

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SUROCCIDENTE
LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN.

**ACTUALIZACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LA
COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA AUXILIATURA
DEPARTAMENTAL DEL PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS EN
RETALHULEU.**

Trabajo de graduación

Tojil Rodas, Mónica Rosalba.

Previo a optar el Título de

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN.

Revisor:

Lcda. Ana Christina Chaclán García.

Guatemala, noviembre de 2018.

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SUROCCIDENTE
LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN.

**ACTUALIZACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LA
COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA AUXILIATURA
DEPARTAMENTAL DEL PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS EN
RETALHULEU.**

Trabajo de graduación

Tojil Rodas, Mónica Rosalba.

Carné: 201243872

monicatojilr2@gmail.com

Previo a optar el Título de

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN.

Revisor:

Lcda. Ana Christina Chaclán García.

Guatemala, noviembre de 2018.

DE LA UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA
AUTORIDADES

Ing. Murphy Olimpo Paiz Recinos

RECTOR

Arq. Carlos Enrique Valladares Cerezo

SECRETARIO GENERAL

MIEMBROS DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE
SUROCCIDENTE

Dr. Guillermo Vinicio Tello Cano

DIRECTOR

REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES

MSc. José Norberto Thomas Villatoro

SECRETARIO

MSc. Mirna Nineth Hernández Palma

VOCAL

REPRESENTANTE GRADUADO DEL CUNSUROC

Lic. Ángel Estuardo López Mejía

VOCAL

REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

TPA. Angélica Magaly Domínguez Curiel

VOCAL

PEM Y TAE. Rony Roderico Alonzo Solís

VOCAL

COORDINACIÓN ACADÉMICA

MSc. Bernardino Alfonso Hernández Escobar
Coordinador Académico

MSc. Álvaro Estuardo Gutiérrez Gamboa
Coordinador Carrera Licenciatura en Administración de Empresas

Lic. Edin Anibal Ortiz Lara
Coordinador de Licenciatura en Trabajo Social

Lic. Mauricio Cajas Loarca
Coordinador de las Carreras de Pedagogía

MSc. Edgar Roberto del Cid Chacón.
Coordinador Carrera Ingeniería en Alimentos

Ing. Agr. Edgar Guillermo Ruiz Recinos.
Coordinador Carrera Ingeniería Agronomía Tropical

MSc. Karen Rebeca Pérez Cifuentes
Coordinadora Carrera Ingeniería en Gestión Ambiental Local

Lic. Sergio Rodrigo Almengor Posadas.
Coordinador Carrera de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales,
Abogado y Notario

Lic. José Felipe Martínez Domínguez
Coordinador de Área

CARRERAS PLAN FIN DE SEMANA

MSc. Tanía Elvira Marroquín Vásquez
Coordinadora de las carreras de Pedagogía

Lic. Heinrich Herman León.
Coordinador Carrera Periodista Profesional y
Licenciatura en Ciencias de la Comunicación

Dedicatoria

- A Dios: *"Porque el Señor da la sabiduría; conocimiento y ciencia brotan de sus labios". Proverbios 2:6.*
Tus planes me enseñaron el camino, gracias por conducirme al sendero indicado, gracias por no soltar mi mano cuando las palabras "no puedo" venían a mi mente, cuando las posibilidades de continuar se estrechaban. Durante este proceso me enseñaste que las vías correctas no son fáciles pero con perseverancia, paciencia y tu compañía los obstáculos se superan. Mi confianza descansa en ti.
- A ti Madre Celestial: Por ser la madre divina a la que recurría para pedir intercesión, por ser el ejemplo de mujer, bondad y humildad. Fuiste la compañía perfecta en mis noches de desvelos. Siempre has estado y estarás junto a mí.
- A mis papás: Bernarda Rodas y Rogelio Tojil por ser el ejemplo de amor, trabajo y perseverancia, por enseñarme que el éxito se consigue con esfuerzo. Aunque a veces mis visiones eran incomprensibles, siempre extendían su mano para ayudarme. En ustedes encuentro el resguardo y la seguridad de mis pasos al proceder los suyos. Gracias por la paciencia de estos últimos años.
- A mi hermana: Johana Tojil, has sido mi compañera de viaje, la que puso el primer ladrillo para construir mis sueños, sin tu apoyo jamás hubiera iniciado este camino. No te imaginas el giro que le diste a mi vida, con tan

grandes detalles. Sos el mejor ejemplo de hermana mayor.

A mis hermanos: Carlos, agradezco tus desveladas por auxiliarme y tus grandes ideas para mejorar cada trabajo. Quiero que consigas éxito en tú carrera y ver cómo te gradúas pronto.

Josselyn sos un ejemplo de mujer fuerte, has estado para ayudarme incondicionalmente y correr conmigo cuando llevaba prisa. A ambos, gracias por tenderme la mano cuando más lo necesitaba.

A mis abuelos: Eliseo Tojil, Eufemia Güinac; Óscar Rodas y Juana Macario. A ustedes abuelitos que están en el cielo fueron ejemplo de humildad y trabajo. A mis abuelas gracias por su paciencia y amor, son las mujeres más bondadosas que conozco.

A mis sobrinos: Heydrick Fabián y Krisbell Aracely, son mi inspiración, mi alegría, los amo.

A mis compañeros: El viaje fue más ameno con sus ideas y risas. Habrá muchas anécdotas que recordaré y por las que reiré. Compartir con ustedes fue una gran experiencia, aprendí distintas cosas de cada uno de ustedes.

A mi amiga y compañera: Geidy Aguilón, nuestros sueños han recorrido los mismos caminos. Gracias por tener siempre las palabras de aliento y ser mi compañera de viaje.

Agradecimientos

- Al Cunsuroc: A la Tricentenario Universidad de San Carlos, mi casa de estudios, de donde siempre soñé egresar. Gracias por brindarme amistades, conocimiento y el placer de conocer a grandes profesionales.
- A mis catedráticos: Grandes profesionales, amigos que compartieron conocimiento, anécdotas y ayuda incondicional, especialmente a mis padrinos Licda. María del Carmen Alvarado y Lic. Heinrich Hermán León, de ustedes me llevo gratos recuerdos.
- A la PDH Retalhuleu: A la licda. Nancy Galindo, Telma Gramajo, Patricia Cáceres, Karla Castañeda, Dania Lutmila, Ana María Alvarado y Lic. Amado Galindo, en ustedes encontré amigos, consejos y ayuda. Agradezco la confianza que depositaron en mí para desarrollar cada estrategia en la Auxiliatura Departamental.
- Al Programa de Becas: A la Sección Socioeconómica y Bienestar Estudiantil de la Universidad de San Carlos, por darme la oportunidad de ser estudiante becada por 2 años y haber permitido así continuar con la carrera. Especialmente a la licda. Magda Elizabeth Martínez, por sus palabras de aliento.

Índice General

Autoridades	i
Coordinación Académica.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimientos.....	v
Introducción.....	1
1. Diagnóstico	2
1.1 Objetivos:	2
1.1.2. Objetivos específicos.....	2
1.2 Metodología.....	3
2.1 Informe.....	10
2.1.1 Objetivo general.....	10
2.1.2Objetivos específicos	10
2.2 Descripción general de la unidad de práctica.	11
2.3 Informe de las estrategias comunicacionales relevantes.....	14
2.4 Definición del problema	17
2.5 Justificación	18
2.6 Objetivos Específicos.....	19
2.7 Materiales y métodos.....	20
2.8 Presentación y discusión de resultados.....	21
Conclusiones.....	25
Recomendaciones.....	26
Referencias bibliográficas	27
E-grafía	29
2.9 ANEXOS.....	30
Anexo a: Organigrama de la institución	31

Anexo b: Guía para verificar Planeación Estratégica o imagen institucional de forma resumida.	32
Anexo c: guía de entrevista Oficial de Incidencia y Negociación.	33
Anexo d: guía para grupo focal	35
Anexo e: modelo de encuesta.....	37
Anexo f: gráficas estadísticas	39
Anexo g: Programa y calendarización de las actividades.	50
Anexo h: modelo de rotulación de oficinas.....	52
Anexo i: modelo de planeación estratégica.....	52
Anexo j: modelo de manta vinílica.	53
Anexo k: diseño de diploma, Panel-foro: Libertad de Prensa Alcances y Límites.....	53
Anexo l: story board, vídeo Institucional.	54
Anexo m: story board, “Un paseo para conocer los Derechos Humanos”	55
Anexo n: guía y agenda de panel-foro.	56
Anexo ñ: ejecución de rotulación de oficinas.	59
Anexo o: planeación estratégica colocada.....	59
Anexo p: Manta vinílica instalada.....	60
Anexo q: Fotografía de panelistas Panel Foro, Libertad de Prensa Alcances y Límites.	
Anexo r: Intervención del representante de periodistas Rodolfo Escobar.....	61
Anexo s: grupo de Whatsaap conformado por Comunicación Social..	61
Anexo t: entrevista en Radio La Voz de la Costa Sur, EU de Retalhuleu.	62
Anexo u: capacitación del tema “Relaciones Interpersonales en el trabajo”.....	62
Anexo v: trabajo de animación “Un paseo para conocer los Derechos Humanos”	63
Anexo w: Diseños de portada para discos.	63
Anexo x: fotografías de la difusión de vídeo institucional.	64

Índice de Gráficas

Gráfica 1	39
Gráfica 2	39
Gráfica 3	40
Gráfica 4	40
Gráfica 5	41
Gráfica 6	41
Gráfica 7	42
Gráfica 8	42
Gráfica 9	43
Gráfica 10	43
Gráfica 11	44
Gráfica 12	44
Gráfica 13	45
Gráfica 14	45
Gráfica 15	46
Gráfica 16	46
Gráfica 17	47
Gráfica 18	47
Gráfica 19	48
Gráfica 20	48
Gráfica 21	49
Gráfica 22	49

Índice de cuadros, figuras e imágenes.

Cuadro 1	50
Cuadro 2.....	57
Figura 1	52
Figura 2	52
Figura 3	53
Figura 4	53
Figura 5	54
Figura 6	55
Figura 7	63
Figura 8	63
Imagen 1.....	59
Imagen 2.....	59
Imagen 3.....	60
Imagen 4.....	60
Imagen 5.....	61
Imagen 6.....	61
Imagen 7.....	62
Imagen 8.....	62
Imagen 9.....	63
Imagen 10	63
Imagen 11.....	64

Introducción

El informe siguiente presenta el trabajo de graduación realizado por Mónica Rosalba Tojil Rodas, previo a obtener el título de Licenciada en Ciencias de la Comunicación. A continuación se desglosa el diagnóstico institucional, la planificación de las estrategias y la ejecución de cada actividad que subsanó o minimizó los problemas detectados en el proceso del Ejercicio Profesional Supervisado (EPS), realizado en la Auxiliatura Departamental del Procurador de los Derechos Humanos en Retalhuleu.

La unidad de práctica donde se desarrolló el EPS requería que se fortaleciera la comunicación, tanto interna como externa, debido a que ésta se encontraba centralizada. Se necesitaba enfocar actividades que ayudaran a mejorar ciertas áreas de la Auxiliatura Departamental, y desarrollar acciones de los problemas principales detectados.

