

## Pasta





Universidad de San Carlos de Guatemala  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Departamento de Postgrado  
Maestría en Comunicación Organizacional  
Docente: Doctor Gustavo Bracamonte  
“Diagnóstico y estrategia de comunicación organizacional”



**Departamento de comunicación y Relaciones Públicas,  
Coordinación Nacional de Asistencia Legal gratuita a la víctima y  
a sus familiares**

Silvia Hannett Alaya Cifuentes 97-20003

**Guatemala, octubre de 2016**

**Universidad de San Carlos de Guatemala**

**Autoridades Centrales**

Rector  
Secretario General

**Dr. Carlos Guillermo Alavarado Cerezo**  
**Dr. Carlos Enrique Camey Rodas**

**Escuela de Ciencias de la Comunicación**

**Consejo Directivo**

**M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García**  
Director

**Mtro. Gustavo Adolfo Morán Portillo**  
**Lic. Mario Enrique Campos Trijilio**  
Representantes docentes

**Pub. Anaite Machuca**  
**Per. Mario Barrientos**  
Representantes estudiantiles

**Lic. Jhonny Michael González Batres**  
Representante de egresados

**M.Sc. Claudia Xiomara Molina Avalos**  
Secretaria

**Consejo Académico de Postgrado**

**M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García**  
Director

**Mtro. Gustavo Adolfo Morán Portillo**  
Secretario

**Tribunal examinador**

**Mtro. Gustavo Adolfo Morán Portillo**

**Dr. Gustavo Adolfo Bracamonte Cerón**

**M.sc. Heidi Lorena Melgar Reyna**



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



Guatemala, 21 de octubre de 2016

**Orden de impresión**  
No.035-2016 GAMP/Machq

Estudiante  
**Silvia Hannett Alaya Cifuentes**  
Carné No. 9720003

Estimada Estudiante Alaya:

Nos complace informarle que con base a la autorización de informe final del Trabajo de Graduación por la Terna Examinadora con el título **“Estrategia de Comunicación Organizacional: Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas, Coordinación Nacional de Asistencia Legal gratuita a la víctima de violencia y a sus familiares”**, se emite la orden de impresión.

Apreciaremos que dos ejemplares impresos y un cd en formato PDF sean entregados en el departamento de Postgrado de esta unidad académica, ubicado en el Primer Piso del edificio Bienestar Estudiantil, un Trabajo de Graduación y un cd en formato PDF en Biblioteca Flavio Herrera y un trabajo de graduación y un cd en formato PDF en Biblioteca Central de esta Universidad.

Es para nosotros un orgullo contar con una profesional egresada de esta escuela como usted, que posee los conocimientos para desenvolverse en el campo de la comunicación organizacional.

Atentamente,

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
DIRECTOR

MSc/ Sergio Viniño Morataya García  
Director ECC

c.c. Archivo



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



M.A. Gustavo Adolfo Morán Portillo  
Director Dpto. de Estudios de Postgrado



**“Por una Universidad de Educación Superior Pública y de Calidad”**  
OLIVERIO CASTAÑEDA DE LEÓN

Edificio M2, Ciudad Universitaria, zona 12 • Teléfono: (502) 2418-8920. Telefax: (502) 2418-9810  
[www.comunicacion.usac.edu.gt](http://www.comunicacion.usac.edu.gt)

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

## CONTENIDO

Introducción.....	I
Diagnóstico situacional.....	III
Contexto General del Problema .....	V
Actores internos o endógenos .....	VIII
Actores externos o exógenos .....	IX
Organigrama .....	XI
Perfil de los trabajadores.....	XII

### Introducción

Es deber de todo Estado brindar la vida y garantizar que esta sea plena para todos sus habitantes, sin embargo el género femenino es severamente lesionado a nivel mundial. Datos de ONU mujeres indican que 1 de cada 3 mujeres ha soportado violencia física o sexual, principalmente por un compañero sentimental<sup>1</sup>.

En Guatemala, como en todas partes del mundo, la violencia contra la mujer, es un flagelo que ha amenazado a la sociedad desde siempre, sin embargo cualquier iniciativa que pretende un cambio en la calidad de vida particularmente para la mujer, debe ser respaldada y ejecutada conscientemente para brindar apoyo y de ser posible la solución que la población femenina necesita.

A partir del 9 de abril de 2008, el Instituto de la Defensa Pública Penal implementó el servicio de asistencia legal gratuita a la víctima de violencia y a sus familiares, en primera instancia por el mandato del artículo 19 del Decreto No. 22-2008 del Congreso de la República de Guatemala.

Partiendo de que en la Constitución Política de la República de Guatemala, garantiza y defiende los derechos de toda la población, se implementa la coordinación nacional de asistencia legal gratuita a la víctima de violencia y a sus familiares, se aspira a mejorar las condiciones de acceso de las mujeres al sistema de justicia nacional.

Para garantizar el ejercicio de los derechos de las mujeres que sufren de cualquier forma de violencia así como a sus familiares esta coordinación brinda gratuitamente los servicios de una Abogada Defensora Pública o un Abogado Defensor Público.

---

<sup>1</sup><http://www.unwomen.org/es/news/in-focus/end-violence-against-women#sthash.5A1sl2BC.dpuf>  
2015

La premisa bajo la cual se rige la coordinación indica que brindan “La respuesta institucional ante la demanda del servicio de asesoría y asistencia jurídica, atenderá en forma prioritaria, temas de: violencia intrafamiliar y violencia contra la mujer, demanda de alimentos, procuración y dirección en casos de delitos cometidos contra mujeres.”<sup>2</sup>

El servicio que se presta en esta coordinación es de vital importancia para las mujeres que sufren de violencia, sin embargo es desconocida la existencia de estas oficinas, por la mayoría de la población, aquí radica la necesidad de socializarla, siendo un ente del Estado que brinda a todas las mujeres las herramientas para contrarrestar el flagelo de violencia en el país.

La problemática, se divide en dos, ya que esta coordinación pertenece al Instituto de la Defensa Pública Penal, ente del Estado que presta el servicio de defensa legal gratuita en el ramo penal, asistiendo a sindicatos de la comisión de un delito, mientras que la coordinación asiste a la víctima y ambas cuentan con una sola unidad de relaciones públicas, que es la que realiza los trabajos de comunicación externa para los dos.

Al momento de socializar este servicio se visualiza la mezcla de funciones, sin embargo se debe partir que ambos son mandatos constitucionales y que pese a pertenecer al mismo ente, trabajan con grupos objetivos específicos distintos.

Dar a conocer la función de la coordinación no solo brindará soporte a la necesidad latente de seguridad que presentan las mujeres que sufren de cualquier forma de violencia, sino que fortalecerá a la institución por la labor que se ejecuta en ella, que hasta la fecha está invisibilizada.

---

<sup>2</sup><http://www.idpp.gob.gt/institucion/asistencialegalavictimas.aspx> 2008

### **Diagnóstico situacional de la coordinación de asistencia legal gratuita a la víctima de violencia y a sus familiares.**

#### **Ubicación geográfica**

La coordinación nacional de asistencia legal gratuita a la víctima de violencia y sus familiares, se encuentra establecida en la 11 calle 9-38, zona 1, ciudad de Guatemala, siendo esta la sede central.

Cuenta con 12 sedes a nivel nacional.

10 sedes departamentales, Guatemala, Santa Cruz del Quiché, Escuintla, Cobán, Salamá, Jutiapa, Chiquimula, Quetzaltenango, Petén, Huehuetenango.

2 sedes municipales, Mixco y Villa Nueva

Se trabajará directamente en la coordinación central, debido a que todas las sedes dependen de ésta y desde acá se gestionan las actividades de divulgación, por la centralización en la administración.

#### **Finalidad del diagnóstico**

Un diagnóstico, señala (Cabrera, 2009) no se hace sólo para saber qué pasa. Se realiza también para saber qué hacer con los datos que se obtengan. De ahí que sean dos los propósitos, o las finalidades últimas del diagnóstico: servir de base para programar acciones concretas; proporcionar un cuadro de situación que sirva para seleccionar y establecer las estrategias de actuación. En otras palabras: a partir de los datos sistematizados del diagnóstico, se diseñan las operaciones y acciones que permiten enfrentar de manera permanente (con la mayor organización y racionalidad posible) los problemas y necesidades detectados en el mismo.

Las finalidades centrales del diagnóstico realizado son las siguientes:

1. Establecer las funciones que la coordinación nacional de asistencia legal gratuita a la víctima y a sus familiares realiza, para apoyar a las mujeres víctimas de violencia y a sus familiares a nivel nacional.
2. Develar sus potencialidades en el marco de asesorías legales gratuitas a mujeres víctimas de violencia y a sus familiares a nivel nacional.
3. Evidenciar las estrategias para el desarrollo de sus funciones.
4. Visibilizar la función de la coordinación nacional de asistencia legal gratuita a la víctima y a sus familiares.

### **Objetivo**

Evidenciar la necesidad de que la Coordinación Nacional de Asistencia Legal gratuita a la víctima y a sus familiares, cuente con su propia unidad de comunicación social y/o relaciones públicas, para proyectar el servicio que presta, generar espacios en medios de comunicación para que la población conozca y pueda acceder a estos servicios.

### **Marco Jurídico**

Para dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto Número 22-2008 del Congreso de la República, Ley Contra el Femicidio y Otras Formas de Violencia Contra la Mujer, mediante Acuerdo No. 64-2008, de la Dirección General del Instituto, se creó “La Coordinación Nacional de Asistencia Legal gratuita a la víctima y sus familiares”, garantizando el efectivo ejercicio de sus derechos, mediante la intervención del Instituto de la Defensa Pública Penal, a través de sus abogados y abogadas, defensores públicos.

La atención a las víctimas de violencia comprende fundamentalmente:  
a) Asistencia psicológica en crisis, b) Asistencia legal en forma gratuita sobre los derechos que jurídicamente le asisten y c) La coordinación para la derivación de las víctimas para su atención médica o a centros de atención integral.

### El contexto general del problema

#### Análisis de la situación

El análisis de la situación es una base fundamental de toda intervención racional. Permite asegurar la relevancia de un programa y definir la mejor forma de proceder (por ejemplo, estrategias, puntos de partida o asociaciones) mediante la adquisición de conocimientos sobre un tema en particular. En este caso, se pretendía indagar qué actitudes y prácticas en materia de violencia contra la mujer existen en la comunidad, qué se ha hecho anteriormente para abordar el problema de la violencia contra la mujer y sus familiares y qué resultados se obtuvieron, qué experiencia se adquirió, quiénes han sido los principales agentes y a quién sería importante atraer. Además de asegurar que la intervención sea adecuada al contexto local, realizar un análisis de la situación contribuirá a evitar la duplicación de esfuerzos. El análisis de la situación explica “debe tener claro todo el procedimiento explícito e implícito. Para el efecto de contar con instrumentos claros, objetivos y confiables que permitan llegar a la población y obtener la mayor cantidad de datos claves.” (Álvarez 2010:23)

La Coordinación Nacional de Asistencia Legal gratuita a la víctima y a sus familiares, brinda el servicio de asistencia legal con el acompañamiento de un abogado (a) defensor (a) y también se da asesoría legal a través del *call center* 1571, que fue creado con la finalidad de asistir las emergencias y posteriormente guiar a la víctima a iniciar el proceso penal hasta la fase final.

### **Grupo objetivo**

De acuerdo con el último censo del país, en la ciudad de Guatemala habitan 2.149.107 de personas. Considerando el área metropolitana, el Instituto Nacional de Estadística estima una población de 4.703.865 habitantes para 2012. (Caracterización Departamental, Guatemala 2012. Instituto Nacional de Estadística. Guatemala: Gobierno de Guatemala. Archivado desde el original el 25 de junio de 2014:13)

Las estadísticas presentadas por el GAM, reflejan que en un período de siete años se han reportado 54 mil 898 denuncias por violencia intrafamiliar; siendo el 2011 el año con el mayor número de denuncias (13 mil 521).<sup>3</sup>

Las estadísticas también señalan que las mujeres son el segmento de población más afectado. Se ha detectado que el rango de edad en el que se presentan la mayoría de denuncias es el de 26 a 35 años; el segundo es de 18 a 25; mientras que el tercer rango oscila entre los 36 a 45 años.

De acuerdo con Mirna Montenegro, secretaria técnica del Observatorio de Salud Reproductiva (OSAR), el 51 por ciento de los habitantes del país pertenecen al género femenino y más del 70% de este grupo es menor de 30 años. Este segmento de población es la más vulnerable ante la violencia intrafamiliar.

### **Naturaleza**

La coordinación nacional de asistencia legal gratuita a la víctima de violencia y a sus familiares, atiende un promedio de 100 a 125 personas diarias, quienes vienen por primera vez para iniciar un proceso y quienes vienen a cita de seguimiento del proceso sobre cualquier tipo de violencia que ha sufrido. Según datos del departamento de Estadística del Instituto de la Defensa Pública Penal, la Coordinación solo en el año 2015 atendió un total 18,080 casos y asesorías, en los cuatro primeros meses del presente año se contabilizan 4,656 casos y asesorías atendidas a nivel nacional.

---

<sup>3</sup>Informe del GAM, presentado públicamente el 9 de marzo de 2015.

El procedimiento para esta atención es el siguiente:

1. Solicitud de asesoría y atención jurídica a las oficinas de asistencia legal gratuita del Instituto de la Defensa Pública Penal.
2. Información a la víctima sobre las formas de protección y derechos que le asisten en su situación particular.
3. De ser necesario se procederá a su derivación a centros de atención integral para la protección de su integridad física y la de sus hijos.

Para realizar este trabajo se cuenta con 229 personas en total entre abogados, asistentes, trabajadores sociales, psicólogos y personal administrativo.

### **Líneas estratégicas**

Las líneas estratégicas de un diagnóstico, según (Chávez, 2011:56) “surgen de un proceso natural de deducción, siendo muchas de ellas, latentes sobre los resultados que arrojen los análisis realizados con anterioridad y las mismas deben estar en concordancia con la misión y visión de la institución”

### **Misión**

Brindar la asistencia legal gratuita a la mujer víctima de violencia y a sus familiares, promoviendo su atención integral.

### **Visión**

Favorecer el acceso a la justicia de mujeres víctimas y a sus familiares en estado de vulnerabilidad, garantizando el efectivo ejercicio de sus derechos.

### **Principal actividad**

Brindar asesorías y acompañamiento legal a través de un abogado/a defensor/a público a las víctimas de violencia que inician un proceso penal, adhiriéndose como querellante durante el mismo.

Electrónicamente dentro de la página Web institucional se refieren al servicio que brindan de la siguiente forma; *“La respuesta institucional ante la demanda del*

*servicio de asesoría y asistencia jurídica, atenderá en forma prioritaria, temas de: violencia intrafamiliar y violencia contra la mujer, demanda de alimentos, procuración y dirección en casos de delitos cometidos contra mujeres”<sup>4</sup>*

### **Actores Internos o endógenos**

La Coordinación Nacional de Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y a sus Familiares está representada operativa y funcionalmente de la siguiente manera:

- Coordinador Nacional
- Sub Coordinador
- Abogado Defensor para Análisis y Seguimiento de Casos
- Coordinador Departamental y/o Municipal
- Abogado Defensor de Oficio
- Abogado Facilitador para Redes de Derivación de Apoyo
- Abogado Enlace 1571
- Encargado del Departamento de Psicología y Trabajo Social
- Psicólogo
- Trabajador Social
- Administrador
- Asistente de Coordinación
- Asistente de Abogado
- Asistente Administrativo
- Asistente de Psicología
- Asistente de Trabajo Social
- Asignador
- Operador Jurídico.

---

<sup>4</sup><http://www.idpp.gob.gt/institucion/asistencialegalavictimas.aspx> 2008

### **Actores externos o exógenos**

Cooperantes internacionales, debido al bajo presupuesto institucional que se maneja, se busca que estos entes nos respalden, por ejemplo: Unión Europea, USAID, entre otros.

Cooperación universitaria a través de las diferentes ramas profesionales que se requieren en la coordinación, pasantías de derecho, practicas psicológicas y trabajo social, que vienen apoyar ante la demanda de usuarios y el incremento de trabajo.

Se trabaja interinstitucionalmente con Centros de Apoyo Integral de Mujeres Sobrevivientes de Violencia (CAIMUS), Policía Nacional Civil, Bomberos Municipales, son los tres entes involucrados directamente según la necesidad que requiera cada caso penal.

Se trabaja indirectamente con el Ministerio Público, Organismo Judicial, Procuraduría General de la Nación, así como con todo el sector justicia pero principalmente estos tres organismos, ya que ellos forman parte de los involucrados dentro de un proceso penal.

