



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
MAESTRÍA EN COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL



**DIAGNÓSTICO Y ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN VIRTUAL DE LA
PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS -PDH-**

LESVIA JOSEFINA SALGUERO SANABRIA
Guatemala, octubre 2019

**DIAGNÓSTICO Y ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN VIRTUAL DE LA
PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS -PDH-**

Trabajo presentado por

Licda. Lesvia Josefina Salguero Sanabria

Previo a optar al título de

Maestra en Comunicación Virtual

Guatemala, octubre de 2019

Universidad de San Carlos de Guatemala

Autoridades Centrales

Rector
Secretario General

Ing. Murphy Olympo Paiz Recinos
Arq. Carlos Enrique Valladares Cerezo

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Consejo Directivo

Dr. Sergio Vinicio Morataya García
Director

Dr. Gustavo Adolfo Morán Portillo
Lic. Mario Enrique Campos Trujillo
Representantes docentes

Pub. Gabriela Eugenia Menegazzo Cu
Pub. Heber Libni Emanuel Escobar Juárez
Representantes estudiantiles

M.A. Jhonny Michael González Batres
Representante de egresados

Dra. Claudia Xiomara Molina Avalos
Secretaria

Consejo Académico de Postgrado

Dr. Sergio Vinicio Morataya García
Director

Dr. Gustavo Adolfo Morán Portillo
Secretario

Terna Examinadora

Dr. Carlos Humberto Interiano
Mtro. César Augusto Urizar Méndez
Mtro. Gustavo Adolfo Morán Portillo



Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la Comunicación



Guatemala, 19 de octubre de 2019

Orden de impresión

MCD No. 10-2019 GAMP/Machq

Estudiante

LESVIA JOSEFINA SALGUERO SANABRIA

Registro Académico No. 199820322

Estimada Estudiante Salguero:

Nos complace informarle que con base a la autorización de la Terna Examinadora del informe final de graduación con el título **"ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN VIRTUAL DE LA PROCURADORA DE DERECHOS HUMANOS"**, se emite orden de impresión.

Apreciaremos que un ejemplar de su informe de graduación y un CD en formato PDF sea entregado en Biblioteca Central, un ejemplar impreso de su informe de graduación y un CD en formato PDF en Biblioteca Flavio Herrera y un informe de graduación y un CD en formato PDF en el Departamento de Estudios de Postgrado de esta unidad académica, ubicado en el primer nivel del Edificio Bienestar Estudiantil.

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 virtual.

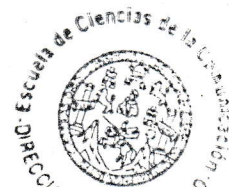
Atentamente,

"D Y ENSEÑAD A TODOS"

MSc. Sergio Vinicio Morataya García
Director ECC

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

c.c. Archivo



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

Agradecimiento/Dedicatoria

Elevo mis ojos al cielo.

Agradezco al Creador y Formador, a mis ancestros por guiar mis pasos.

Gracias al corazón del cielo y de la tierra por brindarme sabiduría.

A mis abuelitas, Pola y Josefina, quienes desde la eternidad me consienten. Tengan por seguro que su recuerdo vive recorriendo nuestras venas. Abuelita Josefina, gracias por enseñarle a mi papi que para nosotros no existe nada imposible; sabes, mi papi me lo enseñó muy bien: para un Salguero no hay nada imposible. Abuela Pola, gracias por consentirme, por defenderme siempre. Me encantaba compartir contigo y estar siempre presente para ti, porque tú lo estabas para mí. Hoy que me miras y me acompañas en espíritu, gracias por guiarme y protegerme.

A mis padres, Mary y Hugo, por formarme y acompañarme. A ustedes les dedico esta meta porque es fruto de su esfuerzo y dedicación, en especial a ti mami porque nunca te importó sacrificar tu propia vida a costa de nuestro bienestar.

A mi hija Yuam y mis hijos Tojil y Jordi, por ser mis cómplices, mis compañeros de vida, porque ustedes son mi razón y motivo.

A mis hermanos, porque han estado siempre y me han apoyado.

A mis amigas y amigos por creer en mí, por brindarme palabras de aliento cuando algunas veces sentía que no podía continuar.

A todas las personas que de una u otra forma me han apoyado para culminar una meta más en mi vida profesional, en especial a aquellas personas que me brindaron una mano y compartieron sus conocimientos.

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

Índice

Resumen	i
Introducción	iii
Antecedentes	iv
1. Plan de Trabajo	1
1.1 Tipo de estudio	1
1.2 Elección del tema o problema.	1
1.3 Planteamiento del problema de investigación	1
1.4 Justificación del estudio	2
1.5 Objetivos.....	2
1.5.1 Objetivo general	2
1.5.2 Objetivos Específicos	2
2. Marco teórico	3
2.1 Comunicación virtual o comunicación digital	3
2.2 Hipótesis	3
2.3 Metodología	3
2.4 Descripción del método	4
2.5 Técnicas de investigación	4
2.6 Bosquejo preliminar de temas	4
2.7 Cronograma	5
2.8 Resultado esperado.....	6
2.9 Recursos humanos y materiales	6
2.10 Recursos humanos	7
3. Diagnóstico de comunicación institucional	8
3.1 Introducción al diagnóstico situacional	8
3.2 Ubicación geográfica	8
3.3 Naturaleza de la empresa o de la organización	10
3.4 Líneas estratégicas, misión, visión, valores, principios.....	10
3.5 Descripción de las principales actividades que lleva a cabo la empresa	13
3.6 Actores internos y externos	14
3.7 Organigrama	15
3.8 Perfil de los trabajadores	15
3.9 Enfoque	17

3.10 Descripción de objetivos	17
3.11 Acciones de la metodología	17
3.12 Instrumentos	18
3.13 Fuentes	18
3.14 Población y muestra	18
3.15 Método de análisis.	19
4. Estrategia de comunicación	29
4.1 Resumen ejecutivo	29
4.2 Antecedentes	30
4.3 Justificación	31
4.4 Objetivos de la estrategia.....	31
4.5 Público objetivo	32
4.6 Propuesta	32
4.7 Los productos	36
4.8 Validación de los productos	36
4.9 Cronograma de implementación.....	38
4.10 Monitoreo y evaluación	39
4.11 Implementación	39
4.12 Aprobación de la organización	40
4.13 Resultados a futuro	40
4.14 Conclusiones	40
4.15 Recomendaciones	41
1. Estrategia final de comunicación	42
2. Productos	43
3. Resultados finales.....	44
4. Cronograma final de implementación de la estrategia.....	46
Conclusiones	47
Recomendaciones	48
Fuentes	49
E grafía.....	50
Anexos	51

Resumen

Como parte del proyecto de graduación de la Maestría en Comunicación Virtual se implementó la estrategia de comunicación para la Procuraduría de los Derechos Humanos (PDH), ejecutando las acciones planificadas con la información obtenida y la observación realizada durante el desarrollo del plan de investigación y el diagnóstico donde se evidenciaron las necesidades y los principales problemas a resolver en el área de comunicación virtual.

En el diagnóstico se encontró como problema principal que la mayor parte de publicaciones que se realizaban en las redes sociales se refieren al quehacer institucional, actividades que realizan las defensorías, auxiliaturas y demás unidades de PDH; y en menor cantidad, publicaciones alusivas a las fechas conmemorativas. Es muy bajo el porcentaje de publicaciones de contenido de valor que se realizan.

No se cuenta con una estrategia de contenidos para redes sociales lo que dificulta planificar el contenido y tener mayor impacto en las redes sociales. Es importante generar contenido de valor ya que es esencial para atraer y fidelizar a la audiencia, ya que la mayor parte de usuarios está saturada de información y los mismos se vuelven más exigentes. El contenido de valor asegura que se genere mayor interacción y se compartan las publicaciones. Para ello se propuso un calendario de fechas importantes en materia de derechos humanos para que con base en él se puedan preparar con anticipación contenidos de valor que promuevan los derechos humanos.

Se resalta que es fundamental el fortalecimiento institucional a través de capacitaciones, actualizando al personal en técnicas indispensables para mejorar sus capacidades, mejorar su desempeño individual y mejorar la calidad de los productos que se generen. Para lo cual se implementaron una serie de talleres dirigidos al personal de la Dirección de Comunicación Social en temas como comunicación en las redes sociales y la coyuntura política, seguridad digital, comunicación virtual del *Plan estratégico institucional*, la ética de la comunicación virtual, lenguaje en redes sociales y el uso del hashtag y branding.

En la comunicación virtual los cambios son constantes, ya que la tecnología es cada vez más avanzada y las aplicaciones en sus nuevas actualizaciones traen cambios y los comunicadores deben estar a la vanguardia de la tecnología y las redes sociales.

Una de las debiliades identificadas en la comunicación digital de la institución fue la ausencia de un canal de comunicación interna que permitiera el flujo de la información del quehacer institucional.

Tanto las redes sociales como los servicios de mensajería instantánea se han convertido en una parte esencial de nuestras vidas. Son utilizados constantemente para establecer comunicación en la vida personal y laboral. Una solución para las instituciones es combinar los servicios que sus empleados utilizan a diario y crear chats institucionales donde se fijen criterios mínimos para compartir y recibir información. Para ello se crearon cinco chats institucionales para que se transmitiera la información desde las distintas unidades encargadas de ejecutar las acciones institucionales (Dirección de Auxiliaturas, Dirección de Educación y Dirección de Defensorías) se implementó un chat para que el personal de comunicación social centralizara la información y fotografías de las coberturas, y un canal de información dirigido principalmente a las autoridades y representantes del Procurador de los Derechos Humanos en todo el país y defensores específicos.

Con esta propuesta se busca generar mayor impacto en las redes sociales y dar a conocer a los usuarios de las mismas los derechos humanos y, en el plano interno de la institución, fortalecer las capacidades de los trabajadores para obtener información de calidad.

Se implementan dos boletines electrónicos para difundir la información: uno sobre el trabajo que se realiza a nivel nacional de forma interna y otro para las redes sociales; tanto de las auxiliaturas como de la Dirección de Educación.

Introducción

Como parte del proyecto de graduación de la Maestría de Comunicación Virtual se creó y ejecutó la *Estrategia de comunicación virtual para la oficina del Procurador de los Derechos Humanos de Guatemala*.

Se realizaron acciones que respondieron a la estrategia planteada: actualización de conocimientos del personal de la Dirección de Comunicación Social sobre comunicación virtual; creación e implementación de chats institucionales; definición de un calendario de fechas conmemorativas en materia de derechos humanos y la creación e implementación de una matriz de contenido para gestionar la información que se va a publicar.

Estas acciones están encaminadas al fortalecimiento institucional mediante la actualización del personal y fortalecer la comunicación virtual para facilitar la labor de la Dirección de Comunicación Social en la gestión de información para difundir el quehacer institucional y así alcanzar mayor impacto en los mensajes y generar tráfico en las distintas plataformas.

Capítulo 1

Antecedentes

La institución recientemente cambió a sus autoridades y con ello se desarrolla un proceso de reorganización, por lo cual fue factible la implementación de las acciones propuestas.

La institución no contaba con canales oficiales de información de forma virtual, el método utilizado era la impresión de papel y esto hacía que los tiempos entre cada proceso fueran extensos, perdiendo lo fundamental de las redes sociales que es la inmediatez.

El Procurador de los Derechos Humanos y sus delegaciones en todo el país tienen el mandato de defender y promover los derechos humanos de la población y verificar las acciones de las instituciones públicas, cuenta con atención permanente. Según la constitución política del país, para el procurador todos los días y horas son hábiles.

El personal de la Dirección de Comunicación Social no contaba con los conocimientos básicos en el tema de comunicación virtual, actualmente no existen funciones específicas para cada una de las plazas lo que dificulta la labor del personal en beneficio de la población. Al momento de implementar la estrategia se tuvo que trabajar con mayor énfasis en brindar herramientas al personal para que su labor fuera efectiva y reducir el tiempo entre la captación de información y la publicación del contenido en la web y redes sociales.

1. Plan de Trabajo

1.1 Tipo de estudio

Exploratorio, de acercamiento social.

1.2 Elección del tema o problema

Diagnóstico institucional y estrategia de comunicación virtual de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

1.3 Planteamiento del problema de investigación

Las redes sociales se han convertido en plazas virtuales debido a la importante participación ciudadana a través de ellas; por tanto, las instituciones públicas no pueden quedar fuera.

Estos medios sociales han revolucionado la forma en la que generan comunicación las entidades del Estado abriendo nuevos canales, obligando a las instituciones a adaptar sus estrategias a estos nuevos espacios. Cada día se comparten millones de conversaciones y contenido multimedia a través de las distintas redes sociales, por lo que las instituciones deben estar presentes y saber gestionar su presencia.

Se estudiará la forma de realizar comunicación en la institución del Procurador de los Derechos Humanos, específicamente en lo que se refiere a comunicación virtual, verificar si existen procesos establecidos y una estrategia de comunicación.

La investigación se realizará por cuatro meses en la sede central de la institución del Procurador de los Derechos Humanos y los procesos establecidos con auxiliaturas en los 22 departamentos, específicamente en la Dirección de Comunicación Social y enlaces a nivel nacional: trabajadores de 25 a 50 años. Se tratará de dar respuesta a la siguiente pregunta: ¿De qué forma se lleva a cabo la comunicación virtual en la Procuraduría de los Derechos Humanos?

1.4 Justificación del estudio

Si un usuario, empresario o encargado de las comunicaciones institucionales, sabe utilizar este medio de comunicación con rapidez y de forma estratégica logrará muchas ventajas y ser referente en su área. La cibernsiedad ha generado un cambio para los empresarios y las instituciones al tener acceso directo a los consumidores que compran sus productos y a los usuarios de sus servicios, mediante estos canales se facilita la retroalimentación entre clientes y empresas, usuarios e instituciones pero también entre administradores y empleados.

