


UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Escuela de Ciencias de la Comunicación

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a circular emblem. It features a central shield with a figure on horseback, a crown above, and two castles on either side. The shield is flanked by two pillars with banners. The outer ring of the seal contains the Latin text "CAROLINA ACADEMIA COACTEMALENSIS INTER CÆTERAS ORBIS CONSPICUA".

**Diagnóstico y Estrategia de Comunicación Externa Para la Promoción
Multimedia de los Derechos Humanos en Tiempos de
Pandemia COVID-19.
Desarrollada en la Procuraduría de los Derechos Humanos.**

Edgar Haroldo Soto de León

Licenciado en Ciencias de la Comunicación

Guatemala, octubre de 2020

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Escuela de Ciencias de la Comunicación

**Diagnóstico y Estrategia de Comunicación Externa Para la Promoción
Multimedia de los Derechos Humanos en Tiempos de
Pandemia COVID-19.
Desarrollada en la Procuraduría de los Derechos Humanos.**

Edgar Haroldo Soto de León

Previo a optar por el título de:
Licenciado en Ciencias de la Comunicación

Asesora:
Lcda. Krista María Ramírez

Guatemala, octubre de 2020

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

Director

Lcdo. César Augusto Paiz Fernández

Consejo Directivo

Representantes Docentes

M.A. Gustavo Alfonso Yela Fernández

M.A. Silvia Regina Miranda López

Representantes Estudiantiles

Gabriela Eugenia Menegazzo Cu

Heber Libni Emanuel Escobar Juárez

Representante de Egresados

M.Sc. Ana Cecilia del Rosario Andrade de Fuentes

Secretario

M.A. Héctor Arnoldo Salvatierra

Comisión de EPS de Licenciatura

Coordinador

Dr. José María Torres Carrera

Supervisora

M.A. Evelin Morazán Gaitán

Supervisor

Lcdo. Luis Fernando Lucero

Supervisor

M.A. Marvin Sarmientos Yuman

Supervisora

M.A. Evelin Hernández

Supervisora

Lcda. Krista María Ramírez

Supervisora

Lcda. Brenda Yanira Chacón Arévalo

Supervisores

Lcdo. Mynor René Martínez y

M.A. Edgar Martínez García



Guatemala, octubre 22 de 2020

Estudiante de EPS de Licenciatura
Edgar Haroldo Soto de León
Carné No. 201221122
Presente.

Para su conocimiento y efectos se hace constar que:

Luego de evaluado su trabajo académico impreso y de manera virtual titulado: **“Diagnóstico y Estrategia de Comunicación Externa Para la Promoción Multimedia de los Derechos Humanos en Tiempos de Pandemia COVID-19. Desarrollada en la Procuraduría de los Derechos Humanos”** y de haber sustentado el examen privado y defensa de su proyecto de EPS, de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, se aprueba por unanimidad por parte del Tribunal Examinador.

Por tanto, se autoriza el trabajo final en el acta de cierre respectiva e impresión de su trabajo final de EPSL en un número de cinco (5) ejemplares impresos; así como tres (3) CD's con el documento incluido en formato PDF, los cuales deberá entregar a la Biblioteca Flavio Herrera, Biblioteca Central y a la Coordinación de EPSL de la E.C.C.

Sin más que hacer constar:

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Lcda. Krista María Ramírez Nájera
Supervisora

M.A. Evélin Morazán
Supervisora

Dr. José María Torres Carrera
Coordinador





Guatemala 21 de mayo del 2020
EPSL-C16-2020

Licenciada:
Nuria Virginia Martínez Félix
Directora de Recursos Humanos
Procuraduría de los Derechos Humanos
Ciudad Guatemala.

Distinguida Licenciada Martínez:

Por medio de la presente se solicita aceptar como practicante del programa de graduación del EPS de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, al estudiante **Edgar Haroldo Soto de León**, carné no. **201221122**, quién manifestó su deseo de hacer Práctica Supervisada de forma *virtual*, no *presencial*, en su institución. Por disposiciones superiores en la Universidad de San Carlos de Guatemala, para el efecto se requiere lo siguiente:

- Extenderle, por favor una carta de aceptación y trabajar por *medios electrónicos y plataformas virtuales*.
- Facilitarle los materiales para hacer su práctica.
- Aceptar que dentro del Plan y Estrategia de Comunicación del 2020 de su institución, y que el estudiante tenga la oportunidad de hacer un diagnóstico con *medios electrónicos o plataformas virtuales*, elaborar un plan y ejecutar una estrategia, que ayude al proceso de comunicación Interna o Externa de su institución.
- Autorizar que se supervise el Ejercicio Profesional –EPSL. cuando las condiciones sanitarias lo permitan por la emergencia Sanitaria actual por el COVID-19.
- Que se autorice el informe final de resultados de dicha investigación.

Atentamente,



"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Dr. José María Torres Carrera
Coordinador EPS Licenciatura en Ciencias de la Comunicación

cc. Archivo
MA. Evelin Morazán

Escuela de Ciencias de la Comunicación
Edificio M2, Ciudad Universitaria USAC
Zona 12, Ciudad de Guatemala, C.A.
www.comunicacion.usac.edu.gt

(502) 2418-8920





¡Para que los derechos humanos sean una vivencia para todos!

Guatemala, 05 de junio de 2020
DRRH Of. 1110-2020/NVMF-Igdh

Doctor
José María Torres Carrera
Coordinador del área de EPS
Facultad de Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala

Respetable Doctor Torres Carrera:

Reciba un cordial saludo de la Dirección de Recursos Humanos de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

De manera atenta me dirijo a usted, con relación a su solicitud a través de la cual requiere autorización para que el estudiante **Edgar Haroldo Soto de León**, carné no. **201221122**, realice Ejercicio Profesional Supervisado –EPS- correspondiente a la carrera de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación de forma virtual, en la Procuraduría de los Derechos Humanos.

Al respecto me permito informarle que dicha solicitud ha sido autorizada por esta Institución a partir del lunes 08 de junio del año en curso, en la Dirección de Promoción y Educación, bajo la supervisión del Licenciado Héctor Roberto Roche Pérez, Director de Promoción y Educación; por lo que previo a iniciar deberá presentar la documentación que se detalla a continuación:

1. Currículum Vitae
2. Dos (2) fotografías tamaño cédula.
3. Fotocopia de Documento Personal de Identificación-DPI-
4. Fotocopia de carné universitario
5. Fotocopia de antecedentes penales y policiales vigentes
6. Fotocopia de certificación de estudios
7. Certificación RENAS

Agradeciendo su atención al presente, es grato suscribirme.

Atentamente.



Vo.Bo. ~~Núria Virginia Martínez Félix~~
Directora de Recursos Humanos
Procuraduría de los Derechos Humanos



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

DEDICATORIA

Dedico este esfuerzo académico a las personas que me han acompañado a lo largo de mi vida. Iniciando por mi madre y mi padre, quienes, pese a las diferencias y los distintos rumbos que tomaron en sus vidas, han estado conmigo ya sea de forma presencial o a distancia, especialmente en los momentos que más he necesitado.

A mi abuelita, a quien quiero y reconozco como mi madre (lo más bello que la vida ha puesto en mi camino), por ser mi soporte y compañía al compartir conmigo desde situaciones de angustia y desesperación, hasta los momentos más felices y significativos de mi existencia.

AGRADECIMIENTOS

Inicialmente, envíó todo mi agradecimiento al cielo, allá donde, según mis creencias, está la fuerza, la protección, la paciencia y sabiduría que nos empujan a superar los obstáculos y dificultades que se presentan a lo largo de la existencia.

Agradezco a la vida que, entre aciertos y desaciertos, me ha permitido llegar hasta este punto de mi camino personal y profesional, teniendo en cuenta que aún hay mucho por aprender y recorrer.

Sin duda, la realidad desde donde escribo estas líneas es un reflejo del gran aporte que la Universidad de San Carlos de Guatemala ha depositado en mí. Por lo que estoy y estaré eternamente agradecido con la gloriosa tricentenaria, la Escuela de Ciencias de la Comunicación y las personas profesionales que la conforman, a quienes quisiera mencionar sin dejar a nadie atrás, pero profundamente expreso mi agradecimiento a: José María Torres, Josué Morales Orellana, Gregorio Chávez y Víctor Ramírez.

Extiendo el agradecimiento, también, a la Procuraduría de los Derechos Humanos, lugar que me abrió las puertas para la realización de este proyecto, así como al Director de Promoción y Educación y a la Directora de Comunicación Social; Héctor Roche y Lesvia Salguero, respectivamente.

De igual forma agradezco a las autoridades y profesionales que integran el Ejercicio Profesional Supervisado 2020, así como a las y los estudiantes; por no claudicar, aún en tiempos de pandemia COVID-19.

ÍNDICE

i.	Introducción	XIII
ii.	Antecedentes	XIV
iii.	Justificación	XVI
1.	Diagnóstico de comunicación	19
1.1	La Institución	19
1.2	Perfil institucional	19
1.3	Ubicación geográfica	20
1.4	Integración y alianzas estratégicas	22
1.5	Origen e historia	23
1.6	Departamentos o dependencias de la Institución	25
1.7	Organigrama de la Institución	29
1.8	Misión institucional	30
1.9	Visión institucional	30
1.10	Objetivos institucionales	30
1.11	Público objetivo	31
1.12	Diagnóstico	31
1.12.1	Objetivo general	32
1.12.2	Objetivos específicos	32
1.13	Técnicas de recolección de datos	33
1.13.1	Observación	34
1.13.2	Documentación	35
1.13.3	Entrevistas de profundidad	37
1.14	Interpretación de resultados	37
1.15	FODA	38
1.16	Problemas detectados	40
1.17	Planteamiento del Problema comunicacional	41
1.18	Indicadores de éxito	42
1.19	Proyecto a desarrollar	43

2. Plan estratégico de comunicación	44
2.1 Descripción técnica del plan estratégico de comunicación	44
2.2 Objetivos de la estrategia	45
2.2.1 Objetivo general	45
2.2.2 Objetivos específicos	46
2.3 Misión	46
2.4 Visión	46
2.5 Elementos comunicacionales	47
2.6 Alcances y límites de la estrategia	49
2.7 Metodología para la aplicación de la estrategia de comunicación	50
2.8 Actividades para la operatividad de la estrategia	51
2.8.1 Propuesta # 1	51
2.8.2 Propuesta # 2	52
2.8.3 Propuesta # 3	52
2.8.4 Propuesta # 4	52
2.8.5 Redes sociales institucionales	53
2.9 Cronograma	54
2.10 Financiamiento	55
2.11 Presupuesto	56
2.12 Beneficiarios	57
2.13 Recursos humanos	58
2.14 Áreas geográficas de acción	59
2.15 Cuadro comparativo de estrategias	61
3. Ejecución de la Estrategia	65
3.1 Informe de la ejecución	65
3.1.1 Ejecución # 1	66
3.1.2 Ejecución # 2	71
3.1.3 Ejecución # 3	74
3.1.4 Ejecución # 4	75
Programación y calendarización EPSL2020	76
Conclusiones	78

Recomendaciones	79
Fuentes de consulta	80
Referencias bibliográficas	80
E grafías	80
ANEXOS	84

i. Introducción

El presente documento contiene un informe que engloba el resultado de una evaluación diagnóstica de comunicación, que describe la situación de la Dirección de Comunicación y Educación de la Procuraduría de los Derechos Humanos, en el contexto formado por la propagación de la pandemia COVID-19.

Para la comprensión inicial, se ha desarrollado una primera parte en la que se muestran los antecedentes a la puesta en marcha de la investigación, enmarcando la crisis sanitaria actual y una breve descripción del impacto que ocasiona en algunos grupos en situación de vulnerabilidad.

Del mismo modo, se presenta la estructura de la Institución que tiene como objeto esta investigación, teniendo como fin el hecho de conocer el lugar donde se desarrolla el proyecto.

Además, se mencionan las necesidades identificadas con la investigación, el proceso de recolección y análisis de datos que encaminan al planteamiento de los problemas de la Dirección en mención con respecto al tema de estudio. Al mismo tiempo, se presenta lo que se pretende resolver con el desarrollo del proyecto impulsado y se enlista lo que está a disposición para fortalecer el mismo.

En un segundo fragmento de este escrito, con la intención de cumplir las expectativas a nivel institucional en respuesta a las necesidades de comunicación externa, se propone accionar desde de un plan estratégico de comunicación para posteriormente proceder con la ejecución correspondiente.

Lo anterior, como parte del proceso del Ejercicio Profesional Supervisado 2020 de la carrera de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación.

ii. Antecedentes

La Dirección de Promoción y Educación, como pieza fundamental en la gestión del Procurador de los Derechos Humanos, Jordán Rodas Andrade, tiene como base de funcionamiento la Estrategia de Promoción y Educación para los Derechos Humanos, diseñada para el cumplimiento del mandato legal del Magistrado de Conciencia. Por consiguiente:

... se trabaja con un enfoque estratégico institucional, convencidos de que la educación no solo es un derecho sino un instrumento de transformación en el cual la Educación para los Derechos Humanos materializa la aspiración humana de un mundo mejor, en el que se respete a todas las personas sin discriminación alguna, por lo que más allá de conocimientos, habilidades y destrezas, la Educación para los Derechos Humanos persigue fundamentalmente empoderar a todas las personas para que éstas, a su vez, puedan transformar a otras (Procurador de los Derechos Humanos, 2020)

En ese sentido la Institución ejecuta la estrategia en mención mediante publicaciones de material audiovisual en las redes sociales digitales institucionales, también por medio de la participación de las y los Educadores en programas radiales y televisivos temáticos basados en la coyuntura nacional y con pertinencia cultural, dependiendo de la zona donde sean transmitidos.

Tanto los programas de radio como los de televisión en los que participan las y los Educadores son emitidos a través de medios de comunicación locales (regionales o comunitarios). El punto más fuerte es la difusión de mensajes de educación para los derechos humanos de manera presencial en la modalidad de charlas, foros, talleres y capacitaciones en escuelas, colegios, institutos y otras instituciones.

“Es así como PDH, permanentemente y en el ámbito nacional, lleva a cabo diferentes acciones de promoción y procesos de educación y formación en Derechos Humanos, dirigidas a diferentes sectores de la Población” (Procurador de los Derechos Humanos, 2020)

La ejecución de la estrategia mencionada se encuentra en un punto difícil debido a las restricciones que ha impulsado el Gobierno de Guatemala para afrontar la crisis generada por la pandemia COVID-19.

Con relación a lo anterior, presencialmente solo se ha tenido la participación en dos programas de radio en Sololá (Ver anexo 1. Imagen de delegado en radio Sololá). Únicamente se han difundido mensajes en las redes sociales digitales institucionales sobre algunos temas como:

- Información que circula respecto al coronavirus. (Ver anexo 2. Coronavirus COVID-19 verificaciones)
- ¿Cuándo se debe usar la mascarilla? (Ver anexo 3. ¿Cuándo se debe usar la mascarilla?)
- COVID-19, conócelo, prepárate, actúa. (Ver anexo 4. Conócelo, prepárate, actúa.)
- COVID-19 y Derechos Humanos con enfoque en el ejercicio del periodismo. (Ver anexo 5. COVID-19, Derechos Humanos y Periodismo)
- Las mujeres tenemos derecho a vivir libres de violencia y humillaciones. (Ver anexo 6. Mujeres libres de violencia)
- Información sobre datos personales y datos personales sensibles. Basado en la Ley de Acceso a la Información pública. (Ver anexo 7. Datos personales y datos personales sensibles)
- Consejos para consumidores ante el Coronavirus COVID-19. (Ver anexo 8. Consejos para consumidores)

Es oportuno hacer mención que los primeros 4 materiales fueron proporcionados por otras instituciones u organizaciones. En cuanto a material oficial institucional, hasta este momento solo se han manejado los últimos tres de la lista anterior.

En una entrevista realizada al Director de Promoción y Educación de la PDH, Héctor Roberto Roche Pérez, explica lo referente a los esfuerzos adaptados a la realidad:

Actualmente hemos estado trabajando en un conversatorio llamado: Perspectiva de Derechos Humanos ante de la emergencia sanitaria COVID-19 (en la plataforma *Zoom*), que a la vez es como un lanzamiento de la Dirección de Promoción y Educación en el uso de plataformas y aplicaciones virtuales tratando de enlazar toda nuestra agenda educativa y la situación que estamos viviendo. Nuestro departamento de promoción, que también incursiona en esto, está trabajando en este momento en radio y televisión, porque es lo que podemos hacer... (H. Roche, comunicación personal, 25 de mayo de 2020)

iii. Justificación

A raíz del aumento de casos registrados y de países afectados por COVID-19, el 30 de enero de 2020 la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró una Emergencia de Salud Pública de Importancia Internacional. (Organización Panamericana de la Salud, 2020)

En Guatemala la violación a los Derechos Humanos es una problemática que afecta a toda la población, limitando el desarrollo nacional y obstaculizando la vigencia del Estado de Derecho.

Esta realidad significa que el Estado tiene una deuda pendiente en materia de reconocer, respetar, proteger, garantizar y promover los derechos humanos, tales como el derecho a la vida, a la libertad y el bien común, los derechos económicos, sociales, culturales, derechos civiles y políticos y específicos; atentando contra la dignidad de la población. En ese marco, se evidencia la falta de adopción de medidas para garantizar el disfrute de los derechos de toda la población, principalmente mujeres, pueblos indígenas, niñez y adolescencia, juventud, personas mayores, personas con discapacidad, entre otras. (Procurador de los Derechos Humanos, 2017)

Conforme se desarrolla la propagación de la pandemia y los países accionan para mitigarlo. La amenaza hacia todas las personas es latente, pero con mayor impacto en grupos específicos de la sociedad que se encuentran en situación de vulnerabilidad, lo cual requiere adoptar operaciones para proteger y garantizar el bienestar de la población.

Entre los diferentes grupos poblacionales que requieren atención inmediata se encuentran los descritos a continuación, con una vista a los posibles escenarios en su contexto respectivo.