### **Personal de la Coordinación**

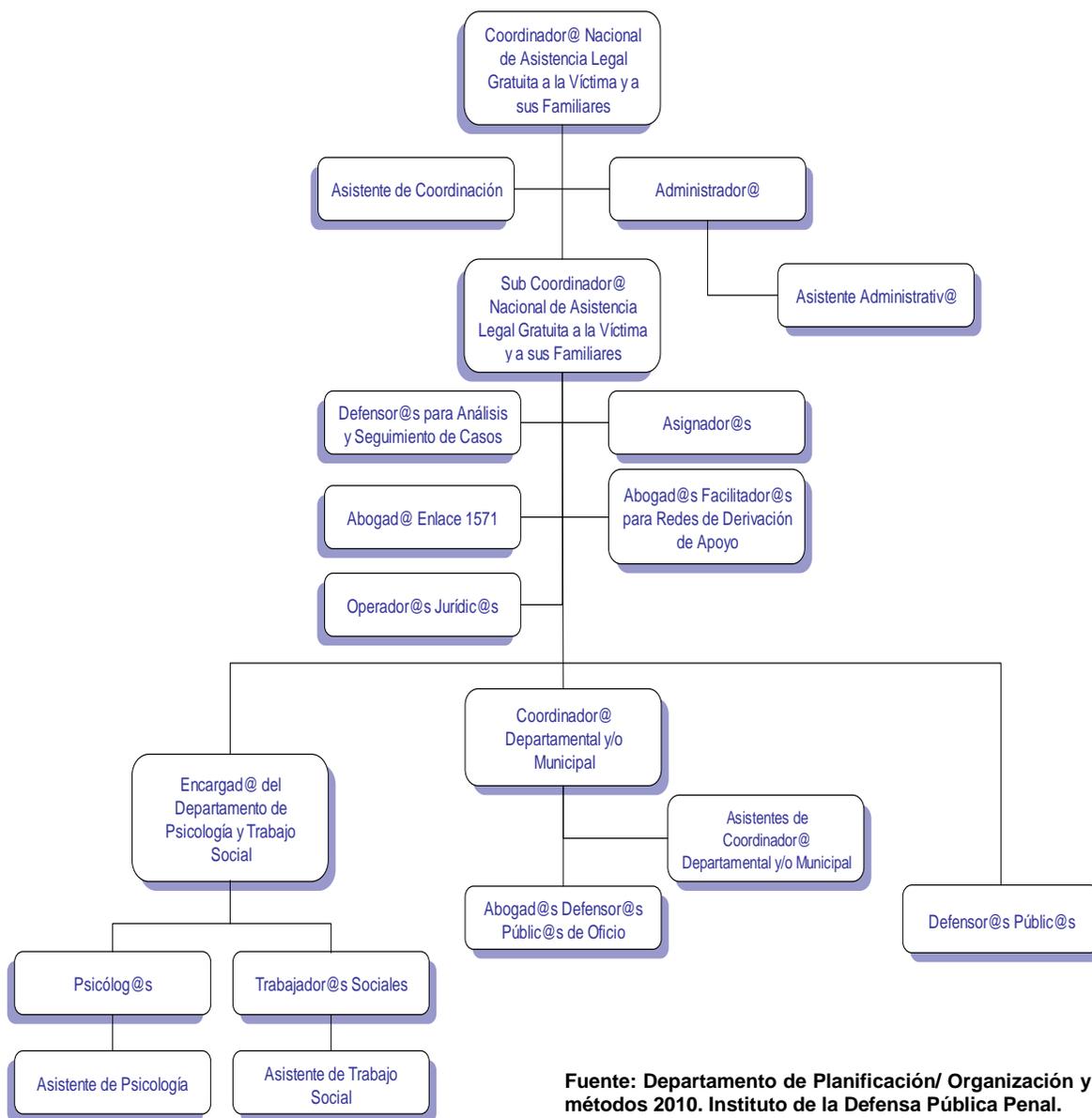
Según se pudo establecer, en total a nivel nacional suman 229 trabajadores de la Coordinación Nacional de Asistencia Legal gratuita a la Víctima de Violencia y a sus familiares. Los principales actores son los abogados, cuentan con 27 abogados de planta y 158 abogados de oficio, lo que hace un total de 185 personas para las otras ramas profesionales y área administrativa.

La experiencia obtenida durante el proceso de análisis de los documentos y la observación permitió advertir una debilidad para la coordinación son demasiados casos para tan pocos empleados, esto ligado a la falta de personal especializado en el área de comunicación, es decir, personal encargado de procesar la información útil para generar noticias de interés para la población guatemalteca.

Se identificó que la mayor debilidad se encuentra en la falta de presupuesto sin embargo, si bien se reconocen avances significativos, se identifican retos que requieren ser atendidos por las institución, resulta necesario, entonces, continuar impulsando acciones sistemáticas y continuas, que permitan mejorar el proceso formativo de los abogados e incidir en el mejoramiento de la gestión institucional, con objeto de generar las condiciones para que dicho proceso se desarrolle en un ambiente institucional adecuado para lograr la sensibilización y por ende, un mejor presupuesto.

El apoyo a la mujer víctima de cualquier tipo de violencia no es nulo pero si muy pobre por lo tanto es importante generar noticias que reflejen la necesidad de todo tipo de apoyo.

Organigrama



Fuente: Departamento de Planificación/ Organización y métodos 2010. Instituto de la Defensa Pública Penal.

El coordinador (a) nacional de asistencia legal gratuita a la víctima de violencia y sus a sus familiares, trabaja linealmente con el subcoordinador (a), los coordinadores departamentales y abogados defensores siendo ellos la base para brindar la asesoría legal gratuita, se refleja la comunicación jerárquica. En el organigrama se encuentra una estructura vertical que para la enciclopedia financiera, es una pirámide en la que una persona es responsable de un área

funcional con uno o más subordinados encargados del manejo de las subfunciones.

La comunicación horizontal se desprende de las áreas de apoyo y administrativas. Se observa en la estructura vertical la presencia de una sola persona que distribuye y ejecuta tareas que en la práctica, sería trabajo de 3 o más personas.

### **Perfil de los trabajadores**

Las circunstancias que conforman actualmente el entorno de la institución están condicionando aspectos sustanciales de los trabajadores como son:

Funciones Generales:

- Obtener la mayor cantidad de beneficios legales a favor del actor (víctima y sus familiares);
- Ejercer la defensa técnica conforme los derechos y garantías del Debido Proceso;
- Velar por el cumplimiento del Debido Proceso y las garantías procesales;
- Participar en los diferentes eventos, reuniones, talleres, seminarios, mesas de trabajo y otras actividades requeridas por la coordinación;
- Contribuir porque se mantengan los principios y enfoques de género, interculturalidad y transparencia en el quehacer de la coordinación;
- Cumplir con los planes y programas en el desarrollo de los procesos y procedimientos administrativos, técnicos y legales de su competencia;
- Informar permanentemente los resultados y actividades realizadas, al Jefe Inmediato Superior;
- Cumplir con todas aquellas funciones, atribuciones y responsabilidades que la Ley y reglamentos internos señalen, así como las disposiciones de las autoridades superiores en el ámbito de competencia; e
- Impulsar la creación de espacios de coordinación interinstitucional, promoviendo la articulación entre los diferentes operadores del sistema de justicia y el relacionamiento con las organizaciones de la sociedad civil.

## **Coordinador (a) Nacional de Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y a sus Familiares**

Funciones específicas:

1. Coordinar, planificar, supervisar, monitorear y controlar las funciones y obligaciones de todos y cada uno de los funcionarios o empleados de esa dependencia, garantizando el efectivo cumplimiento de la Ley en su ámbito, estableciendo los mecanismos para el buen funcionamiento de la Coordinación, así como de las relaciones interinstitucionales con organizaciones gubernamentales y no gubernamentales para la conformación de la Red de Derivación y de apoyo a las víctimas.
2. Cumplir y velar por el cabal cumplimiento de las leyes y reglamentos en general y específicamente los que regulan el servicio de defensoría pública de oficio, en lo que le fuere aplicable, así como con los registros del sistema de control de gestión técnica y administrativa de la coordinación.
3. Ejercer la defensa técnica especializada conforme los derechos y garantías del debido proceso, en diversos ámbitos de desempeño laboral.
4. Realizar funciones administrativas y gerenciales (planificación, organización, dirección y control) con efectividad para lograr los objetivos encomendados a la coordinación.
5. Velar por el cumplimiento de los planes y programas en el desarrollo de los procesos y procedimientos administrativos, técnicos y legales de su competencia.
6. Organizar los diferentes eventos, reuniones, talleres, seminarios, mesas de trabajo y otras actividades requeridas por la institución.

### **Sub Coordinador (a) Nacional de Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y a sus Familiares**

Funciones específicas:

1. Sustituir al coordinador, en casos de ausencias temporales, asumiendo todas sus funciones, obligaciones y responsabilidades transitoriamente.
2. Ser responsable directo del control y gestión administrativa de la coordinación.
3. Apoyar al coordinador en las funciones de monitoreo y control de las funciones y obligaciones de todos y cada uno de los funcionarios o empleados de la coordinación.

### **Abogado (a) Defensor (a) para Análisis y Seguimiento de Casos**

Funciones específicas:

1. Responsable directo de mantener un estricto control sobre todos los casos que se encuentren en proceso a cargo de los defensores públicos de la coordinación, con el objeto de velar por la eficiencia y eficacia que debe imperar en la tramitación y diligenciamiento de los mismos.
2. Responsable de verificar el estricto cumplimiento de las responsabilidades asignada al defensor de oficio.
3. Responsable de la atención y recepción inmediata de cualquier consulta, duda, queja que se presente durante la tramitación de un caso, por parte de la (s) usuaria (s) de la coordinación.
4. Responsable de verificar la calidad de los servicios brindados por el Instituto desde la coordinación.
5. Brindar atención primaria al usuario para determinar la situación jurídica y modalidad de asistencia que requiere la solución del problema planteado.
6. Realizar personalmente con inmediatez, las gestiones y tramitación de los Incidentes y medidas cautelares, en los casos de inminente riesgo para la vida de las personas que demandan el servicio, asumiendo la tramitación de casos urgentes, complejos o de alto impacto social que le sean

asignados directamente por el coordinador, brindando el servicio de asesoría y asistencia legal, en los plazos y condiciones que establece la Ley y que demande las circunstancias de cada caso.

7. Determinar la necesidad real de la remisión de las víctimas para su tratamiento en las instituciones previamente contactadas para brindar el servicio, mediante el procedimiento de derivación, de las cuales mantendrá un estricto control y archivo, remitiéndose oportunamente en los plazos que se designen, las estadísticas y resúmenes al coordinador.
8. Orientar técnicamente a cada abogado defensor sobre la adecuada solución de cada caso, proponiendo las diligencias necesarias a realizar para la efectiva protección de los derechos de las víctimas y sus familiares;
9. Evacuar las consultas que le formulen los abogados defensores sobre casos específicos que tramitan en la coordinación o las diferentes sedes, y ayudar y orientar en la formulación de impugnaciones.
10. Cumplir y velar por el cabal cumplimiento de las leyes y reglamentos que regulan el servicio de defensoría pública de oficio así como con los registros del sistema de control de gestión técnica y administrativa de la coordinación.
11. Mantener informada a la coordinación de los resultados alcanzados y de los obstáculos y limitaciones en la prestación del servicio en sentido general global y en casos específicos.

### **Coordinador (a) Departamental y/o Municipal**

Funciones específicas:

1. En el territorio de su competencia, y en lo pertinente, asumir funciones, obligaciones y responsabilidades, similares a las del coordinador nacional.
2. Supervisar el funcionamiento administrativo, operativo, logístico y técnico profesional del personal a su cargo, velando porque se realicen oportuna y eficientemente todas las diligencias pertinentes para la adecuada y ágil solución de los casos.

3. Ejercer el control y vigilancia del funcionamiento administrativo financiero y operativo que se encuentra bajo su responsabilidad.
4. Realizar personalmente con inmediatez, las gestiones y tramitación de los incidentes y medidas cautelares, en los casos de inminente riesgo para la vida de las personas que demandan el servicio, asumiendo la tramitación de casos urgentes, complejos o de alto impacto social que le sean asignados directamente por el Coordinador Nacional, brindando el servicio de asesoría y asistencia legal, en los plazos y condiciones que establece la Ley y que demande las circunstancias de cada caso.
5. En las sedes donde no cuenten con abogados defensores para el análisis y seguimiento de casos, asumir las funciones de estos, en relación con el resto de los abogados defensores públicos a su cargo.
6. Organizar los diferentes eventos, reuniones, talleres, seminarios, mesas de trabajo y otras actividades requeridas por la coordinación.

### **Abogado (a) Defensor (a) Público (a) de Oficio**

Funciones específicas:

1. Asumir personalmente la tramitación de casos, brindando el servicio de asesoría y asistencia legal, en los plazos y condiciones que establece la Ley y que demande las circunstancias de cada caso, conforme a la asignación realizada.
2. Realizar todas las diligencias, judiciales y extrajudiciales, que procedan en forma oportuna para lograr la rápida solución del problema planteado que le sea asignado, brindando efectiva respuesta al usuario que demanda los servicios de asesoría y asistencia jurídica.
3. Velar por el respeto de los derechos humanos de los usuarios en todas las instancias, según proceda.
4. Realizar con inmediatez, eficiencia y eficacia, la gestión y tramitación de los incidentes y medidas cautelares, de seguridad y/o protección a la vida e integridad física, y toda aquella diligencia necesaria en los casos de inminente riesgo para la vida de la persona que demanda el servicio, y da

acompañamiento y asistencia jurídica en aquellos casos que por su trascendencia sea necesaria su tramitación.

5. Brindar el servicio de asesoría y asistencia jurídica directa y personal a los usuarios víctimas y sus familiares, en todos los casos que le sean asignados, en los plazos y condiciones que demande las circunstancias del caso y que establece la Ley.
6. Cumplir con las leyes y reglamentos que regulan el servicio de defensoría pública de oficio así como con los registros del sistema de control de gestión técnica y administrativa de la coordinación.
7. Atender todos aquellos casos que durante el turno de llamado se presenten, en los horarios que le sean previamente asignados por la coordinación.

### **Abogado (a) Facilitador (a) para Redes de Derivación de Apoyo**

Funciones específicas:

1. Desarrollar las estrategias de relacionamiento y articulación con organizaciones de la sociedad civil o gubernamentales, que favorezcan la formación y fortalecimiento de una amplia y eficaz red de derivación para la atención especializada de los casos, adecuada al servicio que presta la coordinación.
2. Velar, asesorar y garantizar que el servicio que presta la coordinación se haga con enfoque de pertenencia cultural y de género, en los casos que corresponda.
3. Definir, establecer y ejecutar un plan de acciones para la adecuada y pertinente protección de la víctima y sus familiares, según cada caso asignado conforme al procedimiento de derivación de casos.
4. Asesorar y apoyar los procesos para identificar organizaciones que trabajan o desarrollan actividades de justicia, interculturalidad, violencia, en el tema de mujer, elaborando y manteniendo actualizado un banco de datos, de dichas organizaciones.

5. Asumir personalmente la tramitación de casos urgentes, complejos o de alto impacto social que sean asignados directamente por el coordinador, brindando el servicio de asesoría y asistencia legal, en los plazos y condiciones que establece la Ley y que demande las circunstancias de cada caso.
6. Asesorar a la Unidad de Formación y Capacitación del Instituto de la Defensa Pública Penal, UNIFOCADEP, para establecer las necesidades de capacitación sobre la temática de violencia contra la mujer en general y la mujer indígena en lo particular.

### **Abogado (a) Enlace 1571**

Funciones específicas:

1. Responsable del buen funcionamiento, control, monitoreo y supervisión de las funciones y obligaciones de los operadores jurídicos del 1571.
2. Orientar técnicamente a los operadores jurídicos del 1571, sobre la adecuada solución de cada caso, al existir duda, proponiendo las diligencias necesarias a realizar para la efectiva protección de los derechos de las mujeres víctimas y sus familiares.
3. Determinar la necesidad de la remisión de las víctimas para su atención y/o tratamiento en las instituciones previamente contactadas para brindar el servicio, mediante el procedimiento de derivación, de las cuales mantendrá un estricto control y archivo, remitiéndose oportunamente en los plazos que se designen, las estadísticas y resúmenes al coordinador;
4. Realizar con inmediatez, las gestiones y tramitación de medidas de seguridad cuando el caso lo amerite y fuere asignado por la coordinación.
5. Proporcionar información, asistencia y asesoría legal gratuita, a las mujeres víctimas de violencia vía telefónica, cuando el caso lo amerite.
6. Evacuar las consultas que le formulen los abogados sobre casos específicos que tramitan en la coordinación o las diferentes sedes.
7. Cumplir y velar por el cabal cumplimiento de las leyes y reglamentos que regulan el servicio de defensoría pública de oficio así como con los

registros del sistema de control de gestión técnica y administrativa del centro de atención de llamadas de emergencia 1571.