Es aquí donde radica la importancia de realizar un estudio en la forma en la que se realiza la comunicación virtual en la institución del Procurador de los Derechos Humanos, ya que las redes sociales son una forma directa de estar en comunicación con la población. Más que necesario, es una obligación que las entidades cuenten con una estrategia de comunicación virtual. Por tal razón, si se desea realizar un salto cualitativo de comunicación se debe generar una red social a la medida de los requerimientos tanto internos como externos.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

- Realizar un diagnóstico de la comunicación virtual de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

1.5.2 Objetivos Específicos

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

Capítulo 2

Marco teórico

2.1 Comunicación virtual o comunicación digital

La comunicación virtual está cambiando la forma de hacer negocios y lo logra de una manera rápida y sencilla. El correo electrónico, así como las páginas web y las redes sociales, han logrado que las empresas tomen la decisión de implementar diferentes estrategias para controlar este proceso de integración del internet con su labor.

La comunicación digital es el intercambio de información y conocimiento a través de las herramientas digitales disponibles. Pero más allá de las herramientas y aparatos, de la tecnología por sí misma, la comunicación digital es un ecosistema que requiere de una coordinada simbiosis entre estas y las personas que participan en el intercambio de información.

2.2 Hipótesis

- La institución del Procurador de los Derechos Humanos no desarrolla diversidad de materiales web de calidad y con contenido de valor desaprovechando el potencial que ofrece la comunicación digital.
- La comunicación virtual en la institución del Procurador de los Derechos Humanos no se desarrolla con base en estrategias de comunicación institucional.
- La oficina de comunicación no cuenta con un equipo para el manejo de redes sociales.

2.3 Metodología

La metodología a utilizar en el diagnóstico institucional y estrategia de comunicación virtual de la Procuraduría de los Derechos Humanos serán los métodos mixtos, ya que nos permiten utilizar las fortalezas de la metodología cuantitativa y cualitativa. “El enfoque mixto de la investigación implica un conjunto de procesos de recolección de análisis y vinculación de datos cuantitativos y cualitativos” (Sampieri, 2014).

2.4 Descripción del método

El propósito de este estudio mixto de secuencia es realizar un diagnóstico institucional y estrategia de comunicación virtual de la Procuraduría de los Derechos Humanos. Para la rama cuantitativa se pretende analizar la interacción de usuarios con las redes sociales y el impacto de las publicaciones, recolectando información mediante encuestas a los usuarios y analizar el impacto de las publicaciones y los perfiles en redes sociales. Para la rama cualitativa se busca entender el proceso de comunicación para la publicación en redes sociales y el impacto de las redes a través de entrevistas y observación.

2.5 Técnicas de investigación

Cualitativo - Entrevistas personales y observación

Entrevistas personales: Para la realización del presente diagnóstico institucional y estrategia de comunicación virtual de la Procuraduría de los Derechos Humanos se realizarán entrevistas a distintos actores clave en la toma de decisiones y que participan de forma directa e indirecta en generar contenido y acciones que posteriormente son publicadas en las redes sociales institucionales.

Observación: Para la realización del presente diagnóstico de comunicación digital en la redes sociales de la oficina del Procurador de los Derechos Humanos se analizarán las publicaciones realizadas en el periodo agosto-octubre 2017 en las redes sociales institucionales: plataformas de Twitter y Facebook.

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

2.6 Bosquejo preliminar de temas

- Comunicación virtual
 - Correo electrónico
 - Sitio web
 - Mensajería instantánea

- Comunidades virtuales
- Redes sociales
 - Plan estratégico de redes sociales
 - Instituciones públicas en redes sociales
- Gobierno 2.0

2.7 Cronograma

Cuadro n.º 1
Primera Etapa

Actividad	Recurso	Responsable	Semana				
			1	2	3	4	5
Selección de la institución donde se va a realizar el diagnóstico	Carta de solicitud	Lesvia Salguero	X				
Recopilación de información general sobre la institución	Acuerdos, manuales, informes, páginas web	Lesvia Salguero	X				
Elección del tema	Libros, ebooks, artículos, revistas	Lesvia Salguero	X				
Planteamiento del problema	Computadora, papel	Lesvia Salguero		X			
Justificación y objetivos	Computadora papel	Lesvia Salguero			X		
Marco teórico	Computadora, papel	Lesvia Salguero				X	X
Hipótesis		Lesvia Salguero					X

Fuente: Elaboración propia

Cuadro n.º 2
Segunda etapa

Actividad	Recurso	Responsable	Semana			
			1	2	3	4
Selección de la muestra	Computadora, papel	Lesvia Salguero	X			
Elaboración de instrumentos	Computadora, papel	Lesvia Salguero	X			
Recopilación de los datos (entrevistas, encuestas y observación)	Computadora, papel	Lesvia Salguero		X	X	
Entrega de resultados	Computadora, papel	Lesvia Salguero				X

Fuente: Elaboración propia

2.8 Resultado esperado

Con el presente diagnóstico se pretende evaluar la forma en la que se realizan los procedimientos en el área de comunicación digital y establecer si la Dirección de Comunicación Social cuenta con un plan estratégico de social media.

Determinar, además, si se tienen definidos los contenidos a publicar y el tipo de material que se divulga a través de los distintos canales.

2.9 Recursos humanos y materiales

Se cuenta con la información, sitio web de la institución, intranet, biblioteca y directamente en la Dirección de Comunicación Social es viable que nos proporcionen la información y se cuenta con el presupuesto necesario para su elaboración.

2.10 Recursos humanos

- Investigador
- Asesora
- Personal de la Dirección de Comunicación Social
- Asesores y direcciones que intervienen en los procesos

Cuadro n.º 3
Presupuesto

Cantidad	Detalle	Costo unitario	Finacimientos
1	Internet	Q500.00	Maestrando
1	Computadora	Q3,000.00	Maestrando
1	Teléfono	Q1,500.00	Maestrando
1	Impresora	Q350.00	Maestrando
1	Tinta	Q600.00	Maestrando
1	Transporte (gasolina y Uber)	Q300.00	Maestrando
Total proyecto			Q6,500.00

Fuente: Elaboración propia

Capítulo 3

Diagnóstico de comunicación institucional

3.1 Introducción al diagnóstico situacional

Como parte del curso Anteproyecto de Graduación se realizará un diagnóstico situacional de comunicación de la institución del Procurador de los Derechos Humanos. Con el cual se pretende detectar la situación actual de las acciones comunicativas internas y externas, establecer las fortalezas y debilidades internas, así como sus oportunidades y amenazas externas. Con el objetivo de proponer una estrategia de comunicación virtual para potenciar el mensaje e imagen institucional y su reputación social.

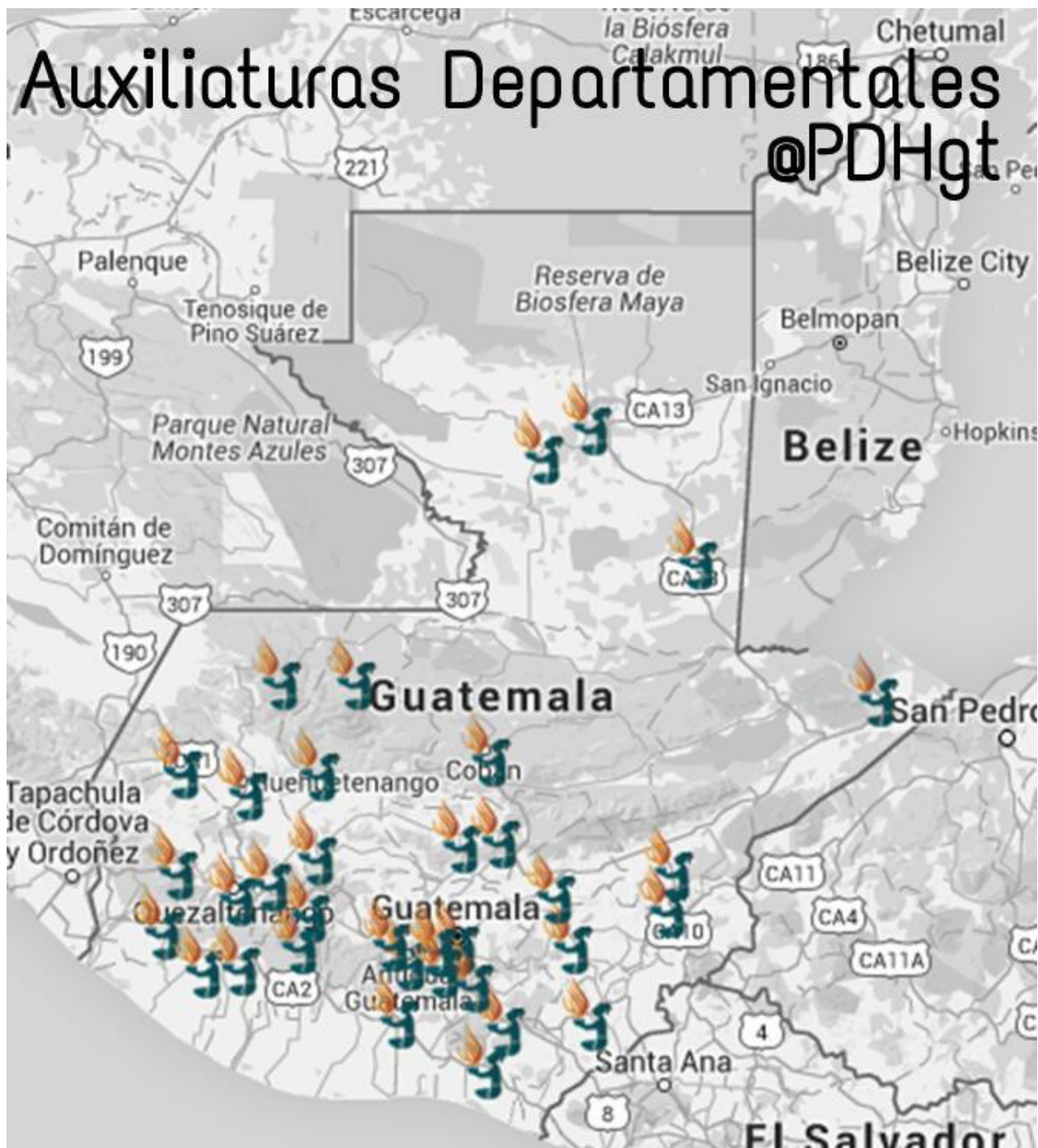
3.2 Ubicación geográfica

Sede central. 12 calle 12-72 zona 1, Guatemala, Guatemala.

Auxiliaturas: Existen 33 auxiliaturas, a nivel nacional, las cuales se clasifican como regionales, departamentales, municipales, móviles e itinerantes. Listado de auxiliaturas en el país.

1. Alta Verapaz	13. Jalapa	24. San Antonio Huista
2. Baja Verapaz	14. Jutiapa	25. San Idelfonso Ixtahuacán
3. Chimaltenango	15. La Libertad, Petén	26. San Marcos
4. Chiquimula	16. Móvil I – Mixco	27. Santa Elena, Petén
5. Chiquimulilla	17. Móvil II - San Juan	28. Santa Rosa
6. Coatepeque	Sacatepéquez	29. Santiago Atitlán, Sololá
7. El Progreso	18. Móvil III - Villa Nueva	30. Sololá
8. Quiché	19. Nebaj, Quiché	31. Suchitepéquez
9. Escuintla	20. Poptún, Petén	32. Totonicapán
10. Huehuetenango	21. Quetzaltenango	33. Zacapa
11. Ixcán, Quiché	22. Retalhuleu	
12. Izabal	23. Sacatepéquez	

Ubicación de las sedes de la PDH en Guatemala



9

3.3 Naturaleza de la empresa o de la organización

Según lo establece la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos, Decreto 54-86, el Procurador de los Derechos Humanos es un Comisionado del Congreso de la República para la defensa de los Derechos Humanos establecidos en la Constitución Política de la República de Guatemala, la Declaración Universal de los Derechos Humanos, los tratados y convenciones internacionales aceptados y ratificados por Guatemala. Para el cumplimiento de sus funciones, cuenta con el auxilio de dos procuradores adjuntos. Para el cumplimiento de sus atribuciones el Procurador de los Derechos Humanos cuenta varias direcciones, auxiliaturas y defensorías.

3.4 Líneas estratégicas, misión, visión, valores, principios

Líneas estratégicas

Ejes de gestión

- a. Cobertura territorial. La atención a los departamentos de Guatemala será prioritaria. La capital no será relegada; sin embargo, se atenderá con decisión a las áreas olvidadas de nuestro país.
- b. Promoción y educación. La formación en derechos humanos en el sistema educativo desde la preprimaria hasta el nivel universitario es indispensable. Para ello, a la brevedad, se realizará una convocatoria amplia para diseñar y ejecutar programas en esta materia. Se debe permear la sensibilidad y el conocimiento para la puesta en práctica de los derechos humanos. Promover una cultura que coadyuve a su respeto y vigencia.
- c. Fortalecimiento institucional para el cumplimiento de objetivos. La institución debe recuperar la credibilidad y confianza. Se velará por los derechos de los guatemaltecos de bien y por los derechos humanos de todos. Se promoverá la revisión y actualización del modelo de atención. El trámite, la investigación y resolución de los procesos debe ser oportuno. Se impulsará la comunicación, coordinación y cooperación interinstitucional, nacional e internacional para tal fin.

Prioridades de gestión.