Las restricciones de quedarse en casa y otras medidas que limitan el movimiento de personas contribuyen al aumento de la violencia basada en género (López, 2020), las mujeres y niñas que se encuentran en situaciones de abuso están más expuestas a un mayor control y amenazas por parte de sus abusadores, sumándole a esto los escasos recursos y posibilidades para buscar apoyo (Xocop, 2020).

Por otra parte,

las personas con discapacidad que, en su mayoría, dependen de apoyos para la realización de sus actividades cotidianas pueden quedarse aisladas y con la poca posibilidad de sobrevivir durante las medidas de encierro. En esta crisis las barreras para acceder a servicios e información sobre la salud crecen exponencialmente y una de estas barreras es la que generan las actitudes del entorno (Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, 2020).

En Guatemala, gran parte de las personas de la comunidad LGBTIQ+ dependen económicamente del trabajo sexual (Manus, 2019). Debido a la necesidad de subsistencia, se han visto obligadas a trabajar pese a las restricciones, por lo que la exposición al contagio es mayor.

Agregando que “regularmente la vivencia de estigma y discriminación mientras buscan servicios de salud es un acto que genera disparidades en el acceso, calidad y disponibilidad de la atención médica.” (Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, 2020).

La crisis causada por el COVID-19 también afecta a las personas migrantes, “particularmente marcadas por situaciones de estigma y discriminación...” (Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, 2020).

Esta situación se extiende hacia las personas privadas de libertad, que podrían verse expuestas a mayores riesgos, ya que el virus puede difundirse con rapidez debido a la concentración generalmente elevada de reclusos en espacios reducidos y al acceso restringido a la higiene y la atención sanitaria en algunos contextos (Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos y Organización Mundial de la Salud, 2020).

Al mismo tiempo:

las personas mayores usualmente se mantienen en constante interacción con el sistema de salud, ya sea por intervenciones de enfermedad común, cuidados a largo plazo o tratamientos de enfermedades crónicas, se pueden enfrentar a escenarios con alto riesgo de contagio y a situaciones de discriminación por edad cuando se privilegia la atención de urgencia de las personas en edades más jóvenes infectadas por el virus (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2020).

Un grupo poblacional al que no se debe olvidar es la niñez y adolescencia, donde también hay que poner la mirada.

En este momento la preocupación más grande en relación a este grupo poblacional es la salud mental, que se deriva de un sistema escolar con sus necesidades de avanzar y poder concluir un ciclo, empiezan a solicitar cosas que están mediadas técnicamente desde la pedagogía, pero no desde la perspectiva de salud mental, entonces se identifica que en este momento, la situación de las familias también se agudiza por una acumulación de tareas educativas que hoy por hoy tienen los niños y tienen los papás, otro pequeño terreno para explorar (H. Roche, comunicación personal, 25 de mayo de 2020)

Considerando lo descrito y detallado anteriormente y que la estrategia institucional de Promoción y Educación para los Derechos Humanos de la PDH dirige sus acciones hacia el empoderamiento de todas las personas a manera de instrumento de transformación, es necesario realizar un diagnóstico desde la perspectiva comunicacional.

De modo que permita analizar la situación de la Dirección de Promoción y Educación y el material trasladado a los diferentes públicos a través de diversos medios de difusión en cuanto a la promoción de los Derechos Humanos en el contexto de la pandemia COVID-19.

Capítulo 1

Diagnóstico de comunicación

1.1 La institución

Procuraduría de los Derechos Humanos.

1.2 Perfil institucional

La Procuraduría de los Derechos Humanos es una institución pública que trabaja para asegurarse que los organismos que prestan servicios por parte del Estado brinden respuestas dignas para la población.

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 (Procurador de los Derechos Humanos, 2020).

El máximo representante o autoridad, por quien es dirigida, es el Procurador de los Derechos Humanos, un Comisionado del Congreso de la República.

... cuyas facultades abarcan la investigación, supervisión a la administración pública, denuncia pública, pronunciamiento, recomienda y censura públicamente el comportamiento administrativo lesivo... Las resoluciones del Procurador de los Derechos Humanos tienen carácter de conciencia, no está supeditado a organismo, institución, funcionario o persona alguna y actúa con absoluta independencia para la defensa de los derechos humanos establecidos en la Constitución Política de la República de Guatemala, la Declaración Universal de Derechos Humanos, los tratados y convenciones internacionales aceptados y ratificados por Guatemala (Procurador de los Derechos Humanos, 2017, pág 29).

Según el Plan Estratégico Institucional 2017-2022, “La PDH en el marco de su mandato, está estructurada para atender, defender y promover los derechos de población en condición de vulnerabilidad de manera integral y a través de Defensorías específicas.”

1.3 Ubicación geográfica

La procuraduría de los Derechos Humanos funciona en:

- Edificio central: 12 avenida 12-54 zona 1, Ciudad de Guatemala.
- Edificio de Defensorías de Derechos Humanos: 14 Calle 9-53 Zona 1, Ciudad de Guatemala.
- Edificio de Educación: 12 calle 11-43 zona 1, Ciudad de Guatemala.
- Auxiliaturas Municipales y Departamentales: En total son 33, las cuales están distribuidas de la siguiente manera. (Ver anexo 9. Mapa de Guatemala con detalle de Auxiliaturas).

No.	Auxiliatura	Dirección	Departamento	Municipio
1	Alta Verapaz	3ª avenida 2-00 zona 8, Barrio Bella Vista	Alta Verapaz	Cobán
2	Baja Verapaz	9ª avenida 4-56 zona 1, Barrio El Centro	Baja Verapaz	Salamá
3	Chimaltenango	Km. 57 carretera Los Aposentos interior, Escuela Pedro Molina	Chimaltenango	Chimaltenango
4	Chiquimula	13 avenida 4-40 zona 1	Chiquimula	Chiquimula
5	El Progreso	Colonia Hichos, Barrio el Porvenir, al costado de INDICOGUA	El Progreso	Guastatoya
6	Escuintla	3ª avenida A 3-40 zona 1	Escuintla	Escuintla
7	Auxiliatura Municipal de Guatemala II	2 avenida 9-82 zona 1	Guatemala	Fraijanes
8	Auxiliatura Municipal de Guatemala I	Calzada Roosevelt Km.15 zona 2, Super Centro Comercial Molino de Las Flores	Guatemala	Mixco
9	Auxiliatura Municipal de Guatemala III	6ª avenida 6-20 zona 1	Guatemala	Villa Nueva
10	Huehuetenango	12 avenida y 12 calle esquina zona 5, colonia Los Encinos	Huehuetenango	Huehuetenango
11	San Antonio Huista	Cantón Reforma	Huehuetenango	San Antonio Huista
12	San Idelfonso	Calle de las Estrellas	Huehuetenango	San Idelfonso Ixtahuacán
13	Izabal	11 calle entre 8ª y 9ª avenida	Izabal	Puerto Barrios
14	Jalapa	3ª avenida 0-30 zona 6, Barrio Chipilapa	Jalapa	Jalapa
15	Jutiapa	8ª calle 4-81 Barrio Latino zona 1	Jutiapa	Jutiapa
16	Poptún	5ª avenida 8-10	Petén	Poptún
17	Petén	Calle límite entre Santa Elena y San Benito, frente al Colegio Sagrada Familia	Petén	Santa Elena

18	La Libertad	Barrio Santa Cruz	Petén	La Libertad
19	Coatepeque	4ª calle 2-52 zona 3, Barrio San Francisco	Quetzaltenango	Coatepeque
20	Quetzaltenango	17 avenida 6-23 zona 3	Quetzaltenango	Quetzaltenango
21	Ixcán	Lote 25 zona 1, Colonia El Triunfo, frente al parque central, Playa Grande Ixcán	Quiché	Ixcán
22	Nebaj	Cantón Vipila	Quiché	Nebaj
23	Quiché	0 avenida 11-24 zona 4, segundo nivel	Quiché	Santa Cruz del Quiché
24	Retalhuleu	6ª calle 9-05 zona 1	Retalhuleu	Retalhuleu
25	Sacatepéquez	Calle del Manchén casa No. 3	Sacatepéquez	Antigua Guatemala
26	San Marcos	12 avenida 6-62 zona 4	San Marcos	San Marcos
27	Chiquimulilla	2ª avenida 5-04 zona 2, Barrio San Sebastián	Santa Rosa	Chiquimulilla
28	Santa Rosa	3ª avenida 1-01 zona 3, Barrio Las Delicias	Santa Rosa	Cuilapa
29	Santiago Atitlán	Cantón Xechivoy	Sololá	Santiago Atitlán
30	Sololá	6ª avenida 3-34 zona 1, Barrio El Calvario	Sololá	Sololá
31	Suchitepéquez	5ta avenida Diagonal 1, interior 0-78, zona 1	Suchitepéquez	Mazatenango
32	Totonicapán	3ª calle y 16 avenida esquina zona 2	Totonicapán	Totonicapán
33	Zacapa	9ª avenida 03-20 zona 2, Barrio San Marcos	Zacapa	Zacapa

Al conocer que las oficinas de la Institución están ubicadas en la Ciudad de Guatemala y se extienden a gran parte del territorio de la nación, se considera necesario remarcar y tener en cuenta que Guatemala es un país multiétnico, pluricultural y multilingüe.

“...la descendencia de la Cultura Maya se conserva y nos hace ser un país pluricultural y multilingüe, tendiendo 4 etnias (garífuna, xinca, mayas y ladinos)” (Visit Guatemala).

Además de la diversidad de idiomas mayas que enlista 22, más el idioma xinca, idioma garífuna y el castellano. (Ministerio de Educación - Gobierno de Guatemala, 2009)

1.4 Integración y alianzas estratégicas

Se tomó como referencia el Plan Estratégico Institucional 2017-2022, documento que desarrolla las acciones de la actual administración bajo 4 ejes estratégicos:

- Defensa y Protección de los Derechos Humanos.
- Educación y Promoción.
- Prevención de violación de los Derechos Humanos en diferentes escenarios sociales.
- Transparencia y lucha contra la corrupción.

Los ejes anteriores, articulan e integran la gestión actual en la Institución. El Plan Estratégico Institucional 2017-2022, profundiza cada uno de estos y para la comprensión de los mismos, el detalle es el siguiente:

Defensa y protección de los derechos humanos.

Este eje contempla el trabajo de investigación de las denuncias presentadas por titulares de derechos, inicio de procesos de oficio en contra de cualquier persona, funcionario, empleado público, instituciones públicas o privadas que violen o atenten contra los Derechos Humanos, la supervisión de las instituciones garantes de los derechos, el seguimiento de las recomendaciones emitidas por el PDH y organismos internacionales en derechos humanos y la investigación y análisis en materia de Derechos Humanos.

Educación y promoción de los Derechos Humanos.

Este eje está constituido por procesos de formación y capacitación, así como difusión, afirmación y reivindicación de los Derechos Humanos que contribuyan al conocimiento y asunción de la población como titular de los mismos e impulsen acciones de reclamo frente al Estado.

Prevención de violaciones de los derechos humanos en distintos escenarios sociales.

Este eje capta varias acciones institucionales que buscan gestionar información para identificar tempranamente la necesidad de intervención del PDH en la prevención o resolución de situaciones que vulneran o pueden vulnerar los derechos humanos de individuos o grupos poblacionales. Especialmente, los derechos colectivos de pueblos indígenas. Las acciones incluyen el análisis de situaciones (alerta temprana), educación, intervenciones urgentes y acciones específicas.

Transparencia y lucha contra la corrupción.

Este eje evolucionó desde un enfoque basado en el derecho al acceso a la información pública, a uno que comprende los desafíos que derivan de la corrupción que obstaculiza el pleno ejercicio de los Derechos Humanos y la falta de transparencia de las instituciones garantes de derechos. Este tema es una prioridad del PDH porque al aumentar la transparencia y el uso adecuado de los fondos públicos dedicados a programas y servicios, aumentará el respeto, la protección y se garantizarán todos los Derechos Humanos.

El apartado de ejes, objetivos y resultados; el eje número 2 indica lo relacionado con Educación y Promoción de los Derechos Humanos, el cual en su objetivo estratégico establece: “Elevar el conocimiento y acciones de la población, para impulsar el reconocimiento, respeto, protección, garantía, afirmación y reivindicación de sus derechos humanos” (Procurador de los Derechos Humanos, 2017, pág 20).

En el marco de sus atribuciones y capacidades, mantiene relación con aliados estratégicos siendo instituciones estatales y no estatales. Esta relación es mediante “convenios, acuerdos, cartas de entendimiento, entre otros instrumentos implementados” (Procurador de los Derechos Humanos, 2017, pág 20).

1.5 Origen e historia

Guatemala fue el primer país de América Latina que creó, con carácter constitucional la figura del Procurador de los Derechos Humanos, la cual se inspiró en la figura del "Ombudsman", creada en el año 1809 en Suecia y también en el Defensor del Pueblo de España, creado en 1978.

La Asamblea Nacional Constituyente de Guatemala en 1984 creó el cargo de Procurador de los Derechos Humanos, PDH, el cual quedó instituido con la promulgación de la Constitución Política de la República de Guatemala el 31 de mayo de 1985, que entró en vigencia el 14 de enero de 1986, al instalarse el Congreso de la República de Guatemala... La institución del Procurador de los Derechos Humanos se organiza de acuerdo con la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos, Decreto Número 54-86 del Congreso de la República de Guatemala y conforme la política interna que se deriva de sus atribuciones (Procurador de los Derechos Humanos, 2017, p. 29).

El fundamento legal del mandato del Procurador de los Derechos Humanos es la Constitución Política de la República de Guatemala, promulgada el 31 de mayo de 1985, la cual entró en vigencia el 14 de enero de 1986, específicamente en el artículo 274 (Título IV, Capítulo V) que establece: “... el Procurador de los Derechos Humanos es un comisionado del Congreso de la República para la defensa de los Derechos Humanos que la Constitución garantiza...”.

Posteriormente:

... el Decreto Número 54-86 fue reformado por el Decreto No. 32-87 del Congreso de la República de Guatemala, los cuales contienen la ley específica que norma la existencia, funciones y atribuciones de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos, en la que se desarrollan y precisan los conceptos constitucionales. (Procurador de los Derechos Humanos, 2017, p. 31).

Uno de dichos conceptos constitucionales es el artículo 8, el cual establece: “el Procurador para el cumplimiento de las atribuciones que la Constitución Política de la República de Guatemala y esta ley establecen, no está supeditado a organismo, institución o funcionario alguno y actuará con absoluta independencia”.

Tanto el artículo 275 constitucional, como el 16 de la ley específica dicta que: “el Procurador, de oficio o a instancia de parte, actuará para que, durante el régimen de excepción se mantengan garantizados los derechos fundamentales cuya vigencia no hubiese sido expresamente restringida”.

Asimismo, en el artículo 17 menciona: “para la eficacia y cumplimiento de las funciones del Procurador, todos los días y horas son hábiles”.

En el transcurrir del tiempo, primero la Asamblea Nacional Constituyente y posteriormente el Congreso de la República de Guatemala, emitieron leyes que asignaron responsabilidades complementarias al mandato constitucional del Procurador de los Derechos Humanos y que completan los referentes legales de la institución y su trabajo (Procurador de los Derechos Humanos, 2017, p. 31). (Ver anexo 10. Leyes complementarias al mandato del PDH).

Una publicación ubicada en la hemeroteca virtual del Diario de circulación nacional Prensa Libre, detalla la historia sobre quienes han ocupado el puesto de Procurador de los Derechos Humanos desde sus inicios hasta la actualidad. (PL, 2017)

Primer mandato

El Primer Procurador de los Derechos Humanos fue Menéndez de la Riva, electo el 13 de agosto de 1987 y juramentado oficialmente el 20 de agosto del mismo año. Ex profesor de Derecho penal de la USAC, era Presidente del Tribunal Supremo Electoral, del cual renunció para asumir la Procuraduría. Renunció al cargo el 18 de noviembre de 1989.

Segundo mandato

Ramiro de León Carpio nació el 12 de enero de 1942 en la ciudad de Guatemala. Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales en la especialidad de Derecho Constitucional por la Universidad Rafael Landívar. Era abogado y notario.

Tercer mandato

Jorge Mario García Laguardia asumió el cargo de Procurador de los Derechos Humanos de Guatemala el 1 de julio de 1993, para completar el periodo que correspondía a De León Carpio, quien renunció para asumir la Presidencia de la República de Guatemala, después del golpe de Estado protagonizado por Serrano Elías, el 25 de mayo de 1993.

Cuarto mandato

El Congreso de la República eligió como Procurador de los Derechos Humanos a Julio Eduardo Arango Escobar el 19 de agosto de 1997, y entregó el cargo el 20 de agosto de 2002. Arango falleció en el 2009 en un accidente.

Quinto y sexto mandatos

Sergio Fernando Morales Alvarado fue electo en agosto del 2002, tomando en cuenta que ya tenía experiencia de varios años como asesor de Derechos Humanos en la Procuraduría.

Séptimo mandato

Jorge de León Duque, es un abogado guatemalteco, electo Procurador de los Derechos Humanos de Guatemala en el 2012... Antes de ocupar el puesto, fue diputado al Congreso de la República. Su padre fue el ex presidente de Guatemala Ramiro de León Carpio.

Octavo mandato (Actual)

Jordán Rodas Andrade, abogado guatemalteco, electo como Procurador de los Derechos para el período 2017-2022. según (Procurador de los Derechos Humanos, 2020):

Augusto Jordán Rodas Andrade, Abogado y notario por la Universidad de San Carlos de Guatemala (USAC), Maestría en Dirección y Gestión Pública local y Candidato a Doctor en Derecho en la Universidad Rafael Landívar y la Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea (UPV/EHU) Docente en el Centro Universitario de Occidente (CUNOC) Estudios en Transparencia, acaccountability y lucha contra la corrupción...

1.6 Departamentos o dependencias de la institución

El Magistrado de Consciencia tiene la función de organizar la Procuraduría de los Derechos Humanos, considerando lo que establece el artículo 14, literal k, del Decreto 54-86 del Congreso de la República de Guatemala y sus reformas, Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos.