8. Mantener informada a la coordinación de los resultados alcanzados y de los obstáculos y limitaciones en la prestación del servicio en sentido general global y en casos específicos.
9. Elaborar las estadísticas en los plazos y forma que determine el coordinador, para el buen funcionamiento y control del Centro de atención de llamadas.

### **Encargado (a) del Departamento de Psicología y Trabajo Social**

Funciones específicas:

1. Coordinar, planificar, supervisar, monitorear y controlar el adecuado cumplimiento de las funciones y obligaciones de cada uno de los psicólogos (as) y trabajadores (as) sociales que presten sus servicios para la asistencia integral de la víctimas y sus familiares.
2. Brindar orientación técnica a los abogados sobre la pertinencia de utilizar evaluaciones psicológicas y/o estudios de trabajo social, en los casos en tramitación.
3. Verificar la pertinencia y necesidad de la derivación, según el tipo de atención que necesita la víctima o su familiar asistido, valorando la propuesta del psicólogo o trabajador social que atendió el caso.
4. Dirigir el área de psicología, determinando con la aprobación del coordinador nacional, los criterios para el control de atención, recepción, derivación y seguimiento de casos atendidos, así como de la pertinencia y calidad de la atención brindada, creando los instrumentos de control y recopilación de los datos pertinentes para las estadísticas, unificando nacionalmente la aplicación de esos instrumentos, así como del formato de los informes y dictámenes que emitan los psicólogos.
5. Garantizar y controlar que se le dé, la debida atención a los usuarios en situación de crisis, brindándosele apoyo emocional individual y/o familiar cuando la situación lo requiera, realizando las evaluaciones

correspondientes y brindándoles la terapia de seguimiento que fuere necesaria, con la asignación y aprobación respectiva, por parte del coordinador.

6. Garantizar y controlar que según la demanda de apoyo a las víctimas, sean ejecutadas las evaluaciones psicológicas diversas, de conformidad con los manuales de psicodiagnóstico, denominados DCM-4-R y CIE-10 aprobados internacionalmente por las asociaciones de psiquiatras y psicólogos de América y Europa respectivamente, con el fin de garantizar la efectividad, confiabilidad científica y certeza legal de los dictámenes que se emitan.
7. Garantizar y controlar la remisión de las víctimas para su tratamiento en las Instituciones previamente contactadas para brindar el servicio, mediante el procedimiento de derivación, de las cuales mantendrá un estricto control y archivo, remitiéndose oportunamente en los plazos que se designen, las estadísticas y resúmenes al coordinador.
8. Evacuar las consultas que le formulen los abogados defensores sobre casos específicos que tramitan en la coordinación, y le ayuda y orienta en la formulación de solicitudes de evaluaciones psicológicas y de estudios sociales o socioeconómicos.
9. Asumir personalmente la atención y evaluación de casos urgentes, complejos o de alto impacto social que le sean asignados directamente por el coordinador, emitiendo los dictámenes correspondientes.
10. Comparecer como perito en dicha materia, ante los tribunales respectivos, para ratificar, modificar o ampliar los informes que haya emitido.
11. Dirigir el área de trabajo social, determinado los criterios para control de atención, recepción, derivación y seguimiento de casos atendidos, creando los instrumentos que se utilizarán para su control y recopilación de los datos pertinentes, unificándose dichos documentos para cada sede.

12. Asumir personalmente la realización de estudios sociales o socio-económicos cuando le sean requeridos por la Dirección o por el coordinador, emitiendo los correspondientes informes sobre los estudios que realice.
13. Realizar acompañamientos a visitas domiciliarias e investigaciones de campo que realicen los trabajadores sociales, para verificar su ejecución.

### **Psicólogo (a)**

Funciones específicas:

1. Garantizar que se le dé la debida atención urgente a los usuarios en situación de crisis, brindándosele apoyo emocional individual y/o familiar cuando la situación lo requiera, realizando las evaluaciones correspondientes y brindándoles la terapia de seguimiento que fuere necesaria, con la asignación y aprobación respectiva, por parte del coordinador.
2. Garantizar que todas las evaluaciones psicológicas diversas que realicen, se hagan con inmediatez y eficiencia profesional, de conformidad con los manuales de psicodiagnóstico, denominados DCM-4-R y CIE-10 aprobados internacionalmente por las asociaciones de psiquiatras y psicólogos de América y Europa respectivamente, con el fin de garantizar la efectividad, confiabilidad científica y certeza legal de los dictámenes que se emitan.
3. Comparecer como perito en dicha materia, ante los tribunales respectivos, a efecto de ratificar, modificar o ampliar los informes que haya emitido.
4. Brindar atención primaria en materia psicológica y remitir para su tratamiento a las víctimas y sus familiares evaluados, a las instituciones previamente contactadas para brindar el servicio, de las cuales mantendrá un estricto control y archivo, remitiéndose estadísticas a la jefatura de la unidad.

5. Determinar y proponer la remisión de las víctimas para su tratamiento en las instituciones previamente contactadas para brindar el servicio integral, mediante el procedimiento de derivación, de las cuales mantendrá un estricto control y archivo, remitiéndose oportunamente en los plazos que se designen, las estadísticas y resúmenes al encargado del departamento de Psicología y Trabajo Social.
6. Realizar las funciones de consultor técnico, asesorando a los abogados defensores públicos, sobre dictámenes psicológicos y psiquiátricos realizados por otros peritos, participando en debates.

### **Trabajador (a) Social**

Funciones específicas:

1. Asumir con inmediatez y eficiencia profesional, la atención y el estudio de los casos que le sean asignados.
2. Realizar personalmente las visitas domiciliarias e investigaciones de campo, que sean necesarias según el caso que le hayan sido asignado, diferenciando si se trata de un estudio social o de un estudio socioeconómico.
3. Comparecer como perito en dicha materia, ante los tribunales respectivos, para ratificar, modificar o ampliar los informes que haya emitido.
4. Determinar y proponer la remisión de las víctimas para su tratamiento en las instituciones previamente contactadas para brindar el servicio integral, mediante el procedimiento de derivación, de las cuales mantendrá un estricto control y archivo, enviándolos oportunamente en los plazos que se designen, las estadísticas y resúmenes al encargado del departamento de Psicología y Trabajo Social.

### **Administrador (a)**

Funciones específicas:

1. Mantener el control, la administración, y organización de los recursos físicos y materiales necesarios para el buen funcionamiento de la coordinación.
2. Brindar apoyo y asesoría técnica a todos los integrantes de la coordinación en cuanto al manejo de los medios de trabajo.
3. Realizar y mantener al día de conformidad con los informes recibidos de las distintas sedes las estadísticas generales y específicas de casos y asesorías brindadas por la coordinación.
4. Realizar las requisiciones y gestiones administrativas oportunas para que todas las coordinaciones, las áreas de trabajo, esfera de servicios al usuario, funcionarios y empleados de la coordinación, puedan ser provistos de los insumos necesarios para su buen funcionamiento y verificar su entrega efectiva y controlando su adecuado uso y destino final.
5. Ser el encargado de la recepción, revisión, remisión y control de los expedientes presentados para pago por parte de los abogados defensores públicos de oficio, de conformidad con los casos asignados.
6. Tramitar y revisar los expedientes de pagos de los servicios de funcionamiento y generales utilizados por la coordinación y en las distintas sedes, cuando correspondan según las normas establecidas por la coordinación.

### **Asistente de Coordinación**

Funciones específicas:

1. Brindar asistencia al coordinador de la sede correspondiente donde se desempeñe, en todas las gestiones de oficina y/o externas que se requieran para el adecuado funcionamiento del servicio de asistencia legal gratuita a la víctima y sus familiares.
2. Atender al usuario en casos de urgencia, si justificadamente en ese momento preciso no hubiere presencia de algún abogado, informando del

caso al coordinador con inmediatez, al que le trasladará el caso con entrega de la documentación e información primaria recabada.

3. Recibir informes periódicos y finales que le presenten los abogados defensores de oficio y llevar un archivo y registro estadístico de los mismos.

### **Asistente de Abogado (a)**

Funciones específicas:

1. Asistir al abogado defensor público en todas aquellas gestiones judiciales y extrajudiciales vinculadas a la asistencia legal gratuita a las víctimas, que demanden el desarrollo de procesos llevados ante los tribunales y juzgados del sistema de justicia nacional.
2. Realizar las gestiones de procuración que le sean asignadas, ante los Tribunales, Ministerio Público u otras dependencias, para recabar la información que necesite el abogado defensor y elaborar los escritos que éste le indique.
3. Recibir las notificaciones que le correspondan al defensor y entregárselas de inmediato; en su defecto y en caso de audiencia urgente, comunicarlo al coordinador que corresponda, por cualquier vía efectiva, comprobando su recepción.
4. Dar seguimiento a las diferentes medidas cautelares adoptadas en protección de la víctima y sus familiares, así como de la derivación, atención, tratamiento y asistencia de sus casos.

### **Asistente Administrativo**

Funciones específicas:

1. Brindar apoyo y asistencia al administrador, en todas las funciones propias del departamento administrativo.
2. Sustituir funcionalmente al administrador, previa designación y aprobación específica del coordinador, en ausencias temporales cortas.

3. Controlar administrativa y laboralmente al personal de servicios generales, pilotos, mantenimiento, mensajería y conserjes que sean asignados por la Dirección.

### **Asistente de Psicología**

Funciones específicas:

1. Asistir al Psicólogo, en todas aquellas actividades administrativas vinculadas a las funciones propias del puesto, para el buen desarrollo de los casos en los cuales se brinda atención.
2. Realizar las gestiones de procuración que le sean asignadas, ante las dependencias pertinentes y necesarias para el buen desempeño de la función de Psicología.
3. Mantener un estricto control y archivo de los casos asignados a la Psicóloga.
4. Brindarle atención inicial a las (os) usuarias(os), guiándole inmediatamente al profesional que corresponda, para facilitar y proveer una atención con calidez humana a favor de las mismas.
5. Brindar acompañamiento a las (os) usuarias (os) en aquellos casos en los cuales se determina su procedencia.
6. Velar por el área de ludoterapia.(que se mantenga en condiciones apropiadas)
7. Promover atención infantil en el área específica en tanto la madre recibe atención en crisis o psicoterapia.

### **Asistente de Trabajo Social**

Funciones específicas:

1. Asistir al trabajador social, en todas aquellas actividades administrativas vinculadas a las funciones propias del puesto, para el buen desarrollo de los casos en los cuales se brinda atención.

2. Realizar las gestiones de procuración que le sean asignadas, ante las dependencias pertinentes y necesarias para el buen desempeño de la función de trabajo social.
3. Mantener un estricto control y archivo de los casos asignados a la trabajadora social.
4. Brindar la atención inicial a las (os) usuarias(os), guiándole inmediatamente al profesional que corresponda, para facilitar y proveer una atención con calidez humana a favor de las mismas.
5. Brindar acompañamiento a las (os) usuarias (os) en aquellos casos en los cuales se determina su procedencia.

### **Asignador (a)**

Funciones específicas:

1. Realizar las asignaciones de los casos a los abogados defensores de oficio, de conformidad con los criterios de asignación que determina el coordinador.
2. Llevar el registro estadístico de casos asignados, en forma manual y electrónicamente para que su consulta sea eficiente y efectiva, manteniendo la información actualizada de conformidad con los informes que presentan los abogados defensores de oficio.

### **Operador (a) Jurídico**

Funciones específicas:

1. Recibir las llamadas telefónicas de urgencia, que se formulen por medio del teléfono 1571, evacuando de inmediato las solicitudes de información y orientación que se le formulen, así como de atender con esmero, diligencia y tacto, las denuncias verbales que reciba, a las que les dará el trámite legal que corresponda y le brindará la ayuda que requiera, canalizando su derivación a donde corresponda, de lo cual deberá verificar y dejar constancia de su resultado.

2. Brindar información inmediata y atender en forma personalizada y/o telefónicamente al público y usuario del Instituto de la Defensa Pública Penal.
3. Proporcionar y dar seguimiento a los servicios de asesoría y asistencia jurídica integral gratuita a la mujer, niñez y adolescencia víctimas de violencia en todas sus formas.
4. Atender, escuchar y comprender la problemática de la situación de solicitud de la víctima que requiere del servicio.
5. Orientar y apoyar en la resolución de dificultades y problemas relacionados, así como tomar decisiones en situaciones en que se encuentre en riesgo la vida e integridad física de las usuarios del servicio.
6. Velar porque las víctimas de violencia reciban de conformidad la ayuda posible, y, en particular, impulsar las actuaciones encaminadas a su protección.
7. Promover y coordinar la actuación con las diferentes unidades organizacionales internas, así como de dependencias e instituciones competentes que se interrelacionen con los procesos de ayuda y asistencia a las víctimas de violencia intrafamiliar y contra la mujer.
8. Cumplir con la normativa, regulación, procesos y procedimientos definidos por la coordinación en materia nacional e internacional, así como velar por su correcta aplicación.
9. Proporcionar, si la víctima lo solicita, el contacto con los órganos, entidades o asociaciones que puedan prestarle ayuda a ella, o a su familia.

## Capítulo II

## CONTENIDO

Introducción.....	XXVIII
Metodología.....	XXX
Comunicación interna.....	XXXIII
Comunicación externa.....	XXXIV
Desarrollo de actividades.....	XXXVI
Diagnóstico comunicacional.....	XXXIX
Análisis e interpretación de resultados.....	XLIV
FODA.....	LII
Análisis cualitativo de las entrevistas.....	LV
Plan de comunicación institucional.....	LVII
Estrategia de comunicación.....	LVIII
Cronograma/ Programa de evaluación.....	LXX
Matriz de coherencia.....	LXXI
Referencias consultadas .....	LXXII
Anexos .....	LXXIV

### Introducción

La comunicación interna refleja la identificación del personal con la institución en este caso con la coordinación nacional de asistencia legal gratuita a la víctima de violencia y a sus familiares está siendo observada y durante la primera fase se ha encontrado desmotivado al personal, con mucha carga laboral.

Ahora se procederá a realizar trabajo de campo para documentar lo que el personal siente y manifieste sobre su quehacer diario para obtener las bases y realizar un plan comunicacional donde se reflejará en primer lugar la necesidad de una unidad de comunicación y en segundo la persona experta en comunicación.

Las entrevistas aportan mucho para documentar el sentir de los trabajadores, la comunicación interna se limita solo a la correspondencia oficial lo que la vuelve tediosa, no todo el personal tiene acceso a internet y hay casos aislados pero los hay, sin equipo de cómputo.

Son detalles que sirven para comprender el flujo de comunicación, no tienen ningún otro tipo de comunicación por ejemplo, una cartelera, o boletín; a pesar de, todo el personal sabe lo importante que es la función que desempeña la coordinación como tal, esto se debe a que la coordinadora asume la función de comunicadora pero únicamente cuando es necesario.

El trabajo en la coordinación es abundante y no queda tiempo de compartir con las funciones de coordinación nacional el de comunicación.

El público externo, los usuarios, no conocen con exactitud el servicio que la coordinación brinda, pues llegan por referencias de otras instituciones del sector justicia, por ejemplo el Ministerio Público y/o Organismo Judicial pero sin certeza de cómo y cuánto se le puede apoyar.

Estas debilidades se han observado desde los inicios de la coordinación en el año 2008 puesto que depende de una institución que tiene un mandato contrario al de esta. Motivo por el cual esta independiente, en edificio separado, pero con la misma unidad de comunicación.

Esto ha marcado deficiencia porque la visión es otra y la función totalmente contraria a la institución matriz. La necesidad de crear el departamento de comunicación y tener a un experto es latente para reforzar la comunicación interna y poder lanzar la comunicación externa tal y como merece la noble función de apoyar a la mujer víctima de violencia.

De parte del Estado es la única institución que brinda un abogado defensor para la mujer víctima de violencia, sin costo alguno le brinda asesoría legal y acompañamiento jurídico durante todo el proceso penal.

Teniendo claro esta loable labor, es necesario dar a conocer a la coordinación externamente pero para ello se debe estar fortalecido internamente.

### II. Metodología

La selección de las personas que sirvieron de base para obtener datos se hizo con base en criterios que aseguran que pueden informar, desde su experiencia, sobre los aspectos centrales del fenómeno bajo estudio, en este caso, sobre la experiencia de la violencia en el hogar y de la búsqueda de soluciones. Por ello, el número de encuestas se determinó con base en el criterio que se conoce como saturación que significa colmar todos los aspectos contemplados como indispensables en las preguntas de la encuesta. Este criterio está basado en un principio sociológico de orden general, el de la redundancia, según este principio un fenómeno de carácter estructural como la violencia contra la mujer y su expresión como violencia en la sociedad tiene rasgos más o menos constantes que se repiten en las personas que la han experimentado. Por ello, el número de entrevistas es necesariamente arbitrario o discrecional.