Se promoverá el diálogo y la mediación como principio y método en la búsqueda de solución para temas controversiales, evitar la confrontación y privilegiar el respeto irrestricto a la vida, con plena conciencia que Guatemala es un crisol donde confluyen diversidad de visiones, como diversa es su naturaleza social y cultural. Los derechos humanos son de aplicación universal: niños, jóvenes, mujeres, indígenas, mestizos, migrantes, privados de libertad, etcétera sin menoscabo al cumplimiento de las funciones y atribuciones que rigen el mandato de la Procuraduría de los Derechos Humanos y para promover la gestión orientada a resultados, abordaremos las siguientes prioridades:

- a. La vida, valor supremo. La procuraduría enfocará su labor en la salud como factor determinante para el desarrollo de la persona. Se velará por el adecuado funcionamiento de los programas que atienden la desnutrición crónica, pues este flagelo lastima a gran número de personas, principalmente niños a quienes causan efectos irreversibles para toda la vida.
- b. Migrantes. La situación de los migrantes es prioridad, considerando la migración interna y hacia el exterior, particularmente a Estados Unidos. Se impulsará la cooperación interinstitucional, entre otros, con el Ministerio de Relaciones Exteriores con quién se programará la utilización de las auxiliaturas departamentales para facilitar la atención a la ciudadanía.
- c. Adultos mayores. Se velará por la atención a este segmento de la población, que por las condiciones propias de su edad son susceptibles de ser relegados y poco considerados.
- d. Estado de derecho e institucionalidad. La orientación de nuestro marco de acción lo define la Constitución Política de la República de Guatemala, los tratados internacionales en materia de derechos humanos ratificados por Guatemala y la normativa nacional. El procurador y la institución deben cumplir con ética e imparcialidad su mandato. Velaremos por el fortalecimiento de las instituciones del Estado, la transparencia y el cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública.

Misión: Promover y defender el respeto a los Derechos Humanos mediante acciones de promoción, difusión, procuración, mediación, educación y supervisión de la labor de las instituciones del Estado, en observancia de la constitución, las leyes de Guatemala y tratados internacionales en materia de Derechos Humanos.

Visión: Ser una institución con amplia credibilidad, con énfasis en la acción preventiva, con un alto grado de desarrollo profesional y técnico, con capacidad de intervención territorial, pronta, oportuna y efectiva, cuya labor se realiza con ética, imparcialidad, compromiso y pertinencia cultural.

Valores

- Independencia: Se fortalecerán los valores tales como la independencia otorgada por la ley de la materia.
- Objetividad: Promover una gestión objetiva y de acompañamiento a todos los colaboradores de la institución y sectores de la población, sin interferir en el quehacer de los organismos del Estado y las instituciones.
- Imparcialidad: Nuestra sociedad es una sociedad confrontada que ha generado una serie de prejuicios y posiciones que limitan el tratamiento de los asuntos de interés general e impiden la búsqueda de acuerdos.
- Experiencia: Puesta en valor de la experiencia del recurso humano y promoción del fortalecimiento de capacidades.

Principios

- a. Horizontalidad de los derechos humanos: Es necesario involucrar a otros sectores en la defensa y cumplimiento de los derechos humanos como inherentes a todos los seres humanos sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen étnico, color, religión, idioma o cualquier otra condición. Desarraigar paulatinamente del imaginario social, la idea que la institución favorece a individuos al margen de la ley.
- b. Eficiencia: Los recursos no son suficientes para satisfacer la demanda de todas las instituciones, por ello se promoverá el buen uso y la optimización de los recursos asignados, fortaleciendo la presencia territorial.
- c. Transparencia: No circunscrita a lo administrativo-financiero, sino en su concepción más amplia. Se buscará recuperar la confianza ciudadana hacia la institución. Fortalecer las acciones para cumplir el mandato asignado por la Ley de Acceso a la Información Pública.

Toda la información anteriormente expuesta se ubicó en la página web de la institución del Procurador de los Derechos Humanos.

3.5 Descripción de las principales actividades que lleva a cabo la empresa

El Procurador de los Derechos Humanos y sus adjuntas tienen competencia para intervenir en casos de violaciones a derechos humanos en todo el territorio nacional. Tiene como funciones proteger los derechos individuales, sociales, cívicos, culturales y políticos comprendidos en el Título II de la Constitución, de manera fundamental la vida, la libertad, la justicia, la paz, la dignidad y la igualdad de la persona humana, así como los definidos en tratados o convenciones internacionales aceptados y ratificados por Guatemala.

El procurador y sus adjuntos pueden prevenir y solicitar a quien corresponda la suspensión y hasta la destitución de los servidores públicos o funcionarios que, con su actuación material, decisión, acuerdos, resolución o providencias menoscabe, deniegue, obstaculice o de cualquier forma lesione el disfrute o ejercicio de los derechos, libertades o garantías a que se refiere el artículo que precede sin perjuicio de iniciar las acciones legales pertinentes. También, el procurador puede iniciar proceso en contra de cualquier persona, funcionario, empleado público, instituciones públicas o privadas que violenten o atenten contra los derechos humanos.

Atribuciones

- Promover el buen funcionamiento y la agilización de la gestión administrativa gubernamental en materia de derechos humanos;
- Investigar y denunciar comportamientos administrativos lesivos a los intereses de las personas;
- Investigar toda clase de denuncias que le sean planteadas por cualquier persona, sobre violaciones a los derechos humanos;
- Recomendar privada o públicamente a los funcionarios la modificación de un comportamiento administrativo objetado;

- Emitir censura pública por actos o comportamientos contra los derechos institucionales;
- Promover acciones o recursos judiciales o administrativos, en los casos en que sea procedente.

3.6 Actores internos y externos

Actores internos: Para el cumplimiento de sus atribuciones el Procurador de los Derechos Humanos cuenta varias direcciones, auxiliaturas y defensorías. La autoridad es el director y le apoya los subdirectores y jefes de área. El procurador cuenta con dos procuradoras adjuntas, secretaría general, auxiliares departamentales, auxiliares municipales, auxiliares móviles y auxiliares regionales y los defensores de derechos específicos.

Actores externos: Para la defensa y promoción de los derechos humanos el procurador tiene como aliados a defensores de derechos humanos, organizaciones sociales e instituciones públicas.

3.7 Organigrama

Organigrama n.º 1



Fuente: Elaboración propia con información obtenida de la Dirección de Recursos Humanos

3.8 Perfil de los trabajadores

Perfil general de los puestos

Para puestos de autoridades, requisitos generales

- Profesional universitario
- Deseable estudios de postgrado.
- Deseable un segundo idioma
- Tener conocimiento en legislación, tratados y convenios nacionales e internacionales en materia de derechos humanos.
- Experiencia en litigio

- Compromiso con las metas y objetivos de la institución
- Flexibilidad en la disposición de su tiempo
- Colegiado activo

Directores

- 10 años de experiencia profesional

Subdirectores

- 5 años de experiencia profesional

Jefes

- 3 años mínimos de experiencia profesional.

Coordinadores

- Experiencia profesional

Auxiliares

- Profesional universitario, y/o 5 años de experiencia en defensa y protección de los derechos humanos

Defensores

- Profesional universitario o en su defecto experiencia comprobable de al menos diez años en temas de su especialidad; o bien, que pueda sustentar examen de suficiencia sobre el tema.
- Conocimiento de los derechos específicos de la población que atiende
- Capacidad de incidencia política
- Deseable tres años de experiencia en docencia de derechos humanos
- Organizador, facilitador y moderador de foros
- Experiencia en gestión e implementación de proyectos

3.9 Enfoque

Se utilizará un enfoque mixto para el desarrollo del diagnóstico institucional y estrategia de comunicación virtual de la Procuraduría de los Derechos Humanos. En un enfoque cuantitativo se analizará la interacción de los usuarios con las redes sociales y el impacto de las 15 publicaciones, se recolectará información por medio de una encuesta a los usuarios. Para el enfoque cualitativo se buscan entender el proceso de comunicación para la publicación en redes sociales y el impacto de las redes a través de entrevistas y observación.

3.10 Descripción de objetivos

Objetivo general

- Realizar un diagnóstico de la comunicación virtual de la Procuraduría de los Derechos Humanos. Se investigará la forma en la que se realiza la comunicación, si existen procesos establecidos como un plan de comunicación de social media, personas específicas responsables del manejo de redes sociales.

Objetivos específicos

- Detectar posibles necesidades comunicacionales en las redes sociales de la oficina del PDH.
- Analizar los procesos o flujos de comunicación
- Verificar la presencia en redes sociales
- Analizar el tipo de publicaciones realizadas en las redes sociales

3.11 Acciones de la metodología

- Reuniones con autoridades de la Procuraduría de los Derechos Humanos, tomadores de decisión, directores, defensores, auxiliares y demás personal que aporta información y contenido para publicaciones.

- Encuestas a usuarios de redes sociales sobre el contenido publicado y la interacción.
- Observación: Mediante herramientas virtuales se analizarán las distintas redes donde tiene presencia la Procuraduría de los Derechos Humanos, como Likealyzer, Google Analytics, Twitter Analytics, entre otras.

3.12 Instrumentos

Con base en el enfoque mixto bajo el cual se realizará la investigación, los instrumentos a utilizar serían: formulario en línea que será publicado en las redes sociales para obtener las impresiones de los usuarios, entrevistas con preguntas cerradas, reuniones para conocer los procesos establecidos, herramientas virtuales de análisis y una guía de observación de las publicaciones que se realizan.

3.13 Fuentes

Primarias: Información obtenida en reuniones y entrevistas a trabajadores de la Dirección de Comunicación Social de la Procuraduría de los Derechos Humanos. La página web fue esencial para obtener información importante.

Secundarias: Enlaces de comunicación en Auxiliaturas departamentales y autoridades, directores, defensores y auxiliares de la institución que son fuente de información.

3.14 Población y muestra

El universo es más de 600 trabajadores de la institución del Procurador de los Derechos Humanos, la muestra está conformada por 43 personas. Dirección de Comunicación Social: 29 personas; directores de mediación, auxiliaturas, procuración, promoción y educación: 4 personas; enlaces de comunicación en auxiliaturas: 10 personas.

3.15 Método de análisis.

Se utilizará una base de datos para la sistematización de información del formulario en línea y para las entrevistas y reuniones se usará una matriz para analizar y sistematizar la información.

a. Diagnóstico comunicacional

En una institución pública la comunicación interna y externa tienen vital importancia ya que es a lo interno de la institución donde se genera la información, todos los procesos que se desarrollan para llegar al producto final no son visibles a la población, esta solo recibirá la información o material audiovisual que sea difundido por los distintos medios de la comunicación virtual y su éxito depende del contenido y el procedimiento para la construcción del mismo.

i. Análisis de la comunicación interna.

El tipo de comunicación interna que se asemeja más a la que se desarrolla en la Procuraduría de los Derechos Humanos es la comunicación descendente. Ya que el Procurador de los Derechos Humanos, las Procuradoras Adjuntas y la Secretaría General son las máximas autoridades que giran instrucciones de acuerdo a las normativas nacionales, acuerdos y reglamentos internos.

En el área de comunicación interna la institución cuenta con

- Manuales
- Correos electrónicos grupales
- Cartelera
- Reuniones informativas
- Intranet

ii Análisis de la comunicación externa

1. Usuarios: Mujeres, hombres, jóvenes, adolescentes, niñas y niños.

2. Instituciones: Todas las instituciones públicas, ya que una de las funciones principales de la Procuraduría de los Derechos Humanos es supervisar la función pública. Entidades privadas que tengan relación con los derechos humanos y organizaciones de la sociedad civil.

3. Análisis de la identidad corporativa

Signos: El logo tiene una figura maya que en sus manos tiene una llama encendida. El color utilizado es el azul ya que es referencia internacional en materia de derechos humanos. En el logo hay elementos de la cultura maya para dar un mensaje de inclusión y respeto. En los signos lingüísticos el logo lleva las iniciales de PDH en su versión resumida y la su nombre “Procurador de los Derechos Humanos” en su versión extendida.

Los delegados del PDH se identifican con un chaleco azul que tiene bordado el logo en la espalda y en la parte frontal lo tiene en el lado izquierdo. Se cuentan con dos estilos de camisas polo, una color azul y otra color blanco, con el logo en la parte izquierda.

Funciones: Inmediata, porque las siglas PDH son referente de derechos humanos en Guatemala. Acumulativa, porque la imagen del logo ya posicionada en la mente de la población, PDH tiene el logo distintivo desde hace varios años, por lo que la población ya está relacionada con el diseño y lo identifica.

4. Análisis de la imagen corporativa

Realidad corporativa. PDH defiende y promueve los derechos de la población y verifica las acciones de las instituciones públicas. Se atiende a la población las 24 horas los 365 días del año, para el procurador todos los días y horas son hábiles. Cultura corporativa, los trabajadores no se sienten identificados con la institución. Comunicación corporativa, no

hay un clima de confianza entre los colaboradores, lo que dificulta en algunos momentos la atención a la población y la resolución de conflictos. Es fundamental establecer una comunicación horizontal, donde la información no se encuentre con obstáculos para mantener una comunicación constante con el personal y las autoridades.

5. Comunicación en crisis

Los lineamientos son dados por el Procurador de los Derechos Humanos, él designa temas específicos en las Procuradoras Adjuntas y tiene personal de confianza en cada una de las direcciones de la institución. Cuando es interno y tiene que ver con gestión de personal se resuelve entre la autoridad a cargo y la Dirección de Recursos Humanos con base en lo establecido en el *Manual de gestión de personal*, *Reglamento de personal* y el *Código de ética*.