Se inició con el fortalecimiento interno a través de diversas actividades como la rotulación de oficinas, colocación de la planeación estratégica y capacitación al personal sobre Relaciones Interpersonales en el trabajo, que ayudaron a optimizar la relación entre el personal.

Posteriormente con la planificación y ejecución de actividades, como el Panel-Foro, Libertad de Prensa, Alcances y Límites, dirigido a periodistas y la difusión de tres materiales audiovisuales en un canal de televisión, se proyectó a la institución y se promovió la educación en derechos humanos.

En el trabajo que a continuación se presenta, detalla los objetivos, generales y específicos, además describe la metodología utilizada para la realización del diagnóstico institucional. Posteriormente expone las estrategias de comunicación elaboradas, y los principales productos comunicacionales que se ejecutaron en el proyecto titulado:

Actualización de las estrategias para fortalecer la comunicación interna y externa de la Auxiliatura Departamental del Procurador de los Derechos Humanos en Retalhuleu.

1. Diagnóstico

El proceso de diagnóstico realizado en la unidad de práctica, reflejó la radiografía institucional de la institución del Procurador de los Derechos Humanos. A través de las diversas técnicas de investigación utilizadas se pudo conocer la estructura, funciones, público objetivo de la institución, además de los principales problemas comunicacionales.

1.1 Objetivos:

1.1.1. Objetivo general

- Actualizar las estrategias para fortalecer la comunicación interna y externa de la Auxiliatura Departamental del Procurador de los Derechos Humanos en Retalhuleu.

1.1.2. Objetivos específicos

- Optimizar la comunicación interna a través de actividades que fortalezcan los conocimientos del personal, en las áreas de procuración, promoción y educación de derechos humanos.
- Elaborar actividades para mejorar la relación entre la institución y los medios de comunicación locales, en busca de generar información hacia la población.

- Producir material educativo para fortalecer el área de educación de la Auxiliatura Departamental, de esta manera utilizarlos en capacitaciones de establecimientos educativos.

1.2 Metodología

Los métodos aplicados en la etapa del diagnóstico fueron importantes para elaborar, definir y sistematizar la investigación, en este proceso se utilizaron diferentes técnicas de recolección que recabaron información necesaria para conocer la imagen interna a través de la observación, entrevistas a profundidad, grupo focal, entre otras. La metodología aplicada fue la mixta, debido a que se emplearon ambos procedimientos (aspecto cualitativo y cuantitativo) que corrigieron los sesgos y aportaron tanto cualidades como datos para validar el diagnóstico.

A través de las diferentes técnicas y métodos de investigación, se logró obtener resultados, que ayudaron a comprender la realidad de la unidad de práctica; sus problemas comunicacionales, de esta manera se pudo desglosar una estrategia de comunicación fundamentada en cada una de las aristas de los aspectos negativos encontrados.

Observación: La primera técnica utilizada fue la observación aplicada, directa y participativa, debido a que se pudo tener contacto directo con el personal, se presenciaron actividades, y de esta manera se pudo observar, y en cierta forma participar, en los procesos de promoción de educación en Derechos Humanos.

Documentación: La consulta de este tipo de materiales institucionales es necesaria para fundamentar aspectos como; estadísticas, informes o manuales de funciones. En la Auxiliatura del Procurador de los Derechos Humanos, en Retalhuleu, se indagó en el libro general de denuncias presentadas en el año 2017, y de esta manera se establecieron las violaciones o faltas que se presentan con más frecuencia.

Entrevistas a profundidad: La entrevista a profundidad es una técnica de investigación cualitativa que tiene como finalidad obtener información detallada de determinado estudio a través de diálogos. Aporta opiniones, detalles acerca de experiencias en el área de trabajo y ayuda recopilar información que posteriormente beneficia para conformar un análisis acerca del contexto de una empresa o institución.

El cuestionario: En la realización del cuestionario es imprescindible que el autor defina qué es lo que pretende investigar o abordar, y desde esa perspectiva realiza cada pregunta. Este instrumento aporta aspectos cualitativos que servirán para analizar los resultados.

La observación: En el transcurso del diagnóstico institucional se realizó una guía para verificar diferentes aspectos, tales como, comunicación interna, planificación estratégica, comunicación interpersonal, entre otros. A continuación se describen los principales aspectos positivos y negativos de la observación.

Aspectos positivos:

- El personal de la institución se integra de la manera adecuada para atender denuncias presentadas en la Auxiliatura, a pesar de contar con poco personal.
- En cuanto al tema de capacitaciones en áreas rurales, urbanas y establecimientos educativos, el personal cubre este tipo de actividades para cumplir con uno de los objetivos de la institución, en cuanto al tema de promoción de Derechos Humanos.
- El personal de la institución generalmente responde a los llamados para mediación e incidencia de problemáticas en las comunidades o manifestaciones.
- El personal a cargo de las diferentes áreas tiene larga experiencia laborando para la Procuraduría de los Derechos Humanos, algunos de ellos han pasado por diferentes puestos.

Aspectos negativos:

- La institución no evidenciaba con claridad sus objetivos, misión y visión, por lo que se requería fortalecer la imagen institucional interna para brindar una comunicación asertiva al visitante, porque no estaba a la vista la planeación estratégica de la institución, además hacía falta la identificación de las oficinas.
- En la organización interna, por falta de personal, se delegaban funciones fuera de las atribuciones que corresponden, sin embargo cumplían con la atención debida y adecuada.
- A falta de que alguien ocupara el puesto de Oficial de Comunicación y Eventos, esta actividad estaba minimizada o recaía directamente en la Auxiliar, que ya poseía diversas atribuciones y ocupaciones que le limitan el tiempo en su labor.
- Se necesitaba trabajar más el área de comunicación para fortalecer la promoción y educación de los Derechos Humanos, así crear una estrategia de empoderamiento a nivel masivo.

Documentación

En la documentación fue necesario indagar en diversos informes, manuales, libros de actas, bases legales del Procurador de los Derechos Humanos para conocer la historia, funcionamiento y el marco legal de la institución. A través de éstos se visualizó la elaboración de material educativo, estrategias comunicacionales anteriores y la carga de trabajo a la Auxiliar a falta de un oficial de comunicación que cubriera las atribuciones que describía el Manual de Puestos y Perfiles.

También se indagó en el libro de denuncias generales, lo cual fue importante para la dirección que tomó la estrategia comunicacional, porque se determinó un grupo objetivo, al cual era necesario llegar por la vulnerabilidad y estadística que marcaban las denuncias.

Entrevistas a profundidad

Se realizaron entrevistas a 6 integrantes de la Auxiliatura Departamental para obtener opiniones, perspectivas y detalles del manejo de la comunicación en cada área.

La primera conversación se realizó con la Lcda. Telma Gramajo, Oficial Analista, en donde se indagó sobre las estrategias comunicacionales implementadas en la Auxiliatura, para beneficio de la promoción de Derechos Humanos, e indicó que no se realizan estos procesos porque no existen recursos, y los fondos para efectuarlos, "generalmente cuando envían materiales educativos se pide a los medios que puedan pasarlo ad honorem, sin embargo no todos los medios lo toman en cuenta".

Una de las múltiples funciones de la Oficial Analista es efectuar informes de impacto, por lo que se le planteó la pregunta, acerca de las denuncias que recibe con más frecuencia y que son más alarmantes, por la vulnerabilidad a la integridad de la persona. Resaltó: *"Violencia Intrafamiliar, en donde generalmente se violenta la integridad y seguridad de la mujer, niños y adolescentes por violencia física, sexual y psicológica"*.

Otra denuncia a la que hizo referencia fue el Incumplimiento de Funciones, en donde se omite, rehúsa o retarda ilegalmente algún acto del cargo que realiza un funcionario público.

Se le planteó en qué sentido la comunicación podría ser una herramienta para fortalecer el área donde labora, a lo que indicó que sería el empoderamiento de los Derechos Humanos en la población, para que conozca sus derechos y se pueda

divulgar aún más su defensa y protección. También indicó que una vía para que la Procuraduría proteja la integridad de la persona es a través de la cultura de denuncia, y la comunicación podría fortalecer su promoción.

Por último en su opinión acerca de la comunicación interna, cree que es buena. En cuanto a la identificación de las oficinas y la planeación estratégica o imagen institucional en los espacios internos resaltó: *“sin duda alguna, es necesario hacerlo”*.

El área de educación es prioritaria para cumplir los objetivos primordiales de sensibilización a grupos vulnerables, y proyectos educativos sobre Derechos Humanos, por tal razón se indagó en las actividades que realiza la Educadora.

Se le preguntó qué actividades se realizaban para promover los Derechos Humanos, a lo que manifestó que generalmente son conferencias, charlas, capacitaciones y programas educativos con docentes. En cuanto al sistema educativo refirió que se realizan capacitaciones a docentes y alumnos, donde se imparten temas respecto al *bullying* y sobre la Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia (PINA).

Los grupos al que se dirige la promoción sobre Derechos Humanos están conformados principalmente por docentes, jóvenes universitarios, alumnos de todos los niveles, servidores públicos, líderes y lideresas de comunidades.

En organización de eventos se le preguntó si existió una feria sobre Derechos Humanos que involucrara a un grupo numeroso de personas para proyectar la labor de fiscalización, educación y recibimiento de denuncia de la PDH, lo cual indicó que aún no se había realizado, sin embargo, sí han participado en diferentes eventos para dar a conocer las funciones de la PDH.

Al momento de indagar sobre qué estrategia de comunicación se ha implementado en el área de educación, refirió que existe una Unidad que se encarga de la reproducción de materiales educativos, y es el área de Comunicación Social de la

sede central la delegada para esas funciones, pero que no siempre proporciona ese tipo de materiales, ya que son proyectos esporádicos.

En referencia a la pregunta planteada de cómo la comunicación podría fortalecer el área de educación de la Auxiliatura, y tener una oportunidad para trabajar en conjunto, concluyó: *“es primordial que se proporcionen espacios de diálogo y divulgación de los Derechos Humanos, podría ser una opción para los medios de comunicación local”*.

Cuestionario

El cuestionario fue utilizado para conocer la apreciación de la población en cuanto a la labor, funciones o atribuciones del Procurador de los Derechos Humanos. También se necesitaba conocer la opinión de la población en cuanto a una posible estrategia de comunicación, la percepción que el público tiene de los grupos vulnerables y a donde debía llegar con más énfasis la información en cuanto a defensa de los Derechos Humanos. Esta técnica se dirigió a una muestra representada por 381 personas residentes del municipio de Retalhuleu.

Grupo Focal

El conversatorio se realizó con la finalidad de obtener diferentes perspectivas de la implementación de estrategias comunicacionales en la Auxiliatura Departamental de Retalhuleu, y los problemas principales donde la comunicación pueda actuar.

En el grupo conversatorio se enfocó sobre la comunicación como vía de construcción y fortalecimiento en materia de promoción y educación de los Derechos Humanos, porque en las entrevistas realizadas la mayoría de los entrevistados acordó que se necesita abrir espacios en medios de comunicación para el empoderamiento de los Derechos Humanos.

Surgieron también nuevas ideas que aportaron las participantes en el grupo focal, como mejorar la credibilidad institucional, además de orientar a la población de los

servicios de la Auxiliatura Departamental del Procurador de los Derechos Humanos en Retalhuleu, debido a que las personas tergiversan la información y desconocen las verdaderas funciones de la PDH.