A través del Acuerdo Número SG-093-2019, modifica el artículo 6 del Acuerdo Número SG-116-2018, Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos, el cual tiene el siguiente detalle:

Artículo 6. Estructura orgánica. La Procuraduría de los Derechos Humanos para el debido cumplimiento de sus funciones, se integra de esta manera:

- Despacho Superior
 - Procurador de los Derechos Humanos
 - Asesoría de Análisis Estratégico
 - Auditoría Interna
 - Asesoría Jurídica
 - Secretaría de Acceso a la Información Pública
 - Procurador Adjunto I
 - Procurador Adjunto II
 - Secretaría General
 - Unidad de Información Pública

En cuanto a las Direcciones que la conforman destacan algunas funciones, respectivamente, el detalle es el siguiente:

Dirección	Función
Dirección de Procuración	<ul style="list-style-type: none"> • Instruir las líneas de investigación de los expedientes que se deriven de las denuncias impuestas en Sede Central de la Procuraduría de los Derechos Humanos. • Coordinar las verificaciones y acciones <i>in situ</i> cuando la situación lo amerite en defensa y protección de los derechos humanos. • Revisar y firmar las resoluciones iniciales de los expedientes tramitados en la Dirección de Procuración y los oficios que se generen del cumplimiento de las mismas, en el departamento de Guatemala.
Dirección de Promoción y Educación	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar acciones para el cumplimiento del mandato del Procurador de los Derechos Humanos en promoción y educación de esta materia, por medio de formulación de planes y procesos de formación permanentes, así como la realización de actividades de promoción, educación y apoyo bibliográfico, gestionando lineamientos e insumos técnicos. • Establecer los mecanismos de coordinación con la Dirección de Comunicación Social para la diagramación de material institucional. • Coordinar con la Dirección de Comunicación Social el diseño, diagramación, edición y/o producción de material promocional y educativo. • Organizar la formulación de propuestas teórico-metodológicas de los procesos en materia de promoción, educación y formación.

Dirección Nacional de Auxiliaturas	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar las acciones de las Auxiliaturas Departamentales y Municipales, como enlace directo con el Procurador de los Derechos Humanos, Procurador Adjunto I y Procurador Adjunto II. • Orientar a las Auxiliaturas Departamentales y Municipales en la toma de decisiones de conformidad con el mandato del Procurador de los Derechos Humanos, Convenios y Tratados ratificados por Guatemala en materia de derechos humanos. • Asesorar y brindar lineamientos en temas políticos, jurídicos, técnicos y administrativos a las Auxiliaturas Departamentales y Municipales.
Dirección de Defensorías	<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar lineamientos para la defensa, protección, investigación, supervisión a la administración pública y promoción de los derechos humanos de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y derecho que representen. • Desarrollar procesos para la defensa, protección, investigación, supervisión a la administración pública y promoción de los derechos humanos de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y derecho que representen. • Orientar a las Defensorías para la realización de análisis periódicos sobre la situación de los derechos humanos de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y el derecho que representan.
Dirección de Mediación	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar y actualizar mapas de alertas tempranas para la identificación de potenciales escenarios sociales que puedan generar vulneración de derechos humanos. • Coordinar, apoyar, acompañar y atender procesos de prevención, diálogo, incidencia, mediación, observación, concertación y resolución de conflictos de acuerdo a escenarios sociales identificados.
Dirección de Investigación en Derechos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Investigar, analizar y difundir la situación de los derechos humanos, por medio de publicaciones de los informes temáticos y gestionar acciones ante los mecanismos internacionales de protección en materia de derechos humanos y realizar su debido seguimiento, de acuerdo al mandato constitucional a través de la recopilación, sistematización y estudio de información nacional e internacional, para la protección y defensa de los derechos humanos.
Dirección de Comunicación Social	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar apoyo técnico a las Unidades Administrativas de la Procuraduría de los Derechos Humanos para la producción audiovisual, diagramación, difusión de materiales y realización de actividades en cumplimiento de las metas institucionales. • Formular e implementar el plan de comunicación externa e interna de la Procuraduría de los Derechos Humanos, con base en la programación anual de actividades y eventos de las Unidades Administrativas. • Establecer e implementar lineamientos para el uso de la imagen institucional en la comunicación externa e interna. • Coordinar la difusión y divulgación, de forma permanente, acerca de la información y contenidos en materia de derechos humanos, por los medios internos y externos de la Procuraduría de los Derechos Humanos. • Establecer mecanismos de coordinación con la Dirección de Promoción y Educación para la diagramación de material institucional. • Gestionar la producción e implementación de campañas de comunicación conjunta con organismos nacionales y/o internacionales, en coordinación con las Unidades Administrativas correspondientes.
Dirección de Planificación y Gestión Institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Formular y presentar la planificación estratégica, operativa multianual y anual de la Procuraduría de los Derechos Humanos, de acuerdo con los lineamientos de los entes rectores de planificación, en coordinación con las Unidades Administrativas de la Institución. • Establecer el proceso de monitoreo y evaluación de la planificación estratégica y operativa de la Procuraduría de los Derechos Humanos

Dirección Financiera	<ul style="list-style-type: none"> • Formular el Anteproyecto de Presupuesto Anual de la Procuraduría de los Derechos Humanos, en coordinación con las Unidades Administrativas de la Institución. • Coordinar la programación, ejecución y evaluación presupuestaria ...en el contexto de la planificación y presupuesto.
Dirección de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Proveer, mantener y capacitar al recurso humano para alcanzar el mandato constitucional del Procurador de los Derechos Humanos, así como gestionar procesos para velar por el cumplimiento de la legislación vigente y normativa interna.
Dirección Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> • Formular y dar seguimiento a los procesos administrativos, financieros y de planificación, que estén relacionados con las metas institucionales o de cooperación en materia de su competencia, cuando corresponda.
Dirección de Relaciones Internacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener comunicación permanente con los países cooperantes y con organizaciones internacionales gubernamentales y no gubernamentales de defensa de los derechos humanos, para lograr el apoyo a la gestión del Procurador de los Derechos Humanos y promover la consulta, cooperación e intercambio de información. • Impulsar y dirigir la captación de cooperación técnica y financiera para el apoyo de las actividades de Procuraduría de los Derechos Humanos, mediante la formulación de proyectos y la preparación de la documentación necesaria, dándoles el seguimiento correspondiente.
Dirección de Tecnología	<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar la infraestructura de tecnología instalada en la Procuraduría de los Derechos Humanos.
Dirección de Seguridad Institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar, actualizar e implementar protocolos y procedimientos de seguridad para las instalaciones, personal y bienes de la Procuraduría de los Derechos Humanos. • Coordinar con distintas instituciones públicas que se requiera en materia de seguridad. • Brindar seguridad al personal de las diferentes Unidades Administrativas en diligencias que representen riesgo y vulnerabilidad a su integridad, de acuerdo con el procedimiento establecido.

1.8 Misión Institucional

Según el Plan Estratégico Institucional 2017-2022, la institución tiene como misión:

Promover el respeto de los Derechos Humanos de los guatemaltecos con atención integral, educación, promoción, procuración y supervisión de la administración pública, para lograr la vigencia de los mismos, así como para el logro del bien común y la convivencia pacífica en observancia de la Constitución Política de la República de Guatemala, Tratados y Convenciones Internacionales en materia de Derechos Humanos.

1.9 Visión Institucional

“Ser la Institución que defiende los Derechos Humanos de los guatemaltecos sin discriminación alguna, con énfasis en la acción preventiva y con capacidad de intervención: territorial, oportuna y efectiva, con independencia, objetividad e imparcialidad.” (Procurador de los Derechos Humanos, 2017)

1.10 Objetivos institucionales

Objetivo General

“Contribuir a crear las condiciones para el ejercicio y vigencia de los Derechos Humanos en Guatemala en el marco del mandato del PDH, los tratados y convenios internacionales y la legislación nacional sobre la materia” (Procurador de los Derechos Humanos, 2017).

Objetivos Estratégicos

- Restituir los derechos violentados de las personas atendidas por la PDH.
- Elevar el conocimiento y acciones de la población, para impulsar el reconocimiento, respeto, protección, garantía, afirmación y reivindicación de sus derechos humanos.
- Prevenir la violación de derechos humanos en distintos escenarios sociales a través de promover procesos de diálogo.
- Fortalecer las capacidades en titulares de derechos y garantes para promover el cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública, la transparencia, rendición de cuentas y la lucha contra la corrupción. (Procurador de los Derechos Humanos, 2017)

1.11 Público objetivo

En el marco estratégico del Plan Estratégico Institucional 2017-2022 se reflejan los derechos vulnerados, entre los que se encuentran el derecho a la educación, a la alimentación y a la salud; los cuales se presentan en un contexto en donde las poblaciones requieren un tratamiento prioritario, que además de mujeres, niñez y adolescencia e indígenas, incluye a personas mayores, migrantes, personas privadas de libertad y Defensores de los Derechos Humanos.

Por consiguiente, para la realización del presente proyecto se tomará como referencia lo enlistado en el párrafo anterior, lo cual contiene las prioridades de la actual gestión del Procurador de los Derechos Humanos, con una posible adaptación, dependiendo de las necesidades provocadas por la crisis que ha generado la propagación de la pandemia COVID-19.

Considerando que todas las personas son sujetos de derechos, a las cuales los Organismos del Estado deben garantizar respuestas dignas con calidad y calidez, de acuerdo con los principios constitucionales en Derechos Humanos y las directrices básicas sobre el derecho de las víctimas de violaciones contempladas en las normativas internacionales sobre la materia.

1.12 Diagnóstico

El Diccionario de la lengua española define la palabra “Diagnóstico” como:

- Recoger y analizar datos para evaluar problemas de diversa naturaleza.
- Determinar el carácter de una enfermedad mediante el examen de sus signos.

Con la primera definición se puede concluir que “no se debe de considerar un diagnóstico como algo propio para la comunicación... se realizan en diversas áreas del conocimiento y por ende se pueden compartir principios teóricos, métodos y técnicas con otras ciencias y disciplinas afines a la comunicación.” (Rodríguez, 2020).

Por otra parte, la segunda definición está más enfocada a la materia de la salud. Sin embargo, acoplándola al campo de la comunicación, una situación deficiente en esta última materia puede significar una enfermedad, donde los síntomas sean los problemas identificados y el análisis del mismo identifique la situación en particular.

Ambas definiciones, con referencia a las ciencias de la comunicación, indican el papel que juega la persona que aplica un proceso diagnóstico en empresas, instituciones u organizaciones.

Por tal razón es importante tener en cuenta que el “mal procedimiento en un diagnóstico tiene como resultado no resolver ningún problema específico o por lo menos no como se espera resolver.” (Rodríguez, 2020)

Por lo anterior, se considera necesario aclarar la ruta a seguir para lograr un resultado que finalmente resuelva y brinde las soluciones que la presente investigación amerite, por lo tanto, se plantea lo siguiente:

1.12.1 Objetivo general del diagnóstico

Analizar la situación de la Dirección de Promoción y Educación de la PDH desde la perspectiva de la comunicación para la promoción de los Derechos Humanos en el contexto de la pandemia COVID-19.

1.12.2 Objetivos específicos del diagnóstico

- Identificar los productos de comunicación de la Dirección de Promoción y Educación.
- Detallar los medios utilizados para trasladar los mensajes.
- Determinar los diferentes públicos a los que dirigen.

1.13 Técnicas de recolección de datos

En esta sección del documento se presentan las acciones a tomar para alcanzar los objetivos del diagnóstico. En el proceso, se incluye el estudio de los problemas detectados, así como la viabilidad y factibilidad de las soluciones.

En el análisis, sin importar si la investigación es de carácter cuantitativa o cualitativa, se puede “Describir y resumir los datos, identificar la relación entre las variables y pronosticar resultados” (E. Hernández, comunicación personal, 22 de mayo de 2020) (Ver anexo 11. Videoconferencia “Análisis de recopilación de datos” / M.A. Evelin Hernández).

Para los efectos del diagnóstico, la investigación se desarrolla desde un punto de vista cualitativo / inductivo, el cual se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto.

Lo que se busca en un estudio cualitativo es obtener datos (que se convertirán en información) de personas, seres vivos, comunidades, situaciones o procesos en profundidad; en las propias “formas de expresión” de cada uno. Al tratarse de seres humanos, los datos que interesan son conceptos, percepciones, imágenes mentales, creencias, emociones, interacciones, pensamientos, experiencias y vivencias manifestadas en el lenguaje de los participantes, ya sea de manera individual, grupal o colectiva. Se recolectan con la finalidad de analizarlos y comprenderlos, y así responder a las preguntas de investigación y generar conocimiento. Asimismo, no se reducen sólo a números para ser analizados estadísticamente pues, aunque a veces sí se efectúan conteos, no es tal el fin de los estudios cualitativos. (Sampieri, 2014)

Por consiguiente, como instrumento de recolección de los datos, tiene como origen la observación a través de las acciones que son publicadas en las redes sociales digitales institucionales, basadas específicamente en el perfil de *Twitter* @PDHgt, donde se concentra el cien por ciento del movimiento que registra la institución.

Por otra parte, esta investigación también tiene como fundamento la documentación, gracias a la facilitación de Acuerdos, Manuales o Reglamentos y Planes Institucionales; que contienen información interna y que contextualiza múltiples disciplinas para el desarrollo de sus funciones en concordancia con el cumplimiento de sus obligaciones.

Otro instrumento utilizado para argumentar la investigación es la entrevista de profundidad, que en este sentido fue realizada al Director de Promoción y Educación, Héctor Roberto Roche Pérez, quien compartió información para la contextualización del objeto de estudio.

1.13.1 Observación

La observación implica adentrarse de manera profunda en las situaciones sociales y mantener un papel activo, así como una reflexión permanente. Además, estar atento a los detalles, sucesos, eventos e interacciones.

“La observación es formativa y constituye el único medio que se utiliza siempre en todo estudio cualitativo. Podemos decidir hacer entrevistas o sesiones de enfoque, pero no podemos prescindir de la observación.” (Sampieri, 2014)

1.13.1.1 Lo observado en la PDH

En ese sentido, la indagación correspondiente muestra que la Dirección de Promoción y Educación en Derechos Humanos dirige sus esfuerzos a toda la población de Guatemala, teniendo como referencia principal la Declaración Universal de Derechos Humanos que en su Artículo 1, dicta: “todas las personas nacen libres e iguales en dignidad y derechos...” por lo que sus mensajes, aunque sean emitidos por temáticas, tienen como objetivo el empoderamiento de la sociedad utilizando como herramienta la educación.

Aunque, según el párrafo anterior, los mensajes sean emitidos a la sociedad en general; mediante la técnica desarrollada en este punto de la investigación, se ha identificado que el uso de las redes sociales digitales institucionales tienen una respuesta segmentada acorde a la población.

Por lo tanto, la comunicación externa se reparte en: Población en general (particularmente “ciudadanos de a pie”), poblaciones específicas o en situación de vulnerabilidad, Instituciones públicas u organismos del Estado, Medios de comunicación, Organizaciones y movimientos sociales, Grupos académicos, líderes de opinión y, escasamente, sector privado.

Tal como se ha planteado en la parte inicial de este documento, la Pandemia COVID-19 ha generado una crisis en el Estado de Guatemala la cual ha llevado al rompimiento del desarrollo regular de las actividades programadas.

En ese escenario, se ha visto reflejada una actitud pasiva ante la falta de respuestas que incorporen la defensa, protección y promoción de los derechos humanos.

En cuanto a esfuerzos comunicacionales, últimamente, solo se han tenido acciones en dos programas de radio y una escasa difusión de material audiovisual en las redes sociales digitales institucionales administradas por la Dirección de Comunicación Social, misma que se dedica a producir el material solicitado por la Dirección que tiene como objeto esta investigación.

No obstante, referente a la pandemia, la mayor parte del material comunicacional publicado en las redes sociales de la entidad han sido proporcionados por otras Instituciones u Organizaciones.

1.13.2 Documentación

Para contribuir al refuerzo en relación con el hecho o contexto estudiado y alcanzar una descripción completa, se incluye una representación obtenida mediante el acceso a diferentes documentos y plataformas oficiales.

“Una fuente muy valiosa de datos cualitativos son los documentos, materiales y artefactos diversos. Nos pueden ayudar a entender el fenómeno central de estudio.” (Sampieri, 2014).

Para realizar esta técnica que permite conocer antecedentes, así como las vivencias o situaciones que se producen y el funcionamiento institucional; los documentos y plataformas oficiales consultados fueron:

No.	Documento	Descripción
1	Redes sociales digitales institucionales	En cuanto a las redes sociales digitales institucionales, se cuenta con perfiles y páginas en Facebook, Instagram, Youtube y Twitter.
2	Sitio web: https://www.pdh.org.gt/	En el sitio web institucional se centra la mayor parte de información correspondiente al funcionamiento, la estructura o descripción de esta y la presentación de Autoridades. También se concentra información comunicacional, siendo esta: noticias, boletines, comunicados, material multimedia y campañas en derechos humanos. En este mismo sitio se comparte el espacio de la biblioteca digital, la cual cuenta con investigaciones, documentos e informes.
3	Plan Estratégico Institucional 2017-2022	El contenido de este plan enriquece esta investigación, puesto que contiene información sobre la naturaleza y origen de la institución, así como cada una de las definiciones que incluyen la visión, misión, principios y valores de la Magistratura de Conciencia. Plantea los ejes, objetivos, resultados y productos, así como las acciones para el fortalecimiento institucional y detalla la naturaleza de la PDH.
4	Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos	Establece los lineamientos de la estrategia de fortalecimiento institucional que se encuentran encaminados a elevar las capacidades como la organización institucional, desconcentración y presencia territorial de la institución, fortalecimiento de recursos humanos, físicos y tecnológicos, incorporando los cambios necesarios a la estructura orgánica para adaptar la misma a los requerimientos que tienen como fin cumplir con las funciones dentro del marco de los principios establecidos en el Plan Estratégico Institucional 2017-2022.

