>10</b>	Coffee Break	Q15.00	Q150.00	Q0.00
<b>1</b>	Diagramación de diplomas	Q25.00	Q25.00	Q0.00
<b>6</b>	Impresión de diplomas, papel	Q5.00	Q30.00	Q0.00

	opalina full color			
<b>8</b>	Papel autoadhesivo blanco	Q1.00	Q8.00	
<b>9</b>	libretas	Q2.50	Q22.50	
<b>9</b>	Lapiceros	Q1.50	Q13.50	
<b>10</b>	Impresión de programa	Q1.00	Q10.00	
<b>1</b>	Asesoría de comunicación	Q5,000.00	Q5,000.00	Q0.00
	Viáticos epesista	Q0.00	Q1,000.00	Q0.00
		Total	Q7,231.00	Q0.00

### 3.1.3. Beneficiario

Beneficiario primario:

Equipo de comunicación de la oficina del procurador de los derechos humanos.

Beneficio

Contar con un manual de gestión en redes sociales, para sistematizar los procesos que realizar diariamente, fortalecer los conocimientos en manejo de las plataformas digitales.

Manual de gestión en redes sociales

<b>Beneficiario</b>	<b>Beneficio</b>
<b>Beneficiario primario:</b> <b>Encargados de la gestión de las redes sociales de la oficina del procurador de los derechos humanos</b>	Contar con una manual que permita sistematizar los procesos, ser una herramienta que facilite el desarrollo de funciones que realiza el personal a cargo de las redes sociales de la oficina del procurador de los derechos humanos.
<b>Beneficiario secundario:</b> <b>Seguidores y visitantes en redes sociales</b>	Tener contenido coherente, información que se maneja sobre una mismo eje en las plataformas digitales.

Capacitación actualización en redes sociales

<b>Beneficiario</b>	<b>Beneficio</b>
<b>Beneficiario primario:</b> <b>Equipo de comunicación de la oficina del procurador de los derechos humanos</b>	Actualizar los conocimientos del personal de comunicación para realizar su trabajo con la mayor efectividad, que utilicen de manera adecuada las herramientas que les brindan las plataformas digitales.
<b>Beneficiario secundario</b> <b>Seguidores y visitantes en redes sociales</b>	Contenido actualizado, información efectiva.

Taller actualización en redes sociales

<b>Beneficiario</b>	<b>Beneficio</b>
<b>Beneficiario primario:</b> <b>Equipo de comunicación de la oficina del procurador de los derechos humanos</b>	Manejar de manera efectivas las herramientas, conocer las plataformas y sus características.
<b>Beneficiario secundario</b> <b>Oficina del procurador de los derechos humanos</b>	Contar con personal capacitado y que cuenten con conocimientos actualizados, para poder desarrollar su trabajo de maneja efectiva.

### 3.1.4. Recurso humano

Para realizar el proyecto fue necesario el apoyo del personal del departamento de comunicación,

<b>Personal</b>	<b>Cargo</b>	<b>Actividad</b>
<b>Licenciado Josue de la Cruz</b>	Supervisor EPS	Supervisión y apoyo durante el ejercicio profesional
<b>Licenciada Lesvia Salguero</b>	Directora de comunicación social de la Oficina del procurador de los derechos humanos	Revisión y autorización de las actividades realizadas durante el desarrollo del ejercicio profesional
<b>Mynor Ixcot</b>	Encargado de redes sociales de la PDH	Brinda información a la epesista
<b>Dora Franco</b>	Diseñadora	Brinda información a la epesista
<b>Gabriela Escobar</b>	Capacitadora	Realiza capacitación/taller
<b>Jennifer Godoy</b>	Epesista	Creación de manual de gestión en redes sociales, logística y desarrollo de capacitación/taller, actualización en redes sociales

### 3.1.5. Áreas Geográficas de Acción

Oficina del Procurador de los Derechos Humanos sede Central 12 calle 12-72, Zona 1



## 3.2. Estrategias y acciones desarrolladas

### Estrategia

Fortalecer la gestión de redes sociales de la oficina del procurador de los derechos humanos.