También se recomendó informar a las instituciones públicas con base en la Ley de la Comisión de la Procuraduría, sobre cuál es el accionar de la PDH en cuanto a la fiscalización de la administración pública que también le compete.

En referencia al Programa de Protección al Periodista, aún no se ha orientado acerca de este marco legal a los comunicadores en Retalhuleu, debido a que sólo se han efectuado talleres en la sede central, organizados por la Unidad de Comunicación Social. Sin embargo, existe la oportunidad de poder organizarlo en el departamento con la ayuda de las Oficinas Centrales.

2.1 Informe:

El informe posee la descripción de la unidad de práctica donde se desarrolló el proceso del Ejercicio Profesional Supervisado, además, desglosa de forma sintetizada cada una de las fases realizadas como: diagnóstico institucional, problemas detectados, planificación de actividades y la ejecución de las estrategias programadas.

2.1.1 Objetivo General

- Sintetizar por medio del trabajo de graduación, las estrategias para fortalecer la comunicación interna y externa de la Auxiliatura Departamental del Procurador de los Derechos Humanos en Retalhuleu.

2.1.2 Objetivos Específicos

- Presentar las principales estrategias de comunicación ejecutadas en la Auxiliatura Departamental del Procurador de los Derechos Humanos en Retalhuleu.
- Exponer los principales resultados de la fase de ejecución que fortalecieron la comunicación interna y externa de la Auxiliatura Departamental del Procurador de los Derechos Humanos, en Retalhuleu.

2.2 Descripción general de la unidad de práctica.

Institución:

- **Nombre:** Auxiliatura Departamental del Procurador de los Derechos Humanos, Retalhuleu.
- **Siglas:** PDH
- **Tipo de institución:** Gubernamental, debido a que es una Comisión designada por el Congreso de la República para la defensa de los Derechos Humanos.

Ubicación geográfica: 9ª avenida, 6ta calle 9-05, zona 1, Retalhuleu.

Integración y alianzas estratégicas

La Auxiliatura Departamental del Procurador de los Derechos Humanos en Retalhuleu, tiene múltiples conexiones y alianzas estratégicas, debido a que su mandato se extiende a la fiscalización estatal, defensa de derechos humanos y competencia para intervenir en casos de reclamo o queja de violaciones a los derechos humanos.

Entre las integraciones o alianzas estratégicas se encuentran: Procuraduría General de la Nación (PGN), Alcaldías Municipales de Retalhuleu, Áreas y Centros de Salud del departamento, Gobernación Departamental, Policía Nacional Civil (PNC), Instituto Nacional de Estadística (INE), Sindicatos, Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación (MAGA), Dirección Departamental de Educación, Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), Registro Nacional de las Personas (Renap) y Tribunal Supremo Electoral (TSE).

Origen e historia

Durante la época prehispánica, en Guatemala no se podían determinar las garantías individuales de todas las personas, o mediar situaciones conflictivas. Generalmente en ese período, el poder residía en reyes o señores, y su organización era tradicional. Al paso de la época colonial la administración política pasó a manos de las autoridades españolas, virreyes, capitanes o generales, que constituían el poder en beneficio propio o para los españoles. Se vulneraban los derechos individuales a grupos nativos, que tenían que tributar en bienes y trabajo con cierta crueldad.

Fue hasta 1542, por la Orden de Predicadores, donde Fray Bartolomé de las Casas consiguió que se promulgaran Las Leyes Nuevas, esto con relación a la encomienda, que permitió dar cierta protección al indio con la prohibición de servicios forzados y esclavitud.

Posteriormente deviene el conflicto armado interno, una época oscura y sangrienta que duró 36 años (1960-1996). En esta etapa histórica de Guatemala hubo opresión, violencia y masacres a pueblos indígenas, que dejaron huella de dolor y sufrimiento.

Durante este período devastador para el país, según el Informe de la Comisión para el Esclarecimiento Histórico (CEH), creada por Naciones Unidas, se reportaron más de 200 mil muertes, 200 mil niños huérfanos, 40 mil mujeres viudas y más de un millón de personas desplazadas.¹

En el año 1982, tras el rompimiento constitucional, nace la oportunidad de reformar las instituciones y establecer nuevas entidades en pro del bienestar del país, es por ello que surge la “Defensora del Pueblo”, fundada el 31 de mayo de 1985, como una de las tres instituciones que fueron incluidas en la Constitución Política de la República de Guatemala, junto a la Corte de Constitucionalidad, y el Tribunal Supremo Electoral, como entidades autónomas.

¹ Plan Estratégico, Procurador de los Derechos Humanos 2012-2017.

El Procurador de los Derechos Humanos nace para cumplir con la gestión de mantener a los habitantes en el pleno goce de sus derechos, como lo dicta la Constitución Política de la República de Guatemala.

Descentralización del Procurador de los Derechos Humanos

Las Auxiliaturas en los departamentos son fundamentales para monitorear las comunidades y establecer una metodología participativa para educar, promover y construir la defensa de los derechos humanos y su libre ejercicio.²

Conforme a la ley de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República, la institución del Procurador de los Derechos Humanos debe tener competencia para intervenir en casos sobre violaciones de derechos humanos en todo el territorio nacional, y para cumplir con este mandato se establecieron las Auxiliaturas departamentales que están representadas en cada departamento

Para una mejor administración, se creó la Coordinación de Auxiliaturas por regiones, que empezó a operar el 4 de febrero de 1991, tres años más tarde de la inauguración de las primeras Auxiliaturas. Una de las finalidades de las Coordinadoras Auxiliares es regular, fiscalizar, organizar y supervisar la ejecución de las funciones asignadas a las Auxiliaturas departamentales. Se convierten también en el enlace con el Procurador de los Derechos Humanos.

Auxiliatura Departamental del Procurador de los Derechos Humanos en Retalhuleu.

En Retalhuleu específicamente, la Auxiliatura empezó a funcionar el 24 de junio de 1991, aproximadamente tres años después de que se inició con la descentralización de la institución del Procurador de los Derechos Humanos.

²Bases Legales y Políticas, Funcionamiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos, 2001, págs. 75-76.

³Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos.

Las oficinas se ubicaron en diferentes áreas de la cabecera departamental, inició en la 1ª avenida, posteriormente se trasladó a la 5ta avenida, para finalmente trasladarse sobre la 9ª Avenida y 6ª Calle de la zona 1. Los últimos 11 Auxiliares Departamentales de Retalhuleu fueron los siguientes:

- Licenciado Alirio Ochoa
- Licenciado Gonzalo Rafael Funes Villatoro
- Licenciada Lilian Marroquín
- Licenciado Erick Alberto Villatoro Letona
- Licenciado Alexander Toro Maldonado
- Licenciado César Monterroso
- Licenciado Carlos Rafael Martínez Ríos
- Licenciado Byron Tomas Hernández
- Licenciado Edwin Rolando Chamalé
- Licenciado Luis Enrique Morales Castillo
- Licenciada Nancy Evanury Galindo Gramajo (actual)

En la actualidad, la Auxiliatura funciona con siete puestos de los 11 establecidos en el Manual de Funciones y Perfiles, las cuatro plazas que no están ocupadas son: Oficial de Investigación, Oficial de Comunicación y Eventos, Oficial de Procedimientos y Conserje. Las funciones son distribuidas entre el grupo para poder cumplir con los servicios establecidos.

2.3 Informe de las estrategias comunicacionales relevantes.

La Auxiliatura Departamental presentaba diversas debilidades en cuanto al tema comunicacional, se derivaba principalmente porque la institución no tenía un espacio específico que construyera propuestas comunicacionales para coadyuvar a la Auxiliatura.

Cada una de las acciones que se planificaron, abrieron un camino para que la comunicación encontrara las vías que proyectaran a la institución, fortalecieran la comunicación interna y promovieran la educación en derechos humanos.

De la misma manera se fortaleció el área de educación para promover los derechos humanos con diversas propuestas como: *“Expresemos nuestros derechos a través del dibujo”*, y vídeo educativo: *“Un paseo para conocer los Derechos Humanos”*.

En otra área como Procuración, se buscó un espacio en una emisora radial para transmitir el tema: *“La importancia de la implementación de mesas de diálogo en mediación de conflictos, para estimular procesos de diálogo en las comunidades”*.

Se trabajó en conjunto con el área de educación para aplicar en capacitaciones los vídeos educativos, y para que se pudieran difundir en las comunidades rurales o urbanas, y establecimientos educativos. Cada una de las actividades planteadas tenía como finalidad fortalecer el área de Educación y Procuración a través de procesos comunicacionales que garantizaran la efectividad de los procedimientos.

Estrategias para fortalecer la comunicación interna:

Se planificaron actividades que empezaran con el fortalecimiento de la comunicación interna, a través de la rotulación para la identificación de las oficinas, el diseño de la planeación estratégica que pudiera otorgar al visitante información acerca de las atribuciones y conformación de la Auxiliatura.

También se necesitaba que las instalaciones estuvieran debidamente identificadas con logotipo, eslogan, números de teléfonos para denunciar. De esta manera surgió la necesidad de colocar una manta vinílica que tuviera todos los elementos antes descritos para que la población pudiera ubicar la Auxiliatura

y también diferenciarla de la Procuraduría General de la Nación (PGN) con la que frecuentemente era confundida.

Para fortalecer la comunicación interna fue necesario el desarrollo de la capacitación sobre el tema Relaciones Interpersonales en el trabajo, dirigido al personal de la institución, en donde se expuso la importancia de la comunicación en el trabajo y la importancia de conocer la planeación estratégica como objetivos institucionales, misión y visión.

Estrategias que fortalecieron la comunicación externa:

Dentro de las estrategias ejecutadas para promoción de derechos humanos se planificaron diversas actividades. Se inició con la ejemplificación de una convocatoria a medios de comunicación, para brindar información sobre la actividad Diálogos por la Niñez y Adolescencia, para que se tuviera un modelo a seguir en cuanto a este tipo de acciones.

Se buscaron espacios en la radio La Voz de la Costa Sur, Emisoras Unidas, Retalhuleu, para difundir temas acerca de la mediación de conflictos, específicamente sobre conformación de mesas de diálogos en comunidades. Esta actividad se planificó debido a que la radio tiene una importante audiencia en áreas rurales.

En el grupo focal surgió la idea de organizar una actividad para capacitar a los periodistas en cuanto al empoderamiento de sus derechos, abarcar el tema de Libertad de Expresión y Prensa, e informar acerca de los avances del programa de protección al periodista.

En los productos de vídeos se crearon tres audiovisuales, un producto institucional para que la población conociera las funciones de la Auxiliatura, una caricatura que sirviera como material educativo para el área de educación, y que empoderará a los niños en sus derechos, pero también que abarcara las obligaciones.

El tercer audiovisual se enfocó en la actividad "Expresemos nuestros derechos a través del dibujo", este material se creó para ilustrar la forma en que los niños ven sus derechos. Se escogieron los dibujos que mejor ilustraran los temas principales.

Los vídeos fueron transmitidos por canal 14 de Publilima, en el horario del noticiero.