1.13.3 Entrevistas de profundidad

Con el propósito de intercambiar información, se entabló una entrevista cualitativa “íntima, flexible y abierta” (Sampieri, 2014) por medio de la vía telefónica con el Director de Promoción y Educación, Héctor Rolando Roche Pérez. (Ver anexo 12. Entrevista realizada al Director de Promoción y Educación de PDH) En este ejercicio de comunicación, la persona mencionada expresó:

Tendríamos que tener un material que primeramente nos desarrolle un marco general de derechos humanos en el cual nosotros abordamos mucho la dignidad y los principios, después de eso entrar a los derechos que en este contexto están siendo afectados o amenazados, para ir siguiendo la ruta de los derechos humanos y como una tercera parte de eso, el trabajo de la PDH en ese contexto. El material que pudiera recoger esas tres cosas nos serviría de mucho; con las capacidades de comunicación y la implantación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. Se trata de responder a lo que la ciudadanía en este momento necesita (H. Roche, comunicación personal, 25 de mayo de 2020)

1.14 Interpretación de Resultados

En las actividades descritas en los puntos anteriores se ha indagado en conocer la manera de operatividad de la institución que tiene como lugar este estudio o investigación. Así como en la contextualización de cada una de sus acciones en relación a la promoción de los derechos humanos en la situación actual.

Gracias a las técnicas puntualizadas y que conforman el método cualitativo / inductivo, se obtiene el resultado que indica una clara necesidad en desarrollar productos gráficos, visuales o audibles; que brinden respuesta a las necesidades externas, pues aún no se cuenta con material comunicacional en referencia al contexto actual.

En ese sentido, las acciones institucionales merecen un refuerzo para seguir cumpliendo con los objetivos de funcionamiento, haciendo uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

1.15 FODA

Lo que viene a continuación es una herramienta o técnica de planificación estratégica utilizada por empresas, organizaciones e instituciones; que busca identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de cada proyecto a desarrollar.

“El propósito principal del análisis FODA es identificar las líneas de acción y planes estratégicos necesarios para alcanzar los objetivos planteados” (S. Pineda, comunicación personal, 13 de mayo de 2020) (Ver anexo 11. Videoconferencia “Análisis de recopilación de datos” / M.A. Evelin Hernández)

El análisis FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que, en su conjunto, diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa, es decir, las oportunidades y amenazas. También es una herramienta que puede considerarse sencilla y que permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización determinada. (SARLI, GONZÁLEZ, & AYRES, 2015)

Fortalezas

- Apertura para la difusión de material multimedia a través de las redes sociales digitales institucionales.
- Recurso humano calificado para la realización de material digital como diseño, audio, video y material impreso; en la Dirección de Comunicación Social, para llevar a la realidad las ideas planteadas.
- Habilidades para la innovación en los productos realizados.
- En la Dirección de Comunicación Social se cuenta con personal acostumbrado a trabajar bajo presión, dedicados a atender las solicitudes que responden a la coyuntura nacional.
- Apoyo total desde la Dirección de Comunicación Social para la implementación de tecnologías de la información y comunicación para el desarrollo de actividades virtuales.

Oportunidades

- Presencia de Educadores y Educadoras en espacios proporcionados por canales de televisión, emisoras de radio y medios digitales, regionales o comunitarios.
- Transmisión de programa radial institucional en Radio Universidad 94.1 FM.
- Aceptación de la población ante los mensajes emitidos por la PDH, en cuanto a la fiscalización realizada a la administración pública.
- Ser referentes en el tema de derechos humanos y la pandemia COVID-19, ante las diferentes organizaciones de sociedad civil que promueven la defensa, protección y respeto en la materia.
- Vínculo entre la Institución y los grupos en situación de vulnerabilidad, organizaciones de sociedad civil y organismos internacionales.
- Buena relación entre la Institución y los medios de comunicación, particularmente independientes.

Debilidades

- No hay una dirección estratégica clara.
- No existe material comunicacional para la promoción de los derechos humanos adaptado al contexto de la pandemia COVID-19.
- Débil imagen en cuanto a comunicación externa.

Amenazas

- La práctica del distanciamiento social y el acatamiento de las recomendaciones y medidas emitidas por las autoridades de salud guatemaltecas.
- Falta de actividades en grupos específicos como colegios, escuelas, institutos, entre otras como: entidades públicas, privadas y organizaciones no gubernamentales.

- Factor tiempo: la propagación de la pandemia avanza e impacta sobre todos los sectores de la sociedad provocando serias violaciones a los derechos humanos.
- Guatemala es un país que se ha visto marcado por la discriminación y la exclusión.
- Desconocimiento de las personas en cuanto a los Derechos Humanos, la Institución y su mandato constitucional.
- Actitud negativa por parte de un buen número de funcionarios públicos que conforman los Organismos del Estado, ya que se niegan a ser fiscalizados, por lo que, el ejercicio de supervisión a la administración pública, lo ven como un ataque.

1.16 Problemas detectados

La Dirección de Promoción y Educación de la PDH, en el contexto de la pandemia COVID-19, tiene como obstáculo la limitación de la concentración de grupos de personas para la organización y ejecución de charlas, foros, talleres y capacitaciones en escuelas, colegios, institutos y otras instituciones.

Lo anterior debido a las restricciones ordenadas por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social de Guatemala, así como las recomendaciones emitidas por distintos organismos internacionales.

Además, se ha visto afectada en la escasa participación de las y los educadores en los diferentes programas de radio y televisión en los que tienen las puertas abiertas para difundir mensajes bajo temáticas especializadas, teniendo en cuenta que la institución como tal, está promoviendo el teletrabajo.

Es oportuno agregar que no se cuenta con productos comunicacionales para la promoción de los derechos humanos, por lo que, en este sentido, el movimiento en las redes sociales institucionales es limitado, teniendo en cuenta que:

Niñez, mujeres, migrantes, personas mayores y con discapacidad, personas de cualquier ocupación y nivel socioeconómico no escapan a la posibilidad de contraer el COVID-19 y padecer las consecuencias sociales que visibilizan la desigualdad.

En otras palabras, tanto esta pandemia, como los derechos humanos, involucra a todas las personas sin distinción alguna.

1.17 Planteamiento del problema comunicacional

Múltiples factores expuestos en este documento manifiestan las dificultades que enfrenta la Dirección de Promoción y Educación de la PDH en cuanto a la respuesta que como institución se debe brindar a la sociedad con referencia a sus necesidades y las posibles violaciones a sus derechos humanos en tiempos de pandemia.

Esto, contribuye al desconocimiento y, en consecuencia, refleja que los ciudadanos no exijan el cumplimiento y protección que garantice el desempeño de las obligaciones del Estado en la materia contextualizada.

Es importante conocer con detalle la situación que atraviesa la Dirección en mención, razón por la que se plantea lo siguiente:

¿Cuál es la situación de la Dirección de Promoción y Educación de la PDH desde la perspectiva de la comunicación para la promoción de los Derechos Humanos en el contexto de la pandemia generada por el COVID-19?

Con base en el diagnóstico realizado desde la perspectiva comunicacional para la promoción de los derechos humanos, esta Dirección atraviesa un momento que refleja la falta de creación y difusión de propuestas que brinden respuestas externas inmediatas y oportunas.

Específicamente, tomando en cuenta que es un momento clave para intentar contrarrestar las debilidades y amenazas, así como para potencializar las fortalezas y oportunidades ante la opinión pública o las diferentes audiencias a las que llegan los mensajes.

Por lo tanto, es necesaria la implementación de un plan de comunicación que atienda las necesidades de la Dirección de Promoción y Educación, incluyendo el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

Derivado de lo anterior y la falta de material o insumos se propone la realización de productos comunicacionales para finalmente lograr su difusión.

1.18 Indicadores de éxito

Con el fin de atender y dar solución a lo expuesto, la Institución cuenta con el recurso humano y técnico tanto de la Dirección de Promoción y Educación, así como de la Dirección de Comunicación Social.

Esta última para lograr la realización plena del proyecto planteado, desde la creatividad de las personas involucradas en los procesos, hasta los conocimientos para la producción del material que se necesite, así como el equipamiento para llevar las ideas a la realidad.

Del mismo modo, en la Dirección de Comunicación Social, que es la que difunde el contenido en las redes sociales digitales institucionales, también han expresado que están al servicio para compartir los productos creados.

Además, se cuenta con los canales de comunicación radiales, televisivos y digitales proporcionados por diferentes medios de comunicación, ya sea de carácter central o regional (locales o comunitarios) para la difusión de mensajes y de esta manera llevar contenido a diferentes regiones para tener presencia en diferentes puntos del territorio guatemalteco.

1.19 Proyecto a desarrollar

Estrategia multimedia de comunicación externa para la promoción de los Derechos Humanos en tiempos de pandemia COVID-19 (Con enfoque en las redes sociales digitales).

En este proyecto se pretende llevar a la realidad ideas que atiendan las necesidades de la Dirección de Promoción y Educación de la PDH, las cuales, den respuesta al contexto generado por la propagación de la pandemia. Mediante el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación debe acercarse a la sociedad para visibilizar las posibles violaciones a sus derechos humanos y lograr el empoderamiento de los diferentes grupos que conforman la población.

La idea es producir material multimedia como: diseño, audio y video; que pueda ser difundido en las redes sociales institucionales y en los diferentes canales comunicacionales de índole radial, televisivo o digital. Las y los Educadores tienen las puertas abiertas en medios de comunicación independientes o alternativos con una cobertura regional o comunitaria. También, apostando a la difusión de material en las actividades que se programen en plataformas virtuales.

Capítulo 2

Plan estratégico de comunicación

2.1 Descripción técnica de la Estrategia del Proyecto

Los efectos de la pandemia y la crisis desarrollada, como la falta de cobertura del Estado y el acceso a los servicios de salud, para la gran mayoría de la población, refleja un incremento en las desigualdades estructurales que ya existían en nuestro país y que repercute en las violaciones a los derechos humanos.

Por lo anterior, se considera acertado accionar para recalcar la importancia que tiene la defensa y el respeto de las garantías constitucionales con el afán de contribuir a la construcción de una sociedad justa donde se puedan desarrollar medidas de protección social encaminadas a las poblaciones en situación de vulnerabilidad.

Razón por la que la Procuraduría de los Derechos Humanos, por medio de la Dirección de Promoción y Educación, presenta el plan estratégico multimedia de comunicación externa para la promoción de los Derechos Humanos en tiempos de pandemia COVID-19.

Dirigido a la población en general, poblaciones específicas o en situación de vulnerabilidad, Instituciones públicas u organismos del Estado, Medios de comunicación, Organizaciones y movimientos sociales, Grupos académicos, Líderes de opinión y Sector privado.

Poblaciones diversas tanto en edad como en distribución geográfica, mayas, garífunas y xincas, de distintos niveles de educación.

Ejes temáticos

Los temas han sido seleccionados tomando como base las prioridades planteadas en el Plan Estratégico Institucional 2017-2022 de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

Las prioridades de la actual gestión del PDH responden a los derechos vulnerados, entre los que se encuentran el derecho a la educación, a la alimentación y a la salud; y poblaciones prioritarias, que además de mujeres, niñez y adolescencia e indígenas, incluye a las personas mayores, migrantes, personas privadas de libertad y Defensores de los Derechos Humanos.

Esto se realizará con publicaciones en las redes sociales con mayores audiencias en Guatemala: Facebook, Twitter, Instagram, YouTube y a través de la difusión de contenido en medios de comunicación regionales o comunitarios: radio, televisión y medios digitales.

Teniendo en cuenta que dentro de las medidas de prevención implementadas por el Gobierno de Guatemala para enfrentar y contrarrestar la propagación del COVID-19 no están permitidos los eventos públicos y las reuniones.

2.2 Objetivos de la Estrategia

2.2.1 Objetivo General

Desarrollar la respuesta de comunicación externa de la PDH, en relación a la defensa, protección y promoción de los Derechos Humanos, en tiempos de pandemia COVID-19. (Con enfoque en las redes sociales digitales).

2.2.2 Objetivos Específicos

- Producir material gráfico, audible y visual de manera digital.
- Replicar el material gráfico, audible y visual en las redes sociales institucionales.
- Optimizar el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.
- Elevar el conocimiento de la población en cuanto a sus Derechos Humanos.
- Emitir recomendaciones a los organismos del Estado.
- Comunicarle a la población el trabajo que la institución realiza en el contexto de la pandemia COVID-19.
- Sensibilizar sobre la aspiración humana a un mundo mejor.

2.3 Misión del plan estratégico

Reforzar la respuesta de la Dirección de Promoción y Educación de la Procuraduría de los Derechos Humanos que, como institución, debe brindar a la sociedad, esto, con referencia a las poblaciones en situación de vulnerabilidad dentro del contexto de la pandemia COVID-19, haciendo uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

2.4 Visión del plan estratégico

Ser referentes en la divulgación y promoción de las garantías que dignifican a las personas, específicamente en tiempos de pandemia COVID-19 y que, partiendo del bienestar y desarrollo individual, vivamos en una sociedad donde los derechos humanos sean respetados.

2.5 Elementos comunicacionales

Para el desarrollo de esta estrategia se considera oportuno enmarcar distintos puntos.

Se entiende como “Comunicación” al proceso que, para los teóricos e investigadores de Latinoamérica, no está conformado solo por un emisor que habla y un receptor que escucha, sino por dos o más seres o comunidades humanas que intercambian experiencias, conocimientos y sentimientos.

De esta manera es que los seres humanos establecen relaciones entre sí y transforman la existencia individual en existencia social comunitaria.

Desde esa perspectiva se puede definir la comunicación como: “la relación comunitaria humana que consiste en la emisión/recepción de mensajes entre interlocutores en estado total de reciprocidad” (Pasquali, 1979)

Kaplún, propone incorporar el término EMIREC, amalgama de emisor y receptor. Todo hombre debe ser visto y reconocido, como un EMIREC y tiene derecho a participar en el proceso de comunicación actuando alternadamente como emisor y receptor.

Partiendo de lo anterior, se incorpora al modelo de esta estrategia el término EMIREC que para sus efectos estará acompañado de los demás elementos del proceso comunicativo: Código, mensaje, canal de comunicación y contexto.

El planteamiento de esta estrategia es producir contenidos que llamen la atención, despierten el interés y muevan a la acción. Dirigidos a un público externo y segmentado. Además, que se lleve a la realidad haciendo uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. Importante señalar que: la pandemia COVID-19 es la primera que se da en la era virtual.

La estrategia de comunicación externa por desarrollar y Difundir, mayormente, por medio de las redes sociales de la Procuraduría de los Derechos Humanos, a través de la Dirección de Promoción y Educación y la Dirección de Comunicación Social, busca adoptar de manera crítica los principios generales de la Teoría de la Comunicación y adaptarlos a los objetivos planteados para su aplicación a una comunicación educativa y de proyección social.

“El uso de las redes sociales tiene varios objetivos, entre ellos... la comunicación entre grupos profesionales o sociales, y especialmente la búsqueda de información.” (Organización Panamericana de la Salud / Organización Mundial de la Salud, 2020)

Por lo anterior, hoy más que nunca, se considera necesario comunicar sobre el impacto que tiene el COVID-19 en la vida de las personas, de no hacerlo, como institución, se comunicaría que la problemática no existe.

“... cuando hacemos comunicación educativa estamos siempre buscando, de una y otra manera, un resultado formativo” (Kaplún, 2002)

El planteamiento es producir mensajes para que los destinatarios tomen conciencia de su realidad, para suscitar una reflexión o para generar discusión, concibiendo que los medios de comunicación sean utilizados como instrumentos para la educación y alimentadores de un proceso transformador.

La Educación que pone el énfasis en el proceso destaca la importancia del proceso de transformación de la persona y las comunidades... gestado en América Latina. Aunque recibió valiosos aportes de pedagogos sociólogos europeos y norteamericanos, en nuestra región Freire y otros educadores le imprimen su clara orientación social, política y cultural y la elaboran como una «pedagogía del oprimido», como una educación para la democracia y un instrumento para la transformación de la sociedad... conocer no es adivinar— nunca hay que olvidar que toda información debe ir precedida de cierta problematización. Sin ésta, la información deja de ser un momento fundamental del acto del conocimiento... La información, pues, es necesaria. Un dato, un aspecto de la realidad, puede ser indispensable para que el grupo avance. Y el educador (o el comunicador) no debe dejar de aportarlo. Esta pedagogía también puede emplear —y de hecho emplea— recursos audiovisuales, pero no para reforzar contenidos sino para problematizar y estimular la discusión, el diálogo, la reflexión, la participación (Kaplún, 2002)

Entonces, no se trata únicamente de una educación para informar, sino que busca formar a las personas y llevarlas a transformar la realidad, sin dejar a un lado que la información siempre es indispensable para generar análisis.

2.6 Alcances y límites de la estrategia

La implementación de la estrategia busca crear un vínculo entre la población y la repercusión en la vida cotidiana, generando mensajes que despierten interacción entre la población, provocando personas que cuestionen, interpelen, reinterpreten y promuevan sus ideas.

2.6.1 Alcances

- Convocatorias en espacios virtuales.
- Redes sociales
- Difusión audiovisual en medios de comunicación.
 - Radio
 - Televisión
 - Medios digitales
- Difusión audiovisual en redes sociales institucionales.

2.6.2 Límites

En este caso, a nivel social, se encuentran varias barreras de la comunicación y ruidos que, de alguna manera, van a limitar la ejecución del proyecto plantado, empezando porque no todos los seres humanos hablan el mismo idioma. Tampoco tienen las mismas experiencias, el grado individual de conciencia es distinto, al igual que el pensamiento y, por consiguiente, la manera de interpretar la realidad.

En ese sentido, un ejemplo claro son los productos que muestren cierta relación con la diversidad sexual; serán un blanco de conflicto y ataque hacia la institución. Propondrán otros valores y otras pautas de comportamiento, esto, por la influencia masiva que muchos de los destinatarios han acostumbrado a dar por válida.