6 FODA

6.1 Fortalezas

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

6.2 Oportunidades

- Con la nueva gestión, las publicaciones triplicarán su impacto
- Dar a conocer los derechos humanos
- Constituirse como un referente en materia de derechos humanos
- Posibilidad de realizar alianzas interinstitucionales

6.3 Debilidades

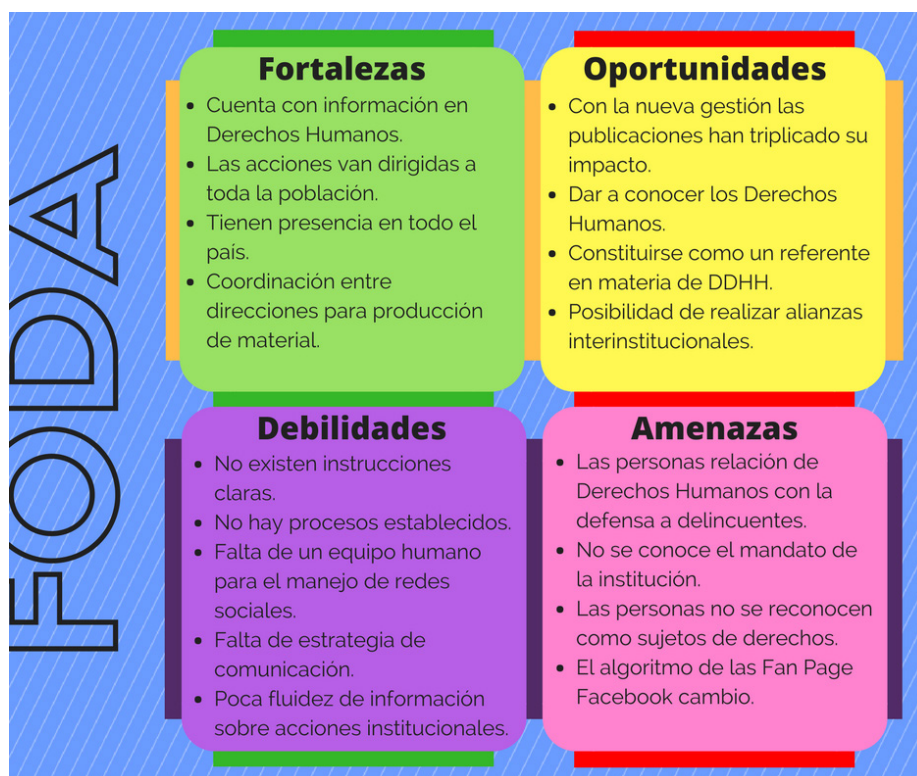
- No existen instrucciones claras
- No hay procesos establecidos
- Falta de un equipo humano para el manejo de redes sociales
- Falta de estrategia de comunicación
- Poca fluidez de información sobre acciones institucionales

6.4 Amenazas

- Las personas relacionan derechos humanos con la defensa de delincuentes
- No conocen el mandato de la institución
- No se reconocen como sujetos de derechos
- El algoritmo del fanpage en Facebook cambia constantemente

Figura n.º 2

FODA



Fuente: Elaboración propia

7. Análisis y pronóstico de la situación

- Alternativas entre fortalezas y oportunidades: La institución puede generar contenido de valor sobre derechos humanos ya que es el ente rector en la materia y cuenta con personal profesional, por lo que puede constituirse en un referente en derechos humanos. Se tiene presencia en todo el país, por lo tanto su nivel de incidencia puede ser mayor y alcanzar a gran parte de la población. Se cuenta con direcciones especializadas en temas de educación, investigación, mediación y procuración con las cuales se pueden coordinar para producir material específico de la labor de PDH y temas de derechos humanos.
- Alternativas entre debilidades y oportunidades: Se pueden establecer alianzas con instituciones especializadas en materia de comunicación como la Escuela de Ciencias de la Comunicación o Intecap para fortalecer las capacidades del personal de comunicación y actualizarlos en el tema de comunicación virtual. Si se cuenta con una estrategia de comunicación y procesos establecidos se pueden dar a conocer de mejor forma los derechos de la población.
- Alternativas entre fortalezas y amenazas: Al difundir información sobre derechos humanos se empieza a quitar el mito de que las personas relacionan la defensa de los mismos con la defensa de delincuentes. Se puede aprovechar la presencia que se tiene a nivel nacional para dar a conocer el mandato de la institución y promover los derechos humanos para que las personas se empoderen y puedan exigirlos.
- Alternativas entre debilidades y amenazas con una estrategia de comunicación en social media se pueden difundir contenidos para cambiar en alguna medida los estereotipos que se tienen de los derechos humanos y empoderar a la población sobre sus derechos. Al establecer procesos se puede agilizar la obtención de información para la creación de notas, publicaciones y contenido en materia de derechos humanos.

8. Factores influyentes directos e indirectos

- Factores directos: Cambio de autoridades, no hay directrices claras en el tema de comunicación. Las personas no cuentan con un programa de actualización permanente en el tema de comunicación. No hay canales establecidos para la obtención de información sobre el quehacer institucional.
- Factores indirectos: La poca apertura e interés del personal para los cambios y para someterse a programas de actualización.

Figura n.º 3
Árbol de problemas



Fuente: Elaboración propia

Problema

Falta de contenido de valor en derechos humanos

Causas

- Falta de contenido multimedia en materia de derechos humanos
- Desconocimiento sobre derechos humanos
- Desconocimiento sobre redes sociales y comunicación virtual
- Falta de identificación de fuentes de información
- Falta de estrategia de comunicación

Efectos

- Desconocimiento de la población sobre sus derechos
- Vulneraciones a los derechos humanos
- Poco impacto en redes sociales

Cuadro n.º 4
Determinación de prioridades comunicacionales

Importancia	Inmediatez	Solución
Falta de identificación de fuentes de información	Inmediata	Establecer canales de comunicación por medio de canales de mensajería o correo electrónico
Falta de estrategia de comunicación	Inmediata	Crear una estrategia de comunicación para social media
Falta de actualización en DD HH y comunicación virtual	Progresiva	Capacitaciones y actualización de autoridades y personal de comunicación

Fuente: Elaboración propia

9. Propuesta de soluciones

Posibles soluciones

- Canales oficiales por aplicaciones de mensajería o correo electrónico
- Estrategia de comunicación para social media
- Actualización del personal de comunicación en derechos humanos
- Capacitación de autoridades y personal de comunicación social

Funciones de la comunicación

Las funciones de la comunicación dentro de las comunidades virtuales a considerarse como relevantes son:

- Informativa: Hacer accesible la información, proveer soluciones y difundir procesos para aumentar el conocimiento sobre algún tema.
- Motivación: Se refiere específicamente al grado de interrelación para el establecimiento de metas, compromisos y esfuerzos por el bien del grupo o comunidad.
- Cooperación: La comunicación entre los miembros se constituye como una ayuda importante en la solución de problemas, suma de esfuerzos y experiencias que facilita la toma de decisiones, en la medida que brinda la información requerida y evalúa las alternativas que se puedan presentar.
- Control: En las comunidades virtuales y redes sociales la tecnología permite una participación igualitaria de los miembros, permitiendo el debate y la retroalimentación.
- Afectiva-valorativa: Sentirse parte de la comunidad, con la formación de vínculos respecto a ella lo que permite el refuerzo de conductas asociadas a los intereses comunes.

Teorías de la comunicación

Sociedad interactiva: El internet es la columna vertebral de la comunicación a través de las computadoras, dispositivos móviles, televisores y tabletas. Los usuarios se incrementan año con año. Según datos del informe We Are Social 2017 más de la mitad de la población mundial utiliza internet, más de 3,750 millones de personas online; y el 50% del tráfico web ya procede de dispositivos móviles. Alrededor de dos tercios de la población mundial (4,917 millones de personas) utilizan dispositivos móviles.

Figura n.º 4
Impacto del internet en la sociedad



Fuente: Informe We Are Social 2017

Internet y medios de comunicación

Internet está transformando los medios de comunicación, convirtiéndose en algunos casos en el centro de algunos medios, los medios multimedia según Castells (Castells, 2001). En Guatemala podemos observar que existen medios que han migrado al internet como periódicos y noticieros, mientras que otros medios son nativos digitales como soy 502, Nómada, Plaza Pública, entre otros.

Comunicación virtual

La comunicación es la base de las relaciones en un entorno virtual y es esencial para facilitar la interacción. Gracias al desarrollo de las redes de ordenadores e internet han ido surgiendo diversas formas de comunicación virtual. De esta manera, pueden adquirir nuevos conocimientos o corregir posibles errores de conceptos y procedimientos, además se pueden conocer culturas, establecer comunicación con personas que se encuentran en otros países y continentes, entre otros.

Capítulo 4

Estrategia de comunicación

4.1 Resumen ejecutivo

Como parte del curso Anteproyecto de Graduación de la Maestría en Comunicación Virtual se realizará una estrategia de comunicación para la Procuraduría de los Derechos Humanos (PDH). Con la información obtenida y la observación realizada durante el desarrollo del plan de investigación y el diagnóstico se evidenciaron las necesidades y los principales problemas a resolver en el área comunicacional.

En el diagnóstico se encontró como problema principal que la mayor parte de publicaciones que se realizan en las redes sociales se refieren al quehacer institucional, actividades que realizan las defensorías, auxiliaturas y demás unidades de PDH, y en menor cantidad de publicaciones alusivas a las fechas conmemorativas, es muy bajo el porcentaje de publicaciones de contenido de valor que se realizan.

No se cuenta con una estrategia de contenidos para redes sociales, lo que no permite producir contenido de valor y tener mayor impacto en las redes sociales. Es importante generar contenido de valor ya que es esencial para atraer y fidelizar a la audiencia, ya que la mayor parte de usuarios está saturada de información y los mismos se vuelven más exigentes. El contenido de valor asegura que se genere mayor interacción y se compartan las publicaciones.

Es fundamental dar capacitaciones y mantener actualizado al personal, estas son técnicas indispensables para dotarlos de mayores capacidades, desarrollar su desempeño individual satisfactoriamente y mejorar la calidad de los productos que se generen. En comunicación virtual los cambios son constantes, ya que la tecnología es cada vez más avanzada y las aplicaciones en sus nuevas actualizaciones traen cambios, y los comunicadores deben estar a la vanguardia de la tecnología y las redes sociales.

Una de las debilidades encontradas fue la falta de un canal de comunicación para que fluya la información del quehacer institucional. Tanto las redes sociales como los servicios de mensajería instantánea se han convertido en una parte esencial de nuestras vidas. Son utilizados constantemente para establecer comunicación en la vida personal y laboral. Una solución para las instituciones es combinar los servicios que sus empleados utilizan a diario y crear chats institucionales donde se tengan criterios mínimos para compartir y recibir información.

Con la presente propuesta se busca generar mayor impacto en las redes sociales y dar a conocer a los usuarios de las mismas los derechos humanos y en el plano interno de la institución se busca fortalecer las capacidades de los trabajadores para obtener productos de calidad.

4.2 Antecedentes

Según el diagnóstico, el personal de la Dirección de Comunicación Social carece de formación en el tema de comunicación virtual, lo que repercute en el trabajo que desempeñan. No se cuenta con una estrategia de comunicación establecida, con contenido de valor y territorios de marca. En cuanto al flujo de información no existen canales oficiales y establecidos para el traslado de información desde las unidades a la Dirección de Comunicación Social.

La institución recientemente realizó una variación del logo institucional con la inclusión de elementos mayas para dar un mensaje de inclusión y respeto a la diversidad cultural. De igual forma se realizó un cambio de autoridades, ya que acabó la anterior gestión; por lo que la institución se encuentra en un proceso de reestructuración. Lo importante es que las siglas de PDH y su imagen está posicionada en la población ya que posee elementos distintivos desde hace varios años. PDH defiende y promueve los derechos de la población y verifica las acciones de las instituciones públicas, atiende a la población las 24 horas los 365 días del año pues para el PDH todos los días y horas son hábiles.

En cuanto a cultura corporativa los colaboradores no se sienten identificados con la institución, es necesario fortalecer el clima de confianza entre los colaboradores, existen algunos procesos establecidos pero con el cambio de autoridades los mismos pueden sufrir variaciones.

4.3 Justificación

La relevante participación de la población en las redes sociales ha originado que varias instituciones públicas tengan presencia en estos canales de comunicación; sin embargo, en la mayor parte de ocasiones se da una constante: son utilizados en la mayor parte de veces para dar a conocer lo que hacen las instituciones públicas generando apatía en la población.

Para la Procuraduría de los Derechos Humanos se propone una estrategia de comunicación virtual para coadyuvar a tener una mejor presencia en las redes sociales, ganando relevancia al propagar los contenidos propios, ganando influencia en la población, generando mayores interacciones y ganando reputación.

4.4 Objetivos de la estrategia

Objetivo general

Fortalecer la comunicación virtual de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

Objetivos específicos

- Establecer una propuesta de estrategia de contenidos para redes sociales
- Establecer canales oficiales por aplicaciones de mensajería o correo electrónico
- Fortalecer los conocimientos del personal de la institución acerca de las redes sociales y los derechos humanos.

4.5 Público objetivo

- Interno: Autoridades, personal de la Dirección de Comunicación Social y enlaces de comunicación en auxilios.
- Externo: Usuarios y usuarias de las redes sociales institucionales

4.6 Propuesta

Se propone establecer una estrategia de contenidos para redes sociales ya que cuando las publicaciones tienen contenido de valor para la audiencia estas automáticamente son compartidas por la comunidad y crece el número de seguidores.

Entre los tipos de contenidos que se propondrá crear están las imágenes, infografías, videos, GIF, entre otros materiales multimedia. Los beneficios del contenido de valor dan a la institución una mejor relación con la comunidad, permite llegar a más personas y generar confianza con los usuarios.

La institución puede generar contenido de valor sobre derechos humanos ya que cuenta con personal profesional en la materia y el impacto puede ser mayor ya que se tiene presencia en todo el país, por lo tanto su nivel de incidencia puede ser mayor y alcanzar a gran parte de la población.

Para que dicha estrategia pueda ser sostenible se deben de dotar de capacidades al personal de la Dirección de Comunicación Social con talleres y capacitaciones ya que la tecnología avanza a un ritmo acelerado, lo que obliga al personal a mantenerse constantemente actualizado.

Con la estrategia de comunicación virtual se espera iniciar un cambio en la percepción de la población sobre lo que son los derechos humanos y a la vez empoderar a la población sobre sus derechos.

Se propone como parte de la estrategia de comunicación virtual el establecimiento de canales de mensajería oficiales para que la información fluya de forma constante y oportuna.