### Acciones

- Creación de un manual de gestión en redes sociales.

### Objetivo de comunicación:

Fortalecer la gestión de redes sociales

### Descripción

Se desarrolló un manual en el cual se describe la gestión de redes sociales de la institución con el objetivo que sistematizar los procesos, y sea una herramienta útil para sus labores.

### Formato Impreso

- 1 tiraje
- 2 ejemplares

### Distribución

- A los encargados de las administración de redes sociales
- Se presentará un manual que permita al administrador de redes conocer de cerca cada una de las redes, y también conocer los beneficios que estas presentan.

### Digital

Se enviará por medio de correo electrónico para que las personas encargadas lo tengan el producto en digital, esto para facilitar la utilización del mismo.



Epesista Jennifer Godoy diagramando manual de gestión en redes sociales de Oficina del Procurador de los derechos humanos.

## 2 Estrategia

Actualizar los conocimientos sobre redacción en redes sociales, en los trabajadores que tienen contacto directo con las páginas de la institución.

### Acciones

- Capacitación actualización en redes sociales
- Taller actualización en redes sociales

### Objetivo de comunicación:

Fortalecer los conocimientos del personal institucional sobre la redacción en redes sociales

## Descripción

Se realizó un capacitación/taller, en el cual se desarrollaron temas básicos pero vitales para el personal de dirección de comunicación, en la cual se resolvieron dudas, se dieron tipos, y las características, ventajas y desventajas de cada una de las plataformas.

Se les proporciono material para que tuvieran una mejor participación e interacción en la actividad.



Preparación de *coffee break*, para el taller/capacitación “Actualización en Redes Sociales” para el personal a cargo de las plataformas digitales de la Oficina del Procurador de los Derechos Humanos.



Preparación del Salón 1 de mediación, se diseñó un programa y brindo de material didáctico al personal que asistió al taller/capacitación “Actualización en Redes Sociales”.



Desarrollo de capacitación/taller, con el apoyo de Licda. Gabriela Escobar, experta en Redes Sociales.



Personal de la PDH en el *coffee break*, preparado por la epesista Jennifer Godoy.



Epesista Jennifer Godoy en la preparación del salón para entrega de manual de gestión en Redes sociales de la Oficina del Procurador de los Derechos Humanos.



Entrega de informe final a los encargados de gestionar las redes sociales de la Oficina del Procurador de los Derechos Humanos.

### 3.3. Cronograma

			Semanas comprendidas del 06 de mayo al 24 de junio del 2019							
Actividad	Recurso	Responsable	1 (06/05 - 10/05)	2 (13/05 - 17/05)	3 (20/05 - 24/05)	4 (27/05 - 31/05)	5 (03/06 - 07/06)	6 (10/06 - 14/06)	7 (17/06 - 21/06)	8 (24/06 - 28/06)
inducción por parte de recursos humanos, entrega equipo de oficina	Reunión personal RRRH, Reunión Lic. Lesvia Salguero	Epesista								
Recopilación de información para manual	Entrevista con Mynor Ixcot y diseñadora	Epesista								
Inicio de diagramación de manual	Equipo de computación y programa de diseño	Epesista								
Logística de capacitación y taller	Reunión Adriana, equipo de computación	Epesista								
Envío de invitación al equipo de manejo de redes sociales de la PDH	Equipo de computación , internet y correo electrónico	Epesista								
Realizar material para evento	Equipo de computación y programa de diseño	Epesista								
Impresión de material para evento	Equipo de computación, impresora, papel cotex, bond	Epesista								
Compra de productos para el coffe break	Maxidespensa, transporte publico	Epesista								
Evento	Material fisico, comida	Epesista								
Diagramación de manual	Equipo de computación y programa de diseño	Epesista								
Diagramación de manual	Equipo de computación y programa de diseño	Epesista								
Entrega de manual a Lic. Lesvia Salguero para aprobación,	Equipo de computación, internet, correo electrónico	Epesista								
Impresión de manual	Equipo de computación, compuclub	Epesista								
Entrega de manual en fisico y digital al equipo de PDH	Computadora, internet, correo electrónico , manual en fisico	Epesista								