2.4 Definición del problema

Durante el proceso de diagnóstico institucional se detectaron varios problemas de comunicación, tanto interna y externa. A continuación se describen los aspectos principales.

Comunicación interna:

- En la Auxiliatura no existía presupuesto para cuatro puestos más, incluidos el de oficial de Comunicación Social y Eventos.
- Dentro de la institución se carecía de rotulación en las oficinas, y la identificación de la planeación estratégica en espacios visibles para el visitante (misión, visión, objetivos institucionales y organigrama).
- El personal necesitaba orientación en temas de comunicación interna, para optimizarla. (Relaciones Interpersonales).

Comunicación externa:

- Falta de credibilidad, y por ello opinión negativa de la institución.
- Desconocimiento de la población de las atribuciones de la PDH.

- Falta de planes estratégicos enfocados a la niñez, que empoderen en Derechos Humanos.
- Debilitamiento de la imagen institucional, derivado de la falta de estrategias comunicacionales que mejoren la credibilidad de la PDH, que informen sobre las atribuciones, y generen empoderamiento de los Derechos Humanos en la población.
- La institución necesitaba más proyección en los medios de comunicación de la localidad, pues no se cedían espacios para dar a conocer las actividades, charlas, programas o capacitaciones que se realizan en la institución.

2.5 Justificación

La comunicación es una herramienta fundamental para el cambio social, no solamente por el intercambio de mensajes, sino porque influye en la construcción del desarrollo del país a través de la masificación de contenido, pero sobre todo por la apertura al diálogo, consolidación de conocimientos y la influencia en la educación de la población.

En la Auxiliatura Departamental del Procurador de los Derechos Humanos (PDH) en Retalhuleu, a través del diagnóstico, se detectaron problemas de comunicación derivados de una serie de factores que conducían al debilitamiento de la imagen institucional, la falta de credibilidad, proyección de la institución y la optimización de la comunicación interna. Estos aspectos se expresaban principalmente porque el área de comunicación social no ha sido cubierta por un oficial en la materia, y la comunicación se encontraba centralizada.

Por ello fue necesario plantear interrogantes para conducir una estrategia comunicativa, entre las cuales se resaltó de qué manera la Auxiliatura

Departamental podía proyectarse con más énfasis en la población retalteca para masificar la promoción y educación en Derechos Humanos, pues se observó que no se otorgaban espacios para que la institución pudiera generar información e instruir acerca de los temas de interés para la población. Además, se cuestionó por qué la imagen institucional se encontraba debilitada y no existía contacto continuo con periodistas.

En cuanto a la comunicación interna e imagen institucional no existía una planeación estratégica y las oficinas no estaban rotuladas, por lo tanto el visitante no estaba informado sobre las funciones de la PDH. Por todas las interrogantes mencionadas fue necesario elaborar y ejecutar una estrategia de comunicación que permitiera iniciar con el fortalecimiento institucional a través de los aspectos internos, para posteriormente trabajar en el fortalecimiento externo con la difusión de materiales audiovisuales. Se desarrollaron actividades específicas que ayudaron a resolver los problemas detectados, utilizando la comunicación como herramienta principal para el fortalecimiento de la institución en beneficio de la población, y el empoderamiento de los Derechos Humanos.

2.6 Objetivos Específicos

- Optimizar la comunicación interna a través de actividades que fortalezcan los conocimientos del personal en las áreas de procuración, promoción y educación de derechos humanos.
- Elaborar actividades para mejorar la relación entre la institución y medios de comunicación locales, en busca de generar información hacia la población.
- Producir material educativo para fortalecer el área de educación de la Auxiliatura Departamental, de esta manera utilizarlos en capacitaciones de establecimientos educativos.

2.7 Materiales y métodos

Para ejecutar cada actividad planificada se utilizaron diversos recursos o métodos, en primera instancia para el proceso diagnóstico, posteriormente para la planificación, y finalmente para la ejecución de las actividades, entre los materiales básicos utilizados están: hojas de papel, lapiceros, marcadores, cuaderno diario y computadora (portátil y de escritorio).

En la implementación de la actividad rotulación de oficinas, colocación de planeación estratégica, realización de la manta vinílica, diseño de diplomas para participantes del Foro para periodistas, diseño de trifoliales y creación de escenarios para los audiovisuales, se utilizó el programa Adobe Photoshop CS6. También se necesitaron materiales como adhesivos y PVC para rotular.

Para la grabación de los audiovisuales también fue necesaria la utilización de materiales como trípodes, micrófonos, y cámara de vídeo, además de los programas de edición como Sony Vegas Pro 12, Adobe Audition, y Sound Forge. En la grabación del audio para voz off se utilizó una cabina de grabación. En la creación de la caricatura *"Un paseo para conocer los derechos humanos"*, para efectuar la animación se requirió el programa Moho Pro 12.

En cuanto a las capacitaciones, talleres y el foro organizado, fue preciso utilizar cañoneras, bocinas y material didáctico como papelógrafos y marcadores, los cuales fueron proporcionados por la Auxiliatura Departamental.

Los espacios cedidos en los medios de comunicación también fueron imprescindibles para difundir los productos realizados, y empoderar a la población sobre sus derechos, estos espacios se consiguieron debido a efectivas relaciones públicas con periodistas locales.

2.8 Presentación y discusión de resultados

Cada una de las estrategias ejecutadas fueron planificadas para minimizar o eliminar los problemas comunicacionales detectados. Coadyuvaron a fortalecer la comunicación interna a través de la identificación institucional (rotulación de las oficinas, colocación de la manta vinílica y planeación estratégica), además, de optimizar las relaciones interpersonales de los colaboradores.

Posteriormente se proyectó la labor de la institución a través de los medios de comunicación, por medio de la estrategia de acercamiento de los comunicadores locales con la Auxiliatura Departamental, para tener una conexión más cercana, entre medios e institución.

Con los medios de comunicación se logró difundir los materiales audiovisuales, que eran imprescindibles para el empoderamiento de los derechos humanos del grupo vulnerable, niñez y adolescencia, como también para que la población conociera las verdaderas atribuciones de la institución del Procurador de los Derechos Humanos en Retalhuleu, y minimizara así la mala apreciación que se tiene de la PDH.

Principales logros o resultados de las estrategias:

- **Rotulación para identificación de las oficinas:** La rotulación de las oficinas, coadyuva mejorar la imagen institucional de la Auxiliatura, además de guiar al visitante para ubicar de mejor manera cada una de las áreas. Además otorgó el espacio a cada uno de los que laboran para la institución.
- **Diseño e impresión de la planeación estratégica:** El visitante ahora puede conocer las atribuciones de la PDH, su misión, visión y la

conformación de la Auxiliatura Departamental, para referirse al área que necesita buscar.

Colocación de manta vinílica: La población que transita por la 9ª avenida de la zona 1, ahora sabrá donde se encuentran las instalaciones de la Auxiliatura, además de tener a la vista números de teléfonos para denunciar cualquier violación a los derechos humanos, sin necesidad de entrar a las instalaciones.

Panel-Foro, Libertad de Prensa, Alcances y Límites: Con esta actividad se orientó a los comunicadores en Retalhuleu sobre aspectos legales, derechos y obligaciones, así como aspectos trascendentales de la Ley de Acceso a la Información Pública, y su utilización para su publicación. Además, del acercamiento de los periodistas con la institución.

Se logró que la institución también se proyectara en medios de comunicación local, debido que fue tal la expectativa del panel-foro que se realizaron coberturas previas a la actividad, como la entrevista en radio La Voz de la Esperanza, La Voz de la Costa Sur, Emisoras Unidas de Retalhuleu, como también enlaces en directo de la actividad.

Los distintos medios, además de participar en panel foro, también le dieron cobertura a la actividad y transmitieron notas en los noticieros; como canal 46, Millenium, Champel TV y Canal 32 Ultra TV, Las Noticias con don Javier, todos de la empresa de cable Megavisión.

Programa Especial en Radio La Voz de la Costa Sur, Emisoras Unidas de Retalhuleu.

A través del programa se difundieron las principales funciones de la PDH, y rutas de denuncia. También se abordaron temas de conflictividad en el departamento, como tomas de carreteras y la contradicción de derecho de locomoción y manifestación. (Ver vídeo en DVD, carpeta audiovisual).

Se trató la problemática de acceso al agua en el departamento, específicamente en el municipio de San Andrés Villa Seca. En la programación de la radio existen coberturas en directo, y precisamente en ese enlace se señaló a la Auxiliatura por un problema sobre el derecho al agua, por el cual la Auxiliar tuvo derecho de respuesta en el mismo lapso de la entrevista, para aclarar la situación.

Capacitación interna, Relaciones Interpersonales en el trabajo.

El personal decidió retomar reuniones periódicas, específicamente una vez cada inicio de mes. Además, con las dinámicas se orientó sobre la importancia del conocimiento de la planeación estratégica de la institución, para poder vislumbrar quiénes son, hacia dónde van y cuáles son los objetivos comunes para trabajar en conjunto.

A través de la técnica de la telaraña, cada uno de los colaboradores, pudo expresar las situaciones que le incomodan de su trabajo, para que los demás pudieran constatar o conocer más a su compañero, además se creó un ambiente de manifestación y respeto hacia la opinión de cada uno de los que conforman el personal.

Difusión de vídeo institucional:

Se proyectó la labor de la institución, para que la población conociera el trabajo que realiza la PDH, y minimizar de alguna manera la opinión pública negativa que tienen de la institución. Además se informó sobre el procedimiento del Procurador al momento de presentar denuncias. Se gestionó para que los vídeos fueran transmitidos por canal 14 de Publilima, (Ver fotografía, anexo 35) y canal Millenium. En ambos canales se difundió el material audiovisual en la programación de los noticieros.

Las personas que observaron los vídeos pudieron conocer los teléfonos disponibles para denunciar violaciones a los derechos humanos.

El material institucional se le entregó a la Auxiliatura para que sea utilizado en presentaciones cuando sea pertinente, reuniones, capacitaciones a líderes comunitarios, padres de familia, entre otros.

Audiovisual, material didáctico “Un Paseo para conocer los Derechos Humanos”

El logro obtenido de esta estrategia fue el empoderamiento de derechos humanos de niños de 7 a 12 años, de establecimientos educativos capacitados, además de la difusión del vídeo en canales locales: canal Milenium y canal 14 Publilima.

Se proporcionó material educativo a la Dirección de Niñez y Adolescencia del municipio de El Asintal, quien estaba coordinando capacitaciones a establecimientos junto al área de educación de la Auxiliatura. Las capacitaciones duraron hasta octubre, y la encargada de dirección de El Asintal se comprometió a utilizar el material educativo elaborado. Además, este audiovisual se donó al área de educación de la Auxiliatura.

Audiovisual, “Expresemos Nuestros Derechos a través del dibujo”

Se continuará con la actividad “*Expresemos nuestros derechos a través del dibujo*” luego de ejemplificar los parámetros para realizarla. Se ejecutará una vez al año como festival de dibujo. Esto de acuerdo a la agenda del área de educación de la Auxiliatura. Antes de cada evento, se mostrará el video de cómo se realizó.

Estos materiales también se donaron al área de educación, para su posterior utilización.

Capacitación en establecimientos educativos.