#### Criterio muestral

Con el apoyo de la coordinación de asistencia legal gratuita a la víctima de violencia y a sus familiares del Instituto de la Defensa Pública Penal se ubicaron a las primeras mujeres por medio de la estrategia bola de nieve, elegir a las personas a entrevistar con base en los criterios arriba señalados. “El muestreo de bola de nieve es una técnica de muestreo no probabilístico utilizada por los investigadores para identificar a los sujetos potenciales en estudios en donde los sujetos son muchos y no es fácil identificarlos” (Chávez 2011:12) En otras palabras, el tipo muestreo por bola de nieve es una técnica de muestreo no probabilística en la que los individuos seleccionados para ser estudiados reclutan a nuevos participantes entre sus conocidos. El nombre de bola de nieve emana justamente de esta idea: del mismo modo que una bola de nieve al rodar por una ladera se va haciendo más y más grande, esta técnica permite que el tamaño de la muestra vaya creciendo a medida que los individuos seleccionados invitan a participar a sus conocidos.

### Procedimiento para elegir la muestra

Primero se seleccionaron 20 mujeres que asistieron a la dependencia en los meses de marzo y abril de 2016.

Seguidamente se les pidió que si conocían otras personas que también acudieron a la coordinación aludida en busca de ayuda, de esa manera se completó un número de cien mujeres. Así sucesivamente, hasta llegar a obtener un número significativo de 200 personas que participaron de manera voluntaria proporcionando información requerida en la encuesta elaborada para el efecto.

El trabajo de campo se realizó en los meses de abril a junio de 2016.

En el cuadro siguiente se muestra el número de encuestas y entrevistas realizadas.

### El contexto de la investigación

El estado de Guatemala padece, como el resto del país, la desigualdad de género. De acuerdo con el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (2013), el índice de desigualdad relativo al género en la ciudad capital es de los más altos a nivel nacional, superado sólo por los departamentos de Petén y Huehuetenango. Agrega el informe citado que Guatemala se sitúa en una entidad marcada por la pobreza y la marginalidad, con indicadores de un alto grado de desigualdad y de violencia de género.

### **Técnica:**

Para lograr una buena recolección de información se utilizaron técnicas y estrategias que fueron capaces de tener en cuenta que los protagonistas poseen experiencias que están determinadas por la interacción con su entorno, donde el investigado se abre al mundo de la subjetividad y de la afectividad, con una orientación interpretativa y participante de la acción que se desarrolla poniendo en evidencia la situación de las mujeres que acuden a la dependencia en busca de ayuda.

(Soto 2009) define a técnicas de recolección de datos a las fuentes de recolección de la información como los hechos o documentos a los que acude el investigador y que le permiten tener información. También señala que las técnicas son los medios empleados para recolectar información, Además manifiesta que existen: *fuentes primarias* y *fuentes secundarias*. Las *fuentes primarias* es la información oral o escrita que es recopilada directamente por el investigador a través de relatos o escritos transmitidos por los participantes en un suceso o acontecimiento, mientras que las *fuentes secundarias* es la información escrita que ha sido recopilada y transcrita por personas que han recibido tal información a través de otras fuentes escritas o por un participante en un suceso o acontecimiento.

Para el desarrollo de la presente investigación fueron utilizados los diversos instrumentos y técnicas de investigación desde la exploración, recolección de datos, notas de campo producto de la observación, las encuestas y por último la interpretación de los resultados, así como la contrastación de la evidencia empírica obtenida contra las teorías respectivas que en su momento fueron analizadas y discutidas. En resumen, en esta investigación, se recurrió principalmente, las técnicas siguientes: bibliográfica, documental y de campo.

### **El Instrumento**

Para recaudar los datos fueron básicamente la encuesta, comunicación externa y la entrevista, comunicación interna. De esta manera el enfoque de la investigación es mixta, ya que la encuesta es cuantitativa y la entrevista cualitativa.

A través de la entrevista se reflejará si las personas están conscientes de la importancia de la comunicación interna y externa en la coordinación.

### **Comunicación interna**

#### **Objetivos**

##### General

Realizar un diagnóstico para conocer la situación comunicacional de la Coordinación nacional de asistencia legal gratuita a la víctima de violencia y a sus familiares.

##### Específicos

Describir la necesidad de un departamento de comunicación en la coordinación o la integración de una persona encargada de la misma.

Identificar la opinión de los trabajadores de la coordinación en torno a la implementación del departamento de comunicación.

Justificar una propuesta de implementación del departamento de comunicación con base en los resultados que se obtengan.

#### **Población promedio**

229 trabajadores de la Coordinación Nacional Asistencia Legal Gratuita a la Víctima de Violencia y a sus Familiares a nivel nacional.

#### **Población de estudio**

71 trabajadores, coordinadores, abogados y personal administrativo, mismos que fueron seleccionadas a través del procedimiento denominado bola de nieve. (Descrito anteriormente)

#### **Procedimiento:**

En primer lugar se realizará el trabajo de investigación documental seguido por el trabajo de campo incluyendo entrevistas.

### **Comunicación externa**

#### **Objetivos**

##### General

Identificar el posicionamiento de la coordinación nacional de asistencia legal gratuita a la víctima de violencia y a sus familiares en los usuarios del servicio.

##### Específicos

Detectar en los usuarios a través de qué medios conocieron la coordinación.

Identificar cual sería el medio apropiado para dar a conocer la coordinación.

Planear la estrategia de comunicación conforme las necesidades encontradas.

#### **Técnica:**

Se utilizarán, principalmente, las técnicas siguientes: documental y de campo, lo que se requiere en una investigación descriptiva, donde se especificaran las características de las personas en sí, de la coordinación.

#### **El Instrumento**

Para recaudar los datos será básicamente la encuesta. Para obtener datos exactos cuantitativos.

Con la encuesta se obtendrán datos específicos sobre los usuarios de la coordinación y reflejaran las fortalezas y debilidades para acercarse a la coordinación.

#### **Población promedio**

2000 usuarios del servicio en la sede central de la coordinación nacional de asistencia legal gratuita a la víctima de violencia y a sus familiares.

### **Población de estudio**

200 usuarias del servicio, encuestadas en la sede central de la coordinación nacional de asistencia legal gratuita a la víctima de violencia y a sus familiares.

### **Procedimiento:**

Por su parte, Rivas asegura que el procedimiento de una investigación, "... es una estrategia general que adopta el investigador como forma de abordar un problema determinado, que permite identificar los pasos que deben seguir para efectuar su estudio" (Rivas 2009:43)

Para el efecto, en este caso, se realizó primero el análisis documental para conformar un marco teórico y la guía orientadora para la elaboración de las encuestas. Seguidamente, se procedió con el trabajo de campo, que consistió en pasar la encuesta directa a las personas objeto de la muestra.

Ámbito metodológico y condiciones previas de la investigación de campo:

1º Fase: Documentación

2º Fase: Elaboración de un instrumento para recabar información

- a. Prueba piloto
- b. Validar y fiabilizar instrumento

Focos de atención

1º Fase: Recolección de la información

2º Fase: Elaboración de instrumento

3º Fase: Selección de la muestra

4º Fase: Aplicación de instrumento

### Desarrollo de actividades

A continuación se presenta un cuadro con las actividades y recursos necesarios para su ejecución: análisis y conclusiones sobre su viabilidad o la misma factibilidad.

#### Visitas a la coordinación

Observar el desarrollo de las actividades dentro de la coordinación, así como la atención a los usuarios que visitan la misma.

#### Reuniones con autoridades

Informar al coordinador y otros trabajadores el desarrollo del presente trabajo, para que aporten sus comentarios, cambios y/o sugerencias que enriquecerán el estudio.

#### Encuestas

Se harán las mismas impresas para platicar y observar a los usuarios que en su totalidad serán 200, se entrevistarán por la mañana de 9 a 11 y en la tarde de 2.00 a 3.30 horas durante una semana.

#### Entrevistas

Según la posibilidad del personal, se realizaron reuniones para platicar y anotar los detalles de las funciones y clima laboral.

### Validación de la entrevista

La interpretación de los datos proporcionados por los informantes claves, respaldados por lo encontrado en la observación. Integración de la información brindada por la coordinadora nacional, quien tiene varios años de trabajar en la institución, brindará la credibilidad al estudio.

La coherencia entre lo que dicen y hacen será la validación de lo recabado en las entrevistas.

La similitud de los entrevistados por ser todos de la misma coordinación, brinda confianza y validez.

### Validación de la encuesta

La aprobación del contenido por la coordinadora, la formulación correcta a los usuarios. Análisis objetivo de los datos recabados.

### Fuentes

Primarias. Los trabajadores de la coordinación, sede central. Comunicación interna.

Secundarias. Los usuarios de la coordinación. Comunicación externa.

### Análisis

La consolidación de las entrevistas, se irá distribuyendo en el documento conforme sea necesario argumentar lo recabado en las mismas. Lo recopilado en audio grabado se documentará en transcripciones literales.

Los datos obtenidos en las encuestas se recolectaran a través de una matriz que refleje los totales de los datos solicitados.

La información primaria descrita en la diagnóstico situacional se obtuvo en su mayoría en las memorias de labores institucionales, la búsqueda documental remitió a este documento, pero el apoyo lo brindó la página web institucional, así como entrevistas con personal de jefaturas claves, que brindaron información clave ubicada estratégicamente dentro del diagnóstico.

### Plan de trabajo

Actividad	Temas a desarrollar	Actores	Fecha
Presentación oficial	Informar sobre el proyecto de la maestría en comunicación organizacional.	Maestranda Silvia Alaya. Coordinadora nacional de asistencia legal gratuita a la víctima de violencia y sus familiares, Licda.Marta Estela Araujo Bohr.	Jueves 12 de mayo de 2016

<p>Entrevistas</p>	<p>Recabar información documental sobre la coordinación nacional de asistencia legal gratuita a la víctima de violencia y a sus familiares. Estructura, organización y funciones de la misma dentro de la institución.</p>	<p>Licenciada Marta Estela Araujo Bohr Coordinadora Nacional de Asistencia Legal Gratuita a la Víctima de Violencia y a sus Familiares. Licenciado Rudín González, Departamento de Estadística, Instituto de la Defensa Pública Penal. Licenciado Eduardo Guerra, Departamento de Planificación, Instituto de la Defensa Pública Penal.</p>	<p>Jueves 12 y viernes 13 de mayo de 2016  Conforme el estudio lo requiera se realizarán oportunamente nuevas entrevistas con estos tres enlaces.</p>
<p>Entrevista grupal</p>	<p>Generar la opinión colectiva de los actores internos sobre la comunicación en la coordinación.</p>	<p>Abogados defensores públicos y personal administrativo.</p>	<p>9 y 10 de junio de 2016</p>
<p>Encuestas</p>	<p>Verificar de dónde y cómo los usuarios saben y conocen de la coordinación, que tipo de servicio necesitaron para recurrir a ella.</p>	<p>Usuarios del servicio en la coordinación.</p>	<p>6 al 10 de junio de 2016</p>

Sistematización de los datos	Recopilación del material para la realización del plan	Maestranda Silvia Alaya.	Segunda y tercera semana de junio 2016.
------------------------------	--	--------------------------	---

### Diagnóstico Comunicacional

#### Introducción

Para, Luis Ramiro Beltrán: "...comunicación es el proceso de interacción social democrática, basada en el intercambio de signos, por el cual los seres humanos comparten voluntariamente experiencias bajo condiciones libres e igualitarias de acceso, diálogo y participación".

Conocer la organización y función de la coordinación de asistencia legal gratuita profundamente, permitirá descubrir las necesidades comunicacionales que refleja el no tener área de comunicación específicamente para dar a conocer sus funciones.

El no tener una persona encargada de tiempo completo, es lo que impide que se desarrolle una estrategia de comunicación interna y externa, no se generan espacios que apoyen socializando la existencia de esta coordinación, donde se brinda asesoría jurídica legal gratuita a las mujeres víctimas de violencia, siendo la única institución de este servicio en el país.

La comunicación es tan importante para toda organización, de la eficacia de esta depende el correcto desempeño de funciones. Internamente se deberá establecer los canales formales de comunicación para que no se creen canales informales. La coordinación no cuenta con una persona experta en comunicación por carecer de dicha unidad, entonces, toma estas funciones la coordinadora nacional licenciada Marta Estela Araujo Bohr, quien solo se limita a difundir lo solicitado.

Algunos usuarios llegan desconociendo el tipo de apoyo que se le brinda y se acercan a la coordinación por referencias de otras instituciones.

Se deberá fortalecer la comunicación interna para poder brindar una externa de mayor impacto para su público objetivo.

Reconociendo la actualidad de la coordinación se propondrán las acciones necesarias para mejorar la comunicación tanto interna como externa y prever soluciones a una crisis comunicacional.

El autor Ramiro Rodas señala que “la comunicación interna ha de ser estratégica, basada en la misión, visión y valores de la institución. La información y el conocimiento han de ser compartidos con libertad para que todos los utilicen para mejorar. Quienes hacen evidentes los problemas están comprometidos con la organización y contribuyen a mejorarla” (Rodas 2010) en otras palabras, significa orientar las propias habilidades hacia la misión general de la organización. Los comentarios y las ideas de los demás ayudan a mejorar, siempre se puede aprender más. A la organización le interesa y valora todas las opiniones. El espíritu de equipo significa participar plenamente en un intercambio de ideas y opiniones divergentes.

Para (Mazariegos 2011) la comunicación organizacional tiene como propósito principal informar al grupo de colaboradores en torno a las actividades que realiza una organización con el fin de mantener una buena imagen y por ende, posicionar su marca de manera interna y externa.

De lo anterior se desprende que la comunicación organizacional y sus herramientas principales: las relaciones interpersonales, el liderazgo y la cultura organizacional se han convertido en procesos fundamentales para las empresas, hasta el punto que una estratégica administración y planificación de estas

dinámicas, ejercen una gran influencia en la optimización de las labores y un mejor aprovechamiento del talento humano y de los materiales.

### **Comunicación interna**

La comunicación interna está siendo reconocida por las empresas que la aplican como un factor clave para la rentabilidad y un aliado para conseguir sus objetivos estratégicos en situaciones de cambio. La correcta gestión de la comunicación dentro de las organizaciones reduce la posibilidad de los flujos incontrolados de información, disminuyendo así en un alto grado el riesgo de conflicto.

Aunque la comunicación ha existido siempre, en todo tipo de organizaciones, han sido las empresas e instituciones consideradas como buenas o excelentes, por su reconocida preocupación por la calidad en todos sus ámbitos de gestión, las pioneras en su aplicación. Y son ellas las que la consideran como una herramienta de gestión y un signo exterior de modernidad. “La Comunicación Interna concierne a todos los componentes de la empresa desde la dirección general, pasando por los cuadros, directivos y empleados. Persigue: contar a sus públicos internos lo que la propia organización hace; lograr un clima de implicación e integración de las personas en sus respectivas empresas; incrementar la motivación y la productividad” (Solórzano 2014:35)

### **Descripción de la Comunicación en la Institución**

La coordinación nacional de asistencia legal gratuita a la víctima de violencia y sus familiares, se identificó un tipo de comunicación jerárquica o de tipo vertical, porque se basa en la cultura de la organización superior el Instituto de la Defensa Pública Penal, la coordinación nacional tiene el reto de lograr el involucramiento de los empleados en los proyectos establecidos y que estos se identifiquen plenamente con la coordinación. Con el fin de lograr relaciones sociales eficientes entre los distintos públicos, grupos o equipos de las empresas, logrando así

aproximarse a uno de los retos de la comunicación interna, la generación de valor colaborando en la cadena de valor de las compañías.

Actualmente la comunicación interna de la coordinación, se establece por la información que se genera desde el coordinador nacional y en orden sucesivo según el organigrama descrito anteriormente, hasta algunos departamentos de la institución.

Los medios de comunicación interna de esta dependencia, se limitan a una cartelera informativa poco legible, utilizada para “dar a conocer información importante para los colaboradores” sin embargo es poco efectiva dada la naturaleza de trabajo que ejerce la coordinación, en el proceso de comunicación se identifican muchas debilidades internas, ya que no se garantiza que la información que deben recibir los ejecutores del proyecto, en este caso los abogados defensores, cuenten con herramientas básicas de comunicación para el mejor desempeño de sus funciones.