Cuadro n.º 5

Matriz de coherencia

Objetivo general: Fortalecer la comunicación virtual de la Procuraduría de los Derechos Humanos.						
Objetivos específicos: - Establecer una propuesta de estrategia de contenidos para redes sociales - Establecer canales oficiales por aplicaciones de mensajería o correo electrónico - Fortalecer los conocimientos del personal de la institución sobre las redes sociales y los derechos humanos.						
Problema	Producto	Objetivo de comunicación	Tipo de mensaje	Público objetivo	Medio de difusión	Presupuesto
No existe contenido de valor en materia de derechos humanos	Calendario editorial	Establecer los contenidos de valor para la publicación de redes sociales	Informativo, educativo, interactivo	Externo: Usuarios de redes sociales de la institución del Procurador de los Derechos Humanos.	Facebook, Twitter	0.00
Las personas que tienen relación directa o indirecta con la gestión de información y publicación en redes sociales carecen de conocimientos actualizados.	Curso de actualización en redes sociales y comunicación virtual.	Fortalecer los conocimientos del personal de la institución sobre las redes sociales.	Inductivo	-Autoridades de la institución. -Encargados de gestión de redes sociales. -Personal de la Dirección de Comunicación Social	Personal	0.00
Falta de canales para la agilización del traslado de información sobre el quehacer institucional.	Canal de comunicación por medio de una aplicación de mensajería	Establecer un canal de comunicación institucional	Informativo	- Direcciones -Sede central - Auxiliaturas departamentales -Personal de la Dirección de Comunicación.	Whatsapp Telegram	0.00

Fuente: elaboración propia

Cuadro n.º 6
Plan de comunicación

Objetivo general: Fortalecer la comunicación virtual de la Procuraduría de los Derechos Humanos.
Objetivos Específicos: - Establecer una propuesta de estrategia de contenidos para redes sociales - Establecer canales oficiales por aplicaciones de mensajería o correo electrónico - Fortalecer los conocimientos del personal de la institución sobre las redes sociales y los derechos humanos.

Fuente: Elaboración propia

Cuadro n.º 8
Problema 1

Problema 1	No existe contenido de valor en materia de derechos humanos
Objetivo de comunicación	Establecer los contenidos de valor para la publicación de redes sociales
Productos	Calendario editorial
Tipo de mensaje	Informativo, educativo, interactivo
Actividades	- Creación de la campaña - Definición de contenidos de valor - Definición de territorios de marca - Elaboración de calendario editorial
Público objetivo	Externo: Usuarios de redes sociales de la institución del Procurador de los Derechos Humanos.
Resultados esperados	Mayor interacción en redes sociales, aumentar la cantidad de seguidores en un 5%, aumentar el engagement en un 5%, aumentar el tráfico a la web en un 5%
Medio de difusión	Redes sociales, Facebook, Twitter
Frecuencia	Se elaborará un calendario editorial
Presupuesto	No se cuenta con presupuesto

Fuente: Elaboración propia

Cuadro n.º 9

Problema 2

Problema 2	Las personas que tienen relación directa o indirecta con la gestión de información y publicación en redes sociales carecen de conocimientos actualizados.
Objetivo de comunicación	Fortalecer los conocimientos del personal de la institución sobre las redes sociales.
Productos	Curso de actualización en redes sociales y comunicación virtual.
Tipo de mensaje	Inductivo
Actividades	Talleres sobre comunicación virtual, redes sociales y marketing público Objetivo - Autoridades de la institución.- Encargados de gestión de redes sociales - Personal de la Dirección de Comunicación.
Resultados esperados	Actualización de personal sobre comunicación virtual y redes sociales
Medio de difusión	Personal
Frecuencia	Quincenal
Presupuesto	Q.10,000.00

Fuente: Elaboración propia

Cuadro n.º 10

Problema 3

Problema 3	Falta de canales para la agilización del traslado de información sobre el quehacer institucional.
Objetivo de comunicación	Fortalecer los conocimientos del personal de la institución sobre las redes sociales
Productos	Establecer un canal de comunicación institucional, reglamento para el uso de chat institucional
Tipo de mensaje	Informativo
Actividades	Creación de reglamento para uso institucional Recopilación de contactos Inducción Crear chat institucional
Público objetivo	- Direcciones sede central - Auxiliaturas departamentales - Personal de la Dirección de Comunicación
Resultados esperados	Obtener un canal de comunicación donde se comparta información
Medio de difusión	Aplicación de mensajería
Frecuencia	Diaria
Presupuesto	No se cuenta con presupuesto

Fuente: Elaboración propia

4.7 Los productos

En el marco de la Estrategia de comunicación virtual para la Procuraduría de los Derechos Humanos se desarrollará un calendario editorial, se llevarán a cabo jornadas de capacitación sobre redes sociales y comunicación virtual, se establecerá un canal de comunicación institucional y se desarrollará un reglamento para el uso del mismo; posteriormente se dará una inducción para eficientar su utilización.

Calendario editorial

Se creará un calendario editorial, para ello primero se determinarán los territorios de marca de la Procuraduría de los derechos humanos, se creará el calendario editorial y se establecerán los contenidos de valor para un periodo de un año.

Curso de actualización: Se desarrollarán 3 jornadas de capacitación sobre redes sociales y comunicación virtual, en las cuales se actualizarán los conocimientos del personal y autoridades de PDH sobre comunicación virtual, redes sociales y marketing digital.

Canal de comunicación institucional: A través de una aplicación de mensajería se creará un canal para que fluya la información del quehacer institucional hacia las personas encargadas de publicar en el sitio web y para quienes están a cargo de la gestión de redes sociales.

4.8 Validación de los productos

Calendario editorial: Se analizaron las publicaciones realizadas y las que tuvieron más likes, retweet y compartir fueron las publicaciones con contenido de valor, cuando las publicaciones son informativas las personas tienden a compartirlo pero en menor escala.

Curso de actualización sobre comunicación virtual redes sociales y marketing digital con personal de la Dirección de Comunicación Social se platicó sobre la posibilidad de realizar talleres de

actualización y se mostraron anuentes e interesados ya que externaron que no reciben capacitaciones sobre temas de comunicación en la institución.

Canal de comunicación institucional: Se implementó un chat provisional y se pudo observar que la información empezaba a fluir, solo que este debe ser institucional para que no sea utilizado con otros fines, por lo tanto también se propone establecer criterios mínimos para su uso, y así eficientar el canal.

4.9 Cronograma de implementación

	ACTIVIDADES	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Curso de actualización	Reservación de espacio	x																							
	Contacto con experto que facilitará el taller		x																						
	Definición de listado de participantes	x																							
	Elaboración de invitación al taller		x																						
	Elaboración de programa del taller		x																						
	Envío de invitaciones de participación			x																					
	Elaboración de diplomas de participación			x																					
	Reproducción de diplomas de participación		x																						
Estrategia	Confirmación de participaciones y expositor	x																							
	Realización de talleres			x					x								x								
	Creación de la Campaña			x																					
	Definición de territorios de marca	x	x																						
	Definición de contenidos de valor		x	x	x																				
	Elaboración de calendario editorial						x	x	x	x															
	Inducción																	x							
	Elaboración de listado					x																			
Canal de Comunicación	Selección de aplicación					x																			
	Verificación de instalación de aplicación					x																			
	Elaboración de reglamento para su uso						x	x	x	x															
	Aprobación del reglamento									x															
	Inducción																x								
	Creación del grupo																								

4.10 Monitoreo y evaluación

Monitoreo y evaluación		
Producto	Indicador	Medio de verificación
Estrategia de contenidos para redes sociales	Contenidos de valor y territorios de marca	Calendario editorial
Curso de actualización	Talleres a realizarse y cantidad de personas a capacitarse	Listado de envío de invitaciones, listado de asistencia, fotografías
Canal de mensajería institucional	Cantidad de personas que participan en el chat	Verificación de mensajes en la aplicación

Fuente: Elaboración propia

4.11 Implementación

Para el primer semestre de 2018 se espera ejecutar la estrategia de comunicación virtual para la Institución del Procurador de los Derechos Humanos, en la cual se propone la actualización al personal de la Dirección de Comunicación Social y a las autoridades en temas de comunicación virtual, redes sociales y marketing digital. Se contactará con expertos en la materia para que puedan compartir sus conocimientos con el personal de la institución para mejorar sus capacidades y producciones. Se desarrollarán una serie de talleres y para incentivar a los trabajadores se proporcionarán diplomas de participación.

Como parte de la estrategia de contenidos para redes sociales se establecerán los territorios de marca, los cuales son las ideas o situaciones con las que se quiere que la población relacione a la institución, estos son fundamentales para guiar el contenido de valor a desarrollar. Se definirán los principales contenidos de valor estos deben estar bien redactados, planeados, organizados y utilizados estratégicamente para alcanzar nuestros objetivos.

En el tema de mejorar la comunicación de las acciones institucionales en las direcciones que generan información para Comunicación Social, se propone crear un chat en una aplicación de mensajería

para conectar a personas que trabajan juntas y así alcanzar los objetivos de la institución. En ambos aspectos se propone realizar una inducción tanto para la utilización del chat institucional como para la estrategia de contenidos y así dotar al personal de mejores capacidades.

4.12 Aprobación de la organización

La estrategia se presentó a las autoridades y dieron el visto bueno para que fuera ejecutada con el personal de la Dirección de Comunicación Social, se realizaron sugerencias y recomendaciones las cuales podrán ser apropiadas por la institución para mejorar en el ámbito comunicacional.

4.13 Resultados a futuro

Se espera que se establezcan alianzas entre instituciones y la Procuraduría de los Derechos Humanos para mantener actualizados constantemente al personal de la Dirección de Comunicación Social.

El calendario de contenido será una guía fácil y práctica para que el departamento de diseño y los redactores puedan establecer campañas que sensibilicen a la población y promuevan los derechos humanos. Se espera que todas las direcciones cuenten con chats institucionales para la agilización y optimización de la comunicación y así dar a conocer de forma oportuna las acciones de la institución.

4.14 Conclusiones

- Las redes sociales han sustituido a los medios tradicionales de información.
- La comunicación virtual está presente diariamente en muchos aspectos de la vida.
- Sin una planificación no se puede alcanzar el impacto deseado en una campaña o en una red social.
- En contenido es fundamental, y se le debe dar la importancia que merece para alcanzar el impacto deseado
- No se mantiene actualización constante a los trabajadores de la Dirección de Comunicación Social.

4.15 Recomendaciones

- Las instituciones públicas deben tener presencia en las redes sociales que es donde está gran parte de la población.
- Es importante actualizar al personal de la Dirección de Comunicación Social sobre temas de actualidad, para estar a la vanguardia.
- Es importante establecer procedimientos y directrices claras para evitar contratiempos y los productos deseados.

1. Estrategia final de comunicación

Nombre de la institución donde está realizando la estrategia

Procuraduría de los Derechos Humanos

Objetivo

Fortalecer la comunicación virtual de la Procuraduría de los Derechos Humanos

Objetivos específicos

- Establecer una propuesta de estrategia de contenidos para redes sociales
- Establecer canales oficiales por aplicaciones de mensajería o correo electrónico
- Fortalecer los conocimientos del personal de la institución sobre las redes sociales y los derechos humanos.

Identificar problemáticas que se han tratado con la estrategia de comunicación virtual

a. Descripción del problema

Como se ha mencionado en anteriores apartados el principal obstáculo encontrado para la aplicación de la estrategia de comunicación es el poco conocimiento del personal sobre la comunicación virtual, desconocimiento de las herramientas necesarias, así como plataformas específicas. Se ha tenido que desarrollar un acompañamiento cercano para adecuar las propuestas a la realidad en materia de conocimiento y capacidades del personal, sin afectar el resultado final y los productos propuestos en la estrategia.

b. Reuniones

Febrero 2018. Se tuvo una reunión con el Procurador de los Derechos Humanos para plantearle la propuesta para ejecutar la estrategia de comunicación en la Dirección de Comunicación Social de la institución en marzo, abril y mayo de 2018. Se han tenido 3 reuniones con el personal de la Dirección de Comunicación Social para evaluar la implementación de la estrategia y la viabilidad de la misma.

2. Productos

a. Producto utilizado en la resolución del problema: Calendario de fechas importantes en materia de derechos humanos y capacitación al personal para utilizar Canva.

b. Objetivo del producto: Establecer una guía de contenidos de valor para la publicación de redes sociales y dotar de las herramientas necesarias al personal para la producción de contenidos.

c. Resultado esperado: Que el personal cuente con un calendario de fechas conmemorativas en materia de derechos humanos, que le sirva de base para la creación de contenido, como comunicados, flyers y boletines.

d. Fecha de inicio de implementación del producto: Marzo 2018

e. Tiempo que se aplicará el producto: Diariamente

a. Producto utilizado en la resolución del problema: Matriz de información y boletines informativos.

b. Objetivo del producto: Establecer una matriz para gestionar la información que se recibe en la Dirección de Comunicación Social, crear un canal de difusión de la información obtenida.

c. Resultado esperado: Que el personal de la Dirección de Comunicación Social cuente con una matriz para gestionar la información que se recibe de las distintas fuentes, crear un boletín institucional para difundir la información recabada.

d. Fecha de inicio de implementación del producto: Abril 2018

e. Tiempo que se aplicará el producto: Diariamente

a. Producto utilizado en la resolución del problema: Curso de actualización en redes sociales y comunicación virtual.

b. Objetivo del producto: Fortalecer los conocimientos del personal de la institución en RR. SS.

c. Resultado esperado: Actualización de personal sobre comunicación virtual y redes sociales. Temas: Redes sociales y la coyuntura política, seguridad digital, comunicación virtual del *Plan estratégico institucional*, ética de la comunicación virtual, lenguaje en redes sociales y el uso del hashtag, branding.

d. Fecha de inicio de implementación del producto: Abril y mayo 2018

e. Tiempo que se aplicará el producto: Dos meses

a. Producto utilizado en la resolución del problema: Chats de información y canal de difusión.

b. Objetivo del producto: Establecer canales de traslado de información de forma inmediata.

c. Resultado esperado: Contar con canales de comunicación donde se comparta información. Se implementaron cinco chats institucionales: Dirección de Auxiliaturas, Dirección de Educación, Dirección de Defensorías, Información Comunicación Social y el canal de difusión para voceros institucionales defensores y auxiliares del PDH.

d. Fecha de inicio de implementación del producto: Abril y mayo 2018

e. Tiempo que se aplicará el producto: Diariamente.