Se captó la atención de los estudiantes que visualizaron el vídeo “*Un paseo para conocer los Derechos Humanos*”, para empoderarse de los derechos primordiales que deben conocer, y demandarlos si en alguna ocasión son violentados sus derechos. En la capacitación también se les indicaron las formas de denuncia, para que ellos puedan proporcionarlos a los padres de familia.

Conclusiones

- Se optimizó la comunicación interna a través de diversas actividades como la rotulación de oficinas que ahora permite dirigir al visitante a las instalaciones. A través de la colocación de la planeación estratégica, el personal ahora puede familiarizarse con los objetivos, misión, visión y la conformación de la Auxiliatura. Esto también favorece a que el visitante conozca las verdaderas atribuciones de la institución. Además, se fortaleció la comunicación interna por medio de la capacitación al personal sobre Relaciones Interpersonales en el Trabajo y la importancia de la comunicación para lograr objetivos comunes.
- Con la organización de diversas actividades dirigidas a periodistas y visitas a medios de difusión, se fortaleció la relación entre medios de comunicación local y la institución. El panel-foro, "Libertad de Prensa, Alcances y Límites", permitió la apertura de espacios en noticieros para transmitir la actividad. Además de fortalecer el conocimiento de los derechos y obligaciones de los comunicadores de medios locales y corresponsales acreditados para dar cobertura en el departamento de Retalhuleu.
- Se produjo material audiovisual que fortaleció el área de educación de la Auxiliatura Departamental. Con la difusión del vídeo "Un paseo para conocer los Derechos Humanos" en establecimientos educativos, los niños que visualizaron el material discernieron de sus derechos básicos, como también de las obligaciones a la cual se hizo énfasis. De esta manera fueran constituyendo nociones acerca de sus deberes, esto con base a la Ley de Protección Integral de Niñez y Adolescencia (Ley PINA). A través de la ejecución de esta actividad se empoderó a los niños respecto al tema de derechos humanos.

Recomendaciones

- La comunicación interna de una organización, empresa o institución es necesaria para que exista un proceso de diálogo ameno y oportuno. En la Auxiliatura además de las estrategias implementadas, es necesario que se continúe fortaleciendo la comunicación, ya sea con reuniones periódicas, tableros informativos o capacitaciones constantes para motivar al personal. También independientemente de capacitaciones que convoca la oficina central es necesario la organización interna para cimentar las nociones acerca de la misión, visión, objetivos o imagen visual de la institución.
- En cuanto a actividades dirigidas a optimizar la proyección de la Auxiliatura en medios de comunicación, se necesita crear espacios específicos para dar a conocer las actividades de la Auxiliatura y así mantener a la población conectada del qué hacer de la institución. Los espacios específicos podrían realizarse a través de la gestión con medios de comunicación, radio o televisión que dan cobertura en el departamento de Retalhuleu.
- Es conocido que la PDH crea materiales audiovisuales por parte de la oficina de comunicación social, sin embargo no se apegan a las actividades determinadas del departamento de Retalhuleu y la población las aprecia de forma ajena. Es preciso que se desarrollen estrategias que puedan proyectar el trabajo de la institución en los departamentos, por lo contrario los ciudadanos tienen un vacío informativo de cada dependencia. En cuanto al tema de educación de derechos humanos es ineludible que se continúe con la creación de material audiovisual para niños en edad escolar, pero que también se puedan crear vídeos dirigidos a adolescentes, para que conozcan sus derechos y obligaciones para abarcar también el tema de ejercicio de ciudadanía en futuras acciones.

Referencias bibliográficas

1. *Bases Legales y Políticas, Funcionamiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos*. (2001). Guatemala, GT.
2. CERIGUA. (Centro de Reportes Informativos sobre Guatemala). (2017). *Estado de Situación de la Libertad de Expresión Primer Trimestre*. Guatemala, GT.
3. De León Carpio, R. (sf). *Los Derechos Humanos un compromiso por la justicia y la paz*. Guatemala, GT.
4. Gómez Hernández, MJ. (2007). *Manual de técnicas y dinámicas grupales*. México, D.F.: Colegio Frontera Sur.
5. Institución del Procurador de los Derechos Humanos. (1997). *Derechos Humanos y Transición Democrática*. Guatemala, GT.
6. Institución del Procurador de los Derechos Humanos. (2001). *Bases Legales y Políticas, Funcionamiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos*. Guatemala, GT.
7. Institución del Procurador de los Derechos Humanos. (2006). *Manual para la Observación de los Derechos Humanos*. Guatemala, GT.
8. Institución del Procurador de los Derechos Humanos. (2008). *Ley de Acceso a la Información Pública, Decreto 57-2008*. Guatemala, GT.
9. Institución del Procurador de los Derechos Humanos. (2012). *Atribuciones de la Procuraduría de los Derechos Humanos*. Guatemala, GT.

10. Institución del Procurador de los Derechos Humanos. (2014). *Manual de Puestos y Perfiles de la Institución del Procurador de los Derechos Humanos*. Guatemala, GT.
11. Institución del Procurador de los Derechos Humanos. (2015). *Guía para periodistas, términos incorrectos utilizados en el medio*. Guatemala, GT.
12. Institución del Procurador de los Derechos Humanos. (2015). *Ley de la Comisión del Congreso, Institución del Procurador de los Derechos Humanos*. Guatemala, GT.
13. Institución del Procurador de los Derechos Humanos. (2017). *Plan estratégico de los Derechos Humanos*. Guatemala, GT.
14. Morales Alvarado, SF. (sf). *Manual de violaciones, Derechos Civiles, Políticos, Específicos, Económicos, Sociales y Culturales*. Guatemala, GT.
15. Newman, E.N. (1977). *Espiral del silencio. Opinión Pública, Nuestra Piel Social*, Alemania.
16. Villafaña Figueroa, R. (2008). *Dinámicas de Grupo. Innovación Empresarial*. ESPAÑA.

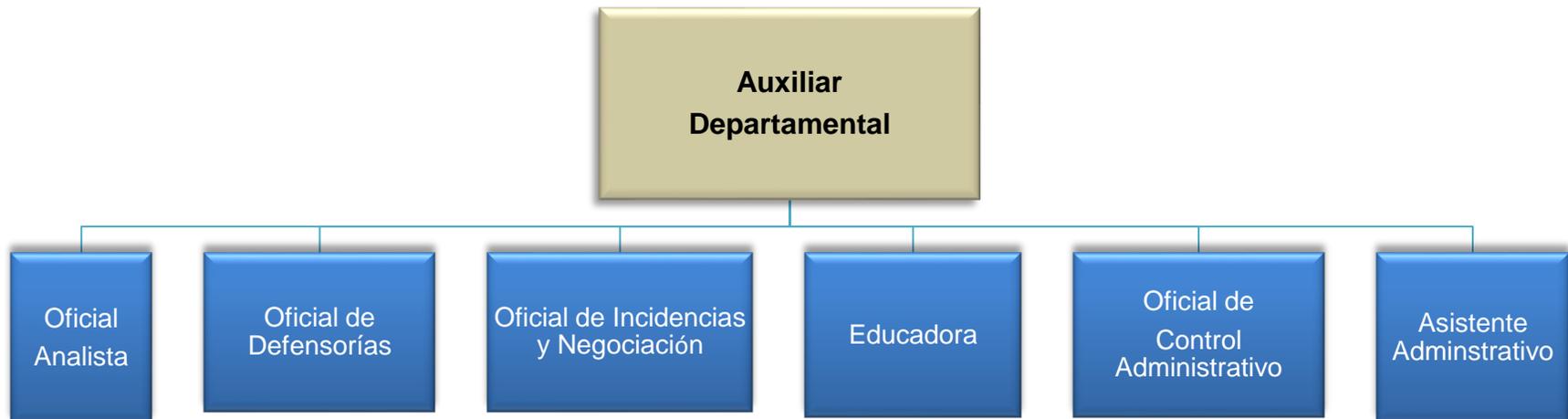
Vo. Bo. 
Licda. Ana Teresa de González
Bibliotecaria CUNSUROC



E-grafía

- La Voz de Houston. (2017). *Importancia de las Relaciones Interpersonales en el trabajo*. Recuperado el 10 de junio de 2017 de <http://www.pyme.lavoztx.com/importancia-de-las-realaciones-interpersonales-en-el-trabajo-5812html>.
- Social Shared. (2017). *Comunicación interna y la técnica de los seis sombreros*. Recuperado 09 de junio de 2017, de [http:// www.socialshared.net/blog/internal-communication.html](http://www.socialshared.net/blog/internal-communication.html).

2.9 ANEXOS

Anexo a: Organigrama de la institución

Anexo b: Guía para verificar Planeación Estratégica o imagen institucional de forma resumida.

1. Imagen Institucional

Contenido	Sí	No
Posee organigrama a la vista		X
Se encuentra a la vista la Visión de la Institución.		X
Se encuentra a la vista la Misión de la Institución.		X
Se encuentra a la vista los Objetivos de la institución		X
Cada área está debidamente identificada		X

2. Comunicación Interna

Contenido	Sí	No
Poseen Manual de Funciones	X	
Todos poseen el Manual de Funciones		X
Existe una adecuada comunicación entre el personal	X	
El personal conoce quien es el jefe inmediato	X	

3. Opinión del personal acerca de la comunicación interna

Contenido	Sí	No
Buena	7	0
Mala	0	0
Debe Mejorar	0	0
Excelente	0	0

Anexo c: guía de entrevista Oficial de Incidencia y Negociación.

Universidad de San Carlos de Guatemala
 Centro Universitario del Sur-Occidente
 CUNSUROC, Mazatenango Suchitepéquez.
 Licenciatura en Ciencias de la Comunicación.



Cuestionario de Entrevista

Objetivo: Obtener información acerca de la incidencia de la comunicación en los puestos de trabajo y determinar los problemas comunicacionales existentes.

I PARTE/Identificación Puesto: Oficial de Incidencia y Negociación.

1. Nombre: _____
2. Profesión _____
3. Años de laborar para la institución _____

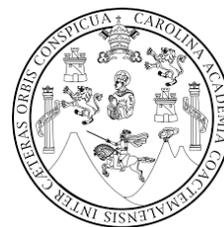
II PARTE/Cuestionario

1. Su puesto como Oficial de Incidencia y Negociación exige que usted realice informes de diagnósticos, mapas de conflictividad, mediación en problemas, y acompañamientos para evitar que los derechos sean violados, ¿Podría profundizar un poco más acerca de sus atribuciones?
2. ¿Usted también recibe denuncias, por su experiencia cuáles son las más frecuentes, de qué tipo?
3. ¿En las actividades de prevención, ha involucrado al área de comunicación de alguna manera? Sí la respuesta es afirmativa, ¿Cómo?
4. ¿Podría comentarnos cómo se realizan los planes estratégicos para prevenir situaciones de emergencia?
 - 4.1 ¿Con quiénes lo realizan, los dirige a un determinado grupo?
5. En las mesas de diálogos que efectúa, generalmente para qué situaciones los ha realizado?
 - 5.1 ¿Cómo esta alternativa es eficaz para los procesos de mediación?