Según datos del presente diagnóstico en la coordinación nacional de asistencia legal gratuita a la víctima de violencia y a sus familiares, es previsible la necesidad de una comunicación organizacional que ayude a evitar incoherencias entre los mensajes dirigidos a los públicos internos y a los públicos externos, ya que en la configuración de las opiniones de las personas interviene tanto la comunicación interna como la externa. Los empleados son el primer público de la empresa y, en consecuencia, ningún programa de comunicación externa puede prosperar de manera permanente a menos que comience por convencer a los que comparten la misma institución.

### **Medios de comunicación interna en la institución observada**

En la institución objeto de investigación se refleja el predominio de medios de comunicación escrita oficial, es decir, en pleno siglo XXI, predominan los canales tradicionales de comunicación interna. El punto débil de internet, hoy por hoy,

radica en que un alto porcentaje de las oficinas no tienen acceso a ordenadores conectados a la red (mayoritariamente el personal de producción). Si este personal queda al margen del sistema el modelo no será efectivo.

Cabe mencionar, entre los medios, predomina, correspondencia a través de oficios, memorandos, algunas veces mensajes internos virtuales por el programa *e pop*.

Correo electrónico aunque no todo el personal tiene institucional.

Comunicación telefónica(especialmente con el personal que tiene teléfono designado de parte de la institución) y verbal.

No cuentan con servicio de redes sociales, quienes tienen acceso a internet lo tienen limitado y sin acceso a estas páginas. Ha sido funcional desde el punto de vista que no se invierte tiempo en ellas.

Al no tener una persona de comunicación no se considera necesario el uso de redes. La coordinación no cuenta con estrategia para la comunicación en crisis, es necesaria para cualquier organización, no se sabe en qué momento la coordinación sufra una crisis y los empleados por no estar involucrados con la filosofía de esta no puedan reaccionar correctamente.

La importancia radica en tener una comunicación interna fortalecida, a través de la motivación, reflejando la función de cada uno de sus miembros no se podrá atender correctamente la comunicación externa y esto refleja debilidad ante una crisis. La comunicación es para las organizaciones lo que la sangre es para el cuerpo. Si la calidad de la sangre no es buena, el cuerpo presenta deficiencias. Lo mismo sucede con la comunicación organizacional, si no se cuenta con una buena gestión de la comunicación, tanto al interior como al exterior de las empresas y los canales medios adecuados estos tendrán problemas para enfrentar adecuadamente los retos con los que tienen que lidiar cada día. En esa dirección (Montenegro, 2011:47) expresa: “Las empresas se deben reinventar a sí mismas

para poder funcionar de una manera aceptable y dar los resultados que se esperan de ella. La producción por sí misma ya no garantiza el futuro de las instituciones públicas y privadas”

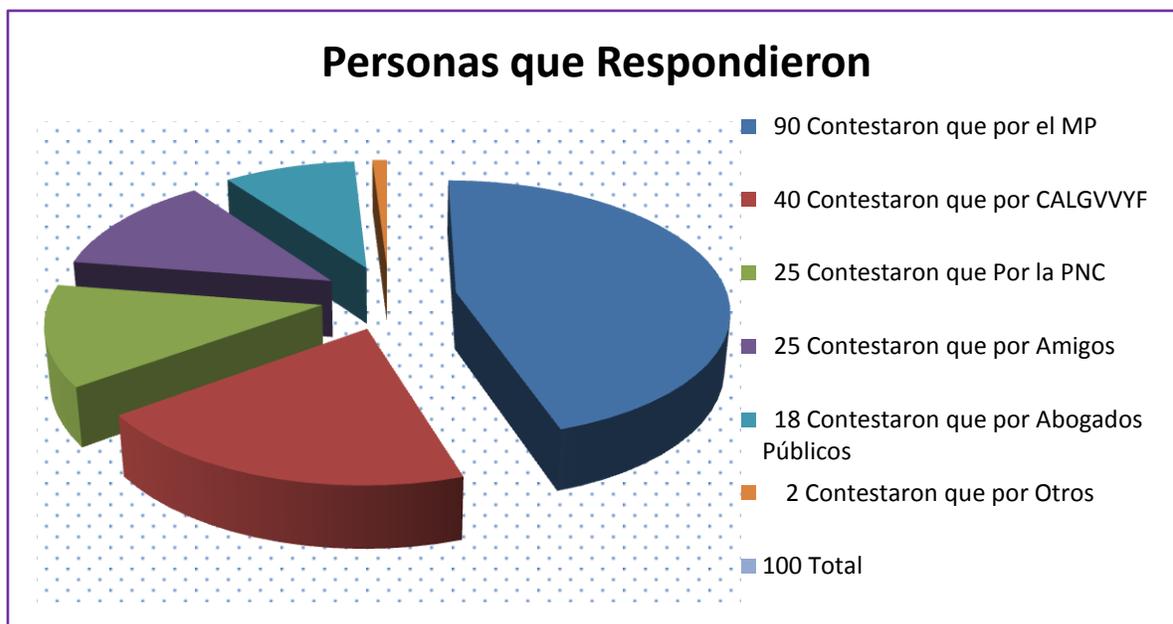
### **Análisis e interpretación de resultados.**

El proceso del diagnóstico profesional se llevó a cabo en el Insitituto de la Defensa Pública Penal, concretamente en la Coordinación Nacional de Asistencia Legal Gratuita a la Víctima de violencia y sus familiares. En la fase de Observación se recopilaron datos importantes de la coordinación en mención. En la fase de recolección de datos, es decir aplicación de los instrumentos, se trabajó directamente en la la Coordinación Nacional de Asistencia Legal Gratuita a la Víctima de violencia y sus familiares y se aplicó en la coordinación la técnica del FODA, el cual reflejó como necesidad prioritaria; una reforma de la institución para brindar una mejor atención a la población guatemalteca de escasos recursos que asiste en busca de ayuda legal y psicológica. En la fase Formal, se propone dentro del mismo FODA, estrategias de mejora a corto, mediano y largo plazo.

A continuación se presentan los resultados del trabajo de campo. Primero, el análisis estadístico, el FODA, luego el análisis cualitativo de las entrevistas y finalmente las conclusiones a las que se arribó.

COORDINACION NACIONAL DE ASISTENCIA LEGAL GRATUITA A LA VICTIMA DE  
VIOLENCIA Y A SUS FAMILIARES.

1. Información para solicitar los servicios

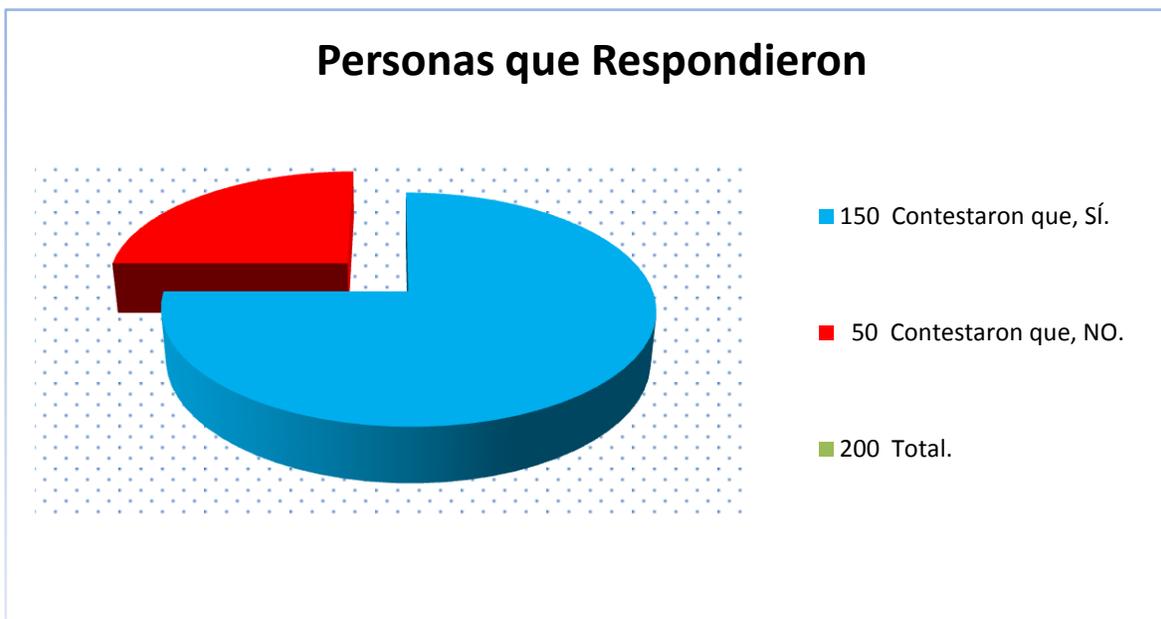


ANÁLISIS

En la parte donde se pregunta a las mujeres ¿cómo se enteró de la existencia del lugar? Las respuestas fueron las siguientes:

90 se enteraron por la información que divulga el Ministerio Público. 40 por la información que enana de la Coordinación de asistencia legal gratuita a la víctima de violencia y a sus familiares. La Policía Nacional Civil también informa a la población en torno a las funciones de la coordinación de asistencia legal gratuita a la víctima de violencia y a sus familiares y por ese medio se enteraron 25 personas. Los amigos también cumplen una función de compartir información a las personas, en tal virtud, 18 personas se enteraron por medio de sus amistades. 18 de los encuestados se enteraron por abogados que laboran en la institución. Se llega a la conclusión que la gran mayoría de mujeres de las encuestadas se enteró de los servicios de la institución a través del Ministerio Público.

## 2. Servicios prestados por la oficina

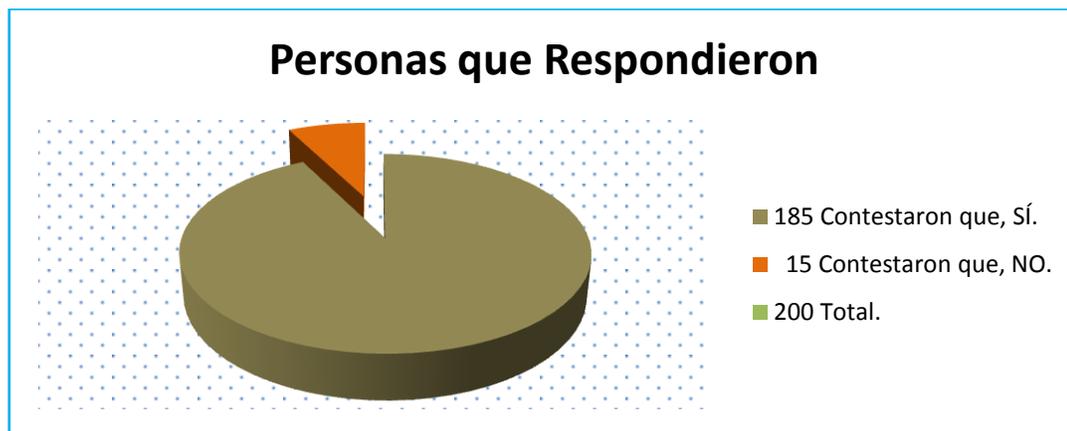


### ANÁLISIS

En la anterior información se puede observar que al preguntar ¿Sabe qué servicio le brindan en estas oficinas? Se presentaron las siguientes respuestas:

La mayoría, es decir, 150 personas sí saben los servicios que prestan las oficinas del ministerio en mención. 50 por ciento que equivale al 25% de las personas encuestadas desconocen los servicios que se prestan a la población. De esta manera se llega a la conclusión que del 100% de las personas encuestadas 75% de ellas sí conocen el apoyo que en la institución brindan a las víctimas que acuden a solicitar ayuda.

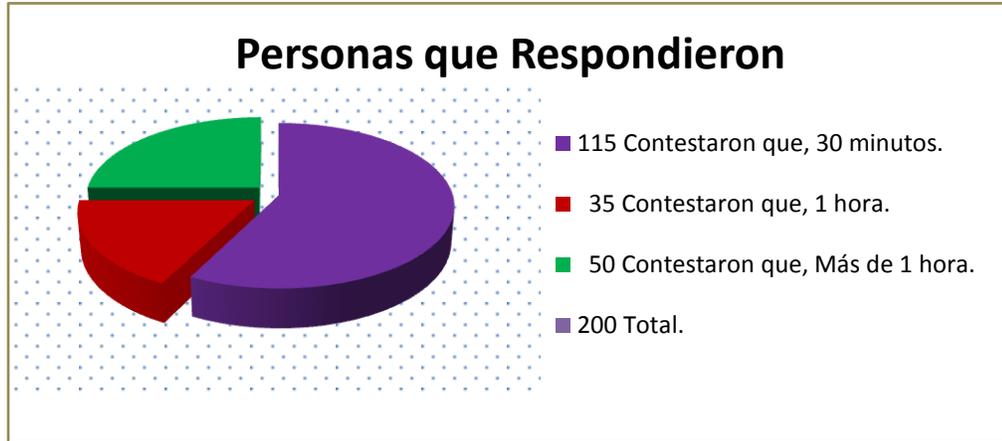
### 3. Conocimiento de la ley vigente de protección a las víctimas



#### ANÁLISIS

En la pregunta **¿Conoce la ley vigente que protege las víctimas?** Se presentó la siguiente información: de las 200 personas encuestadas solamente 15 personas (15% de la muestra total) **NO CONOCEN** la ley vigente del maltrato que las protege con un porcentaje del 85% **SÍ LA CONOCEN**. En conclusión se puede decir que lamentablemente la gran mayoría de mujeres no ignoran esta ley o tal vez la conocen parcialmente pero prefieren soportar el maltrato, todo porque el miedo que sienten hacia su victimario es más fuerte que su fortaleza.

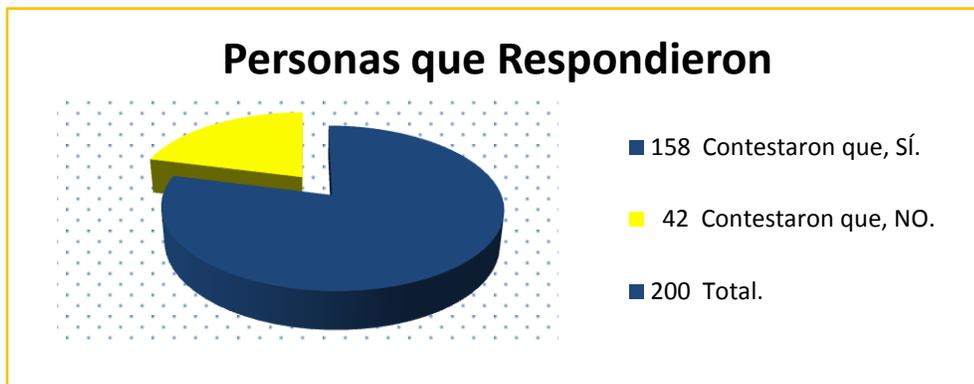
#### 4. Tiempo de espera para la atención en oficinas



#### ANÁLISIS

En la anterior gráfica se puede dar cuenta que a las 200 personas encuestadas se les preguntó acerca tiempo que ha durado la espera para su atención este día en las oficinas 115 de ellas respondieron que esperaron 30 minutos, 50 personas representado en la gráfica con un color verde, respondieron que la espera fue de más de una hora, seguido de 35 personas representado en la gráfica con color rojo, respondieron que esperaron una hora.

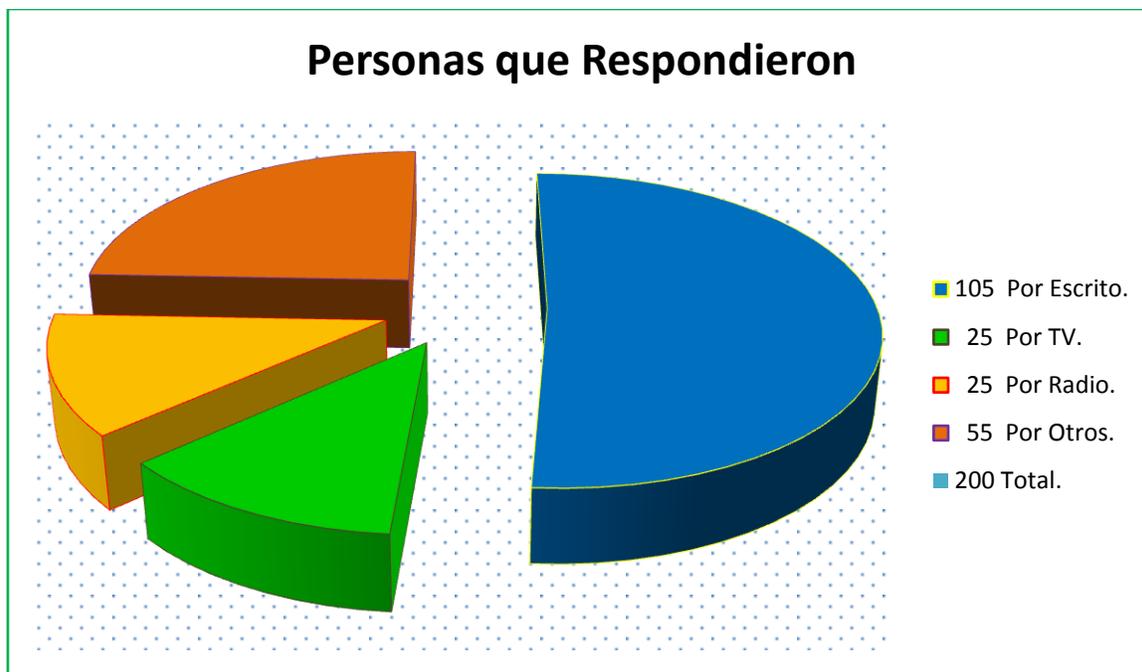
## 5. Satisfacción con el apoyo brindado



### ANÁLISIS

De las 200 personas que respondieron la encuesta 158 personas encuestadas piensan afirmativamente, entre tanto, 42, dijeron que no. En conclusión se puede observar que la mayoría de los encuestados están conformes con los servicios que presta la Coordinación de asistencia legal gratuita a la víctima de violencia y a sus familiares objeto de estudio a la población en general.