3. Resultados finales

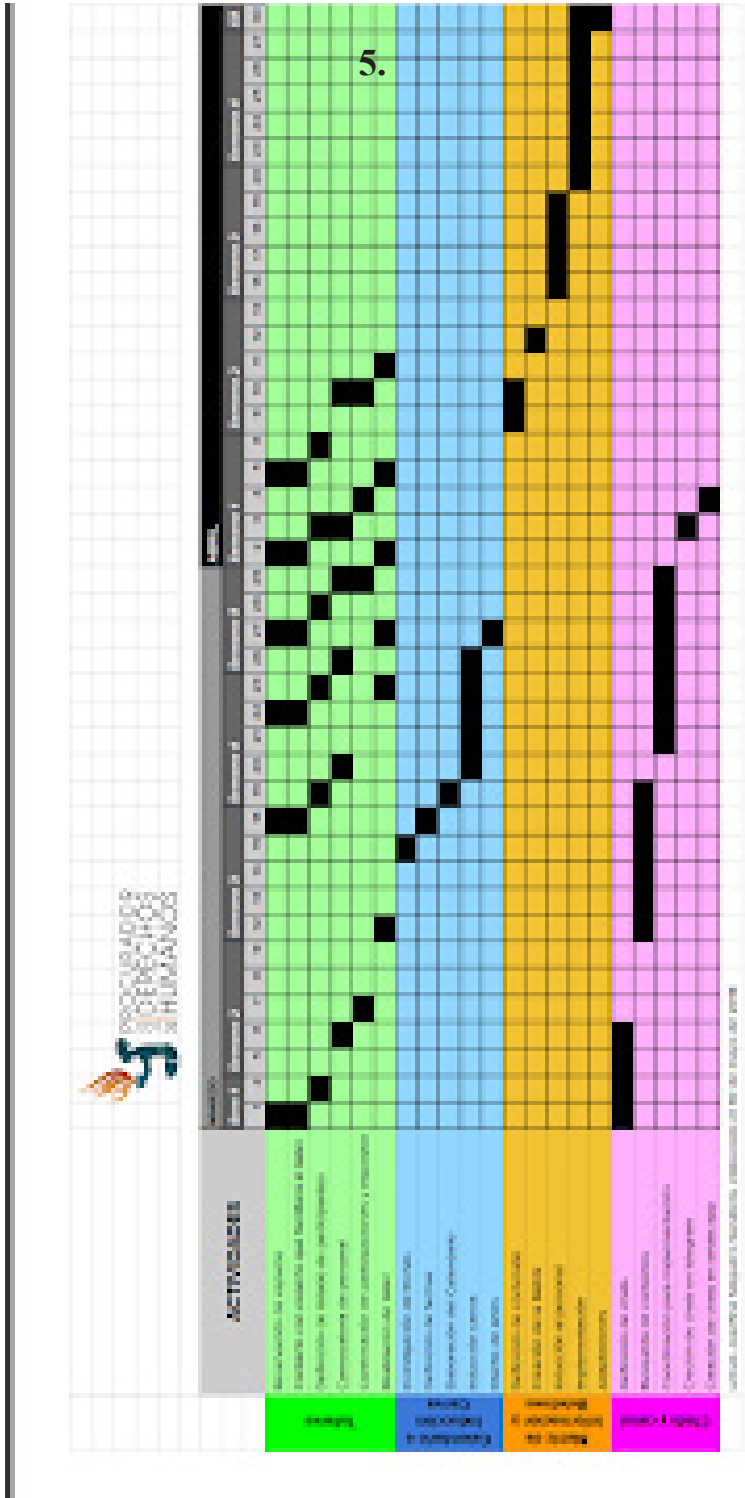
Calendario de fechas importantes en materia de derechos humanos y capacitación al personal para utilizar Canva. Se creó un calendario de fechas importantes en materia de derechos humanos, el cual sirve de base al personal de comunicación para realizar los comunicados, pronunciamientos y demás comunicaciones. Se realiza una planificación mensual sobre los contenidos a desarrollar durante el mes. Se dio una inducción al personal de comunicación para la utilización de la herramienta canva, actualmente 6 personas de la dirección pueden utilizar la plataforma y crear contenido multimedia.

Matriz de información y boletines informativos. Se realizó una propuesta de matriz de contenido para unificar en un solo lugar la información que recibe la Dirección de Comunicación Social. Se fue adaptando, junto con personal de comunicación, a las necesidades específicas de la dirección, para lograr vaciar la información en un mismo lugar y poder desarrollar todas las acciones de corrección y construcción del mensaje en ese mismo espacio a fin de no perder ninguna información. Al contar la Dirección de Comunicación Social con bastante información del que hacer institucional se vio la necesidad de implementar tres boletines informativos: Educación en Derechos Humanos, PDH en toda Guatemala y gira de trabajo del PDH.

Curso de actualización en redes sociales y comunicación virtual. Se desarrollaron diversos talleres de capacitación y actualización con el personal de la Dirección de Comunicación Social, esto dotó de herramientas al personal para desarrollar su trabajo en redes sociales y la coyuntura política, seguridad digital, comunicación virtual del *Plan estratégico institucional*, ética de la comunicación virtual, lenguaje en redes sociales y el uso del hashtag, branding.

Chats de información y canal de difusión. Con la implementación de los chats se logró pasar de no contar con información del quehacer institucional en todo el país, a recibir cerca de 10 reportes de distintos puntos a nivel nacional en el chat de auxiliaturas, en el chat de defensorías se reciben un aproximado de 5 reportes diarios y similar cantidad en el chat de educación, con lo cual se agiliza la obtención de información.

4. Cronograma final de implementación de la estrategia



Conclusiones

La actualización y capacitación del personal es vital porque aumenta los conocimientos, mejora el desempeño laboral, así como el desarrollo personal y profesional.

Establecer canales de comunicación interna en la institución es fundamental para tomar decisiones, ahorrar tiempo y que fluya la información de forma adecuada.

Contar con una calendarización de fechas importantes en materia de derechos humanos ayuda a organizarse mejor, obtener mejores resultados en menor tiempo.

La utilización de herramientas tecnológicas y plataformas virtuales, simplifica el proceso para elaborar materiales, se obtiene resultados en menor tiempo.

El impacto de las redes sociales es importante para llegar a los distintos actores que se requiere.

El contenido de valor es importante para promover y concientizar sobre los derechos humanos.

Recomendaciones

Es necesario que la institución cuente con un programa permanente de capacitaciones para el personal en comunicación virtual.

Es fundamental que el personal dedicado a la comunicación virtual esté dentro del organigrama de la Dirección de Comunicación Social ya que al inicio del proceso se encontraba en una subdirección, sin coordinar con la Dirección de Comunicación Social.

Se debe crear un equipo de comunicación virtual para gestionar las redes sociales.

Es fundamental establecer procesos y perfiles adaptados a la realidad del trabajo de cada uno de quienes integran la Dirección de Comunicación Social.

Fuentes

Balsells, E. A. (1992) El rol del Ombudsman en la actualidad. Revista del Colegio de Abogados y Notarios de Guatemala (n.º 35). 6-7.

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

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

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

Informe Especial Décimo Aniversario (1997) Derechos Humanos y Transición Democrática
Generalitat de Catalunya (2013) Guía de usos y estilo en las redes sociales de la Generalitat de Catalunya, sexta edición

E grafía

6.º Estudio de Redes Sociales en Centroamérica y el Caribe, 2016. Ilifebelt. Recuperado: <https://www.dropbox.com/s/bc8zz1jlvh2b0y4/Estudio%20ilifebelt%202016.pdf?dl=0>

Zanoni, L. (2008) El imperio digital. Ediciones B, Recuperado: <http://blogdelmedio.com/wp-content/uploads/2010/06/leandro-zanoni-el-imperio-digital-2009.pdf>

La Función del Procurador de los Derechos Humanos. Recuperado: <http://www.derechos.org/nizkor/guatemala/pdh/funcion.html>

Informe Anual Circunstanciado (1997) Procurador de los Derechos Humanos. Recuperado: <http://www.pdh.org.gt/biblioteca/informes/category/9-informes-anuales.html?download=93&start=20>

Ley de la comisión de derechos humanos. Procurador de los Derechos Humanos. Recuperado: <http://www.pdh.org.gt/biblioteca/category/21-leyes-y-tratados.html?download=2287&start=10>

González, L. (2009) Los ombudsmen en América Latina y su incidencia política. Revista IIDH (Vol 49) Recuperado: <http://www.corteidh.or.cr/tablas/r24580.pdf>

Edwin Pitan (2016, Marzo 24). Unos 16 millones de celulares están registrados en la SIT. Prensa Libre. Recuperado: <http://www.prensalibre.com/guatemala/comunitario/unos-16-millones-de-celulares-estan-registrados-en-la-sit>

Videoconferencia

Rosental Calmon Alves. Medios online. Recuperado: <https://vimeo.com/187764008> Página Web Consultada: <http://www.pdh.org.gt/>

Anexos

Taller sobre redes sociales y coyuntura política, marzo 2018

Expositor Luis Eduardo Marroquín



Fotografía n.º 1



Fotografía n.º 2

Taller de actualización, branding. Marzo 2018

Diana Lorenzana Castillo, expositora



Fotografía n.º 3

Comunicación virtual del *Plan estratégico institucional*, taller de actualización, abril 2018

Alma Maldonado, expositora



Fotografía n.º 4

Taller sobre *Lenguaje en redes sociales y el uso del hashtag*, actualización abril 2018

Expositor Estuardo Monge



Fotografía n.º 5

Charla sobre ética en la comunicación virtual, taller de actualización. Abril 2018

Erwin Alexander Sosa Aguilar, expositor



Fotografía n. 6

Listados de asistencia

Listado de Asistencia

PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS

Nombre de la Unidad: Comunicación Social

Actividad: Capacitación Lugar: Auditorio Fecha: 03/03/2018

No.	Nombre	Institución	Sexo M / F	Edad 1. 0-5 2. 6-13 3. 14-18 4. 19-30 5. 31-50 6. > 50	Etnia 1. Maya 2. Xinka 3. Garifuna 4. Otro	Comunidad Lingüística 1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10. 11. 12. 13. 14. 15. 16. 17. 18. 19. 20. 21. 22. 23. 24. 25.	Número telefónico	Correo electrónico	Firma / Impresión Digital o Dactilar
1	Maria Elena Samin	UIP- PDH	X	5	4	25		msurain@pdl.org.gt	
2	Jose Roberto Cordero Alonzo	UIP- PDH	X	4	4			lgacac@pdl.org.gt	
3	Heidy Alejandra Mendez	UIP- PDH	X	5	4	25	2041764	hmedez@pdl.org.gt	
4	Mylen Ixcof								
5	Nancy Perez R	Planeta - PDH	X	5	4	25	1748	nperez@pdl.org.gt	
6	Anna Lorena Chamarra	Planeta - PDH	X	5	4	25	1862		
7	Liz Marín Coto Oliva	Comunicación Social - PDH	X	5	1	20	1868	lcoto@pdl.org.gt	
8	Jose Luis Rosales	DCS - PDH	X	5	4	25	1367	jrosales@pdl.org.gt	
9	Erica Lorenzana	Ediciones y Publicaciones	X	5	4	25	1878	glomendoza@gmail.com	
10	Marco Vinicio Castilla	Ediciones y Publicaciones	X	5	4		1818	mcastillo@gmail.com	

1. Jica 2. Poqoman 3. Achi 4. Ixil 5. Q'anjol 6. Xinka 7. Sakapulteko 8. A'akateko 9. K'iche' 10. Q'eqchi' 11. Mopan 12. Sipakapense 13. Awakateko 14. Kaqchikel 15. Uspanteko 16. Ch'orti' 17. Tektiteko 18. Chuj 19. Mam 20. Castellano 21. Jakalteco o pop'it 22. Tz'utujil 23. Garifuna. 24. Poqomchi' 25. Otros

Listado de Asistencia

PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS

Nombre de la Unidad: Comunicación Social

Actividad: Capacitación Lugar: Auditorio Fecha: 03/03/2018

No.	Nombre	Institución	Sexo M / F	Edad 1. 0-5 2. 6-13 3. 14-18 4. 19-30 5. 31-50 6. > 50	Etnia 1. Maya 2. Xinka 3. Garifuna 4. Otro	Comunidad Lingüística 1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10. 11. 12. 13. 14. 15. 16. 17. 18. 19. 20. 21. 22. 23. 24. 25.	Número telefónico	Correo electrónico	Firma / Impresión Digital o Dactilar
1	Jorge Luis Cruz	C/S	X	4	4	20	4128570	jcruc@pdl.org.gt	
2	Gregory Enrique Jimenez	C.S. PDH	X	5	4		41007719	gjimenez@pdl.org.gt	
3	Yamira Arango	Comunicación Social	X	5	4	20	34871087	yarango@pdl.org.gt	
4	Anthony Padilla	" "	X	4	4	20	3406667	apadilla@pdl.org.gt	
5	Carla Sandoz	" "	X	5	4	20	34020104	csandoz@pdl.org.gt	
6	Lewin Salgado	" "	X	5	4	20	40404790	lsalgado@pdl.org.gt	
7	Jose Joaquin Hernandez	Com. Soc.	X	4	4	20	1774	jhernandez	
8	Yamira Sandoz	C.S.	X	5	4	20	1774		
9									
10									

Listados de asistencia, taller de actualización Redes sociales y coyuntura política. Marzo 12 de 2018

PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS

Nombre de la Unidad: Comunicación Social

Actividad: Seguridad Digital

Lugar: Indicadores

Fecha: 27/03/2018

No.	Nombre	Institución	Sexo M/F	Edad 1-5 6-10 11-15 16-20 21-30 31-40 41-50	Etnia Mestizo 2. Maya 3. Guatemalteco 4. Otro	Comunidad Lingüística 1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10. 11. 12. 13. 14. 15. 16. 17. 18. 19. 20. 21. 22. 23. 24. 25.	Número telefónico	Correo electrónico	Firma / Impresión Digital o Dactilar
1	Adriana Ortiz	Comunicación Social	X	5	4	20	7770	ortiz@pdlh.org.gt	
2	Mirna Méndez	Com. Social	X	5	4	20	56940307	mmendez@pdlh.org.gt	
3	Ngela Aguirre	C. Social	X	5	4	20			
4	Dora Franco	Com. Soc.	X	5	4	20	1862	dfranco@pdlh.org.gt	
5	Mylen D'Amor	Com. Soc.	X						
6	José Rosales	Com. Soc.	X	5	4	20	6367	jrosales@pdlh.org.gt	
7	Clotilde Aceituno	PDH	X	5	4	20	1929	caceituno@pdlh.org.gt	
8	Enrique Izaguirre	PDH	X	5	4	20	1929		
9	Héctor Méndez	VIP	X	5	4	20	7769		
10	Enrique Méndez	Com. d.	X	6	4	20			