Es decir, en este eje temático, es muy probable que los mensajes choquen de manera frontal con el código ideológico interiorizado por el destinatario, con su escala de valores, con sus categorías, estereotipos, creencias y prejuicios; por lo tanto, el mensaje tendrá el riesgo de ser rechazado por un buen número de personas.

Se sabe que no se puede transformar aquello que no se conoce ni se admite. “En comunicación educativa estamos condicionados por el grado de percepción social de nuestros destinatarios” (Kaplún, 2002)

2.7 Metodología para la aplicación de la Estrategia Comunicacional

Para los efectos que buscan llevar lo planteado a la realidad, la ruta establecida es la siguiente:

- Presentar las propuestas a la Dirección de Promoción y Educación para la respectiva validación.
- Coordinar espacios virtuales de reunión con las y los Defensores de Derechos Humanos para que, partiendo del conocimiento sobre su población específica, expongan el contexto actual de cada grupo social y así generar una lista de mensajes claves para posteriormente iniciar la redacción.
- Gestionar la obtención de datos que refuercen la contextualización sobre los grupos poblacionales detallados en este documento, por medio de la Dirección de Investigación en Derechos Humanos.
- Redactar los mensajes.
- Presentar a las y los defensores los mensajes para recibir sus comentarios, siempre desde el amplio dominio del tema que cada uno representa.

- Exponer las propuestas a la Dirección de Comunicación Social para recibir las observaciones finales sobre la imagen institucional y la aprobación del mismo.
- Formalizar el apoyo de la Dirección de Comunicación Social para la producción de los materiales comunicacionales.
- Producir el material comunicacional.
- Presentarlo a las autoridades del despacho superior para su aprobación.
- Entregar los productos finales a la Dirección de Promoción y Educación.
- Entregar los productos finales a la Dirección de Comunicación Social y solicitar el apoyo para difundirlos por medio de las redes sociales institucionales.

2.8 Actividades para la Operatividad de la Estrategia

Con el fin de llevar a la realidad el plan descrito, se presentan las siguientes propuestas:

2.8.1 Propuesta #1

Actividad	Descripción
Video	Versión #1 Duración: Aproximadamente 60 segundos. Formato: MP4. Tema: El trabajo que la institución realiza en el contexto de la pandemia COVID-19. Cantidad: 01
	Versión #2 Duración: Aproximadamente 15 segundos. Formato: MP4. Tema: Rompe el círculo de la violencia contra la mujer. Cantidad: 06
	Versión #3 Duración: Aproximadamente 60 segundos. Formato: MP4. Tema: Niñas y niños libres de violencia. Cantidad: 01
	Versión #4 Duración: Aproximadamente 120 segundos. Formato: MP4. Tema: La diversidad sexual no es un virus. Cantidad: 01
	Versión #5 Duración: 40 segundos Formato: MP4. Tema: Personas migrantes retornadas y COVID-19 Cantidad: 01

2.8.2 Propuesta #2

Actividad	Descripción
Diseño	Versión #1 Tipo de producto: Infografías Formato: JPG. Tema: Violencia contra la mujer. Cantidad: 04
	Versión #2 Tipo de producto: Infografías Formato: JPG. Tema: Poblaciones vulnerables y COVID-19 – Parte #1 Cantidad: 07
	Versión #3 Tipo de producto: <i>Flyers</i> Formato: JPG. Tema: Poblaciones vulnerables y COVID-19 – Parte #2 Cantidad: 07

2.8.3 Propuesta #3

Actividad	Descripción
Cápsula radial	Versión #1 Duración: Aproximadamente 60 segundos. Formato: MP3. Tema: El trabajo que la institución realiza en el contexto de la pandemia COVID-19. Cantidad: 01
	Versión #2 Duración: Aproximadamente 60 segundos. Formato: MP3. Tema: Niñas y niños libres de violencia. Cantidad: 01
	Versión #3 Duración: Aproximadamente 120 segundos. Formato: MP3. Tema: La diversidad sexual no es un virus. Cantidad: 01

2.8.4 Propuesta #4

Actividad	Descripción
Spot de radio	Versión #1 Duración: Aproximadamente 15 segundos. Formato: MP3. Tema: Rompe el círculo de la violencia contra la mujer. Cantidad: 06
	Versión #2 Duración: 30 segundos Formato: MP3. Tema: Personas migrantes retornadas y COVID-19 Cantidad: 01

La descripción sobre la difusión del material final será de la siguiente manera:

2.8.5 Redes sociales institucionales

	Facebook	Twitter	Instagram	YouTube
Grupo objetivo	Población en general.	<ul style="list-style-type: none"> - Funcionarios públicos. - Líderes de opinión. - Organizaciones y movimientos sociales. - Periodistas y Medios de comunicación - Población políticamente activa. 	Población joven.	Medios de comunicación.
Objetivo	Movilizar contenidos.	Generar conversación, discusión.	Difundir contenido audiovisual.	Acumular los videos.
Objetivos específicos	Difundir contenido audiovisual.	Viralizar los productos comunicacionales	Difundir contenido audiovisual.	Almacenar contenido educativo / formativo.
Tipo de publicaciones	<i>Posts</i> e historias	Tuit de cada eje temático con su <i>flyer</i> o video.	<i>Posts</i> e historias	Videos informativos y de sensibilización

2.9 Cronograma

Video #1	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Redacción			■							
Producción				■						
Aprobación					■					
Ejecución				■	■		■	■		■
Video #2	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Redacción	■									
Producción		■								
Aprobación										
Ejecución – parte 1		■	■							
Ejecución – parte 2							■	■	■	■
Video #3	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Redacción		■								
Producción			■							
Aprobación										
Ejecución		■	■	■	■					
Video #4	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Redacción				■						
Producción					■					
Aprobación						■				
Ejecución						■	■			
Video #5	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Redacción						■				
Producción							■			
Aprobación								■		
Ejecución							■	■		■
Diseño #1	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Redacción		■								
Producción			■							
Aprobación										
Ejecución		■	■				■		■	■
Diseño #2	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Redacción			■	■						
Producción				■	■					
Aprobación					■					
Ejecución					■	■	■			
Diseño #3	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Redacción						■	■			
Producción							■			
Aprobación								■		
Ejecución							■	■	■	■

Cápsula radial #1	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Redacción			■							
Producción				■						
Aprobación					■					
Ejecución					■	■	■	■	■	■
Cápsula radial #2	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Redacción		■								
Producción			■							
Aprobación										
Ejecución				■	■	■	■	■	■	■
Cápsula radial #3	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Redacción				■						
Producción					■					
Aprobación						■				
Ejecución					■	■	■			
Spot de radio #1	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Redacción	■									
Producción		■								
Aprobación										
Ejecución – parte 1		■	■	■	■	■	■	■	■	■
Ejecución – parte 2							■	■	■	■
Cápsula radial #2	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Redacción						■				
Producción							■			
Aprobación								■		
Ejecución								■	■	■

2.10 Financiamiento

Respecto al tema en mención es importante hacer la aclaración que el proyecto planteado será puesto en marcha por los medios digitales propios de la institución, apostándole al alcance orgánico y estratégico que puedan lograr.

Además, será llevado a la realidad con el recurso técnico y humano de la institución.

En consecuencia, no significará costos para su ejecución, razón por la que es innecesario contar con financiamiento o recursos económicos para el desarrollo del proyecto.

2.11 Presupuesto

Pese a lo expuesto en el punto anterior, con el objetivo de tener un panorama sobre el aporte económico de este proyecto, es oportuno aclarar que se realizó una cotización de los productos que son y serán difundidos.

Según la empresa Mr. PRO – Comunicación Multimedia, el costo total por la realización de los productos detallados en cada una de las estrategias es de: treinta mil quinientos veinte, quetzales exactos (Q.30,520.00). (Ver anexo 14. Cotización de material producido)

A esto, se le suma el rubro de la asesoría para atender la crisis a nivel de comunicación externa en relación a la Pandemia COVID-19. La asesoría en mención se abordaría desde el marco de la coordinación, gestión y supervisión de los procesos para brindar respuestas oportunas. El valor por esto sería de: nueve mil quetzales, exactos (Q.9,000.00) por cada mes, en un lapso de tiempo de marzo a septiembre (7 meses). Dicho esto, el total de la asesoría tendría un valor por: sesenta y tres mil, quetzales exactos. (Q.63,000.00).

Tomando en cuenta las referencias anteriores, el costo total de este proyecto sería de: Noventa y tres mil quinientos veinte, quetzales exactos (93,520.00).

Sin embargo, lo detallado en los párrafos anteriores, ha sido producto de la puesta en marcha del Ejercicio Profesional Supervisado EPS, mediante un acuerdo interinstitucional entre la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala y la Dirección de Promoción y Educación de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

Por tal razón, para la institución no representa algún costo directo, ya que como se ha indicado el plan descrito en este documento se valdrá únicamente por lo detallado en el punto que antecede.

2.12 Beneficiarios

De manera directa el impacto del beneficio lo tendrá, inicialmente, la Institución del Procurador de los Derechos Humanos por medio de la Dirección de Promoción y Educación.

Mediante los esfuerzos que buscan visibilizar las desigualdades para impactar en las autoridades encargadas de ejecutar presupuestos, legislar e impartir justicia en el país. De la misma forma, los esfuerzos están encaminados al empoderamiento de la población y la toma de conciencia sobre la realidad de los grupos detallados en los ejes temáticos.

Estos incluyen niñez, adolescencia, juventud, mujeres, personas con discapacidad, personas defensoras de derechos humanos, periodistas, operadores de justicia, personas de la diversidad sexual, personas mayores, personas migrantes, personas privadas de libertad, personas víctimas de trata y los pueblos indígenas.

Lo planteado en este documento pretende proponer que prevalezca el sentido de solidaridad y el enfoque de derechos humanos en la convivencia de la población y en las acciones, decisiones o políticas públicas y protocolos de las instituciones nacionales y, en consecuencia, de funcionarios públicos.

Lo anterior, dado que el COVID-19 no solo es un tema de índole sanitario, a su vez, puede ser un virus que aumente el odio y la exclusión.

Existen informes que contextualizan esta problemática y que demuestran que los Estados deben enfatizar de forma urgente que los derechos humanos sean garantizados para todas las personas, sin distinción; mayormente con atención en los grupos marginados y/o en condición de vulnerabilidad.

Es decir, las estrategias sanitarias no deberían centrarse solo en los aspectos médicos de la pandemia, sino que deberían abarcar las consecuencias que la respuesta sanitaria tiene en la vivencia de los derechos humanos para todas las personas.

2.13 Recursos Humanos

A continuación, se presenta un detalle de las personas involucradas en este proceso y el puesto que desempeñan en la institución, con una pequeña descripción del objetivo respectivo y una breve descripción de las acciones en este plan. (Procurador de los Derechos Humanos, 2017).

Puesto	Director de Promoción y Educación
Dirección	Dirección de Promoción y Educación
Objetivo del puesto	Coordinar y dirigir los programas, proyectos y actividades desarrolladas en el campo de la educación y Promoción de los Derechos Humanos, así como la administración efectiva de los recursos materiales y humanos de la Dirección de Educación y Promoción.
En el plan	Encargado de validar y respaldar la propuesta presentada en este proyecto para la debida ejecución.
Puesto	Directora de Comunicación Social
Dirección	Dirección de Comunicación Social
Objetivo del puesto	Garantizar la divulgación oportuna y objetiva en los medios de comunicación nacional e internacional de las distintas acciones que emprende la institución en defensa de la dignidad de los habitantes y proveer al Despacho Superior las principales noticias que circulan en el medio nacional, además de proponer temas que pueden o están siendo prioritarios por los medios de comunicación social.
En el plan	Definir las observaciones finales sobre la imagen institucional, la aprobación de textos, brindar el apoyo para la producción de los materiales comunicacionales, aprobar los productos finales y difundirlos en las redes sociales institucionales.
Puesto	Defensoras/es de Derechos Humanos
Dirección	Dirección de Defensorías
Objetivo del puesto	Defender y proteger los derechos específicos de la población en situación de riesgo y vulnerabilidad, que por diversas situaciones de carácter social, económico, político e histórico adquieren especial atención en sus derechos como ciudadanos del Estado.
En el plan	Brindar el contexto actual de cada grupo social, partiendo del conocimiento sobre su población específica, y así generar una lista de mensajes clave.
Puesto	Investigador (a) de Investigación en Derechos Humanos
Dirección	Dirección de Investigación en Derechos Humanos
Objetivo del puesto	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar investigaciones temáticas de acuerdo a los temas estratégicos definidos por la institución. • Analizar información cualitativa y cuantitativa relacionada con los derechos humanos. • Preparar informes de situación de derechos humanos.
En el plan	Proporcionar datos para reforzar la contextualización sobre los grupos poblacionales de los ejes temáticos.
Puesto	Técnico de Ediciones y Publicaciones / Diseñador(a)
Dirección	Dirección de Comunicación Social
Objetivo del puesto	Proporcionar los servicios de edición y corrección de estilo, diseño de presentaciones, impresión y engargolado de investigaciones, informes, estudios, material promocional y todo tipo de publicaciones que se requieran para el cumplimiento de los objetivos institucionales de capacitación, promoción y procuración de los derechos humanos.
En el plan	Diseño de identidad de la campaña y de las piezas que gráficamente estén incluidas en los paquetes de comunicación para cada eje temático.

Puesto	Técnico en ediciones y grabaciones
Dirección	Dirección de Comunicación Social
Objetivo del puesto	Documentar todas las acciones que realiza la institución, como evidencia de su labor; así también para facilitar dicho material a los distintos medios de comunicación que así lo requieran o para realizar documentales o spot televisivos informativos y educativos.
En el plan	Llevar a la realidad el video general de la campaña, así como los videos que conformen los paquetes de comunicación para cada eje temático, también, el video informativo sobre el trabajo que la institución realiza en el contexto de la pandemia COVID-19 y los spots para la difusión en emisoras radiales.
Puesto	Técnico de comunicación externa / Redes Sociales Institucionales
Dirección	Dirección de Comunicación Social
Objetivo del puesto	Proporcionar los servicios de edición y corrección de estilo, diseño de presentaciones, material promocional y todo tipo de publicaciones web que se requieran para el cumplimiento de los objetivos institucionales, de promoción y procuración de los derechos humanos.
En el plan	Difusión de productos finales en redes sociales institucionales
Puesto	Educador(a) de Derechos Humanos – Auxiliaturas
Dirección	Dirección Nacional de Auxiliaturas
Objetivo del puesto	Sensibilizar a grupos vulnerables de la población guatemalteca, elaborar proyectos de promoción, educación y sensibilización en materia de Derechos Humanos, detectar y realizar diagnósticos de necesidades.
En el plan	Participación y difusión en los medios de comunicación regionales o comunitarios de índole televisivo, radial o digital; a los que tengan las puertas abiertas.
Puesto	Educador(a) de la Dirección de Promoción y Educación
Dirección	Dirección de Promoción y Educación
Objetivo del puesto	Promover la cultura de respeto y vigencia de los derechos humanos, a través de actividades académicas y actividades de promoción de los derechos humanos con las organizaciones sociales a nivel comunitario, municipal y departamental, a nivel nacional.
En el plan	Participación y difusión en los medios de comunicación regionales o comunitarios de índole televisivo, radial o digital; a los que tengan las puertas abiertas, así como la intervención a nivel nacional en conversatorios, foros o talleres virtuales.
Puesto	Asesor de la Estrategia comunicacional
Dirección	Dirección de Promoción y Educación
En el plan	Desarrollar un diagnóstico que indique los problemas comunicacionales para brindar una respuesta a las necesidades externas en el contexto de la pandemia COVID-19, así como la elaboración de una estrategia de comunicación y la ejecución de la misma; que inste la toma de conciencia sobre la realidad de las personas que conforman poblaciones en situación de vulnerabilidad, marcando incidencia sobre el cumplimiento de las obligaciones del Estado y, por ende, que contribuya a la construcción de una sociedad justa, incluyente y participativa; mediante acciones de información y sensibilización.

2.14 Áreas Geográficas de Acción

Las operaciones en cuanto a la coordinación, gestión y producción del proyecto comunicacional serán en la Ciudad de Guatemala, vía comunicación personal por medio de llamadas telefónicas, aplicaciones de mensajería, videoconferencias, correos electrónicos y plataformas de almacenamiento web.

La divulgación en redes sociales institucionales se realizará desde la Ciudad de Guatemala, siempre bajo los términos que implica el teletrabajo.