6. ¿Durante estos años en la Auxiliatura, cómo ha percibido la comunicación interna en la institución?
7. ¿En la Auxiliatura Departamental de Retalhuleu, se ha realizado alguna estrategia comunicacional en el área en que usted está a cargo, por ejemplo como audiovisual, spots radiales, campañas de prevención, entre otros?
8. ¿En qué función o atribución del área que usted preside cree necesario que exista una oportunidad para que por medio de la comunicación se fortalezca?

Anexo d: guía para grupo focal

Universidad de San Carlos de Guatemala
 Centro Universitario del Sur-Occidente
 CUNSUROC, Mazatenango, Suchitepéquez
 Licenciatura en Ciencias de la Comunicación –EPS-



Guía para Grupo Focal –Grupo Conversatorio-

Objetivo: Obtener diferentes perspectivas de la implementación de estrategias comunicacionales en la Auxiliatura Departamental de Retalhuleu, Procuraduría de los Derechos Humanos.

No. de participantes: 4

Puestos de interés: Auxiliar, Oficial Analista, Educadora y Oficial de Control Administrativo.

Temática: La comunicación como vía de construcción y fortalecimiento en la Auxiliatura Departamental de Retalhuleu en materia de prevención y promoción de Derechos Humanos.

Temas:

- *Auxiliar:* El puesto de Oficial de Comunicación y Eventos ¿por qué no ha sido cubierto?
- *Intervienen todas:* Consultando el Libro de Denuncias Generales y de Prevenciones se puede apreciar que las denuncias acerca del Debido Proceso abundan, ¿a qué se debe y de qué manera es el trato que se le da en la Auxiliatura?
- *Intervienen todas:* La tercera denuncia que se presenta con más frecuencia según la estadística del último semestre es de Niñez y Adolescencia, un grupo considerado altamente vulnerable. En Defensoría- y Educación en los últimos años, ¿qué estrategias o capacitaciones se ha dirigido hacia ese sector o a padres de familia?
- *Oficial Analista y Auxiliar:* Las denuncias que realizan sobre Niñez y Adolescencia, ¿qué derecho trasgrede con mayor frecuencia o gravedad?

- *Educación:* ¿Qué temas o en qué forma consideran que deberían conducirse una estrategia de comunicación para Niñez y Adolescencia?

Educación
Prevención

- *Intervienen todas:* ¿Existe algún marco, estrategia o pilar en la cual trabaja la Procuraduría enfocada en el tema de Niñez y Adolescencia?
- *Auxiliar:* ¿Qué tan viable u oportuna es la realización de una campaña de prevención de delitos y el fortalecimiento de materiales educativos para capacitaciones?
- *Oficial Analista y Control Administrativo* ¿Qué ideas podría proporcionar para dirigirme de manera efectiva una campaña de prevención?
- *Educadora:* ¿Qué ideas podría brindar para poder crear videos u audios para las capacitaciones con niños y adolescentes?
- *Intervienen todas:* En conclusión, según sus experiencias en lo cargos, -Auxiliar, Educación y Defensoría- cómo la comunicación podría fortalecer sus áreas más de la idea de campañas televisivas radiales o con la elaboración de materiales educativos? ¿Qué otra ideas propondrían que necesite la Auxiliatura?

Gracias por su colaboración en el conversatorio

Anexo e: modelo de encuesta

Universidad de San Carlos de Guatemala
 Centro Universitario del Sur-Occidente
 CUNSUROC, Mazatenango Suchitepéquez.
 Licenciatura en Ciencias de la Comunicación.
 Ejercicio Profesional Supervisado –EPS–



CUESTIONARIO

El siguiente cuestionario pretende investigar la apreciación o conocimiento que tiene la población retalhteca sobre la Procuraduría de los Derechos Humanos y su incidencia en materia de Derecho Humanos. Los resultados serán utilizados para una investigación académica. Responda objetivamente marcando con una X en los cuadros en blanco o completando lo que corresponda.

I PARTE/INFORMATIVA

1. Departamento/Municipio: _____ 2. Área: Urbana Rural 3. Género: F M

4. Nivel de escolaridad:

Ninguno Primaria Secundaria Diversificado Universitario

5. Edad:

18-28 29-38 39-48 49-58 59-68 69-78 79-88 89-omás

6. Grupo Étnico:

Ladino/Mestizo Maya/ Indígena Garífuna Xinca

II PARTE/CUESTIONARIO

- ¿Conoce usted la institución, Auxiliatura Departamental de Procurador de los Derechos Humanos en Retalhuleu, PDH?
 Sí No No sabe/No responde
- ¿Sabe usted que la Procuraduría de los Derechos Humanos recibe denuncias sobre violaciones a los derechos, promueve la educación de los mismos, media situaciones conflictivas e investiga y supervisa la administración pública?
 Sí No No sabe/No responde
- ¿Conoce lo servicios que presta la Procuraduría de los Derecho Humanos?
 Sí No No sabe/No responde (Si la respuesta es afirmativa, contesta la interrogante 3.1)
 3.1 ¿Cuáles? _____
- ¿A través de un medio de comunicación ha recibido información acerca del funcionamiento de la Auxiliatura Departamental de Retalhuleu?
 Sí No No sabe/No responde (Si la respuesta es afirmativa, contesta la interrogante 4.1 y 4.2)

4.1 ¿Qué tipo de información?, especifique: _____

4.2 ¿En qué medio de difusión? _____

5. ¿Conoce usted cuáles son sus derechos y en qué circunstancia pueden ser violados? Si la respuesta es afirmativa continúe la interrogante 5.1

Sí No Necesito más información No sabe/No responde

5.1 ¿Podría mencionar cuáles conoce? _____

6. ¿Ha escuchado alguna campaña de prevención de delito o instrucciones para presentar denuncias en la Procuraduría de los Derechos Humanos?

Sí No No sabe/No responde

7. ¿Cree que es necesario que se implemente en medios de difusión temas de prevención de delitos, instrucción para conocer los derechos civiles, económicos, sociales, culturales, entre otros?

Sí No No sabe/No responde

8. ¿Según su perspectiva a qué grupo vulnerable debe ir dirigida con mayor énfasis la promoción y educación de los Derechos Humanos?

Niñez y Adolescencia A la mujer Tercera Edad Indígenas Otro No sabe/No responde

¿Por qué? _____

9. ¿En qué medio de difusión regularmente se informa?

Televisión Radio Internet Prensa Redes Sociales Otro

No sabe/No responde

10. ¿Qué apreciación tiene de la Procuraduría de los Derechos Humanos?

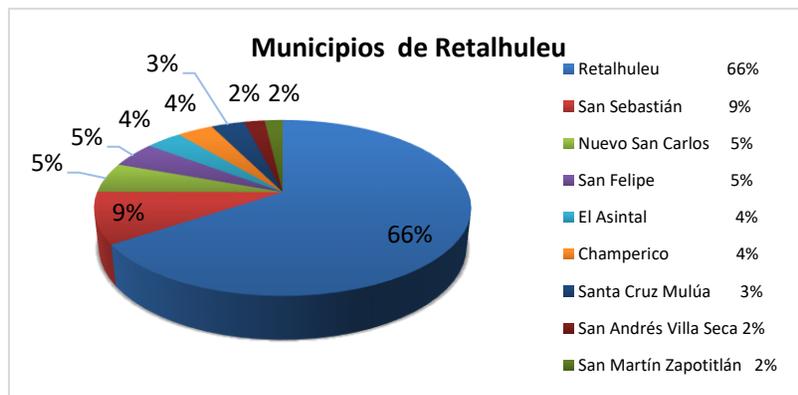
¿Por qué? _____

¡Gracias por su colaboración!

Anexo f: gráficas estadísticas

La encuesta tenía como finalidad investigar la apreciación o conocimiento de la población retalteca sobre la Procuraduría de los Derechos Humanos y su incidencia en materia de Derecho Humanos. A continuación los resultados.

Gráfica 1



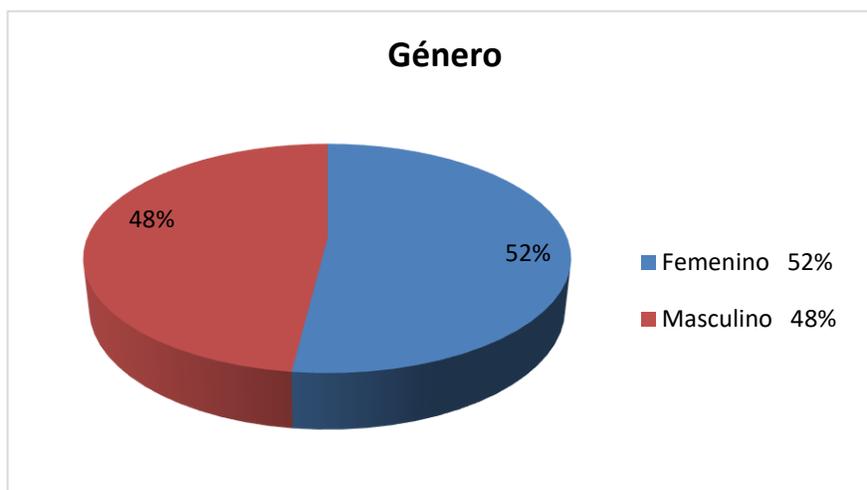
Descripción: Del total de la muestra, la mayoría son de la cabecera departamental y el resto son residentes de otros municipios.

Gráfica 2



Descripción: La mayoría de los encuestados residen en el área urbana.

Gráfica 3



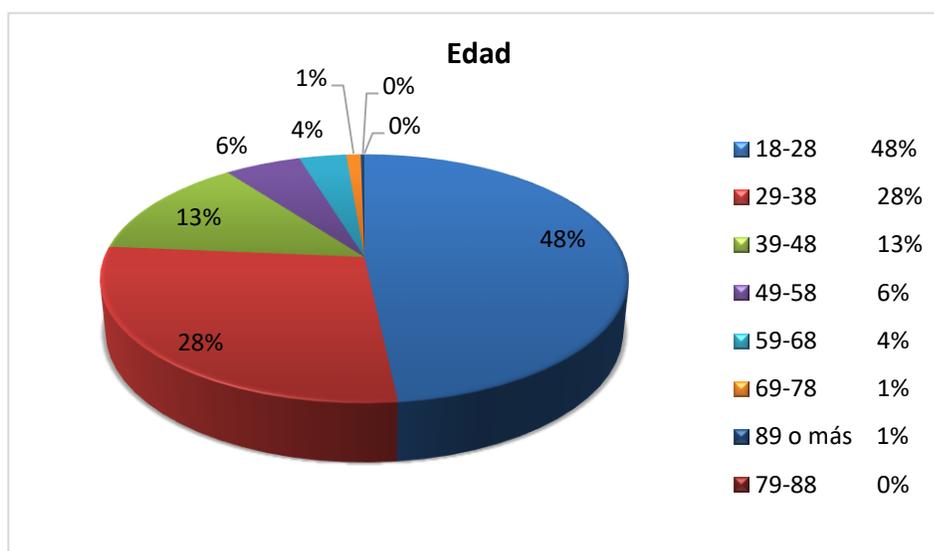
Descripción: En proporciones muy similares pertenecen al sexo femenino o bien al masculino.

Gráfica 4



Descripción: El nivel de escolaridad de los encuestados refleja un grupo mayoritario con educación superior, debido a la concentración de manifestantes en los días de aplicación de la encuesta y la búsqueda de opinión en un grupo de jóvenes universitarios.