1. B'at 2. Popocatepetl 3. Achi 4. Itz'at 5. Q'eqchi' 6. Itz'at 7. Sakaputaka 8. Anenito 9. K'iche' 10. Q'eqchi' 11. Mopan 12. Sakaputaka 13. Anenito 14. K'iche' 15. Uspat'ek 16. Ch'ol 17. Tzotzil 18. Ch'ol 19. Mam 20. Casteleño 21. Itz'at 22. Itz'at 23. Itz'at 24. Itz'at 25. Otros

Listado de asistencia del taller Seguridad digital, marzo 27 de 2018

PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS

Nombre de la Unidad: Comunicación Social

Actividad: Comunicación

Lugar: Indicadores

Fecha: 02/04/18

No.	Nombre	Institución	Sexo M/F	Edad 1-5 6-10 11-15 16-20 21-30 31-40 41-50	Etnia Mestizo 2. Maya 3. Guatemalteco 4. Otro	Comunidad Lingüística 1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10. 11. 12. 13. 14. 15. 16. 17. 18. 19. 20. 21. 22. 23. 24. 25.	Número telefónico	Correo electrónico	Firma / Impresión Digital o Dactilar
1	Martín Ortiz M.	PDH (Indicadores)	X	5	4			martinortiz@pdlh.org.gt	
2	Marta Lucía Castillo	PDH	X	5	4			mlcastillo@pdlh.org.gt	
3	Isabelina Cruz	PDH	X	4	4	20	24241430	icruz@pdlh.org.gt	
4	Adriana Ortiz	C.S. PDH	X	5		20	7770	ortiz@pdlh.org.gt	
5	Gustavo Sans	"	X	5		20	"		
6	Mirna Méndez	C.S. PDH	X	5	4	20	1844	mmendez@pdlh.org.gt	
7	Guillermo Antón	C.S. PDH	X	5	4	20	1844	ganton@pdlh.org.gt	
8	José Rafael López	C.S. VIP PDH	X	4	4	20	1769	jlopez@pdlh.org.gt	
9	Héctor A. Méndez G.	C.S. VIP PDH	X	5	4	20	1769	hmendez@pdlh.org.gt	
10	Martín Ortiz M.	CS PDH	X	5	4	20	1748	mortiz@pdlh.org.gt	

1. B'at 2. Popocatepetl 3. Achi 4. Itz'at 5. Q'eqchi' 6. Itz'at 7. Sakaputaka 8. Anenito 9. K'iche' 10. Q'eqchi' 11. Mopan 12. Sakaputaka 13. Anenito 14. K'iche' 15. Uspat'ek 16. Ch'ol 17. Tzotzil 18. Ch'ol 19. Mam 20. Casteleño 21. Itz'at 22. Itz'at 23. Itz'at 24. Itz'at 25. Otros

Listado de Asistencia

PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS

Nombre de la Unidad: Comunicación Social

Actividad: Capacitación

Lugar: Salón 43

Fecha: 02/04/2018

No.	Nombre	Institución	Sexo M/F	Edad 1-5 6-11 12-18 19-30 31-50 51-60 61-70	Etnia 1.Maya 2.Xinka 3.Garifuna 4.Otro	Comunidad Lingüística 1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10. 11. 12. 13. 14. 15. 16. 17. 18. 19. 20. 21. 22. 23. 24. 25.	Número telefónico	Correo electrónico	Firma / Impresión Digital o Dactilar
1	Sandra Sánchez	CS	X	5	4	20	1998	sanchez@pdh.org.gt	[Firma]
2	Dora Franco	CS	X	5	4	20	1862	dfranco@pdh.org.gt	[Firma]
3	Luis Quiroz	UTV	✓	5	4	20	1719	lquiroz@pdh.org.gt	[Firma]
4	Jesús Salazar	CS PDA	✓	5	4	20	1720	jesus@pdh.org.gt	[Firma]
5	Hector A. Mendez	CS UPPDH	✓	5	4	20	1769	hmenendez@pdh.org.gt	[Firma]
6	Diego Rafael Guzmán	CS UPPDH	✓	4	4	20	1769	diego@pdh.org.gt	[Firma]
7	Luz Marina Ceballos	Comunicación Social	✓	5	1	20	1748	lcebal@pdh.org.gt	[Firma]

1. Itza 2. Poqoman 3. Achi 4. Ixil 5. Q'eqchi' 6. K'iche' 7. Sakapuleko 8. Akateko 9. K'iche' 10. Q'eqchi' 11. Mopan 12. Mopankense 13. Awakateko 14. Kaqchikel 15. Uspanteko 16. Ch'orti 17. Tektiteko 18. Chuj 19. Mam 20. Castellano 21. Jakalteco o pop' 22. Tz'utujil 23. Garifuna 24. Poqomchi' 25. Otros

Listado de asistencia al taller Comunicación virtual del plan estratégico institucional, 2 de abril de 2018.

Listado de Asistencia

PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS

Nombre de la Unidad: Trabajo en equipo

Actividad: Comunicación Social

Lugar: Comedor

Fecha: 05/04/2018

No.	Nombre	Institución	Sexo M/F	Edad 1-5 6-11 12-18 19-30 31-50 51-60 61-70	Etnia 1.Maya 2.Xinka 3.Garifuna 4.Otro	Comunidad Lingüística 1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10. 11. 12. 13. 14. 15. 16. 17. 18. 19. 20. 21. 22. 23. 24. 25.	Número telefónico	Correo electrónico	Firma / Impresión Digital o Dactilar
1	Vinicio Castillo G.	PDH	X	5	4		43030306	mcastillo@pdh.org.gt	[Firma]
2	José Luis Rosales	PDH	X	5	4	25	4557-4983	jrosales@pdh.org.gt	[Firma]
3	Colasman Acetuno Ajola	PDA	X	5	4	25	6633-3321	lacetun@pdh.org.gt	[Firma]
4	Victor Hugo Lopez	PDH	X	5			24241770		[Firma]
5	Ismael Astorga	PDH	✓	5	4	20		iasstorga@pdh.org.gt	[Firma]
6	Mirna Méndez	PDH	✓	5	4	20	2441644	mmendez@pdh.org.gt	[Firma]
7	Enrique Figueroa	P.D.H.	✓	5		20	41002914	efigueroa@pdh.org.gt	[Firma]
8	Dora Franco	PDH	✓	5	4	20	3102634	dfranco@pdh.org.gt	[Firma]
9	Maricela M.	PDH	✓	5	4	25		msegura@pdh.org.gt	[Firma]
10	Luz Marina Ceballos	PDH	✓	5	1	20	5347744	lcebal@pdh.org.gt	[Firma]

1. Itza 2. Poqoman 3. Achi 4. Ixil 5. Q'eqchi' 6. K'iche' 7. Sakapuleko 8. Akateko 9. K'iche' 10. Q'eqchi' 11. Mopan 12. Sipakapense 13. Awakateko 14. Kaqchikel 15. Uspanteko 16. Ch'orti 17. Tektiteko 18. Chuj 19. Mam 20. Castellano 21. Jakalteco o pop' 22. Tz'utujil 23. Garifuna 24. Poqomchi' 25. Otros

Listado de Asistencia

PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS

Nombre de la Unidad: Comunicación

Actividad: _____ Lugar: C. Social Fecha: 05/04/2018

No.	Nombre	Institución	Sexo M / F	Edad 1. 0-5 2. 6-13 3. 14-18 4. 19-30 5. 31-60 6. >60	Etnia 1. Maya 2. Xinka 3. Garifuna 4. Otro	Comunidad Lingüística 1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10. 11. 12. 13. 14. 15. 16. 17. 18. 19. 20. 21. 22. 23. 24. 25.	Número telefónico	Correo electrónico	Firma / Impresión Digital o Dactilar
1	Angela Aranda	PDH		5	4	25		Angela.A@pdh.org.gt	
2	Mylen Ixcof	PDH	X	5	1	9			
3	Sandra Sandoval	PDH	X	5	4	25		s.sandoval@pdh.org.gt	
4	Nancy Perez Ramirez	PDH - CS	X	5	4	20		nperez@pdh.org.gt	
5									
6									
7									
8									
9									
10									

1. Itza 2. Poqoman 3. Achi 4. Ixil 5. Q'anjob'ál 6. Xinka 7. Sakapulteko 8. Akateko 9. Kiche' 10. Q'eqchi' 11. Mopan 12. Sipakapense 13. Awakateko 14. Kaqchikel 15. Uspanteko 16. Ch'orti' 17. Tektiteko 18. Chuj 19. Mam 20. Castellano 21. Jakalteco o pop'it 22. Tz'utujil 23. Garifuna. 24. Poqomchi' 25. Otros

Listado de asistencia del taller Ética en redes sociales, 5 de abril de 2018

Listado de Asistencia

PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS

Nombre de la Unidad: Comunicación

Actividad: Lección en Redes Sociales y uso de Hashtags Lugar: Auditorio PDH Fecha: 11/04/2018

No.	Nombre	Institución	Sexo M / F	Edad 1. 0-5 2. 6-13 3. 14-18 4. 19-30 5. 31-60 6. >60	Etnia 1. Maya 2. Xinka 3. Garifuna 4. Otro	Comunidad Lingüística 1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10. 11. 12. 13. 14. 15. 16. 17. 18. 19. 20. 21. 22. 23. 24. 25.	Número telefónico	Correo electrónico	Firma / Impresión Digital o Dactilar
1	Mina Méndez	PDH	X	5	4	20	56490507	minamendez@pdh.org.gt	
2	Angela Aranda	PDH	X	5	4	20			
3	Sandra Sandoval	PDH	X	5	4	20	54891082	s.sandoval@pdh.org.gt	
4	Ann Chaurrin	PDH	X	5	4	20		annchaurrin@pdh.org.gt	
5	Dora Fariña	PDH	X	5	4	20	1862	d.farina@pdh.org.gt	
6	Mylen Ixcof	PDH	X	5	1	9			
7	José Rosales	PDH	X	5	4	20	19067	j.rosales@pdh.org.gt	
8	Carolina F. Becerra	PDH	X	5	4	20	19729	c.becerra@pdh.org.gt	
9	Nancy Perez Ramirez	PDH	X	5	4	20	7929	nperez@pdh.org.gt	
10	Sandra Sandoval	PDH	X	5	4	20			

DERECHOS HUMANOS

Nombre de la Unidad: Comunidad Social

Actividad: Lenguaje en Redes Sociales y uso de Hashtag

Lugar: Archivos

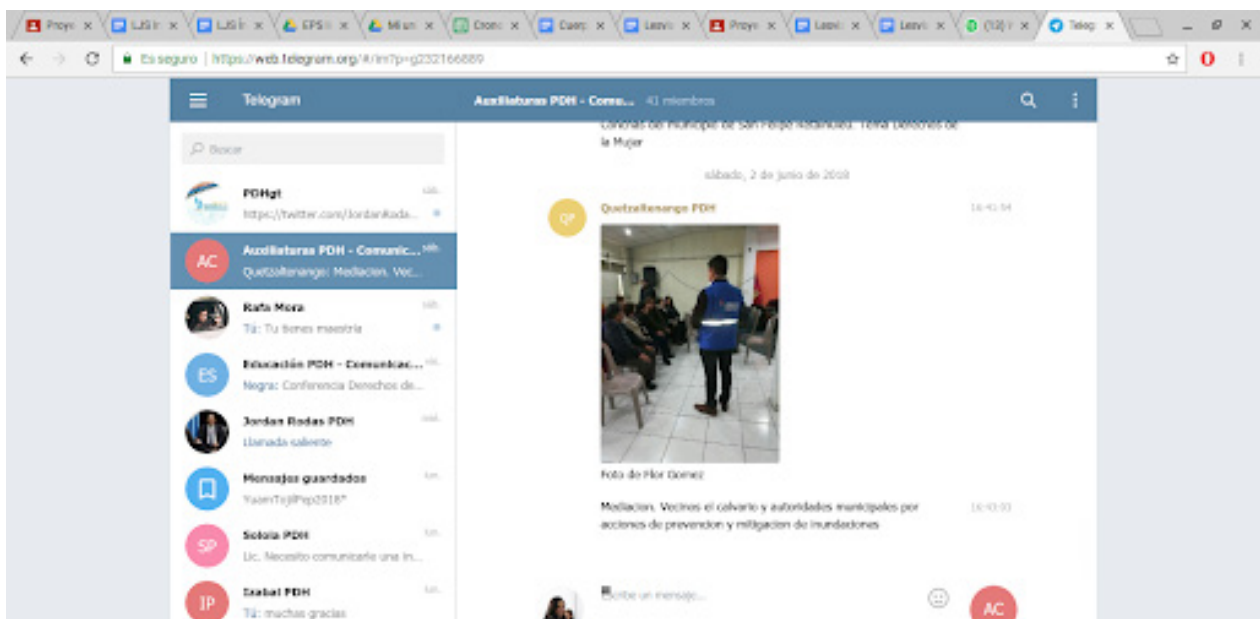
Fecha: 11/04/2018

No.	Nombre	Institución	Sexo M / F	Edad 1-9 10-19 20-29 30-39 40-49 50-59 60-69 70-79 80-89 90-99	Etnia 1. Mestizo 2. Guaya 3. Shuar 4. Otro	Comunidad Lingüística 1. 1 2. 2 3. 3 4. 4 5. 5 6. 6 7. 7 8. 8 9. 9 10. 10 11. 11 12. 12 13. 13 14. 14 15. 15 16. 16 17. 17 18. 18 19. 19 20. 20 21. 21 22. 22 23. 23 24. 24	Número telefónico	Correo electrónico	Firma / Impresión Digital o Dactilar
1	<u>Lucy Encarnación E.S.</u>		X	10	4	20			
2	<u>Madaya Pérez</u>		X	5	4	20			
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									