## 6. Medios de comunicación para dar a conocer la oficina

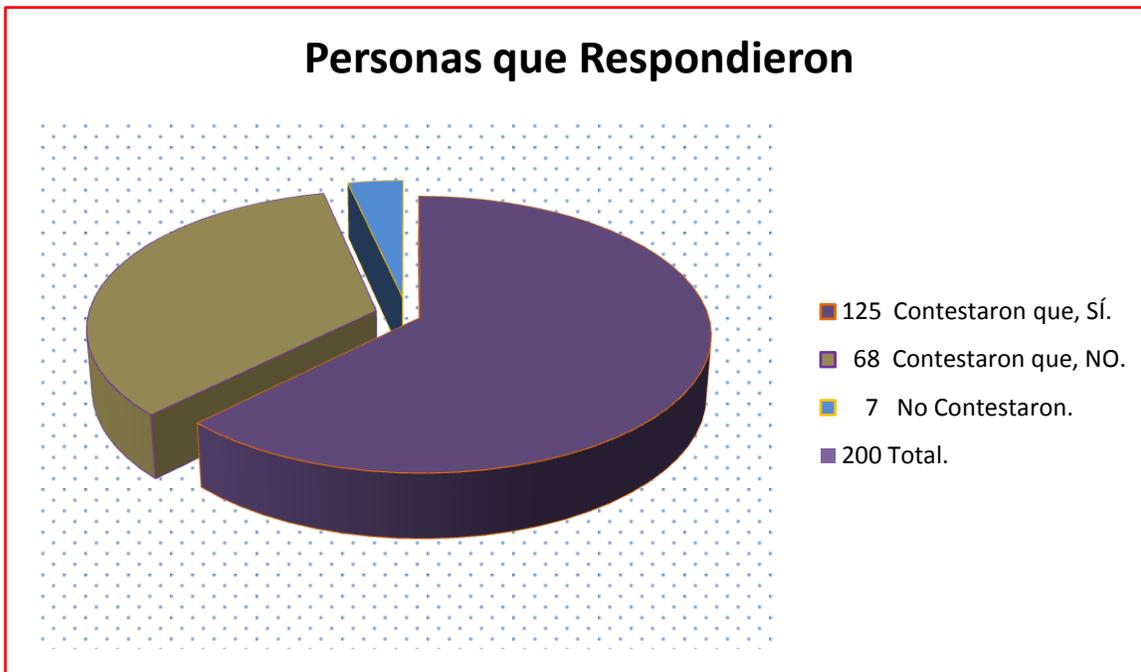


### ANÁLISIS

En la pregunta ¿Por qué medio considera que otras personas puedan conocer estas oficinas? Se presentó la siguiente información. La mayoría piensa que el medio idóneo es la palabra impresa. Seguida de 55 personas que piensan que por otros medios (publicidad de boca en boca, mensajes por teléfono, etc.) un número de personas consideran que los medios de información tradicional son los canales a través de los cuales, la población puede ser informada de los servicios públicos.

En conclusión se puede decir que existen también personas dispuestas a orientar a otra persona que sea víctima del maltrato.

## 7. Recomendaciones para que otros soliciten los servicios



### ANÁLISIS

**En la anterior información acerca de ¿Recomendaría a otras personas que lo necesiten, asistir a estas oficinas?**

**Se puede observar en la información que ofrece la gráfica que la tercera parte de las personas que respondieron la encuesta fue afirmativamente. Un buen porcentaje, es decir 68 personas consideran que no.**

### F O D A

El Estado de Guatemala y por ende, el de cualquier país, tiene su origen en la responsabilidad de la seguridad de su población, la cual radica en el deber y cumplimiento de la función de la política de otorgar seguridad a los particulares respecto a sus bienes y su persona. Por lo tanto, la seguridad pública mantiene la paz y el orden público a través de mecanismos de prevención, de la represión de ciertos delitos y faltas administrativas y del control penal a través de los sistemas de procuración e impartición de justicia.

Los grados de inseguridad que vive el mundo y el país en particular ha replanteado nuevos conceptos de seguridad, “La discusión en los últimos tiempos se ha centrado en que ésta no es sólo cuestión de policías o armamento, sino de una mayor integración social que permita atacar las causas fundamentales que generan la violencia, reconstruyendo el tejido social que posibilite la convivencia ciudadana y el desarrollo de la comunidad a través de las reformas a las leyes” (Moreira 2011:36)

El objetivo del FODA es complementar el diagnóstico que se realizó con el objeto de mirar al fenómeno de estudio desde todos sus ángulos. El análisis FODA es fundamental para entender que la problemática del aumento de víctimas y sus causas se encuentra principalmente en la desigualdad social; la falta de oportunidades educativas, laborales y el ingreso precario, la burocracia de las instituciones del estado, en especial la de atención a la víctima y sus familiares, han acrecentado los fenómenos delincuenciales y de violencia, lo cual genera la fractura en las sociedades y el deterioro de la esfera social.

INSTITUCIÓN	FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p><b>COORDINACIÓN NACIONAL DE ASISTENCIA LEGAL A LA VÍCTIMA DE VIOLENCIA Y A SUS FAMILIARES</b></p>	<p>1. Material de divulgación permanente, en las instalaciones del instituto y en otras instituciones del Estado.</p> <p>2. Fomenta la Participación Ciudadana especialmente de la víctima.</p> <p>3. Vinculación con otras dependencias y organismos nacionales e internacionales.</p> <p>4. Atención legal permanente en el Instituto</p> <p>5. Atención a víctimas de violencia familiar y a sus familiares.</p> <p>6. Talleres de fomento de una cultura de la no violencia.</p>	<p>1. No cuenta con personal suficiente para atender todos los casos que se presentan en la oficina.</p> <p>2. Poca participación por falta de difusión.</p> <p>3. Equipo y oficinas en malas condiciones.</p> <p>4. No cuenta con servicios internet óptimo.</p> <p>5. Falta de personal para apoyo psicológico a las víctimas y sus familiares.</p> <p>6. Personal de apoyo legal insuficiente.</p> <p>7. Falta de presupuesto.</p> <p>8. Carencias de estrategias para vincular a la oficina con otras instituciones afines a nivel nacional e internacional.</p> <p>9. Falta de reformas y la ley.</p> <p>10. Falta de una reforma total del instituto y por ende de la oficina en mención.</p>
<p><b>OPORTUNIDADES</b></p>	<p><b>OBJETIVOS DE LA PROPUESTA DE MEJORA</b></p>	<p><b>ACCIONES DE LA PROPUESTA DE MEJORA CORTO PLAZO</b></p>
<p>1. Comunicación asertiva entre los empleados de la oficina.</p> <p>2. Colaboración del personal y de la jefatura</p> <p>3. Campaña para la no discriminación hacia las mujeres.</p> <p>4. Consultas gratuitas dentro del instituto</p> <p>5. Sensibilización y capacitación a servidores públicos sobre violencia</p>	<p>1. Realizar talleres para Identificar los factores de riesgo (internos y externos)</p> <p>2. Realizar un plan acción para atender a las víctimas en el menor tiempo posible.</p> <p>3. Promover las fortalezas del Instituto y específicamente las de la Coordinación de estudio.</p> <p>4. Proponer estrategias</p>	<p>Establecer y definir indicadores acordes a las necesidades de la población afectada.</p> <p>2. Fortalecer las pláticas en conjunto con las diferentes dependencias bajo un documento producto de charlas y talleres.</p> <p>3. Aprovechar los espacios públicos y que tenga el Estado de</p>

<p>familiar. 7. Atención a la población a nivel nacional.</p>	<p>de publicidad para dar a conocer las acciones que se realizan en la oficina.</p>	<p>Guatemala para la mejor comodidad en las actividades. 4. Promover, que existe una dependencia, que apoya en todo momento a la víctima y a sus familiares.</p>
<p>AMENAZAS</p>	<p>PROPUESTA DE MEJORA A MEDIANO PLAZO</p>	<p>PROPUESTA DE MEJORA A LARGO PLAZO</p>
<p>1. Carencias de documentación y campañas de divulgación en medios de información tradicional. 2. Aumento de casos de violencia en Guatemala. 3. Problemática de corrupción a nivel nacional de las instancias del Estado. 4. Falta de leyes efectivas a favor de las víctimas y sus familiares. 5. Problemas de presupuesto. 6. Recorte de personal.</p>	<p>1. Realizar prácticas de mejoras en transparencia, rendición de cuentas y desempeño. 2. Capacitar a los maestros que atienden a niños, niñas de escuelas primarias con la temática de prevención de violencia doméstica. 3. fomentar la autoestima solidaridad y la confianza entre los guatemaltecos y guatemaltecas a través de campañas permanentes de información en torno a los servicios que presta la institución.</p>	<p>1. Jerarquizar riesgos de la víctima y sus familiares, derivados de los resultados del diagnóstico. 2. Analizar e identificar zonas rojas del maltrato de la víctima. 3. Identificar y jerarquizar las pláticas y actividades de mayor a menor necesidad. 4. realizar una reforma total de la institución y por ende de la oficina de atención y a la víctima y sus familiares, para el 2018.</p>

### Análisis cualitativo de las entrevistas

Análisis de las entrevistas realizadas:

A continuación se presentan resultados de las principales entrevistas realizadas. El análisis corresponde a entrevistas a los profesionales que voluntariamente participaron en la investigación, siendo ellos.

Licenciada Marta Araujo Coordinadora Nacional de Asistencia Legal Gratuita a la Víctima de Violencia y sus Familiares. Mayo 2016

- Licenciado Rudín González. Departamento de Estadística, Instituto de la Defensa Pública Penal. Mayo 2016
- Licenciado Eduardo Guerra. Departamento de Planificación, Instituto de la Defensa Pública Penal. Mayo 2016.

Las primeras entrevistas fueron hechas a la Licenciada Araujo y otras a los profesionales mencionados.

Todos los entrevistados coinciden en que existe una problemática social, donde se vive con mucha más agresión, poca tolerancia e irritabilidad y que influye negativamente en las personas. Por ello también han entrado en participación de esta temática los medios de comunicación, los noticieros, telenovelas, dibujos animados y juegos de consolas, llevando a que los niños tomen, tal vez, modelos erróneos y llevándolos, muchas veces, a que repitan lo que ven.

Según los abogados entrevistados, informaron que cada día existen más víctimas que por temor o vergüenza no buscan ayuda y sufren en silencio las secuelas de la violencia. Informaron que la oficina de atención a la víctima y sus familiares carece de los recursos económicos y técnicos para atender como se debe, a las personas que día con día solicitan ayuda legal o psicológica. Agregaron que las instalaciones de la institución no cuentan con lugares apropiados para atender a las personas y que muchas veces tienen que atender las solicitudes en los pasillos, lo cual es molesto e incómodo para ellos como profesionales y antiético para las personas que acuden por ayuda.

Señalaron los profesionales en mención que en la institución, no solamente se ocupan de atender a la víctima, sino también de los victimarios, teniendo entrevistas con ellos para que puedan tomar conciencia de las actitudes que estaban teniendo y las consecuencias que podrían generar si persiste dicha conducta.

En cuanto a la capacitación de la población guatemalteca coinciden que no se trabaja puntualmente del tema; en la sala de la oficina se conversa sobre cómo proceder, pero por ahora no se han llevado a cabo jornadas completas para que éstos tengan herramientas para enfrentar esta situación. Y teniendo en cuenta, que es un problema que va en aumento lamentablemente, como institución (ésta particularmente y todas las instituciones del estado) deberían tomar un rol más activo, capacitando a los docentes, médicos, secretarías, etc. y trabajando con todas las personas para generar conciencia y prevenir nuevos casos.

A su vez, esta falta de capacitaciones, parece influir negativamente en la relación abogado-víctima y en cómo los profesionales se involucran ante mencionado problema. Al no tener herramientas concretas, agregaron los profesionales, no saben cómo proceder frente a las distintas situaciones que se pueden ir presentando, y que impactan sobre el clima en la sociedad, dificultando el buen desarrollo de la paz y la concordia. Por último, al preguntarle a la Licenciada Araujo si a su criterio, las víctimas de cualquier problema de violencia podrían sufrir cambios en su personalidad, su respuesta fue afirmativa ya que cualquier perturbación psico-afectiva causa modificaciones en la parte emocional del ser humano. Respecto a los agresores, también varía su comportamiento, ya que, según sus palabras, “una conducta exterior es consecuencia de factores internos y teniendo toda su energía puesta en estas conductas ofensivas, no estarían colocadas en la atención o interés por el estudio y el aprendizaje”. En cuanto al clima social, éste se ve dificultado ante ciertos factores tales como la preocupación, la tensión nerviosa y la ansiedad anticipatoria.

## PLAN DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

### JUSTIFICACION

A partir del 9 de abril de 2008, el Instituto de la Defensa Pública Penal implementó el servicio de asistencia legal gratuita a la víctima de violencia y a sus familiares, en primera instancia por el mandato del artículo 19 del Decreto No. 22-2008 del Congreso de la República de Guatemala. De esa cuenta garantizar el ejercicio de los derechos de las mujeres que sufren de cualquier forma de violencia así como a sus familiares esta coordinación brinda gratuitamente los servicios de una abogada defensora pública o un abogado defensor público.

La premisa bajo la cual se rige la coordinación indica que brindan “La respuesta institucional ante la demanda del servicio de asesoría y asistencia jurídica, atenderá en forma prioritaria temas de: violencia intrafamiliar y violencia contra la mujer, demanda de alimentos, procuración y dirección en casos de delitos cometidos contra mujeres.

El servicio que se presta en esta coordinación es de vital importancia para las mujeres que sufren de violencia, sin embargo, es desconocida la existencia de estas oficinas, por gran cantidad de la población, aquí radica la necesidad de socializarla, siendo un ente del Estado que brinda a todas las mujeres las herramientas para contrarrestar el flagelo de violencia en el país.

Para explicar mejor la problemática que existe que una coordinación pertenece al Instituto de la Defensa Pública Penal, ente del Estado que presta el servicio de defensa legal gratuita en el ramo penal, asistiendo a sindicatos de la comisión de un delito, mientras tanto la otra coordinación asiste a la víctima; en tanto, la coordinación actualmente afronta dificultades a nivel de comunicación interna, por lo tanto, es indispensables identificar un camino a seguir, para alcanzar mejorar la comunicación interna de la referida institución.

### OBJETIVO GENERAL

Desarrollar un plan de comunicación para la coordinación nacional de asistencia legal gratuita a la víctima y a sus familiares, para apoyar a las mujeres víctimas de violencia y a sus familiares a nivel nacional. Aplicable para los años 2016 y 2017.

### OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Crear las estrategias para el desarrollo de proyectos comunicativos internos y externos para el fortalecimiento de la comunicación interna de la coordinación.
- Visibilizar la función de la coordinación nacional de asistencia legal gratuita a la víctima y a sus familiares a través de campañas informativas.
- Establecer las funciones y perfiles de la oficina de comunicación y relaciones públicas, de la coordinación nacional de asistencia legal gratuita a la víctima y a sus familiares, para apoyar a las mujeres víctimas de violencia y a sus familiares a nivel nacional.

### PÚBLICO OBJETIVO

- Los colaboradores de la coordinación nacional de asistencia legal.
- Medios de comunicación.
- Entidades afines que requieran los servicios de comunicación social.

### ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Crear una oficina de comunicación y relaciones públicas para la coordinación Nacional de asistencia legal gratuita a la víctima y sus familiares, definiendo los perfiles del departamento y propiciando espacios en medios de comunicación para que la población conozca y pueda acceder a estos servicios.

### ACCIONES

#### Problema 1

No existe la figura de comunicador social para la coordinación.

#### Solución

Presentar a la autoridad máxima de la coordinación, el presente plan de comunicación para exponer la necesidad de crear y autorizar la unidad de comunicación y así solventar las dificultades existentes.

### Resultados esperados

- Incidir en los directivos para que tomen en cuenta dicha propuesta.
- En el menor tiempo posible, se cuenta con comunicador social para la coordinación.

### Problema 2

Personal de la Coordinación desmotivado y con mucha carga laboral.

### Solución

Proponer un taller sobre clima laboral, así como un manual de buenas conductas

### Resultados esperados

- Incentivar a cada colaborador y potencializar sus capacidades.
- Mejorar la comunicación interna entre todos los colaboradores.

### Problema 3

No se brinda información importante a los abogados defensores.

### Solución

Elaborar una presentación de inducción con información básica que deben conocer los profesionales del derecho. Así también trifolios de la coordinación.

### Resultados esperados

- Lograr feedback de los ejecutores de la coordinación.
- Que los abogados cuenten con la información clara y precisa, para desempeñar su rol con éxito.

### Problema 4

Existen algunos medios de comunicación tradicionales poco efectivos (teléfono, cartelera)

### Solución

Ampliar las herramientas de comunicación dirigidas a las distintas unidades de la coordinación.

### Resultados esperados

- Optimizar los medios tradicionales de comunicación para que se garantice la comunicación interna.

- Que todos y todas se encuentren bien informados internamente, sobre actividades generales y particulares de la coordinación.

### Problema 5

Carecen de medios electrónicos y redes sociales.

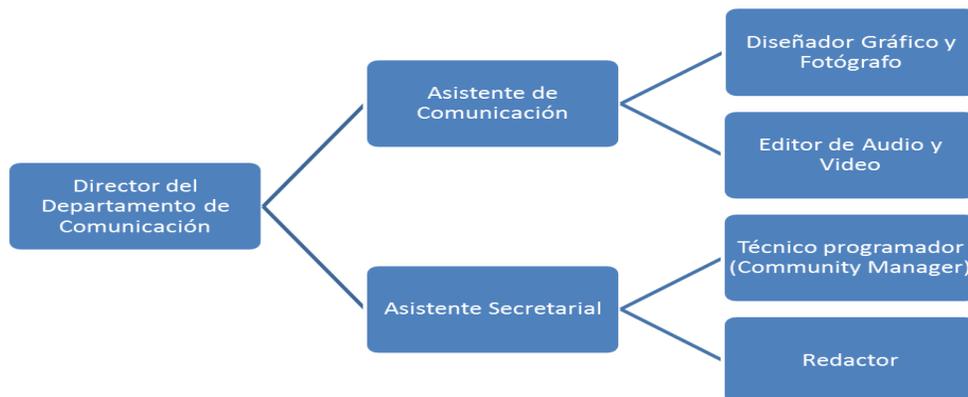
### Solución

Trazar una estrategia de medios digitales, creando las plataformas de las principales redes sociales, (FB, Twitter, Instagram, Youtube).

### Resultados esperados

- Que la información pertinente fluya correctamente en las redes sociales.
- Contar con una página web institucional.
- Administrar correctamente los mensajes en las redes (community manager)

### Propuesta organigrama estrategia departamento de Comunicación



### Perfiles de los puestos laborales:

#### Director/a del Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas

##### Perfil:

- ✓ Licenciado en Comunicación Social
- ✓ Amplio conocimiento en manejo de los medios de comunicación social
- ✓ Amplio conocimiento en Relaciones Públicas y Protocolo
- ✓ Capacidad de direccionar, apoyar y ejecutar el proceso comunicativo

- ✓ Cumplir con los objetivos de la empresa
- ✓ Uso adecuado los medios de comunicación internos y externos
- ✓ Responsable
- ✓ Comprometido
- ✓ Discreto
- ✓ Excelente relaciones humanas y públicas
- ✓ Facilidad de palabra
- ✓ Liderazgo
- ✓ Excelente presentación personal
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Experiencia en elaboración de estrategias de comunicación

### Funciones:

- ✓ Dirigir el Departamento de Comunicación Social.
- ✓ Proporcionar información a los medios de Comunicación Social.
- ✓ Encargado de la elaboración de estrategias de comunicación.
- ✓ Encargado de la Relaciones Públicas y vocería.
- ✓ Es responsable del Protocolo.
- ✓ Se encargará de acompañar a las altas autoridades.
- ✓ Será el encargado de la imagen interna y externa.
- ✓ Responsable de la comunicación interna y externa.
- ✓ Responsable de la relación con los medios de comunicación social.
- ✓ Será el enlace con las diferentes instituciones.
- ✓ Encargado de evaluar y analizar la información a proporcionar a los medios de Comunicación Social.
- ✓ Proponer la política de comunicación social coordinar su efectiva ejecución y evaluar los resultados.

- ✓ Conceptualizar y coordinar la elaboración de publicaciones, y difundirlas a través de los diferentes medios de comunicación social.
- ✓ Coordinar la emisión de boletines, comunicados, revistas y otros documentos que contengan información de la labor realizada.
- ✓ Coordinar la publicación de políticas y acciones que deban ser de conocimiento público.
- ✓ Analizar, elaborar un informe sobre el alcance de metas y objetivos del departamento.
- ✓ Efectuar el monitoreo permanente sobre la información que se genera sobre la y promover la socialización del trabajo realizado.
- ✓ Analizar y evaluar permanentemente la presencia en términos de comunicación en los medios, proponer y ejecutar acciones que incidan en el posicionamiento de la gestión institucional y que coadyuven a fortalecer la imagen de institucional.

Es la persona que tiene a su cargo la dirección, planificación, coordinación y supervisión de las actividades propias del director de comunicación social, velando por la correcta utilización de recursos y equipo asignado a cada actividad y proyecto, así como también la administración de personal a su cargo. Es responsable de organizar, dirigir y supervisar, planificar y ejecutar proyectos de comunicación social y socialización de programas de las relaciones públicas de la Institución, así como del diseño e implementación de los mecanismos internos y externos que ayuden a mantener una adecuada comunicación, para el desarrollo de los programas, por lo que es responsable del cumplimiento de los objetivos sociales, motivacionales, formativos y pedagógicos establecidos en el plan de trabajo de su gestión.

### **Redactor**

Perfil:

- ✓ Periodista o Publicista
- ✓ Conocimiento en manejo de los medios de comunicación social
- ✓ Capacidad de apoyar y ejecutar el proceso comunicativo
- ✓ Responsable
- ✓ Comprometido

- ✓ Discreto
- ✓ Ordenado
- ✓ Excelente relaciones humanas y públicas
- ✓ Facilidad de palabra
- ✓ Liderazgo
- ✓ Buena presentación personal
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Puntualidad
- ✓ Redacción de textos, notas, boletines
- ✓ Experiencia en elaboración de estrategias de comunicación
- ✓ Sin compromisos de horarios
- ✓ Conocimiento en manejo de los programas, photoshop, freehand etc.

### Funciones:

- ✓ Apoyar en la elaboración de manual para la organización de eventos.
- ✓ Dar seguimiento a la calendarización de eventos institucionales e interinstitucionales.
- ✓ Dar seguimiento a la convocatoria de los eventos institucionales desde aprobación de diseño de invitaciones, impresiones y entrega de las mismas.
- ✓ Elaborar propuestas de montaje de eventos de la institución.
- ✓ Apoyar la logística de montaje y desmontaje de eventos institucionales e interinstitucionales.
- ✓ Dar seguimiento a la ejecución de las líneas gráficas que se propongan para cada evento.
- ✓ Dar seguimiento a la imagen gráfica institucional.
- ✓ Elaborar convocatorias de prensa.
- ✓ Elaborar propuestas de promocionales institucionales.
- ✓ Colaborar en ubicación de espacios de exposición del stand institucional.

- ✓ Cualquier otra actividad que le asigne el Director de Comunicación Social.
- ✓ Realizar visitas y sensibilización con las autoridades a nivel local.
- ✓ Llevar a cabo, talleres para evaluación de impactos de la comunicación social
- ✓ Organizar y ejecutar Capacitaciones.
- ✓ Elaborar y presentar informes periódicos la Coordinación del Proyecto de actividades realizadas y logros obtenidos.

### **Diseñador/a Gráfico (También debe cumplir la función de Fotógrafo)**

#### Perfil:

- ✓ Licenciado en Diseño Gráfico
- ✓ Innovador
- ✓ Creativo
- ✓ Ordenado
- ✓ Puntual
- ✓ Sin compromisos de horario
- ✓ Buena comunicación
- ✓ Buena presentación personal
- ✓ Con iniciativa
- ✓ Manejo de programas photoshop
- ✓ Manejo de freehand
- ✓ Manejo de Adobe illustrator
- ✓ Manejo programa indesign
- ✓ Conocimiento en asesorías
- ✓ Conocimiento de programas de office
- ✓ Rapidez en la elaboración de diseños
- ✓ Conocimiento de fotografía estética y noticiosa

### Funciones:

- ✓ Asesorar la imagen pública de la coordinación.
- ✓ Diseñar las publicaciones institucionales.
- ✓ Apoyo a otras instituciones de gobierno.
- ✓ Elaboración de revistas.
- ✓ Trifoliales.
- ✓ Volantes.
- ✓ Afiches.
- ✓ Memoria de labores digital.
- ✓ Mantas vinílicas.
- ✓ Logotipos.
- ✓ Ilustraciones manuales.
- ✓ Estructurar maquetas a escala.
- ✓ Encargado del diseño gráfico editorial, gráfico multimedia y gráfico en publicidad.

### **Editor Audio y Video**

#### Perfil:

- ✓ Licenciatura de ciencias de la comunicación o carrera técnica en publicidad o locución
- ✓ Experiencia en el manejo de equipo de audio y video (comprobable)
- ✓ Manejo de programas de edición de audio y video
- ✓ Experiencia en edición de audio y video
- ✓ Conocimiento en el manejo de redes sociales
- ✓ Conocimiento de la realidad de la social guatemalteca
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Creativo

- ✓ Capacidad de criterio
- ✓ Flexibilidad de horario
- ✓ Responsable
- ✓ Comunicativo

### Funciones:

- ✓ Documentar las diferentes actividades de la organización.
- ✓ Grabaciones de audio y video.
- ✓ Edición de material de audio y video.
- ✓ Elaboración de material audiovisual.
- ✓ Archivo y ordenamiento de material de audio y video.
- ✓ Reportes semanales de material producido.
- ✓ Elaboración de capsulas informativas de las diferentes actividades para los distintos medios de comunicación de la organización.
- ✓ Elaboración de notas audio para las radios comunitarias.

### **Técnico de Programación (community manager)**

#### Perfil:

- ✓ Licenciatura o Pensum Cerrado en Ciencias de la Comunicación o carrera a fin
- ✓ Conocimiento en redacción periodística digital y publicidad
- ✓ Conocimiento en el manejo de redes sociales
- ✓ Manejo de paquetes de Programación, Diseño, Photoshop, Office
- ✓ Habilidades de comunicación escrita y oral
- ✓ Conocimientos de lenguajes de programación HTML y manejo de páginas web.
- ✓ Domino del 90% del idioma inglés

- ✓ Experiencia en plataformas de monitoreo de redes sociales
- ✓ Elaboración de herramientas de medición y respuesta
- ✓ Creación de relaciones estables con los fans
- ✓ Uso de equipo Mac y PC
- ✓ Excelentes relaciones humanas
- ✓ Conocimiento de la realidad social guatemalteca
- ✓ Uso de los diferentes canales de comunicación interna y externa
- ✓ Empático/empática
- ✓ Proactivo
- ✓ Liderazgo
- ✓ Trabajo en equipo

### Funciones:

- ✓ Diseño de estrategias de comunicación online enfocadas al área rural.
- ✓ Actualización periódica del sitio web y redes sociales de la Mancomunidad.
- ✓ Monitoreo de las redes sociales.
- ✓ Definir las estrategias de Marketing para el posicionamiento de la mancomunidad en las redes sociales, además de mantener a los fans actuales.
- ✓ Elaboración de estrategias aumentar la cantidad de usuarios.
- ✓ Recopilación y análisis de los resultados del monitoreo de las redes sociales.
- ✓ Trabajar conjuntamente con el redactor y fotógrafo para la elaboración de notas para los sitios electrónicos.

### Trabajo de campo.

El Community Manager será el encargado de promover en los medios internos de Comunicación Online la visión y misión. Elaborará las estrategias necesarias para la creación de contenido creativo, para la publicación de información en la página web y redes sociales.

### Asistente Secretarial

#### Perfil

- ✓ Secretaria Bilingüe con estudios universitarios (de preferencia)
- ✓ Conocimiento de archivo
- ✓ Conocimientos de Comunicación y Relaciones Públicas
- ✓ Conocimiento de paquetes de Word, Excel y otros
- ✓ Buena redacción y ortografía
- ✓ Creativa
- ✓ Responsable
- ✓ Comprometida
- ✓ Discreta
- ✓ Ordenada
- ✓ Excelente relaciones humanas y públicas
- ✓ Extrovertida
- ✓ Buena presentación personal
- ✓ Sin compromisos de horarios
- ✓ Dispuesta a viajar al interior

#### Funciones

- ✓ Asistir de manera secretarial al Coordinador y al Jefe de Comunicación y Relaciones Públicas en la Redacción de oficios, circulares, memorándum, informes, entre otros.
- ✓ Tomar dictados.
- ✓ Elaboración actas y minutas de las actividades relacionadas con el departamento de Comunicación y Relaciones Públicas.
- ✓ Gestionar insumos de oficina.
- ✓ Apoyar con la realización de invitaciones y diplomas.

- ✓ Gestionar y dar seguimiento a gestiones administrativas y financieras referentes al Plan Operativo Anual del departamento de Comunicación y RRPP.
- ✓ Apoyar de manera eventual en los eventos de comunicación.
- ✓ Manejar la agenda del departamento.
- ✓ Gestionar y liquidar viáticos para los colaboradores de comunicación.
- ✓ Realizar cualquier otra actividad que le asigne el Coordinador y Jefe de Comunicación y Relaciones Públicas.

### Materiales y equipos de Oficina para el Departamento

Proveer de un espacio físico con muebles de oficina, para los puestos anteriormente descritos.

- Cámara (s) profesional de Video y Fotografía.
- Equipo de Audio (grabadoras, bocinas, micrófonos, cables, amplificador etc.)
- Cañonera.
- Programas de diseño gráfico y edición de audio y video.
- Papel de oficina y según sean los requerimientos solicitados.
- Insumos de oficina: marcadores, lapiceros, block de notas, cartulinas, pizarra.

**CRONOGRAMA**

<b>Actividad</b>	<b>Primer Semestre 2016</b>				<b>Segundo Semestre 2016</b>			
	Ene-Feb	Marz- Ab	May- Jun.		Jul-Ag.	Sept- Oct.	Nov.-Dic.	
Convocar reuniones de planificación.								
Presentación de plan de comunicación.								
Reuniones de trabajo con la directiva de la coordinación.								
Preparación de materiales promocionales e informativos.								
Talleres informativos a colaboradores.								
Presentación del Plan Estratégico de Comunicación al Instituto de la Defensa Pública Penal.								
Implementación de las acciones encaminadas a la estrategia.								
Presentación Final plan de Comunicación y seguimiento para su implementación.								

**Programa de Evaluación**

<b>Producto</b>	<b>Indicadores cuantitativos</b>	<b>Indicadores cualitativos</b>	<b>Medios de verificación</b>
Reunión de Trabajo con el Consejo Directivo.	Asegurar la asistencia de toda la junta directiva.	Verificar los compromisos asumidos en la reunión.	Calendario y planificación de actividades.
Taller Motivacional y de Liderazgo.	Participación de todos los colaboradores.	Medir autoestima, relaciones interpersonales.	Asistencia, talleres personales y de grupos.
Carpeta de inducción y material impreso.	Distribuir a todos los colaboradores y las áreas de trabajo.	Incluir misión, visión, objetivos, e información relevante.	Registro y estadísticas.
Creación de nuevas herramientas de comunicación.	Asegurar que cada uno tenga al menos un correo institucional.	Información precisa, oportuna y creible.	Administración y control de personal.
Plataforma de medios digitales.	Contar con las principales redes sociales y web.	Administración de contenidos en redes.	Monitoreo de medios virtuales y estadísticas.