### 3.4. Control y seguimiento

<b>Estrategia</b>	<b>Indicadores cualitativos</b>
<b>Fortalecer la gestión de redes sociales de la oficina del procurador de los derechos humanos.</b>	No existía un manual de gestión en redes sociales, no contaban con guías. Directora de comunicación social Licenciada Lesvia Salguero,
<b>Actualizar los conocimientos sobre redacción en redes sociales, en los trabajadores que tienen contacto directo con las páginas de la institución.</b>	No habían recibido anterior mente ninguna capacitación o taller en el área de gestión de plataformas digitales.  Redactor, Anthony Padilla

## Conclusiones

- El diagnóstico de comunicación evidenció que era necesario fortalecer al departamento de comunicación social en el manejo de redes sociales, pues no contaban con manuales ni han recibido capacitaciones, siendo una entidad pública que vela por el bienestar de la población es necesario que estén actualizados en el tema, conozcan las herramientas que estas brindan y utilizarlas de la mejor manera.
- Era necesario contar con un manual de gestión en redes sociales, pues el personal no contaba con ningún material al cual puedan acudir para entender las normas o estructura para redactar que maneja la Oficina del procurador de los derechos humanos.
- Se hizo evidente que era necesario actualizar el conocimiento del personal en el tema digital.



## Recomendaciones

Luego de realizar el diagnóstico en la Oficina del Procurador de los Derechos Humanos, se pudo hacer evidente que es necesario capacitar constantemente al personal, en el área digital, ya que tenemos claro que la tecnología es cambiante y es necesario mantener al personal actualizado para que puedan optimizar las herramientas que las plataformas digitales ofrecen.

Un problema que se pudo detectar es la falta de seguimiento y de distribución de tareas ya que no se cuenta con un personal que se encargue de administrar las redes sociales de la Oficina del Procurador de los Derechos Humanos por lo que se recomienda contratar una persona para el manejo exclusivo de redes sociales, que cuente con conocimientos en el área o recibir una asesoría de un experto en redes sociales para actualizarlos en el tema.

Se determinó que actualmente la institución no cuenta con un plan de trabajo, o calendario de publicaciones por lo que se sugiere trabajar en una estrategia digital con el fin de mejorar la imagen institucional en redes sociales, para mejorar el posicionamiento.

## Glosario de términos

- Auxiliar: Ayudar a una persona a salir de una situación de riesgo o peligro,
- Digital: Que suministra los datos mediante dígitos o elementos finitos o discretos.
- Fan page: página web diseñada por personas que desean desarrollar o emprender un negocio por medio de la red.
- Manual: Folleto o libro en que se dan las instrucciones para el uso y mantenimiento de un aparato, una máquina, un programa informático, etc.
- Procurador: Persona autorizada legalmente para ejercer ante los tribunales la representación de otra persona en un proceso judicial
- Redes sociales: Estructura social es aquella compuesta por un conjunto de actores tanto por personas como organizaciones que se relacionan de acuerdo a algún criterio, ya sea por amistad, profesional o algún parentesco.
- Web: Conjunto de información que se encuentra en una dirección determinada de internet.