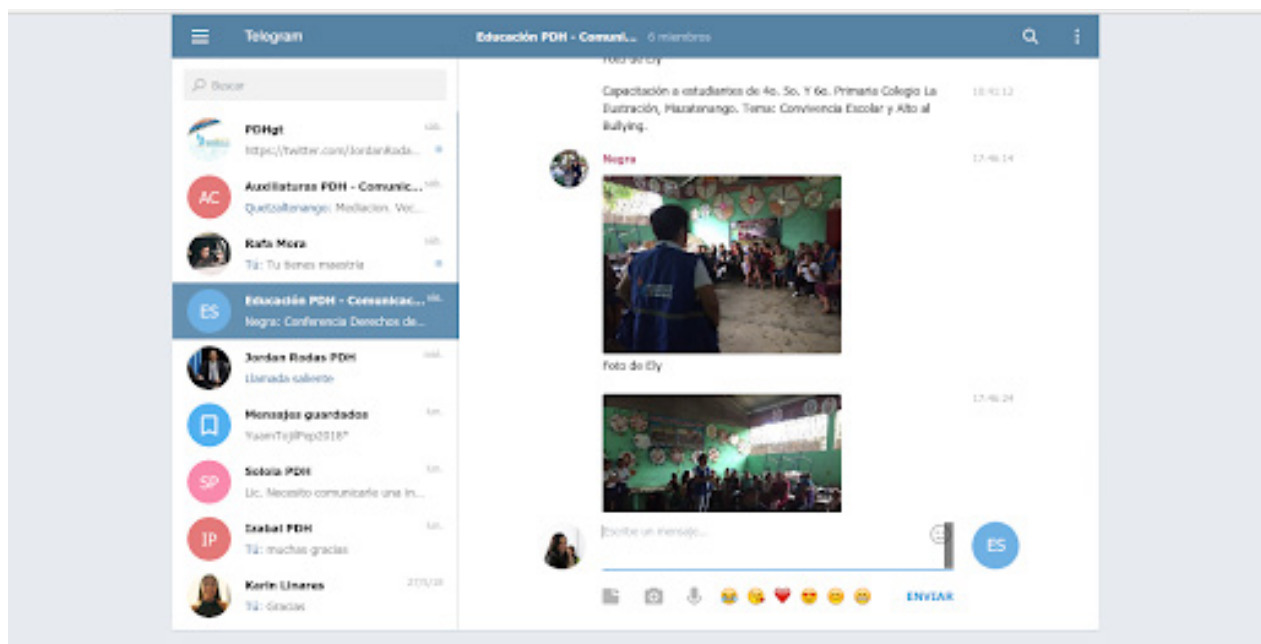
1. Inca 2. Pogonza 3. Achi 4. Ixil 5. Guajalul 6. K'iche' 7. Sakapultek 8. Mamik 9. K'iche' 10. Q'eqchi' 11. Mopan 12. Itz'at'at' 13. Awak'at'ik 14. K'iche' 15. Uspat'ek 16. Ch'ont' 17. Tz'otzil 18. Chuj 19. Mam 20. Cakchiquel 21. Tz'otzil 22. Tz'otzil 23. Guajalul 24. Poqomchi' 25. Otras

Listado del taller Uso del lenguaje en redes sociales y el hashtag, 11 de abril de 2018

Capturas de pantalla



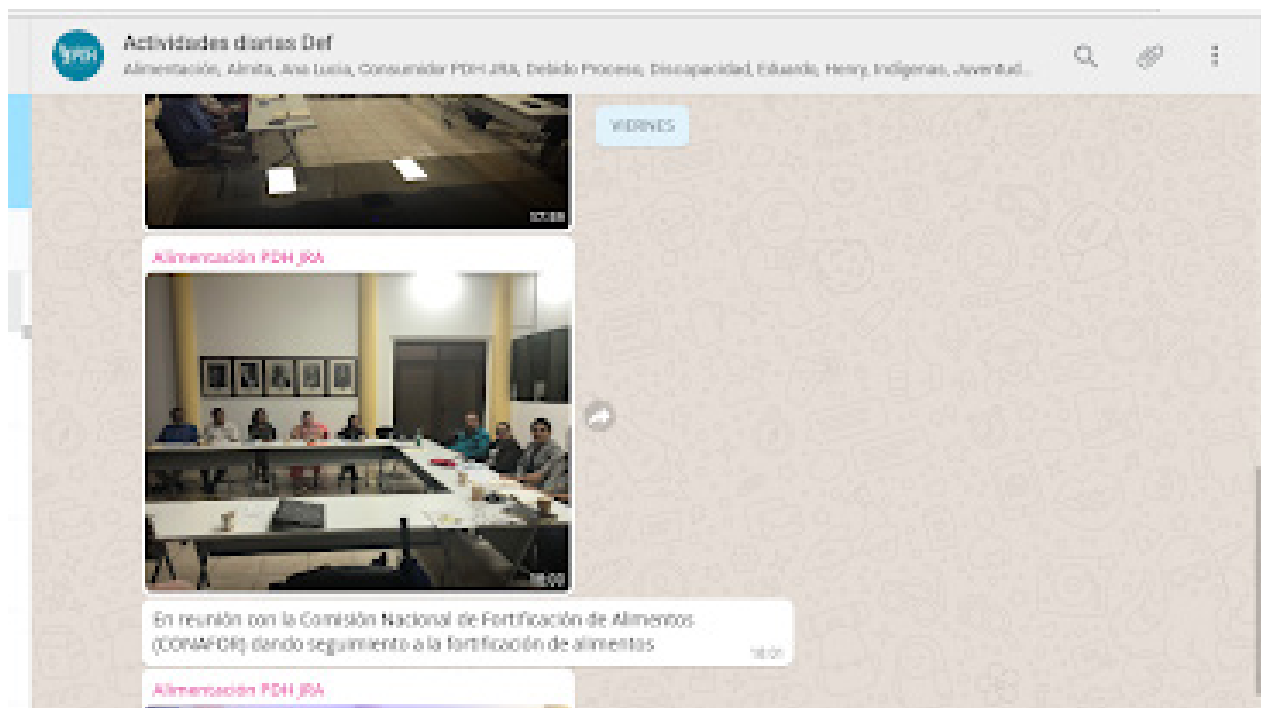
Grupo donde trasladan información diariamente las 33 auxiliaturas (departamentales, municipales y móviles)



Chat donde se traslada información de la Dirección de Educación sobre el quehacer de los educadores a nivel nacional



Chat con personal de la Dirección de Comunicación Social para gestionar información



Chat donde trasladan información las 16 defensorías diariamente



Canal de difusión de información institucional a defensores y auxiliares



Boletines con información del quehacer de las auxiliaturas departamentales



Plataforma Canva donde se crean los boletines

Matriz de Información y Contenido PCM

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Complementos Ayuda Última modificación hace 7 días

27/04/2018

	B	C	D	E	F	G	H
1					27/04/2018		
2	Plan estratégico				Contenido		
3	Derecho	Unidad	Prioridades de gestión	Hashtag	Propuesta de Copy	Autor	Link
4	Salud	Procurador	Salud	#GineDeTrabajoPCM	¿Qué es el trabajo en el Hospital Nacional de Maternidad? ¿Qué es el trabajo en el Hospital Nacional de Maternidad?	Inna Astorga	https://twitter.com/Efiling/status/9896...
5	Salud	Procurador	Salud	#GineDeTrabajoPCM	¿Qué es el trabajo en el Hospital Nacional de Maternidad? ¿Qué es el trabajo en el Hospital Nacional de Maternidad?	Inna Astorga	https://twitter.com/Efiling/status/9896...
6	Salud	Procurador	Salud	#GineDeTrabajoPCM	La salud no es un asunto político, es un asunto de Estado. El trabajo en el Hospital Nacional de Maternidad, entre las precariedades en la que se encontró el hospital.	Inna Astorga	
7	Salud	Procurador	Salud	Cuadro de batallas	Batallas de supervisión PCM en Hospital Nacional de Maternidad: - Área Administrativa: lista de personal médico, de enfermería y equipo. - Capacidad en alto riesgo en maternidad por la situación ya que cuentan con 30 camas y en ocasiones se atienden hasta a 60 mujeres por lo que tienen que compartir dos personas la misma cama. - Servicios más críticos en los áreas de maternidad, pediatría y emergencia, para tenerlos, malos olores y ruidos. - Área de laboratorio: falta de reactivos, luces electrolíticas.		https://twitter.com/Efiling/status/9896...

Matriz de información, abril 2018

Es seguro | https://docs.google.com/spreadsheets/d/1M-mvm2l8hwXb-13qLUQj0XTTUwNkBYf2-wqw40_kG-Q/edit#gid=1968491331

Matriz de Coberturas e Información PDH

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Complementos Ayuda Todos los cambios se han guardado en Drive

COMPARTIR

100% 123- Proxima N... 18 B I S A

Matriz de Coberturas e Información PDH

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	MATRIZ DE COBERTURAS E INFORMACION PDH							
2	Fecha	Remitente	Unidad	Descripción	Prioridades de Gestión	Autoridad	Información	Propuesta de Copy
3	1/01/2018	Gustavo	Defensoría de la Mujer		Personas Privadas de Libertad	N/A	Defensora de la Mujer realizó monitoreo al COF, verificando situación de DDHH de las reclusas durante monitoreo se verificó infraestructura y servicios	Delegados del @PDHgt de la Defensoría de la Mujer realizan monitoreo en el Centro de Orientación Femenino (COF) para determinar situación de privadas de libertad y verificar los programas que desarrollan para madres que están internas con sus hijas e hijos
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								

Junio Matriz de redes

Matriz de coberturas e información, mayo 2018

Adaptación a las necesidades de la Dirección de Comunicación Social



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



Guatemala 1 de septiembre de 2017
Of. Postgrado 265-2017

Licenciada
Rina Monroy
Dirección de Comunicación Social
Procuraduría de los Derechos Humanos -PDH-
Presente

Estimado Licenciada Monroy:

Es un gusto saludarle y a la vez presentarle a la Licenciada Lesbia Josefina Salguero Sanabria, Registro Académico No. 199820322, quien es estudiante de la Maestría en Comunicación Virtual, de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

La Licda. Lesvia Salguero, solicita realizar su Anteproyecto y Proyecto de Graduación de la Maestría en Comunicación Virtual, en la Dirección de Comunicación Social de la Procuraduría de los Derechos Humanos -PDH-, el primero consiste realizar un Diagnóstico de Comunicación Virtual Interno y Externo, en cinco meses (julio a noviembre del año en curso), en él se detectará los principales problemas que aquejan en dicha Dirección en el campo de la comunicación virtual, y con base a los resultados presentara después una propuesta de Estrategia de Comunicación Virtual Interna y Externa, (enero a mayo de 2018), en la cual planteará acciones a tomar para superar la problemática detectada en el diagnóstico.

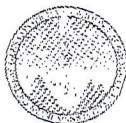
Apreciare su valiosa colaboración en el sentido de enviar la carta que avala la aceptación para que la Licenciada Salguero, desarrolle el Anteproyecto y Proyecto de Graduación en la Dirección de Comunicación Social de la Procuraduría de los Derechos Humanos -PDH-, así como su Visto Bueno al momento de finalizar cada uno de productos que sean generados durante el desarrollo del diagnóstico y estrategia.

Cordialmente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



c.c. archivo



Mtro. Gustavo Adolfo Morán Portillo
Director Dpto. de Estudios de Postgrado



"Por una Universidad de Educación Superior Pública y de Calidad"

OLIVERIO CASTAÑEDA DE LEÓN

MEMORANDUM

REF. CS-025-07-spetiembre -2017/ROML-anor

A: M.A. Claudia Floriza Rodríguez Wug
Directos de Recursos Humanos

De: Licenciada Rina Monroy
Directora de Comunicación Social

Fecha: jueves, 07 de septiembre de 2017

Asunto: Conocimiento de solicitud de Anteproyecto y Proyecto de Graduación de la Maestría



Señores Auxiliares:

Reciban un cordial saludo y a la vez le deseo el mayor de los éxitos en sus actividades diarias.

Por este medio hago de su conocimiento que la señora Lesvia Salguero remitió una carta de solicitud para realizar su Anteproyecto y Proyecto de Graduación de la Maestría en Comunicación Virtual, en la cual expone lo siguiente:

- La primera parte consiste en realizar un Diagnóstico de Comunicación Virtual interno y externo, en cinco meses (julio a noviembre del año en curso).
- Segunda parte, realizar una propuesta de Estrategia de Comunicación Virtual Interna y Externa (enero a mayo de 2018).

Por lo anterior no veo ningún inconveniente para que la señora Salguero realice su Anteproyecto y Proyecto de graduación en esta Dirección, por lo que solicito a su Dirección que se hagan los trámites correspondientes para su aceptación.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

Se adjunta carta de solicitud

C.c.
Archivo DCS

1520



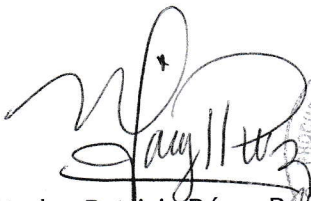
Guatemala, 26 de septiembre 2019

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 Virtual** y cuyo respaldo fue el diagnóstico realizado en nuestra institución; proceso que se llevó a cabo en los meses de mayo a septiembre de 2018, por **Lesvia Josefina Salguero Sanabria**, estudiante de la maestría en Comunicación Virtual de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Para la Procuraduría de los Derechos Humanos es importante la asesoría y productos generados en materia de comunicación los cuales fueron implementados. La propuesta fortalece nuestros procesos de comunicación.

Sin otro particular,



Nadya Patricia Pérez Ramírez
Enlace Especializado de Prensa
Procurador de los Derechos Humanos

Cc. Archivo.