De igual forma, el material producido se compartirá a las 33 Auxiliaturas departamentales y municipales para lograr cierta difusión en los medios de comunicación a los que tengan las puertas abiertas. Aunque, en ese sentido, no se tiene como fin abarcar todo el territorio guatemalteco. Se espera que el material sirva de apoyo para las acciones de las y los Educadores en diferentes regiones de nuestro país:

- Cobán, Alta Verapaz
- Salamá, Baja Verapaz
- Chimaltenango
- Guastatoya, El progreso
- Escuintla
- Huehuetenango
- Puerto Barrios Izabal
- Jalapa
- Jutiapa
- Petén
- Quetzaltenango
- Quiché
- Retalhuleu
- Antigua Guatemala, Sacatepéquez
- San Marcos
- Santa Rosa
- Sololá
- Mazatenango, Suchitepéquez
- Totonicapán
- Zacapa

2.15 Cuadro comparativo de la Estrategia

Actividad o producto comunicacional	Objetivos específicos	Presupuesto	Recurso humano	Área geográfica de impacto	Beneficiarios	Fecha de ejecución
Video. Tema: Trabajo que la institución realiza en el contexto de la pandemia COVID19.	Comunicar a la población el trabajo que la institución realiza en el contexto de la pandemia COVID-19.	Q.2,550	Técnico de ediciones y grabaciones	Ciudad de Guatemala.	Procuraduría de los Derechos Humanos	Junio Semana 1-2-3-4
			Técnico de comunicación externa / Redes Sociales Institucionales.			Septiembre Semana 2-3
			Asesor de la Estrategia comunicacional	Poblaciones con acceso a internet y dispositivos móviles.		Diciembre Semana 2-3
Video. Tema: Rompe el círculo de la violencia contra la mujer.	Elevar el conocimiento de la población en cuanto a sus Derechos Humanos.	Q7,800	Técnico de ediciones y grabaciones	Ciudad de Guatemala.	Mujeres	Marzo Semana 4
			Técnico de comunicación externa / Redes Sociales Institucionales.			Abril Semana 1-2
	Sensibilizar sobre la aspiración humana a un mundo mejor.		Asesor de la Estrategia comunicacional	Poblaciones con acceso a internet y dispositivos móviles.		Septiembre Semana 1-2-3
Video. Tema: niñas y niños libres de violencia.	Elevar el conocimiento de la población en cuanto a sus Derechos Humanos.	Q2,800	Técnico de ediciones y grabaciones	Ciudad de Guatemala.	Niñez y adolescencia	Abril Semana 1-2-3-4
			Técnico de Ediciones y Publicaciones / Diseñador(a).			Mayo Semana 1-2-3-4
	Sensibilizar sobre la aspiración humana a un mundo mejor.		Técnico de comunicación externa / Redes Sociales Institucionales.	Poblaciones con acceso a internet y dispositivos móviles.		
			Asesor de la Estrategia comunicacional			

Video Tema: La diversidad sexual no es un virus.	Elevar el conocimiento de la población en cuanto a sus Derechos Humanos.	Q.1,800	Técnico de ediciones y grabaciones	Ciudad de Guatemala.	Personas de la comunidad LGBTIQ+	Julio Semana 2-3-4
	Sensibilizar sobre la aspiración humana a un mundo mejor.		Técnico de comunicación externa / Redes Sociales Institucionales.	Poblaciones con acceso a internet y dispositivos móviles.		
Video Tema: Personas migrantes retornadas y COVID-19.	Elevar el conocimiento de la población en cuanto a sus Derechos Humanos.	Q.4,000	Técnico de ediciones y grabaciones	Ciudad de Guatemala.	Personas migrantes retornadas al país.	Septiembre Semana 1-2-3 Diciembre Semana 2-3
	Sensibilizar sobre la aspiración humana a un mundo mejor.		Técnico de comunicación externa / Redes Sociales Institucionales.	Poblaciones con acceso a internet y dispositivos móviles.		
Diseño Tema: Violencia contra la mujer	Dar a conocer los Derechos Humanos que han sido afectados o amenazados derivado de la crisis provocada por la pandemia COVID-19.	Q.1,500	Técnico de Ediciones y Publicaciones / Diseñador(a).	Ciudad de Guatemala.	Mujeres	Abril Semana 2-3-4 Septiembre Semana 1-2-3 Noviembre Semana 3-4 Diciembre Semana 1-2
	Emitir recomendaciones a los organismos del Estado.		Técnico de comunicación externa / Redes Sociales Institucionales.	Poblaciones con acceso a internet y dispositivos móviles.		
Diseño Tema: Poblaciones vulnerables y COVID-19. Parte 1	Dar a conocer los Derechos Humanos que han sido afectados derivado de la crisis provocada por la pandemia COVID-19.	Q.4,000	Técnico de Ediciones y Publicaciones / Diseñador(a).	Ciudad de Guatemala.	Grupos poblacionales en situación de vulnerabilidad.	Julio Semana 1-2-3-4
	Emitir recomendaciones a los organismos del Estado.		Técnico de comunicación externa / Redes Sociales Institucionales.	Poblaciones con acceso a internet y dispositivos móviles.		
			Asesor de la Estrategia comunicacional			
			Asesor de la Estrategia comunicacional			
			Asesor de la Estrategia comunicacional.			
			Asesor de la Estrategia comunicacional.			

Diseño Tema: Poblaciones vulnerables y COVID-19. Parte 1	Dar a conocer los Derechos Humanos que han sido afectados o amenazados derivado de la crisis provocada por la pandemia COVID-19.	Q.2,800	Técnico de Ediciones y Publicaciones / Diseñador(a).	Ciudad de Guatemala.	Grupos poblacionales en situación de vulnerabilidad.	Septiembre Octubre Noviembre
	Emitir recomendaciones a los organismos del Estado.		Técnico de comunicación externa / Redes Sociales Institucionales.	Poblaciones con acceso a internet y dispositivos móviles.		Diciembre Semana 1-2
Cápsula radial Tema: Trabajo que la institución realiza en el contexto de la pandemia COVID19.	Comunicar a la población el trabajo que la institución realiza en el contexto de la pandemia COVID-19.	--- Se obtuvo de la versión #1 de video.	Técnico de ediciones y grabaciones.	Ciudad de Guatemala	Procuraduría de los Derechos Humanos	Junio Julio Agosto Septiembre Octubre Noviembre Diciembre Semana 1-2
			Asesor de la Estrategia comunicacional.			
Cápsula radial Tema: Niñas y niños libres de violencia.	Elevar el conocimiento de la población en cuanto a sus Derechos Humanos.	--- Se obtuvo de la versión #3 de video.	Técnico de ediciones y grabaciones.	Ciudad de Guatemala	Niñez y adolescencia	Abril Mayo Junio Julio Agosto Septiembre Octubre Noviembre Diciembre Semana 1-2
	Sensibilizar sobre la aspiración humana a un mundo mejor.		Asesor de la Estrategia comunicacional.			
Cápsula radial Tema: La diversidad sexual no es un virus.	Elevar el conocimiento de la población en cuanto a sus Derechos Humanos.	--- Se obtuvo de la versión #4 de video.	Técnico de ediciones y grabaciones.	Ciudad de Guatemala	Personas de la comunidad LGBTIQ+	Junio Semana 3 Julio Semana 1-2-3-4
	Sensibilizar sobre la aspiración humana a un mundo mejor.		Asesor de la Estrategia comunicacional.			

Spot de radio Tema: Rompe el círculo de la violencia contra la mujer	Elevar el conocimiento de la población en cuanto a sus Derechos Humanos.	--- Se obtuvo de la versión #2 de video.	Técnico de ediciones y grabaciones.	Ciudad de Guatemala	Mujeres	Abril Mayo Junio Julio Agosto Septiembre Octubre Noviembre Diciembre Semana 1-2
	Sensibilizar sobre la aspiración humana a un mundo mejor.		Asesor de la Estrategia comunicacional.			
Spot de radio Tema: Personas migrantes retornadas y COVID-19	Elevar el conocimiento de la población en cuanto a sus Derechos Humanos.	--- Se obtuvo de la versión #5 de video.	Técnico de ediciones y grabaciones.	Ciudad de Guatemala	Personas migrantes retornadas al país.	Septiembre Semana 1-2-3-4 Diciembre Semana 2-3
	Sensibilizar sobre la aspiración humana a un mundo mejor.		Asesor de la Estrategia comunicacional.			

Capítulo 3

Ejecución de la Estrategia

3.1 Informe de la ejecución

En este espacio del proyecto se encuentra el detalle de los materiales creados, difundidos y por difundir en cuanto a las acciones de comunicación externa de la Dirección de Promoción y Educación de la PDH, cabe resaltar que es un esfuerzo que responde a algunas de las necesidades que se generaron debido a la propagación de la pandemia COVID-19.

Tal como se ha expuesto en este documento, las medidas de contención para la lucha contra la enfermedad han significado desafíos para la comunicación y la promoción de los Derechos Humanos.


Estos desafíos enmarcan una crisis, y como tal, “no pueden gestionarse recurriendo a métodos y medios habituales y se tienen que adoptar medidas extraordinarias para la solución inmediata de los acontecimientos que las originan”. (Marín, 2009)


En consecuencia, se consideró oportuno establecer procedimientos y agilizar la producción de material digital para reaccionar con rapidez, ante la amenaza sanitaria y los efectos sociales que está originando.


Lo anterior, teniendo en cuenta que, como parte de la gestión de crisis, se debe prestar atención a dos períodos clave y funcionales.


- Proactivo: Antes de que se active el riesgo y aparezca la crisis.
- Reactivo: Cuando la crisis se anuncia y presenta consecuencias.

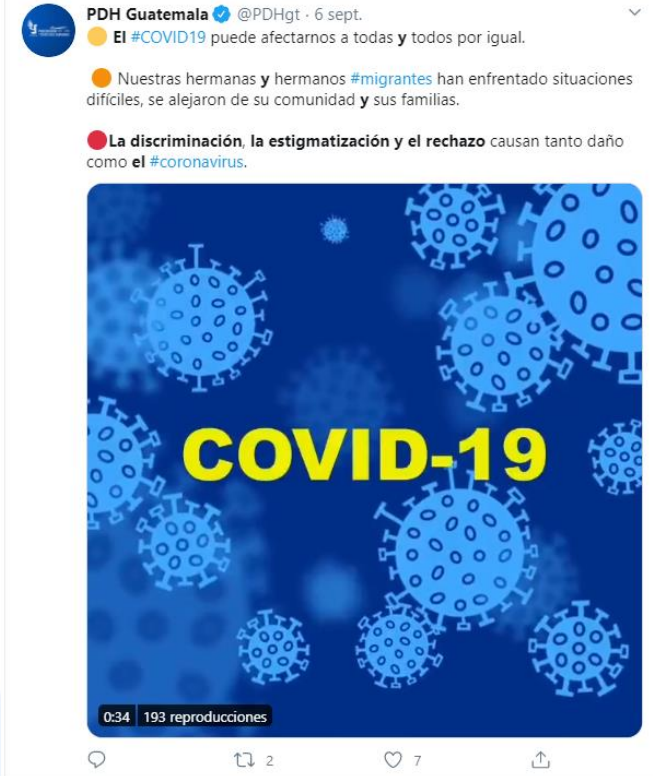
3.1.2 Video

Versión #1	Tema: Trabajo que la institución realiza en el contexto de la pandemia COVID19.																			
Objetivo de la actividad	Comunicar a la población el trabajo que la institución realiza en el contexto de la pandemia COVID-19.																			
Medio Utilizado	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Red social</th> <th>Grupo objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Facebook</td> <td>Población en general.</td> </tr> <tr> <td>Twitter</td> <td>Organizaciones, movimientos sociales y periodistas.</td> </tr> <tr> <td>Youtube</td> <td>Medios de comunicación</td> </tr> </tbody> </table>				Red social	Grupo objetivo	Facebook	Población en general.	Twitter	Organizaciones, movimientos sociales y periodistas.	Youtube	Medios de comunicación								
Red social	Grupo objetivo																			
Facebook	Población en general.																			
Twitter	Organizaciones, movimientos sociales y periodistas.																			
Youtube	Medios de comunicación																			
Área geográfica de impacto	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudad de Guatemala. • Poblaciones con acceso a internet y dispositivos móviles. 																			
Presupuesto para esta acción	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>Valor unitario</th> <th>Cantidad</th> <th>Valor Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Edición de video de aproximadamente 60 segundos.</td> <td>Q.750</td> <td>1</td> <td>Q.750</td> </tr> <tr> <td>Locución de texto.</td> <td>Q.1,800</td> <td>1</td> <td>Q.1,800</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td></td> <td></td> <td>Q.2,550</td> </tr> </tbody> </table>				Descripción	Valor unitario	Cantidad	Valor Total	Edición de video de aproximadamente 60 segundos.	Q.750	1	Q.750	Locución de texto.	Q.1,800	1	Q.1,800	Total			Q.2,550
Descripción	Valor unitario	Cantidad	Valor Total																	
Edición de video de aproximadamente 60 segundos.	Q.750	1	Q.750																	
Locución de texto.	Q.1,800	1	Q.1,800																	
Total			Q.2,550																	
Validación																				
Enlace:	https://twitter.com/i/status/1267877188294053888																			


Versión #2	Tema: Rompe el círculo de la violencia contra la mujer.																						
Objetivo de la actividad	<ul style="list-style-type: none"> • Elevar el conocimiento de la población en cuanto a sus Derechos Humanos. • Sensibilizar sobre la aspiración humana a un mundo mejor. 																						
Medio Utilizado	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Red social</th> <th>Grupo objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Facebook</td> <td>Población en general.</td> </tr> <tr> <td>Twitter</td> <td>Organizaciones y movimientos sociales.</td> </tr> <tr> <td>Instagram</td> <td>Población joven.</td> </tr> </tbody> </table>			Red social	Grupo objetivo	Facebook	Población en general.	Twitter	Organizaciones y movimientos sociales.	Instagram	Población joven.												
Red social	Grupo objetivo																						
Facebook	Población en general.																						
Twitter	Organizaciones y movimientos sociales.																						
Instagram	Población joven.																						
Área geográfica de impacto	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudad de Guatemala. • Poblaciones con acceso a internet y dispositivos móviles. 																						
Presupuest o para esta acción	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>Valor unitario</th> <th>Cantidad</th> <th>Valor Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Diseño.</td> <td>Q.800</td> <td>1</td> <td>Q.800</td> </tr> <tr> <td>Paquete de animación de 06 videos/gifs.</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>Q.4,000</td> </tr> <tr> <td>Paquete de 06 locuciones de 15 segs c/u.</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>Q.3,000</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td></td> <td></td> <td>Q7,800</td> </tr> </tbody> </table>			Descripción	Valor unitario	Cantidad	Valor Total	Diseño.	Q.800	1	Q.800	Paquete de animación de 06 videos/gifs.	-	-	Q.4,000	Paquete de 06 locuciones de 15 segs c/u.	-	-	Q.3,000	Total			Q7,800
Descripción	Valor unitario	Cantidad	Valor Total																				
Diseño.	Q.800	1	Q.800																				
Paquete de animación de 06 videos/gifs.	-	-	Q.4,000																				
Paquete de 06 locuciones de 15 segs c/u.	-	-	Q.3,000																				
Total			Q7,800																				
Validación	 <p>Procurador de los Derechos Humanos · Seguir 31 de marzo · 🌐</p> <p>❌ ¿Te pide perdón? ❌ ¿Promete no volver a golpearte? ❌ Y no cambia... 📢 📢 ¡Ahí no es! 🙌 ¡Rompe el círculo de violencia! Sin culpas, ni presión social ♀ Las mujeres tenemos derecho a vivir un...</p> <p>0:12 / 0:15</p>																						
Enlace	https://www.facebook.com/watch/?v=168724844174727																						


Versión #3	Tema: niñas y niños libres de violencia.																
Objetivo de la actividad	<ul style="list-style-type: none"> • Elevar el conocimiento de la población en cuanto a sus Derechos Humanos. • Sensibilizar sobre la aspiración humana a un mundo mejor. 																
Medio Utilizado	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Red social</th> <th>Grupo objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Facebook</td> <td>Población en general.</td> </tr> <tr> <td>Twitter</td> <td>Organizaciones y movimientos sociales.</td> </tr> <tr> <td>Instagram</td> <td>Población joven.</td> </tr> </tbody> </table>	Red social	Grupo objetivo	Facebook	Población en general.	Twitter	Organizaciones y movimientos sociales.	Instagram	Población joven.								
Red social	Grupo objetivo																
Facebook	Población en general.																
Twitter	Organizaciones y movimientos sociales.																
Instagram	Población joven.																
Área geográfica de impacto	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudad de Guatemala. • Poblaciones con acceso a internet y dispositivos móviles. 																
Presupuesto para esta acción	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>Valor unitario</th> <th>Cantidad</th> <th>Valor Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Diseño.</td> <td>Q.800</td> <td>1</td> <td>Q.800</td> </tr> <tr> <td>Edición y animación</td> <td>Q. 2,000</td> <td>1</td> <td>Q.2,000</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td></td> <td></td> <td>Q2,800</td> </tr> </tbody> </table>	Descripción	Valor unitario	Cantidad	Valor Total	Diseño.	Q.800	1	Q.800	Edición y animación	Q. 2,000	1	Q.2,000	Total			Q2,800
Descripción	Valor unitario	Cantidad	Valor Total														
Diseño.	Q.800	1	Q.800														
Edición y animación	Q. 2,000	1	Q.2,000														
Total			Q2,800														
Validación																	
Enlace	https://twitter.com/i/status/1246283509129502721																

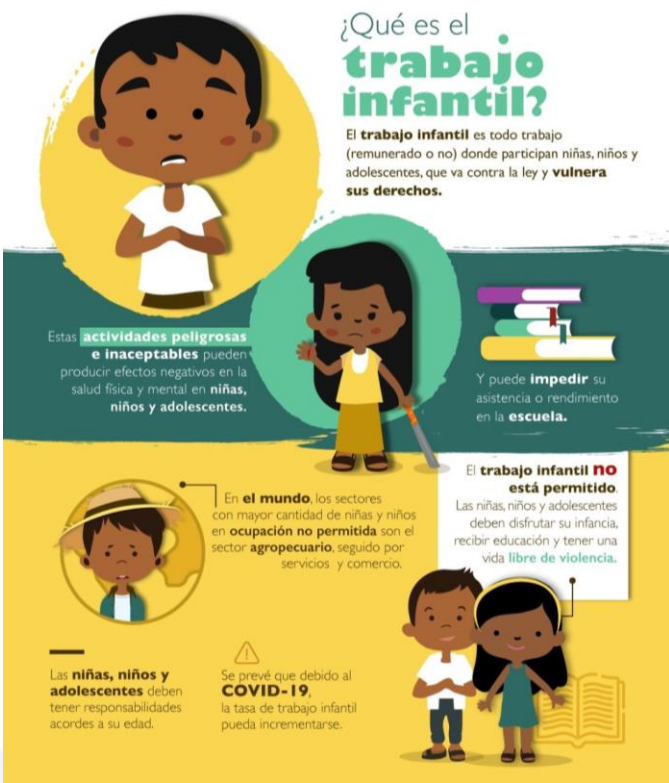
Versión #4	Tema: La diversidad sexual no es un virus.																		
Objetivo de la actividad	<ul style="list-style-type: none"> • Elevar el conocimiento de la población en cuanto a sus Derechos Humanos. • Sensibilizar sobre la aspiración humana a un mundo mejor. 																		
Medio Utilizado	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Red social</th> <th>Grupo objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Facebook</td> <td>Población en general.</td> </tr> <tr> <td>Twitter</td> <td>Organizaciones, movimientos sociales y líderes de opinión.</td> </tr> <tr> <td>Instagram</td> <td>Población joven.</td> </tr> </tbody> </table>			Red social	Grupo objetivo	Facebook	Población en general.	Twitter	Organizaciones, movimientos sociales y líderes de opinión.	Instagram	Población joven.								
Red social	Grupo objetivo																		
Facebook	Población en general.																		
Twitter	Organizaciones, movimientos sociales y líderes de opinión.																		
Instagram	Población joven.																		
Área geográfica de impacto	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudad de Guatemala. • Poblaciones con acceso a internet y dispositivos móviles. 																		
Presupuesto para esta acción	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>Valor unitario</th> <th>Cantidad</th> <th>Valor Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Edición y animación.</td> <td>Q.800</td> <td>1</td> <td>Q.800</td> </tr> <tr> <td>Locución de texto.</td> <td>Q. 1,000</td> <td>1</td> <td>Q.1,000</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td></td> <td></td> <td>Q1,800</td> </tr> </tbody> </table>			Descripción	Valor unitario	Cantidad	Valor Total	Edición y animación.	Q.800	1	Q.800	Locución de texto.	Q. 1,000	1	Q.1,000	Total			Q1,800
Descripción	Valor unitario	Cantidad	Valor Total																
Edición y animación.	Q.800	1	Q.800																
Locución de texto.	Q. 1,000	1	Q.1,000																
Total			Q1,800																
Validación																			
Enlace	https://twitter.com/i/status/1281957221287505920																		