**MATRIZ DE COHERENCIA**

<b>COMUNICACIÓN INTERNA COORDINACIÓN NACIONAL DE ASISTENCIA LEGAL GRATUITA A LA VÍCTIMA Y A SUS FAMILIARES</b>							
Problema	Objetivo de Comunicación	Producto	Tipo de Mensaje	Público	Resultados Esperados	Medio de Difusión	Presupuesto
No existe la figura de comunicador social para la coordinación.	Presentar a la junta directiva de la coordinación, el presente plan de comunicación para exponer la necesidad de crear y autorizar la unidad de comunicación y así solventar las dificultades existentes.	Reunión de Trabajo con la Directiva.	Incidencia	Interno	Incidir en los directivos para que tomen en cuenta dicha propuesta En el menor tiempo posible, se cuenta con comunicador social para la coordinación.	Comunicación oral y Visual.	Q 500.00
Personal de la Coordinación desmotivado y con mucha carga laboral.	Proponer un taller sobre clima laboral, así como un manual de buenas conductas.	Taller Motivacional y de Liderazgo.	Participativo interpersonal.	Colaboradores	Incentivar a cada colaborador y potencializar sus capacidades. Mejorar la comunicación interna entre todos los colaboradores. Lograr feedback de los ejecutores de la coordinación.	Audiovisual	Q6,000.00
No se brinda información importante a los abogados defensores	Elaborar una presentación de inducción con información básica que deben conocer los profesionales del derecho. Así también trífolios.	Carpeta de Inducción y material impreso.	Informativo, directo y comprensivo.	Abogados	Que los abogados cuenten con la información clara y precisa, para desempeñar su rol con éxito. Optimizar los medios tradicionales de comunicación para que se garantice la comunicación interna.	Audiovisual y material POP	Q 5,000.00
Existen algunos medios de comunicación tradicionales poco efectivos (teléfono, cartelera)	Ampliar las herramientas de comunicación dirigidas a las distintas unidades de la coordinación.	Creación de nuevas herramientas de comunicación.	Interpersonal persuasivo	Interno	Que todos y todas se encuentren bien informados internamente, sobre actividades generales y particulares de la entidad.	Electrónico impreso	Q 3,000.00
Carecen de medios electrónicos y redes sociales.	Trazar una estrategia de medios digitales, creando las plataformas de las principales redes sociales, (FB, Twitter, Instagram, Youtube)	Plataforma de Medios Digitales.	Interpersonal innovadores	Interno	Que la información pertinente fluya correctamente en las redes sociales Contar con una página web institucional Administrar correctamente los mensajes en las redes (community manager)	Digital	Q8,000.00
						TOTAL	Q 22,500.00

# Bibliografía

## Referencias

- Álvarez Méndez, Jorge. (2010) Los alcances del diagnóstico. México. Laberintos.
- Cabrera Mérida, Carmen. (2009) La pertinencia social del diagnóstico. Argentina. Kapelluz
- Chávez Gonzales, Jorge. (2011) Los diagnósticos en las instituciones del estado. México. Trillas
- Mazariegos, Rigoberto. (2011) Las funciones de la comunicación organizacional. Colombia. Oveja Negra.
- Montenegro, Elías. (2011) El futuro de las organizaciones en materia de comunicación. Costa Rica. Educa.
- Moreira, Oscar (2011) Violencia y mujer. La paz. México.
- Noriega, Salvador (2012) Técnicas para realizar Foda. Madrid. Gedisa.
- Pérez López, Miguel (2013) Las técnicas de investigación en las ciencias sociales. Barcelona. Sopena.
- Paz, Olga. (2009) La mujer víctima mayor en la sociedad. Escuela de Trabajo Social. Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Paz, Eugenia. El diagnóstico en la sociedad. Universidad Católica de San Salvador.
- Rivas, Héctor. (2009) Métodos de investigación social. Madrid. Paraninfo.
- Riveras Solares, Pedro. (2010) guía para realizar diagnósticos. Universidad Católica del Salvador. San Salvador. Recinto
- Rodas, Ramiro. (2010) las funciones de la comunicación organizacional. México. Trillas.
- Ramos López. Problemas Legales de atención a las Víctimas. Facultad de Derecho. Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Santiago, José. (1999) La importancia del Método Científico. Universidad Rafael Landívar. Guatemala C.A.
- Samaniego, Ricardo. Las víctimas psicológicas de la violencia. México. Sopena.
- Solórzano, Rafael. (2014) la comunicación organizacional en la actualidad. Madrid. Gedisa.
- Soto, Carmen (2009) Manual de Técnicas de investigación. Bolivia. La paz.
- UNESCO (2013) Informe anual. SDE.

UNESCO (2010) Causas y efectos inmediatos de la violencia. Informe anual

- Instituto de la Defensa Pública Penal. Memoria de labores 2013. PP 102
- Instituto de la Defensa Pública Penal. Memoria de labores 2012. PP 90
- Manual de organizaciones y funciones de Asistencia Legal. Instituto de la Defensa Pública Penal. 2009. PP 25

### **E- grafías**

- Portal electrónico del Instituto de la Defensa Pública Penal <http://www.idpp.gob.gt/login.aspx> (capturado 4 Mayo 2016)
- <http://www.encyclopediafinanciera.com/definicion-estructura-vertical.html> (capturado el 8 de mayo a las 21:00 horas)

### **Entrevistas presenciales**

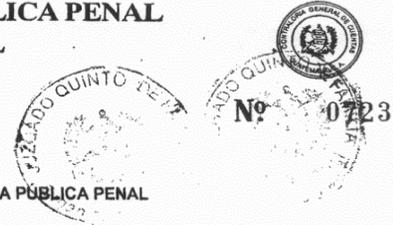
- Licenciada Marta Araujo Coordinadora Nacional de Asistencia Legal Gratuita a la Víctima de Violencia y a sus Familiares. Mayo 2016
- Licenciado Rudín González. Departamento de Estadística, Instituto de la Defensa Pública Penal. Mayo 2016
- Licenciado Eduardo Guerra. Departamento de Planificación, Instituto de la Defensa Pública Penal. Mayo 2016.
- Abogados defensores de la Coordinación nacional de asistencia legal gratuita a la víctima de violencia y a sus familiares (grupales) Mayo-Junio 2016.
- Personal administrativo de la Coordinación de Coordinación nacional de asistencia legal gratuita a la víctima de violencia y a sus familiares (individuales) Mayo-Junio 2016.

# Anexos



INSTITUTO DE LA DEFENSA PUBLICA PENAL  
DIRECCION GENERAL  
ACUERDOS

ACUERDO No. 64 -2008



LA DIRECTORA GENERAL DEL INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL

CONSIDERANDO

Que de conformidad con la ley de su creación el Instituto de la Defensa Pública Penal es una institución con autonomía funcional y total independencia técnica, encargado de administrar el servicio público de defensa penal para asistir de manera esencial y gratuita a personas de escasos recursos económicos; y cuando la persona no tuviere o nombrare defensor de confianza, en la forma que establece la ley.

CONSIDERANDO

Que el objeto y fin de la Ley contra el Femicidio y otras formas de Violencia contra la Mujer, decreto número 22-2008 del Congreso de la República de Guatemala, se fundamentan en el reconocimiento, goce, ejercicio y protección de todos los derechos humanos y las libertades a favor de las mujeres guatemaltecas, consagrados en la Constitución Política de la República e instrumentos internacionales en materia de derechos humanos, cuyo contenido lo constituye las garantías que de los mismos derivan y se positivizan a través de la promoción e implementación de disposiciones orientadas a la erradicación de la violencia o cualquier tipo de coacción en su contra. La participación del Instituto de la Defensa Pública Penal, a través de sus abogados o abogadas, defensores públicos, es obligada, a tenor del relacionado marco regulador, que ordena brindar la asistencia legal en forma gratuita a la víctima o a sus familiares, para garantizar el efectivo ejercicio de sus derechos.

CONSIDERANDO

Que de la intelección de artículos 12, numeral 1, del Decreto 129-97 del Congreso de la República, Ley del Servicio de Defensa Pública Penal; y, 7 transitorio, del Acuerdo No. 05-2005, del Consejo del Instituto de la Defensa Pública Penal; la Dirección General debe realizar una gerencia eficaz y dinámica del servicio para la protección integral del derecho de defensa y, mediante acuerdos internos, reasignará las actividades propias de cada una de las unidades administrativas contenidas en la organización estructural, a efecto de que se agilice el proceso que permita mayor eficacia en la prestación del servicio; de donde resulta congruente la creación de la unidad técnica y administrativa que de cumplimiento al mandato otorgado por la Ley contra el Femicidio y otras formas de Violencia contra la Mujer.

POR TANTO:

La Directora General del Instituto de la Defensa Pública Penal, con fundamento en lo considerado, leyes citadas y en lo que para el efecto establecen los artículos: 12 de la Constitución Política de la República de Guatemala; 1, 2, 3, 5, 7, 9, 12, numerales 1, 5, 7, 10 y 11, 24, literales b y e, de la Ley del Servicio Público de Defensa Penal, Decreto 129-97 del Congreso de la República; 1, 3, 4, 8 y 27 del Reglamento del Servicio Público de Defensa Penal, Acuerdo 4-99, modificado por el Acuerdo 01-2001, ambos del Consejo del Instituto de la Defensa Pública Penal; 1, 2, 17, 19 y 21 Ley contra el Femicidio y otras formas de Violencia contra la Mujer, decreto número 22-2008 del Congreso de la República de Guatemala.

ACUERDA

"LA CREACION DE LA COORDINACIÓN NACIONAL DE ASISTENCIA LEGAL GRATUITA A LA VICTIMA Y A SUS FAMILIARES"

Artículo 1. Objeto. La creación de la "COORDINACION NACIONAL DE ASISTENCIA LEGAL GRATUITA A LA VICTIMA Y A SUS FAMILIARES", como unidad técnica y administrativa de la Dirección General y conforme las facultades de ésta, responsable de brindar la asistencia legal gratuita a que se refiere el Decreto número 22-2008 del Congreso de la República de Guatemala, Ley contra el Femicidio y otras Formas de Violencia contra la Mujer, garantizando el efectivo ejercicio de sus derechos mediante la intervención del Instituto de la Defensa Pública Penal a través de sus abogados o abogadas, defensores públicos.

Artículo 2. Reglamentación de funcionamiento de la Coordinación Nacional de Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y a sus familiares". El Reglamento específico de la Coordinación Nacional de Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y a sus familiares regulará todo lo atinente a su organización, funcionamiento, protocolo de atención y sistema de seguimiento y monitoreo de los casos atendidos.

Artículo 3. Aprobación y vigencia. El presente acuerdo surte efectos inmediatamente y será sometido a conocimiento del Consejo del Instituto de la Defensa Pública Penal.

Guatemala, 27 de Junio de 2008.

LICDA. BLANCA ALBA STALLING DAVILA  
Directora General

REPUBLICA DE GUATEMALA, LEY DEL SERVICIO PÚBLICO DE DEFENSA PENAL, DECRETO 129-97 DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA DE GUATEMALA, LEY CONTRA EL FEMICIDIO Y OTRAS FORMAS DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER, DECRETO 22-2008 DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA DE GUATEMALA, ACUERDO 4-99 DEL CONSEJO DEL INSTITUTO DE LA DEFENSA PUBLICA PENAL, ACUERDO 01-2001 DEL CONSEJO DEL INSTITUTO DE LA DEFENSA PUBLICA PENAL, LEY CONTRA EL FEMICIDIO Y OTRAS FORMAS DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER, DECRETO 22-2008 DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA DE GUATEMALA.



**Instituto de la Defensa  
Pública Penal**

**LEY CONTRA  
EL FEMICIDIO Y OTRAS  
FORMAS DE VIOLENCIA  
CONTRA LA MUJER**

**Decreto 22-2008**

**Guatemala , C.A.**



**PROGRAMA DE APOYO  
A LA REFORMA DE LA JUSTICIA**  
CONVENIO NÚMERO: GTM/B7-310/98/0366



*"Unión Europea, por la paz y la cohesión social"*

UNIÓN EUROPEA



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



RECIBIDO *mChicas*  
FECHA 27/07/16  
HORA 4:38 hrs.  
POSTGRADO



Guatemala, 30 de mayo del 2016  
Oficio 070-2016/ AMMV/ Vsierra

Mtro.  
Gustavo Morán  
**Director**  
**Departamento de Estudios de Postgrado**  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Presente

Estimado Maestro Morán:

Respetuosamente me dirijo a ustedes, aprovechando la oportunidad para saludarles deseándoles éxitos en sus labores

Por medio de la presente deseo dar respuesta a su nota de fecha 26 de mayo del presente año, donde solicita que la **Licenciada Silvia Hannett Alaya Cifuentes**, realice un Diagnóstico de Comunicación Organizacional Interno y Externo, durante un periodo de tres meses.

Es un gusto poder dar mi **Aprobación** para dicho Diagnóstico y poder apoyar a la **Licenciada Silvia Hannette Alaya Cifuentes**, en lo que se necesite para llevar a cabo el estudio correspondiente y al finalizar poder darle el visto bueno para poder ayudarla en el avance de su carrera.

Agradeciendo de antemano su atención a la presente, me suscribo de usted.

Atentamente,



*[Signature]*  
**Licda. María Estela Araujo Bohr**  
Coordinadora Nacional de Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y sus Familiares



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

Guatemala 26 de mayo de 2016  
Of. Postgrado 260-2016

**Licenciada**  
**Marta Estel Araujo Bohr**  
**Coordinadora Nacional**  
**Asistencia Legal Gratuita a Víctimas**  
**de Violencia y sus familiares**  
**Presente**

Estimado Licda. Araujo:

Es un gusto saludarle y a la vez presentarle a la Licenciada Silvia Hannett Alaya Cifuentes, carné No. 9720003, quien es estudiante de la Maestría en Comunicación Organizacional, de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

La Licda. Silvia Hannett Alaya, solicita realizar su Trabajo de Graduación de la Maestría en Comunicación Organizacional en la Institución que usted dirige, el mismo consiste en realizar un Diagnóstico de comunicación organizacional interno y externo, durante el tiempo de tres meses (mayo-julio), el cual detectará los principales problemas que aquejan en dicha entidad, y con base a los resultados presentara una Estrategia de comunicación interna y externa, durante el tiempo de tres meses (agosto-octubre), en la cual planteara las acciones a tomar para solventar la(s) problemática(s) encontrada(s) en el diagnóstico.

Apreciare su valiosa colaboración en el sentido de enviar la carta que avala la aceptación para que la Licenciada Alaya, desarrolle el trabajo de graduación en dicha Institución, así como su *Visto Bueno* al momento de finalizar cada uno de los productos que sean generados en el desarrollo del diagnóstico y estrategia.

Cordialmente,

“Id y Enseñad a Todos”

Mtro. Gustavo Morán  
Director

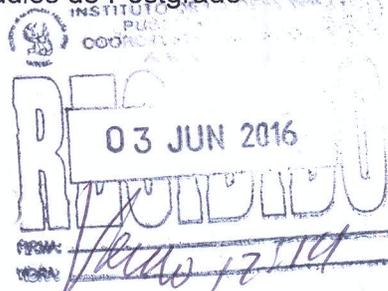
Departamento de Estudios de Postgrado



c.c. archivo



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



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



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



Guatemala, 29 de septiembre de 2016  
Oficio 116-2016/ MEAB/ Vsierra

Maestro  
Gustavo Adolfo Morán Portillo  
Director  
Departamento de Estudios de Posgrado  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ciudad Universitaria  
Presente

Estimado Mtro. Morán:

Le saludo cordialmente, a la vez, se hace de su conocimiento que se ha recibido satisfactoriamente **la Estrategia de Comunicación Organizacional con los productos tales como:** a) Diagnostico situacional b) Diagnostico de Comunicación interna y externa d) Estrategia de Comunicación y cuyo respaldo fue el diagnóstico realizado en la Coordinación Nacional de Asistencia Legal Gratuita a la Víctima de Violencia y sus Familiares del Instituto de la Defensa Pública Penal, proceso que se llevó a cabo en los meses de mayo a septiembre de 2016, por **Silvia Hannett Alaya Cifuentes**, carné 97-20003, estudiante de la maestría en Comunicación Organizacional de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Para Coordinación Nacional de Asistencia Legal Gratuita a la Víctima de Violencia y sus Familiares, es importante la asesoría y el material de comunicación generado, mismos que se estarán implementando en la coordinación para el fortalecimiento en nuestros procesos comunicacionales.

Sin otro particular, atentamente:

  
Licda. Marta Estela Araujo Bohr  
Coordinadora Nacional de Asistencia Legal  
Gratuita a la Víctima y a sus Familiares  
INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL  
Coordinadora Nacional de Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y a sus Familiares