(Española, 2018)

## Bibliografía

- Bran, S. (Agosto de 2018). PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LA OFICINA DEL PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS DE GUATEMALA. Guatemala, Guatemala.
- Concepto. (2017). Redes sociales.
- Cruz, O. E. (2012). *Uso de las redes sociales como medio comercial, Facebook*. Guatemala.
- Gaitan, A. (2012). INFLUENCIA DEL FACEBOOK EN EL BAJO RENDIMIENTO ACADÉMICO. Guatemala.
- González, L. (s.f.). *Los ombudsmen en América Latina y su incidencia política*. Recuperado el 06 de febrero de 2019, de Revista IIDH (Vol 49): <http://www.corteidh.or.cr/tablas/r24580.pdf>
- humanos, P. d. (2016). <https://www.pdh.org.gt/estructura-organica-organigrama/>. (O. d. humanos, Productor) Recuperado el 2019 de 02 de 2019
- Mendoza, R. S. (06 de mayo de 2011). *Los metodos mixtos*. Recuperado el 08 de 02 de 2019, de <https://es.slideshare.net/Bernachi/los-metodos-mixtos>
- Moreno, M. (2015). *Como triunfar en las redes sociales*. Barcelona.
- Sampieri, R. H. (06 de Octubre de 2011). *Universidad estatal a distancia*. Recuperado el 08 de Febrero de 2019, de <https://www.uned.ac.cr/acontecer/a-diario/sociedad/1144-roberto-hernandez-sampieri-visito-la-uned>
- Zamudio, J. (2014). Características del enfoque mixto . En J. Zamudio, *Características del enfoque mixto*

## E Grafía

Española, R. A. (2018). *Real Academia Española*. Obtenido de Real Academia Española:  
<https://dle.rae.es/?id=DglqVCc>

## Anexo

Transcripción completa de entrevista

Entrevista 1

Fecha: 8 de febrero de 2019

Hora: 11:00 am

Lugar: Sede central Procurador de los derechos humanos

Entrevistador: Jennifer Milagro Godoy Aquino

Entrevistado: Lesbia Josefina Salguero

Cargo: Directora de Comunicación Social

Introducción: En el marco del ejercicio profesional supervisado de licenciatura se realiza un diagnóstico de gestión en las redes sociales de la oficina del Procurador de los derechos humanos. Para esta entrevista se eligieron a personas que se relacionan directa e indirectamente con la gestión de los medios de comunicación digital.

Característica de la entrevista: 15 minutos

Preguntas:

1. ¿El equipo de trabajo de comunicación de la PDH, recibe o ha recibido capacitaciones de manejo de redes sociales?

Si, actualmente la redes sociales son importantes para poder emitir un mensaje y que este se masificado de una manera más fácil, por lo que nos hemos realizado capacitaciones en las cuales el equipo de trabajo de la PDH, se actualiza en el manejo de redes sociales.

2. ¿Cuántas personas conforman el equipo de trabajo dedicado a ver las redes sociales?

En este momento 1, pero es asesorado por mi persona.

3. ¿Cuáles son los procesos establecidos para realizar publicaciones de contenidos en las redes sociales?

Recibir información, realizar la redacción de la nota, enviarla al área de la cual está involucrada directamente, enviarla al Procurador, publicar en facebook

4. ¿Existe un manual de gestión de crisis de la imagen en redes sociales?

Si, contamos un con un manual de gestión de imagen.

5. ¿Existe un plan de medios digital en la PDH?

No, en este momento no se cuenta con uno, las publicaciones se realizan según vaya llegando la información, no tiene un planificación previa.

6. ¿Cuentan con un manual de redes sociales?

No, no contamos con uno.

Entrevista 2

Fecha: 8 de febrero de 2019

Hora: 11:30 am

Lugar: Sede central Procurador de los derechos humanos

Entrevistador: Jennifer Milagro Godoy Aquino

Entrevistado: Nidia Pérez

Cargo: Enlace de prensa

Introducción: En el marco del ejercicio profesional supervisado de licenciatura se realiza un diagnóstico de gestión en las redes sociales de la oficina del Procurador de los derechos humanos. Para esta entrevista se eligieron a personas que se relacionan directa e indirectamente con la gestión de los medios de comunicación digital.