Gráfica 5



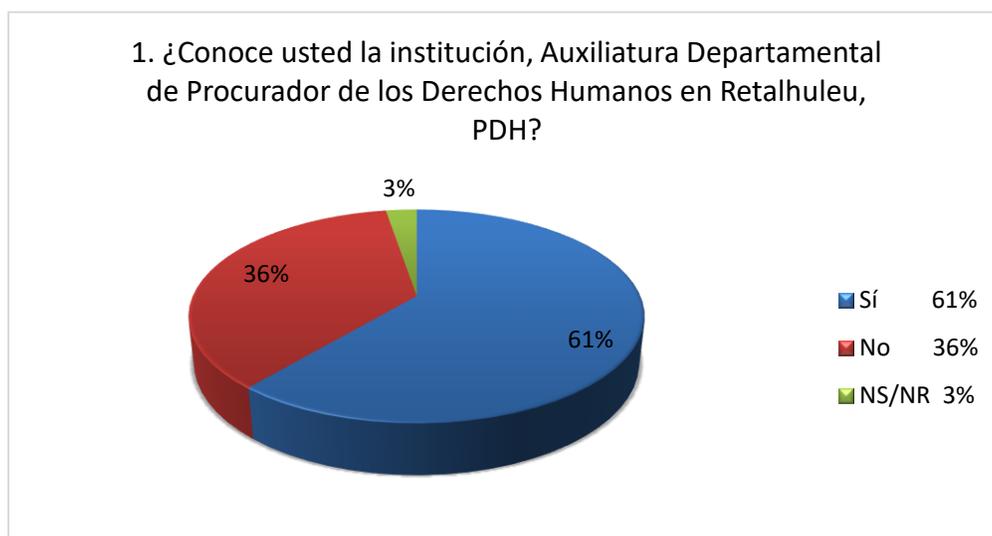
Descripción: La edad de la muestra está representada mayoritariamente de jóvenes entre 18 a 28 años, seguido de los que tienen de 29 a 38 años.

Gráfica 6



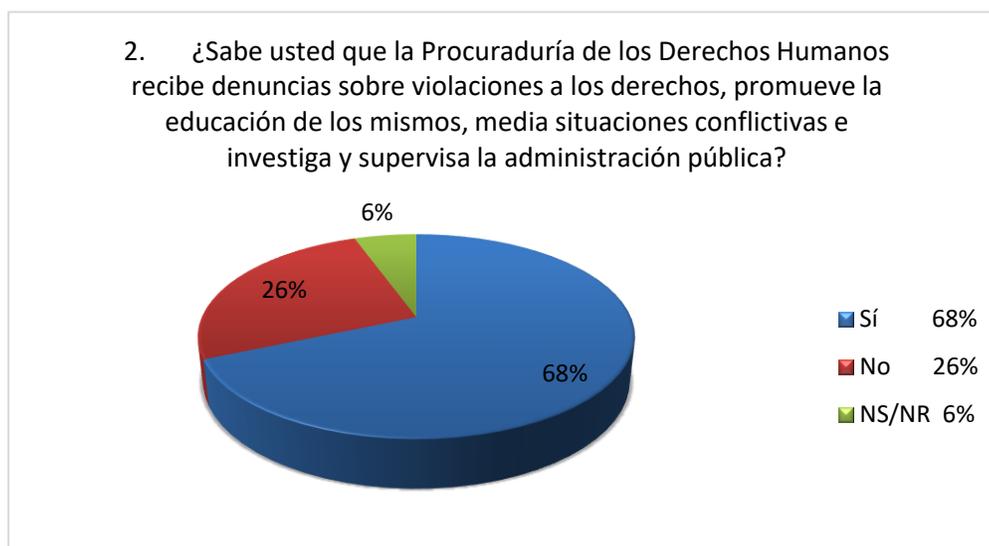
Descripción: El grupo étnico mayoritario es el Ladino/Mestizo, el resto son de origen Maya/Indígena.

Gráfica 7



Descripción: La mayoría de los encuestados contestaron que sí conocen la institución, Auxiliatura Departamental un sector muy significativo.

Gráfica 8



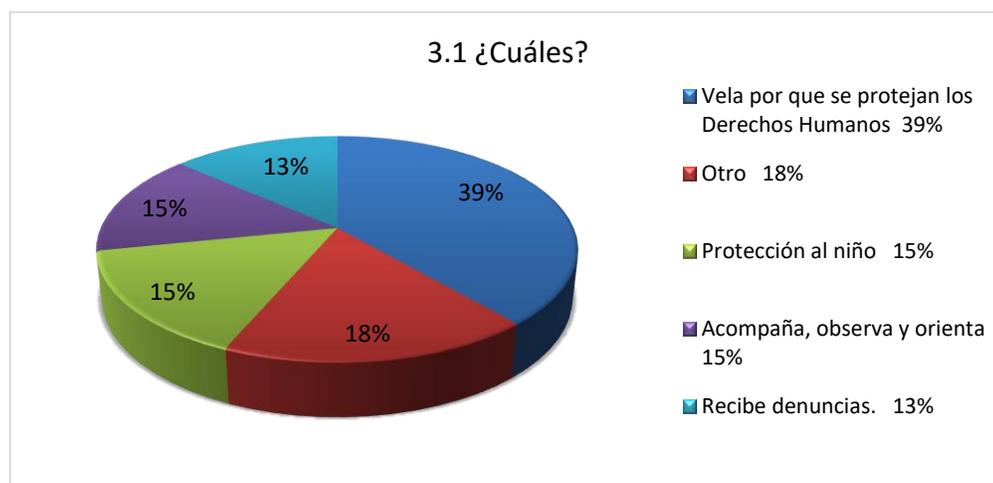
Descripción: La mayoría refirió que si sabe acerca de las funciones, una cuarta parte concluyó que no.

Gráfica 9



Descripción: En la tercera pregunta del cuestionario, las personas empezaron a dudar sobre las verdaderas atribuciones del Procurador de los Derechos Humanos, la mitad indicó que desconoce los servicios que presta la PDH, aunque una proporción muy cercana, reafirmó que si las conoce.

Gráfica 10



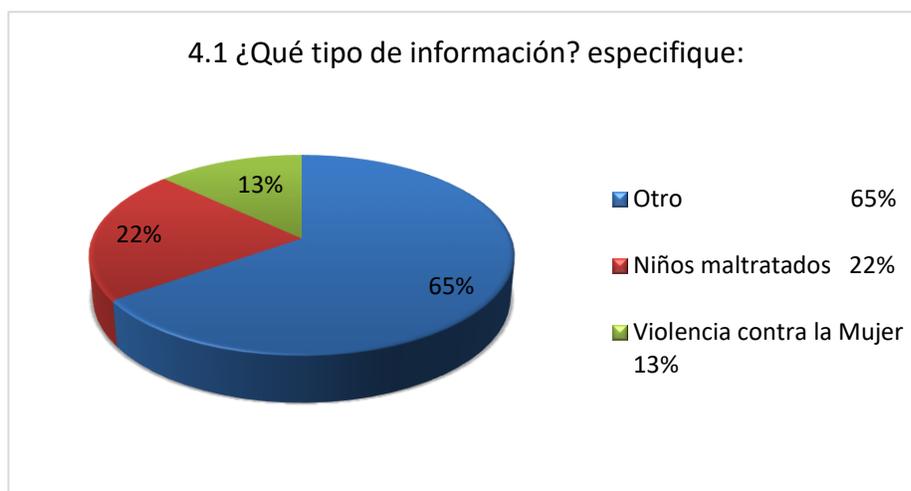
Descripción: Sobresalen los que contestaron que la institución vela por que se protejan los Derechos Humanos, seguido los que refirieron proteger al niño, y un sector que fue el más asertivo en responder, que acompaña, observa y orienta a las personas para que no se vulneren sus derechos.

Gráfica 11



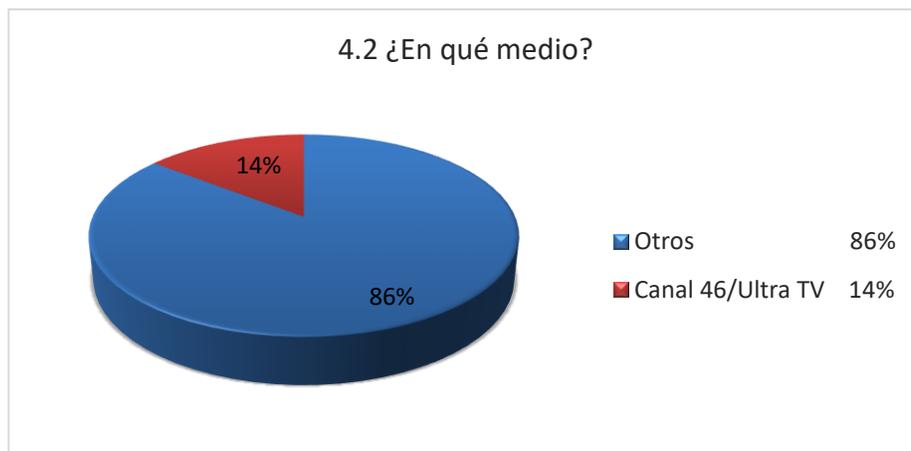
Descripción: La mayoría no ha recibido algún tipo de información acerca del funcionamiento de la Auxiliatura Departamental de Retalhuleu. Una quinta parte de ellos indicaron que si ha visto, leído o escuchado información.

Gráfica 12



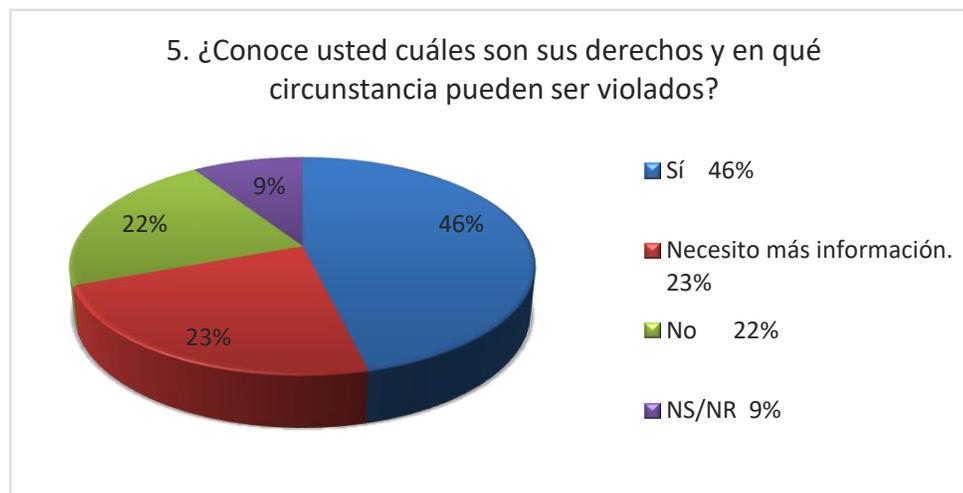
Descripción: Puede decirse que una tercera parte escucharon información acerca de violencia contra la mujer y niños maltratados. La mayoría pronunció que fueron noticias acerca de denuncias o participación de la PDH en algunas actividades, sin dar datos de mayor interés.