Versión #5	Tema: Personas migrantes retornadas y COVID-19.																				
Objetivo de la actividad	<ul style="list-style-type: none"> • Elevar el conocimiento de la población en cuanto a sus Derechos Humanos. • Sensibilizar sobre la aspiración humana a un mundo mejor. 																				
Medio Utilizado	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Red social</th> <th>Grupo objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Facebook</td> <td>Población en general.</td> </tr> <tr> <td>Twitter</td> <td>Organizaciones y movimientos sociales.</td> </tr> <tr> <td>Instagram</td> <td>Población joven.</td> </tr> </tbody> </table>	Red social	Grupo objetivo	Facebook	Población en general.	Twitter	Organizaciones y movimientos sociales.	Instagram	Población joven.												
Red social	Grupo objetivo																				
Facebook	Población en general.																				
Twitter	Organizaciones y movimientos sociales.																				
Instagram	Población joven.																				
Área geográfica de impacto	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudad de Guatemala. • Poblaciones con acceso a internet y dispositivos móviles. 																				
Presupuesto para esta acción	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>Valor unitario</th> <th>Cantidad</th> <th>Valor Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Diseño.</td> <td>Q.1,500</td> <td>1</td> <td>Q.1,500</td> </tr> <tr> <td>Edición y animación</td> <td>Q.1,500</td> <td>1</td> <td>Q.1,500</td> </tr> <tr> <td>Locución</td> <td>Q.1,000</td> <td>1</td> <td>Q.1,000</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td></td> <td></td> <td>Q.4,000</td> </tr> </tbody> </table>	Descripción	Valor unitario	Cantidad	Valor Total	Diseño.	Q.1,500	1	Q.1,500	Edición y animación	Q.1,500	1	Q.1,500	Locución	Q.1,000	1	Q.1,000	Total			Q.4,000
Descripción	Valor unitario	Cantidad	Valor Total																		
Diseño.	Q.1,500	1	Q.1,500																		
Edición y animación	Q.1,500	1	Q.1,500																		
Locución	Q.1,000	1	Q.1,000																		
Total			Q.4,000																		
Validación																					
Enlace	https://twitter.com/PDHgt/status/1302661906512125953																				

3.1.2 Diseño

Versión #1	Tema: Violencia contra la mujer.														
Objetivo de la actividad	<ul style="list-style-type: none"> • Dar a conocer los Derechos Humanos que han sido afectados o amenazados derivado de la crisis provocada por la pandemia COVID-19. • Emitir recomendaciones a los organismos del Estado. 														
Medio Utilizado	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Red social</th> <th>Grupo objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Facebook</td> <td>Población en general.</td> </tr> <tr> <td>Twitter</td> <td>Organizaciones, movimientos sociales, funcionarios públicos, líderes de opinión, periodistas y medios de comunicación.</td> </tr> <tr> <td>Instagram</td> <td>Población joven.</td> </tr> </tbody> </table>			Red social	Grupo objetivo	Facebook	Población en general.	Twitter	Organizaciones, movimientos sociales, funcionarios públicos, líderes de opinión, periodistas y medios de comunicación.	Instagram	Población joven.				
Red social	Grupo objetivo														
Facebook	Población en general.														
Twitter	Organizaciones, movimientos sociales, funcionarios públicos, líderes de opinión, periodistas y medios de comunicación.														
Instagram	Población joven.														
Área geográfica de impacto	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudad de Guatemala. • Poblaciones con acceso a internet y dispositivos móviles. 														
Presupuesto para esta acción	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>Valor unitario</th> <th>Cantidad</th> <th>Valor Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Paquete de diseño de 04 infografías</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>Q.1,500</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td></td> <td></td> <td>Q.1,500</td> </tr> </tbody> </table>			Descripción	Valor unitario	Cantidad	Valor Total	Paquete de diseño de 04 infografías	-	-	Q.1,500	Total			Q.1,500
Descripción	Valor unitario	Cantidad	Valor Total												
Paquete de diseño de 04 infografías	-	-	Q.1,500												
Total			Q.1,500												
Validación	 <p>PDH Guatemala @PDHgt</p> <p>16,503 denuncias se han registrado por violencia contra las mujeres entre 1 enero - 12 de abril de 2020</p> <p>86% corresponde a violencia física y psicológica</p> <p>Es obligación del Estado de #Guatemala actuar y brindar atención a las mujeres que son víctimas de violencia</p> <p>16,503 Denuncias se han registrado por violencia contra las mujeres entre el 1 de enero y el 12 de abril de 2020*</p> <p>El 86% corresponde a violencia física y psicológica*</p> <p>Es obligación del Estado de Guatemala actuar para brindar atención a todas las mujeres que son víctimas de violencia</p> <p>PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS @PDHgt</p> <p>*Fuente: Obtenido por Defensoría de la Mujer/PDH en Observatorio de la Mujer del Ministerio Público.</p> <p>7:54 p. m. · 19 abr. 2020 · Twitter for Android</p>														
Enlace	https://twitter.com/PDHgt/status/1252052893013860352														

Versión #2	Tema: Poblaciones vulnerables y COVID-19 (parte #1)															
Objetivo de la actividad	<ul style="list-style-type: none"> • Dar a conocer los Derechos Humanos que han sido afectados o amenazados derivado de la crisis provocada por la pandemia COVID-19. • Emitir recomendaciones a los organismos del Estado. 															
Medio Utilizado	<table border="1" data-bbox="440 373 1344 611"> <thead> <tr> <th data-bbox="440 373 581 405">Red social</th> <th data-bbox="581 373 1344 405">Grupo objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="440 405 581 468">Facebook</td> <td data-bbox="581 405 1344 468">Población en general.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="440 468 581 558">Twitter</td> <td data-bbox="581 468 1344 558">Organizaciones, movimientos sociales, funcionarios públicos, líderes de opinión, periodistas y medios de comunicación.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="440 558 581 611">Instagram</td> <td data-bbox="581 558 1344 611">Población joven.</td> </tr> </tbody> </table>				Red social	Grupo objetivo	Facebook	Población en general.	Twitter	Organizaciones, movimientos sociales, funcionarios públicos, líderes de opinión, periodistas y medios de comunicación.	Instagram	Población joven.				
Red social	Grupo objetivo															
Facebook	Población en general.															
Twitter	Organizaciones, movimientos sociales, funcionarios públicos, líderes de opinión, periodistas y medios de comunicación.															
Instagram	Población joven.															
Área geográfica de impacto	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudad de Guatemala. • Poblaciones con acceso a internet y dispositivos móviles. 															
Presupuesto para esta acción	<table border="1" data-bbox="440 762 1377 863"> <thead> <tr> <th data-bbox="440 762 915 793">Descripción</th> <th data-bbox="915 762 1094 793">Valor unitario</th> <th data-bbox="1094 762 1219 793">Cantidad</th> <th data-bbox="1219 762 1377 793">Valor Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="440 793 915 825">Paquete de diseño de 07 infografías</td> <td data-bbox="915 793 1094 825">-</td> <td data-bbox="1094 793 1219 825">-</td> <td data-bbox="1219 793 1377 825">Q.4,000</td> </tr> <tr> <td data-bbox="440 825 915 863">Total</td> <td data-bbox="915 825 1094 863"></td> <td data-bbox="1094 825 1219 863"></td> <td data-bbox="1219 825 1377 863">Q.4,000</td> </tr> </tbody> </table>				Descripción	Valor unitario	Cantidad	Valor Total	Paquete de diseño de 07 infografías	-	-	Q.4,000	Total			Q.4,000
Descripción	Valor unitario	Cantidad	Valor Total													
Paquete de diseño de 07 infografías	-	-	Q.4,000													
Total			Q.4,000													
Validación	 <p data-bbox="461 894 902 1098"> PDH Guatemala @PDHgt #NotaConceptualPDH Poblaciones vulnerables y la pandemia del #COVID19 La @opsoms señala que algunas poblaciones están en mayor riesgo de enfermarse gravemente, lo que atentaría contra su derecho a la vida. pdh.org.gt/download/nota-... </p> <p data-bbox="461 1098 902 1696"> POBLACIONES VULNERABLES Y LA PANDEMIA DE COVID-19 LA OMS SEÑALA QUE ALGUNAS POBLACIONES ESTÁN EN MAYOR RIESGO DE ENFERMARSE GRAVEMENTE, LO QUE ATENTARÍA CONTRA SU DERECHO A LA VIDA. PERSONAS MAYORES: DE 60 AÑOS Y MÁS 1'231,226 (7.3 % DE LA POBLACIÓN) SOLO 47 % TIENE ACCESO A ATENCIÓN MÉDICA Y PENSIONES (IGSS). QUIENES NO LO TIENEN RECURREN AL TRABAJO INFORMAL Y/O DEPENDENCIA DE SUS FAMILIARES; ADEMÁS EN OCASIONES AL MALTRATO O TRATA (MENDICIDAD). EL POTENCIAL CONTAGIO PODRÍA CONLLEVAR EMPOBRECIAMIENTO Y AGRAVAR SUS CONDICIONES. PERSONAS CON ENFERMEDADES CRÓNICAS EL SISTEMA DE SALUD NO HA FORTALECIDO DEBIDAMENTE LA PREVENCIÓN Y LA RESPONSABILIDAD PERSONALIZADA DE SERVICIOS DE ESPECIALIDAD. EN 2018 LA DIABETES E HIPERTENSIÓN ARTERIAL MOSTRARON UN INCREMENTO DE 17 % Y 15 %, RESPECTIVAMENTE. DE 2013 A 2017 LAS ENFERMEDADES RESPIRATORIAS, CARBONASCUALES, TIPORES Y DIABETES REPRESENTARON MÁS DEL 50 % DE LA MORTALIDAD ENTRE LAS PERSONAS DE 50 A 59 AÑOS Y CASI EL 90 % EN LAS PERSONAS DE 60 AÑOS Y MÁS. PERSONAS QUE VIVEN CON VIH LA COVID-19 ES DE ALTO RIESGO PARA LAS PERSONAS QUE TIENEN CON ENFERMEDAD AVANZADA, BAJA CARGA DE CD4 Y ALTA CARGA VIRAL Y QUIENES NO ESTÁN TOMANDO TRATAMIENTO ANTIRRETROVIRAL. HASTA 2018 HABÍA UN ACUMULADO DE 34,989 CASOS DE VIH Y VIH AVANZADO Y HASTA MARZO DE 2019 EL SISTEMA DE SALUD REGISTRO 267 CASOS DE VIH Y VIH AVANZADO. 85 % NO TIENE ACCESO A TRATAMIENTO (ANTIRRETROVIRALES). PDH HA EVIDENCIADO DESARROLLO DE INDICIOS Y MEDICAMENTO, PARTICULARMENTE REACTIVOS PARA PRUEBAS CD4 Y DE CARGA VIRAL, EN INDICADORES DE ATENCIÓN INTEGRAL. IMPLEMENTAR MEDIDAS DE SALUD PÚBLICA QUE GARANTICEN LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS VULNERABLES ANTE LA COVID-19 ES NO DEJAR A NADIE ATRÁS. @PDHgt www.pdh.org.gt PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS </p> <p data-bbox="461 1696 902 1709">1:01 p. m. · 7 jul. 2020 · AgoraPulse Manager</p>															
Enlace	https://twitter.com/PDHgt/status/1280577673585197056															

Versión #3	Tema: Poblaciones vulnerables y COVID-19 (parte #2)			
Objetivo de la actividad	<ul style="list-style-type: none"> • Dar a conocer los Derechos Humanos que han sido afectados o amenazados derivado de la crisis provocada por la pandemia COVID-19. • Sensibilizar sobre la aspiración humana a un mundo mejor. • Emitir recomendaciones a los organismos del Estado. 			
Medio Utilizado	Red social	Grupo objetivo		
	Facebook	Población en general.		
	Twitter	Organizaciones, movimientos sociales, funcionarios públicos, líderes de opinión, periodistas y medios de comunicación.		
	Instagram	Población joven.		
Área geográfica de impacto	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudad de Guatemala. • Poblaciones con acceso a internet y dispositivos móviles. 			
Presupuesto para esta acción	Descripción	Valor unitario	Cantidad	Valor Total
	Paquete de diseño de 07 infografías	-	-	Q.4,000
	Total			Q.4,000
Validación	 <p>¿Qué es el trabajo infantil?</p> <p>El trabajo infantil es todo trabajo (remunerado o no) donde participan niñas, niños y adolescentes, que va contra la ley y vulnera sus derechos.</p> <p>Estas actividades peligrosas e inaceptables pueden producir efectos negativos en la salud física y mental en niñas, niños y adolescentes.</p> <p>Y puede impedir su asistencia o rendimiento en la escuela.</p> <p>En el mundo, los sectores con mayor cantidad de niñas y niños en ocupación no permitida son el sector agropecuario, seguido por servicios y comercio.</p> <p>El trabajo infantil NO está permitido. Las niñas, niños y adolescentes deben disfrutar su infancia, recibir educación y tener una vida libre de violencia.</p> <p>Las niñas, niños y adolescentes deben tener responsabilidades acordes a su edad.</p> <p>Se prevé que debido al COVID-19 la tasa de trabajo infantil pueda incrementarse.</p>			
	Pendiente de publicación.			

3.1.3 Cápsula radial

Versión #1	Tema: Trabajo que la institución realiza en el contexto de la pandemia COVID19.
Objetivo de la actividad	Comunicarle a la población el trabajo que la institución realiza en el contexto de la pandemia COVID-19.
Grupo objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Población en general. • Organizaciones y movimientos sociales.
Medio Utilizado	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de radio “PDHgt” transmitido los días martes a las 09:00 de la mañana a través de Radio Universidad, 92.1 FM.
Área geográfica de impacto	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudad de Guatemala.
Presupuesto para esta acción	--- Se obtuvo de la versión #1 de video.
Validación	Reproducción por medio de PDHgt. Programa “enlatado” que se transmite por medio de Radio Universidad 92.1 FM.

Versión #2	Tema: niñas y niños libres de violencia.
Objetivo de la actividad	<ul style="list-style-type: none"> • Elevar el conocimiento de la población en cuanto a sus Derechos Humanos. • Sensibilizar sobre la aspiración humana a un mundo mejor.
Grupo objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Población en general. • Organizaciones y movimientos sociales.
Medio Utilizado	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de radio “PDHgt” transmitido los días martes a las 09:00 de la mañana a través de Radio Universidad, 92.1 FM.
Área geográfica de impacto	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudad de Guatemala.
Presupuesto para esta acción	--- Se obtuvo de la versión #3 de video.
Validación	Reproducción por medio de PDHgt. Programa “enlatado” que se transmite por medio de Radio Universidad 92.1 FM.

Versión #3	Tema: La diversidad sexual no es un virus.
Objetivo de la actividad	<ul style="list-style-type: none"> • Elevar el conocimiento de la población en cuanto a sus Derechos Humanos. • Sensibilizar sobre la aspiración humana a un mundo mejor.
Grupo objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Población en general. • Organizaciones y movimientos sociales.
Medio Utilizado	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de radio “PDHgt” transmitido los días martes a las 09:00 de la mañana a través de Radio Universidad, 92.1 FM.
Área geográfica de impacto	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudad de Guatemala.
Presupuesto para esta acción	--- Se obtuvo de la versión #4 de video.
Validación	Reproducción por medio de PDHgt. Programa “enlatado” que se transmite por medio de Radio Universidad 92.1 FM.

3.1.4 Spot de radio

Versión #1	Tema: Rompe el círculo de la violencia contra la mujer.
Objetivo de la actividad	<ul style="list-style-type: none"> • Elevar el conocimiento de la población en cuanto a sus Derechos Humanos. • Sensibilizar sobre la aspiración humana a un mundo mejor.
Grupo objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Población en general. • Organizaciones y movimientos sociales.
Medio Utilizado	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de radio “PDHgt” transmitido los días martes a las 09:00 de la mañana a través de Radio Universidad, 92.1 FM.
Área geográfica de impacto	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudad de Guatemala.
Presupuesto para esta acción	--- Se obtuvo de la versión #2 de video.
Validación	Reproducción por medio de PDHgt. Programa “enlatado” que se transmite por medio de Radio Universidad 92.1 FM.