Característica de la entrevista: 15 minutos

Preguntas:

1¿El equipo de trabajo de comunicación de la PDH, recibe o ha recibido capacitaciones de manejo de redes sociales?

Si

2. ¿Cuántas personas conforman el equipo de trabajo dedicado a ver las redes sociales?

Actualmente es una persona y es asesorada por Lesbica.

3. ¿Cuáles son los procesos establecidos para realizar publicaciones de contenidos en las redes sociales?

Recibir la información, hacer la propuesta, presentar la propuesta al área que realizó la actividad para luego ser aprobada, al ser aprobada se pasa al despacho superior para ser aprobada por el Procurador, luego autorizada se publica en redes sociales de la misma

4. ¿Existe un manual de gestión de crisis de la imagen en redes sociales?

Existe un manual de crisis de la imagen sí, pero uno para redes sociales no.

5. ¿Existe un plan de medios digital en la PDH?

No

6. ¿Cuentan con un manual de redes sociales?

No

Entrevista 3

Fecha: 11 de febrero de 2019

Hora: 8:30 am

Lugar: Reunión informal, restaurante

Entrevistador: Jennifer Milagro Godoy Aquino

Entrevistado: Gabriela Pérez,

Cargo: Experta en redes sociales

Introducción: En el marco del ejercicio profesional supervisado de licenciatura se realiza un diagnóstico de gestión en las redes sociales de la oficina del Procurador de los derechos humanos. Para esta entrevista se eligieron a personas que se relacionan directa e indirectamente con la gestión de los medios de comunicación digital.

Característica de la entrevista: 15 minutos

Preguntas:

1. ¿El equipo de trabajo de comunicación de la PDH, recibe o ha recibido capacitaciones de manejo de redes sociales?

Sí, tengo conocimiento que han implementado capacitaciones de redes sociales en su personal.

2. ¿Cuántas personas conforman el equipo de trabajo dedicado a ver las redes sociales?

No sabe

3. ¿Cuáles son los procesos establecidos para realizar publicaciones de contenidos en las redes sociales?

4. ¿Existe un manual de gestión de crisis de la imagen en redes sociales?

Por el contenido que publican se puede ver que si existen

5. ¿Existe un plan de medios digital en la PDH?

No sabe. Es importante contar con uno, actualmente las redes sociales son la imagen de una institución y se debe saber manejar la misma en momentos inestables

6. ¿Cuentan con un manual de redes sociales?

Considero que no, los textos son amplios pero puede ser por el tipo de entidad que es

**Listado de Asistencia**

Nombre de la Unidad Administrativa: \_\_\_\_\_

Actividad: \_\_\_\_\_ Lugar: Asistencia Fecha: 24/04/2019

No.	Nombre	Institución	Sexo H / M	Edad		Etnia	Comunidad Lingüística (ver pág. de registro)	Número Teléfono	Dirección electrónica	Firma / Ingresos Digitales a Escibir
				11 0 - 5	12 6 - 10					
	Aderana Ortiz	CS	X	5	11				aderana@procuraduria.gov.gt	<i>[Firma]</i>
	Edgar Soto	PDH / Compañía Social	X	5	4		20	5902	esoto@procuraduria.gov.gt	<i>[Firma]</i>
	Caroline A Cruz B	CS / PDA	X	4	4		20	4205	caroline@procuraduria.gov.gt	<i>[Firma]</i>
	Amir Wilson Amador	Comunera. SGA	✓	5	4		20	8608	amir@procuraduria.gov.gt	<i>[Firma]</i>
	Jose Rosales	DCS - PDA	✓	5	4		20	1349	jrosales@procuraduria.gov.gt	<i>[Firma]</i>
	Luisa Solgado	Comunicación	✓	5	4		20	1718	lsalgado@procuraduria.gov.gt	<i>[Firma]</i>
	Anthony Padilla	Comunicación	✓	4	4		20	1219	apadilla@procuraduria.gov.gt	<i>[Firma]</i>
	Dora Franco	Comunicación Soc.	✓	5	4		20	1802	dfranco@procuraduria.gov.gt	<i>[Firma]</i>
	Mirna Méndez	Com. Social	✓	5	4		20	1911	mmendez@procuraduria.gov.gt	<i>[Firma]</i>
	Mayer Excof E.	Base Soc	X	5	1		9		mayer@procuraduria.gov.gt	<i>[Firma]</i>