Versión #5	Tema: Personas migrantes retornadas y COVID-19.
Objetivo de la actividad	<ul style="list-style-type: none"> • Elevar el conocimiento de la población en cuanto a sus Derechos Humanos. • Sensibilizar sobre la aspiración humana a un mundo mejor.
Grupo objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Población en general. • Organizaciones y movimientos sociales.
Medio Utilizado	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de radio “PDHgt” transmitido los días martes a las 09:00 de la mañana a través de Radio Universidad, 92.1 FM.
Área geográfica de impacto	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudad de Guatemala. • Poblaciones con acceso a internet y dispositivos móviles.
Presupuesto para esta acción	--- Se obtuvo de la versión #5 de video.
Validación	Reproducción por medio de PDHgt. Programa “enlatado” que se transmite por medio de Radio Universidad 92.1 FM. Pendiente de ejecución.

Calendarización EPSL2020 – 2/2

No.	Actividad	MESES																																							
		Marzo					Abril					Mayo					Junio					Julio					Agosto					Septiembre					Octubre				
		S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1					
	Semanas	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5					
	Herramientas digitales y medios de comunicación en la actualidad.																																								
20	Videoconferencia - M. A. Marvín Sarmientos - Tema: Creando contenidos para redes sociales.																																								
21	Videoconferencia - Flavio Pivaral - Tema: Herramientas para estrategias de comunicación digital efectivas.																																								
22	Videoconferencia - M. A. Jorge Roberto Morales - Tema: El proceso de la estrategia de comunicación desde su concepto hasta la aplicación.																																								
23	Videoconferencia - Licda. Edna Marroquín de León - Tema: La importancia de la comunicación interna en tiempos de crisis.																																								
24	Videoconferencia - M. A. Evelin Hernández - Tema: ¿Cómo evaluar mi proyecto de comunicación?																																								
25	Videoconferencia - Licda. Krista Ramírez - Tema: Organizar, controlar y concluir.																																								
26	3. Ejecución del algunas Estrategias del Plan de Comunicación																																								
27	Entrega del informe de los 3 capítulos para revisión																																								
28	Recepción y revisión final de informe final																																								
29	Evaluaciones de los informes-presentaciones individuales																																								
30	Impresión final de informe empastado con cd's																																								
31	Finalización del EPS de Licenciatura-Entrega de notas a Control Académico																																								

Conclusiones

- En el contexto de la crisis generada por la propagación del COVID-19, no se tenía material pensado y adaptado para comunicar sobre la defensa, protección y promoción de los Derechos Humanos. Por lo que se produjo material gráfico, audible y visual de manera digital para su difusión en las redes sociales institucionales y plataformas virtuales.
- Con el fin de elevar el conocimiento de la población en cuanto a sus Derechos Humanos, es de vital importancia tener una visión general sobre el desarrollo de las actividades a nivel mundial, para prever los distintos escenarios que se puedan presentar en nuestra realidad.
- Aunque la forma para transmitir mensajes, previo a la pandemia, ha sido mayormente presencial, existe la oportunidad de optimizar y potencializar el uso de las nuevas tecnologías para la realización de material desde dispositivos móviles y con aplicaciones de paga a bajo costo.
- A pesar que los contenidos parecen estar enfocados a la población en general. Las respuestas o “retroalimentación” que se obtiene en las redes sociales está segmentada según la población que habita en cada una.

Recomendaciones

- Para futuras producciones audiovisuales, se recomienda a los estudiantes de Comunicación, gestionar alianzas estratégicas de apoyo o recursos para la contratación de una persona Intérprete de lengua de señas. Esto, con el objetivo de crear material accesible para las personas con discapacidad auditiva.
- En caso contrario al punto anterior, incluir subtítulos en referencia a la voz en *off* que contenga cada producción audiovisual.
- Con el fin de mostrar una postura incluyente ante la diversidad étnica y cultural de Guatemala, así como para expandir el alcance de los mensajes, se recomienda invertir o crear alianzas estratégicas que brinden la traducción, interpretación, adaptación y locución de textos en los idiomas nacionales. Ya sea para un material en general o bien, si es segmentado solo a algún sector geográfico específico de la población.

Fuentes de consulta

Referencias Bibliográficas

Kaplún, M. (2002). *Una pedagogía de la comunicación (el comunicador popular)*. La Habana: Caminos.

Marín, F. (2009). *Comunicación DE CRISIS*. España: Editorial Empresarial, S.L.

Pasquali, A. (1979). *Comprender la Comunicación*. Caracas: Monte Avila.

Procurador de los Derechos Humanos. (diciembre de 2017). Plan Estratégico Institucional 2017-2022. *Jordán Rodas Andrade Procurador de los Derechos Humanos 2017-2022*, 29. Ciudad de Guatemala, Guatemala, Guatemala.

Rodríguez, W. E. (31 de marzo de 2020). Condiciones para realizar un diagnóstico. Guatemala, Guatemala, Guatemala.

Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la Investigación - Sexta edición*. Ciudad de México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

E grafías

Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (marzo de 2020). *COVID-19: Recomendaciones generales para la atención a personas mayores desde una perspectiva de derechos humanos*. Obtenido de Comisión Económica para América Latina y el Caribe: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45316/S2000271_es.pdf?sequence=4&isAllowed=y

López, K. (21 de marzo de 2020). *El encierro con un enemigo en la calle y otro en la casa*. Obtenido de nómada: <https://nomada.gt/pais/actualidad/el-encierro-con-un-enemigo-en-la-calle-y-otro-en-la-casa/>

Manus, S. G. (11 de junio de 2019). *8 de cada 10 mujeres trans han realizado trabajo sexual: estas son sus experiencias*. Obtenido de nómada: <https://nomada.gt/nosotras/volcanica/8-de-cada-10-mujeres-trans-han-realizado-trabajo-sexual-estos-son-sus-argumentos/>

Ministerio de Educación - Gobierno de Guatemala. (2009). *Guatemala, un País con Diversidad Étnica, Cultural y Lingüística*. Guatemala: Dirección General de Educación Bilingüe Intercultural.

Oficina del Alto Comisionado de la Naciones Unidas para los Derechos Humanos. (17 de abril de 2020). *COVID-19 Y LOS DERECHOS HUMANOS DE LAS PERSONAS LGBTI*. Obtenido de Oficina del Alto Comisionado de la Naciones Unidas para los Derechos Humanos: https://www.ohchr.org/Documents/Issues/LGBT/LGBTIpeople_ES.pdf

Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos. (30 de abril de 2020). *COVID-19 Y LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD: DIRECTRICES*. Obtenido de Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos: https://www.ohchr.org/Documents/Issues/Disability/COVID-19_and_The_Rights_of_Persons_with_Disabilities_SP.pdf

Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos. (7 de abril de 2020). *COVID-19 Y LOS DERECHOS HUMANOS DE LOS MIGRANTES: GUÍA*. Obtenido de Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos: https://www.ohchr.org/Documents/Issues/Migration/OHCHRGuidance_COVID19_Migrants_sp.pdf

Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos y Organización Mundial de la Salud. (Marzo de 2020). *COVID-19: ATENCIÓN ESPECIAL A LAS PERSONAS PRIVADAS DE LIBERTAD*. Obtenido de Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos: https://www.ohchr.org/Documents/Events/COVID-19/COVID-19-FocusonPersonsDeprivedofTheirLiberty_SP.pdf

Organización Panamericana de la Salud / Organización Mundial de la Salud. (- de - de 2020). *Centro Latinoamericano y del Caribe de Información en Ciencias de la Salud*. Obtenido de Las redes sociales y COVID-19: https://www.paho.org/bireme/index.php?option=com_content&view=article&id=479:redes-sociais-e-covid-19-a-contribuicao-da-bireme&Itemid=183&lang=es

Organización Panamericana de la Salud. (2020). *La OMS caracteriza a COVID-19 como una pandemia*. Recuperado el 10 de mayo de 2020, de Organización Panamericana de la Salud: https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15756:who-characterizes-covid-19-as-a-pandemic&Itemid=1926&lang=es

PL, H. (19 de julio de 2017). *1987: asume primer Procurador de los Derechos Humanos*. Obtenido de Prensa Libre: <https://www.prensalibre.com/hemeroteca/asume-primer-procurador-de-los-derechos-humanos-en-el-pais/>

Procurador de los Derechos Humanos. (junio de 2017). *Manuales Administrativos*. Obtenido de Manual de Puestos y Perfiles: <https://www.pdh.org.gt/manuales-administrativos/>

Procurador de los Derechos Humanos. (2020). *Dirección de Promoción y Educación*. Recuperado el 10 de mayo de 2020, de Procurador de los Derechos Humanos: <https://www.pdh.org.gt/direccion-educacion/>

Procurador de los Derechos Humanos. (2020). *Funciones y Atribuciones*. Obtenido de Procurador de los Derechos Humanos: https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15756:who-characterizes-covid-19-as-a-pandemic&Itemid=1926&lang=es

Procurador de los Derechos Humanos. (2020). *Procurador de los DDHH*. Obtenido de Procurador de los Derechos Humanos : <https://www.pdh.org.gt/procurador-de-los-ddhh/>

SARLI, R. R., GONZÁLEZ, S. I., & AYRES, N. (2015). *FACULTAD DE ODONTOLOGÍA. UNCuyo*. Obtenido de Análisis foda, una herramienta necesaria: https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/7320/sarlirfo-912015.pdf

Xocop, K. L. (26 de marzo de 2020). *(Gráfica): Por qué miles de mujeres corren riesgo en el encierro por el Covid-19*. Obtenido de nómada: <https://nomada.gt/pais/actualidad/grafica-por-que-miles-de-mujeres-corren-riesgo-en-el-encierro-por-el-covid-19/>

ANEXOS

anexo 1.

Imagen de delegado en radio Sololá



Fuente: Captura de

anexo 2.

Coronavirus COVID-19 verificaciones



Fuente: Captura de @PDHgt en Twitter

anexo 3.

¿Cuándo se debe usar la mascarilla?



Fuente: Captura de @PDHgt en Twitter

anexo 4.

Conócelo, prepárate, actúa



Fuente: Captura de @PDHgt en Twitter

anexo 5.

COVID-19, Derechos Humanos y Periodismo



Fuente: Captura de @PDHgt en Twitter

anexo 6.

Mujeres libres de violencia



Fuente: Captura de @PDHgt en Twitter

anexo 7.

Datos personales y datos personales sensibles



Fuente: Captura de @PDHgt en Twitter

anexo 8.

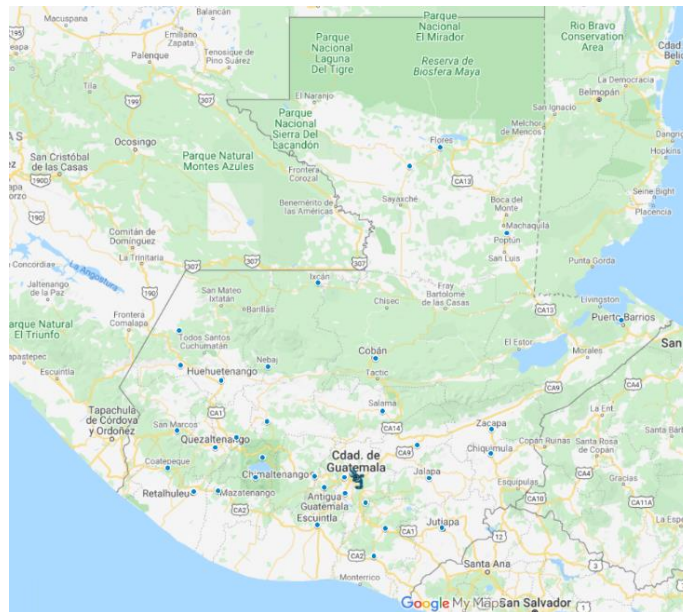
Consejos para consumidores



Fuente: Captura de @PDHgt en Twitter

anexo 9.

Mapa de Guatemala con detalle de Auxiliaturas



Fuente: sitio web <https://www.pdh.org.gt/>

anexo 10.

Leyes complementarias al mandato del PDH

Leyes que asignan responsabilidades adicionales al PDH

Título de la Ley	Decreto
Ley de Amparo, Exhibición Personal y de Constitucionalidad	1-86
Código Procesal Penal	51-92
Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Intrafamiliar	97-96
Ley de Atención a las Personas con Discapacidad	135-96
Ley de los Consejos de Desarrollo Urbano y Rural	11-2002
Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia	27-2003
Reformas a la Ley del Programa de Aporte Económico del Adulto Mayor	39-2006
Ley contra el Femicidio y otras Formas de Violencia contra la Mujer	22-2008
Ley de Acceso a la Información Pública	57-2008

Fuente: Procuraduría de los Derechos Humanos, 2017

Fuente: Plan Estratégico Institucional

Anexo 11.

Videoconferencia “Análisis de recopilación de datos” / M.A. Evelin Hernández

► ¿Para que nos va a servir?

- Analizar los problemas detectados en el diagnóstico
- Priorizar los problemas analizados
- Definir la viabilidad y factibilidad de las soluciones (proyectos)

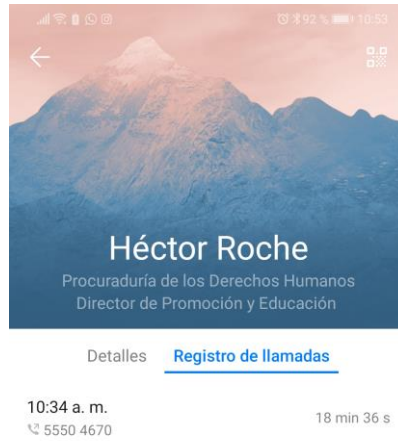
The slide also features an illustration of a woman in a blue dress standing next to a target and a chart, with gold coins at the bottom.

Evelin Hernández

Fuente: Captura de pantalla

anexo 12.

Entrevista realizada al Director de Promoción y Educación de PDH



Fuente: Captura de pantalla

Anexo 13.


Videoconferencia “Árbol de problemas y análisis FODA” / Licda. Sandra de Corzo



Fuente: Captura de pantalla

Anexo 14.

Cotización de material producido



Estimado
Edgar Solo:


Reciba un saludo cordial por parte del equipo humano que conforma Mr. PRO, comunicación multimediales. Es un gusto ponernos a su disposición, agradeciéndolo desde ya, tomamos como una opción para llevar a la realidad su proyecto.

Según lo conversado con anterioridad, le compartimos nuestra propuesta económica para la producción de material múltiple. El detalle lo encontrará adjunto en la página siguiente.


Observaciones:


- La producción final será compartida únicamente al personal designado.
- Toda producción realizada es de uso exclusivo.
- El tiempo estipulado para la realización del proyecto está sujeto a variaciones, según coordinación previa.
- De ser aceptada la presente propuesta, la remuneración económica es mediante un primer pago del 50%. El 50 % restante se hace efectivo antes de la entrega final.

Sin otro particular, expresamos que estamos en la disposición de aclarar las dudas que se generen al respecto.

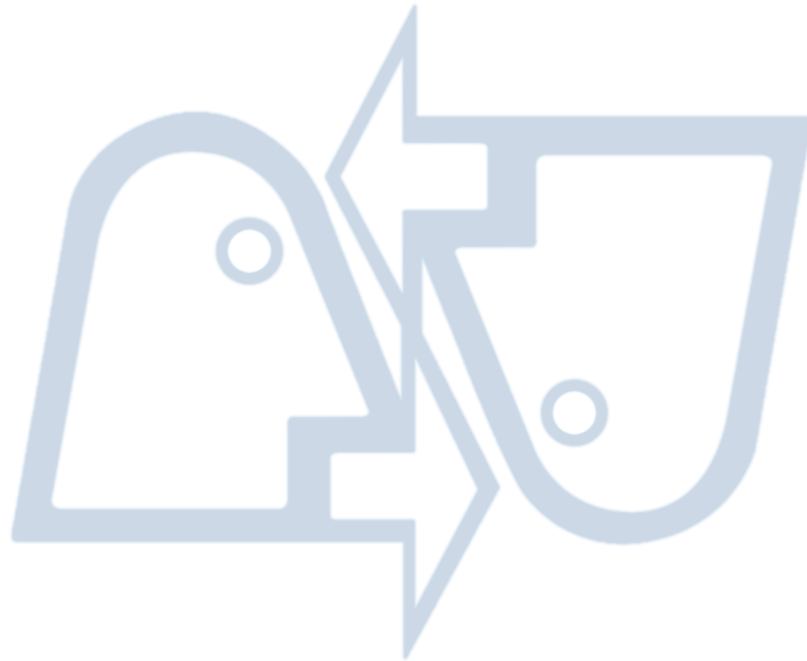


Descripción del servicio	Valor unitario	Cantidad	Valor Total
Video – Versión #1			
Edición de video de aproximadamente 60 segundos.	Q.2,250	1	Q.750
Locución de texto	Q.1,800	1	Q.1,800
Total			Q.2,550
Video – Versión #2			
Diseño	Q.800	1	Q.800
Paquete de animación de 06 videos/gifs	-	-	Q.4,000
Paquete de 06 locuciones de 15 segs c/u	-	-	Q.3,000
Total			Q7,800
Video – Versión #3			
Diseño	Q.800	1	Q.800
Edición y animación	Q.2,000	1	Q.2,000
Total			Q2,800
Video – Versión #4			
Edición y animación	Q.800	1	Q.800
Locución de texto	Q.1,000	1	Q.1,000
Total			Q.1,800
Video – Versión #5			
Diseño	Q.1,500	1	Q1,500
Edición y animación	Q.1,500	1	Q1,500
Locución	Q.1,000	1	Q.1,000
Total			Q.4,000
Diseño – Versión #1			
Paquete de diseño de 04 infografías	-	-	Q.1,500
Diseño – Versión #2			
Paquete de diseño de 07 infografías	-	-	Q.4,000
Diseño – Versión #3			
Paquete de diseño de 07 Flyers	-	-	Q.2,800
SUBTOTAL			Q.27,250
IVA			Q. 3,270
TOTAL: Treinta mil quinientos veinte, quetzales exactos.			Q.30,520





Fuente: Capturas de pantalla.



Comunicación
creando futuro