1. Sur 11. Mopan 21. Mabinuma y gran. 2. Poptun 22. Itzamal 3. Achi 23. Avelandz 24. Canech 25. Coblen 26. Escuintla 27. Guatemala 28. Huehuetenango 29. Ixil 30. Quiché 31. San Marcos 32. Solá 33. Totonicapán 34. Uspulután 35. Zacapa 36. Chimaltenango 37. Chiquimula 38. El Quiché 39. Peten 40. Quetzaltenango 41. Retalhuleu 42. San Jacinto 43. San Pedro Sula 44. Solá 45. Totonicapán 46. Uspulután 47. Zacapa 48. Chimaltenango 49. Chiquimula 50. El Quiché 51. Peten 52. Quetzaltenango 53. Retalhuleu 54. San Jacinto 55. San Pedro Sula 56. Solá 57. Totonicapán 58. Uspulután 59. Zacapa 60. Chimaltenango 61. Chiquimula 62. El Quiché 63. Peten 64. Quetzaltenango 65. Retalhuleu 66. San Jacinto 67. San Pedro Sula 68. Solá 69. Totonicapán 70. Uspulután 71. Zacapa 72. Chimaltenango 73. Chiquimula 74. El Quiché 75. Peten 76. Quetzaltenango 77. Retalhuleu 78. San Jacinto 79. San Pedro Sula 80. Solá 81. Totonicapán 82. Uspulután 83. Zacapa 84. Chimaltenango 85. Chiquimula 86. El Quiché 87. Peten 88. Quetzaltenango 89. Retalhuleu 90. San Jacinto 91. San Pedro Sula 92. Solá 93. Totonicapán 94. Uspulután 95. Zacapa 96. Chimaltenango 97. Chiquimula 98. El Quiché 99. Peten 100. Quetzaltenango

Asistencia a la entrega de Manual de Gestión en Redes Sociales de la Oficina del Procurador de los Derechos Humanos.



**Listado de Asistencia**

Nombre de la Unidad Administrativa: \_\_\_\_\_

Actividad: Capacitación Taller Lugar: Sedem HD Fecha: del 06/05/2019

No.	Nombre	Institución	Sexo M / F	Edad		Etnia	Comunidad Lingüística Código de Identificación	Número Teléfono	Bases de atención	Firma / Impugnación Digital o Escanea
				En años	En meses					
	Concepción Rodríguez	PDH / CS	✓	5	4	✓	20	1144	intercomunicación	[Firma]
	Vanessa León	PDH / CS	✓	5	4		20	1144	intercomunicación	[Firma]
	Alonso Vargas	PDH / CS	X	5	4		20	1144	intercomunicación	[Firma]
	Mirna Méndez	PDH / CS	X	5	4		20	1144	intercomunicación	[Firma]
	José Rosales	PDH / CS	X	5	4		20	1144	intercomunicación	[Firma]
	Myar Intoc	PDH / CS	X	5	4		20	1144	intercomunicación	[Firma]



Asistencia a taller/capacitación gestión en redes sociales.

**Universidad de San Carlos de Guatemala**  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura 2019

**Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada**

Nombre del Alumno (a): Jennifer Godoy  
 No. Cédul y DPI: 201322032/2467746650101  
 Infe o Encargado (a): Licenciada en Ciencias de la Comunicación, Lestiza Salguero y Directora de Comunicación Social  
 Institución o Empresa: Oficina del Procurador de los Derechos Humanos  
 Supervisor de EPSL: Lic. Josue Andrade

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 06 / Al: 10	Mayo	8	8	8	8	8	8	40 hrs.
2	Del: 13 / Al: 17	Mayo	8	8	8	8	8	8	40 hrs.
3	Del: 20 / Al: 24	Mayo	8	8	8	8	8	8	40 hrs.
4	Del: 27 / Al: 31	Mayo	8	8	8	8	8	8	40 hrs.
5	Del: 03 / Al: 07	Junio	8	8	8	8	8	8	40 hrs.
6	Del: 10 / Al: 14	Junio	8	8	8	8	8	8	40 hrs.
7	Del: 17 / Al: 21	Junio	8	8	8	8	8	8	40 hrs.
8	Del: 24 / Al: 28	Junio	8	8	4				20 hrs.
9	Del: / Al:								
10	Del: / Al:								
<b>TOTAL DE HORAS DE PRACTICA REGISTRADAS</b>									300 hrs.

Ficha de asistencia de epesista.

**Pan Pavailler** INDUSTRIA PANIFICADORA Alimentos Generales, S.A. FACTURA SERIE 100D  
 SUCURSAL-VILLA NUEVA II 0 Calle 16-20, Local 277, Zona 4 Miramar, Villa Nueva, Guatemala. NIT: 373817-5 No. 554750  
 VILLA NUEVA 3 DE Junio DEL 2.º 19  
 SEÑOR Consumidor final NIT: 07  
 DIRECCION: Villa Nueva

CANT.	DESCRIPCION	VALOR
	PAN	42
	Cancelado	
TOTAL Q.		42

Subjeto a pagos trimestrales

**Pan Pavailler** INDUSTRIA PANIFICADORA Alimentos Generales, S.A. FACTURA SERIE 100D  
 SUCURSAL-VILLA NUEVA II 0 Calle 16-20, Local 277, Zona 4 Miramar, Villa Nueva, Guatemala. NIT: 373817-5 No. 557780  
 VILLA NUEVA 24 DE Junio DEL 2.º 19  
 SEÑOR Consumidor final NIT: 07  
 DIRECCION: Villa Nueva

CANT.	DESCRIPCION	VALOR
	PAN	42
	Cancelado	
TOTAL Q.		42

Subjeto a pagos trimestrales

**Pan Pavailler** INDUSTRIA PANIFICADORA Alimentos Generales, S.A. FACTURA SERIE 100D  
 SUCURSAL-VILLA NUEVA II 0 Calle 16-20, Local 277, Zona 4 Miramar, Villa Nueva, Guatemala. NIT: 373817-5 No. 557779  
 VILLA NUEVA 24 DE Junio DEL 2.º 19  
 SEÑOR Consumidor final NIT: 07  
 DIRECCION: Villa Nueva

CANT.	DESCRIPCION	VALOR
	PAN	39
	Cancelado	
TOTAL Q.		39

Subjeto a pagos trimestrales

**Pan Pavailler** INDUSTRIA PANIFICADORA Alimentos Generales, S.A. FACTURA SERIE 112B  
 PAN PAVAILLER-PLAZA VILLA NUEVA Calzada Conzatti y 5 calle Zona 10, C. 10, Villa Nueva L. 25, Villa Nueva, Guatemala. NIT: 373817-5 No. 338663  
 VILLA NUEVA 24 DE Junio DEL 2.º 19  
 SEÑOR Consumidor final NIT: 07  
 DIRECCION: ciudad

CANT.	DESCRIPCION	VALOR
	PAN	42
	Cancelado	
TOTAL Q.		42

Subjeto a pagos trimestrales

Facturas de refacción para presentación de proyecto en la Oficina del procurador de los derechos humanos

Guatemala, 03 de Junio de 2019	Q500.00
Recibí de: Jennifer Godoy	
La cantidad de: Quinientos quetzales exactos	
Por concepto de: Taller de actualización en redes sociales	
Gabriela Escobar	

Recibo por taller de actualización en redes sociales