Gráfica 13



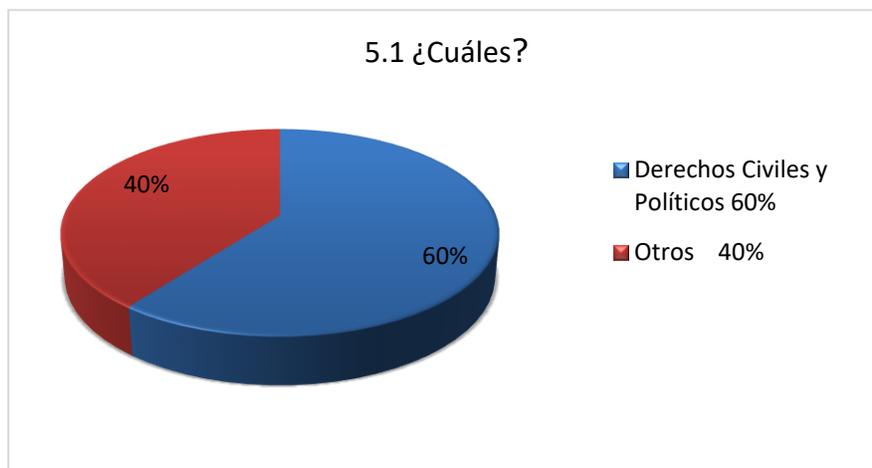
Descripción: La gran mayoría mencionó diversos medios de difusión del departamento, como Radio La Voz de la Costa Sur, Emisoras Unidas, Millenium, además de medios nacionales como Noti 7 y Telediario. Otros refirieron que habían visto la información en canal 46, Ultra TV.

Gráfica 14



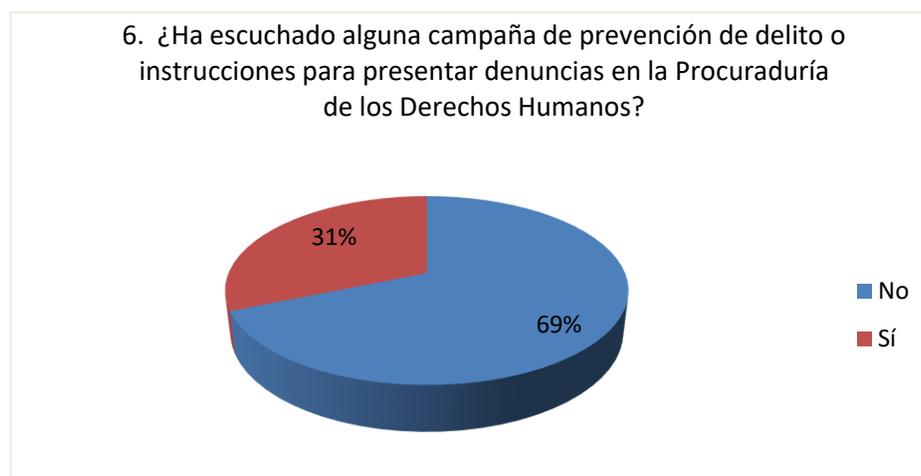
Descripción: La mayoría de los encuestados manifestó: conocer sus derechos siguiéndoles en proporción similar los que creen que necesitan más información sobre el tema y los que dijeron no conocerlos.

Gráfica 15



Descripción: De los derechos que las personas conocen resaltan los Derechos Civiles y Políticos. En la sección otros, fueron mencionados con mayor frecuencia derechos económicos y sociales, como derecho al trabajo la salud y educación.

Gráfica 16



Descripción: La mayoría de los encuestados concluyó desconocer alguna campaña de prevención de delito, o instrucciones para presentar denuncias en la PDH, por el contrario un sector significativo indicó que sí.

Gráfica 17



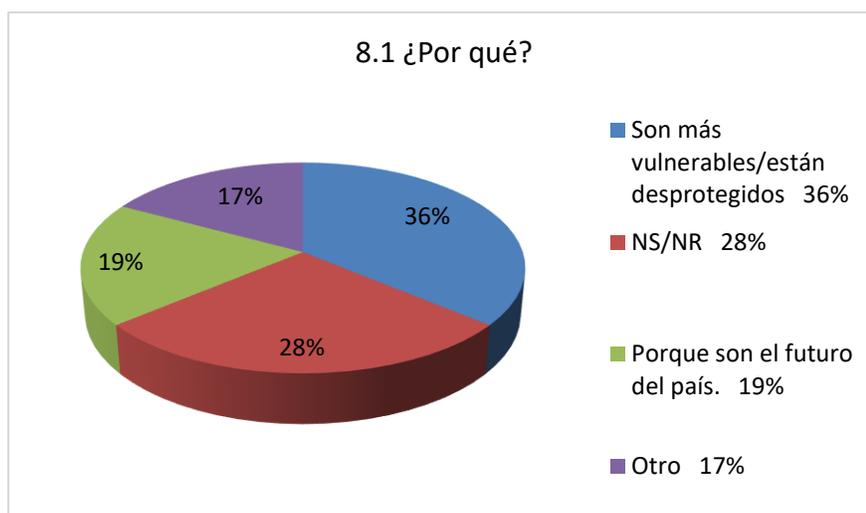
Descripción: Según la opinión de la muestra, cerca del total creen necesario que se implemente en medios de difusión temas de prevención de delitos, instrucción para conocer sus derechos.

Gráfica 18



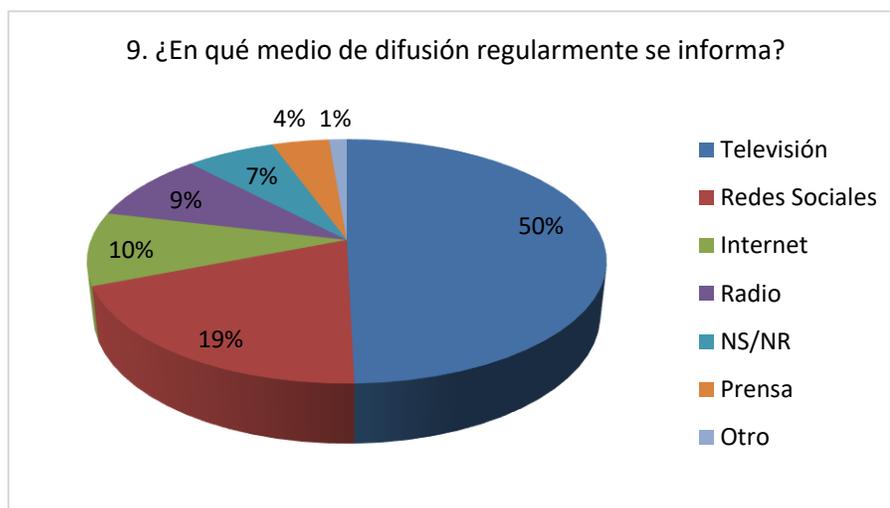
Descripción: Un poco más de la mitad indicó que se debe enfocar con más énfasis a la Niñez y Adolescencia, en menor proporción a la mujer o los que creen que debe ser inclusivo para todos.

Gráfica 19



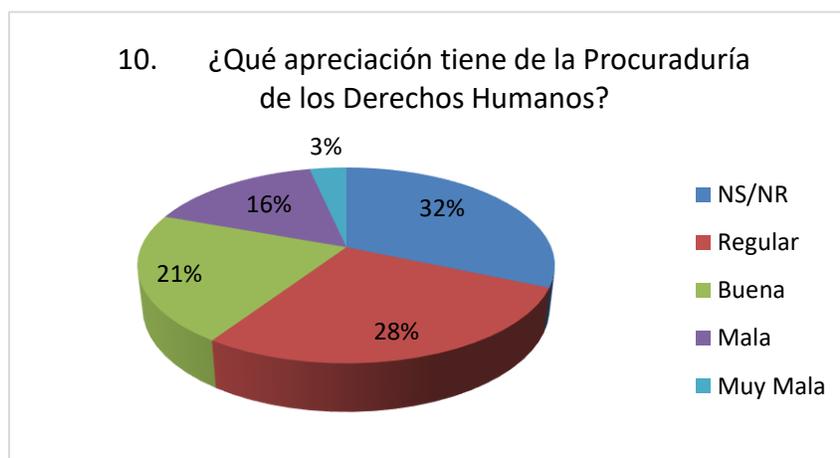
Descripción: La mayoría cree que su grupo seleccionado debe ser prioridad debido a su vulnerabilidad, en menor proporción los que creen que porque son el futuro del país (se refiere a Niñez y Adolescencia), pero es interesante un sector que indicó no saber o no respondió.

Gráfica 20



Descripción: La mitad de la muestra, se informa a través de la televisión, por medio de Redes Sociales, con Internet, a través de la radio o por prensa.

Gráfica 21



Descripción: Predominan las que califican a la Auxiliatura Departamental del Procurador de los Derechos Humanos en Retalhuleu como regular a buena. Un sector significativo no sabe o no respondió.

Gráfica 22



Descripción: En igual proporción un sector hizo referencia a que debe mejorar o intentar hacer su trabajo y otro no sabe o no respondió, un sector pequeño indicó que era una institución para defender delincuentes, y una cuarta parte hizo diversos comentarios en los que figuran; debe dar mayor cobertura, velar por la niñez y la mujer.

Anexo g: programa y calendarización de las actividades.

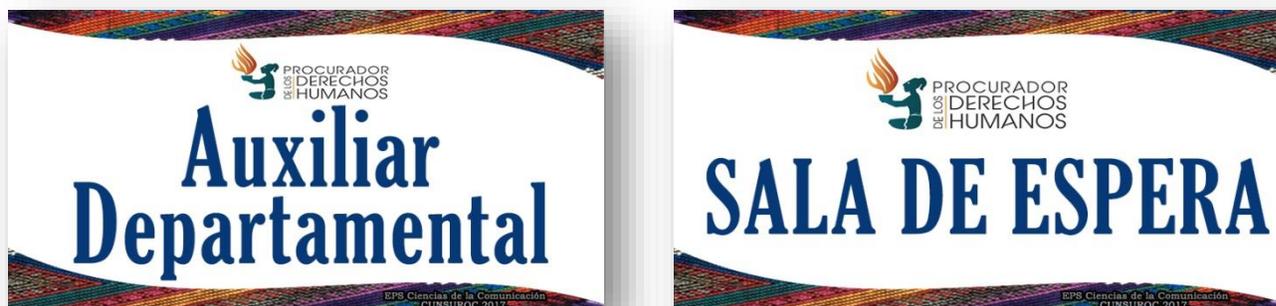
Cuadro 1.

SEMANA		Febrero	Marzo					Abril			
		27-28	1-3	6-10	13-17	20-24	27-31	3-7	10-14	17-21	24-28
	Actividades por semana.										
1.	Observación de las diferentes áreas										
2.	Elaboración de entrevistas.										
3.	Investigación de Libros de Denuncias e información para el diagnóstico.										
4.	Aplicación de Grupo Focal.										
5.	Elaboración y aplicación de encuestas.										
6.	Proceso de vaciado de datos y presentación de resultados.										
7.	Entrega de informe diagnóstico comunicacional.										
8.	Asueto de Semana Santa.										
9.	Modificación de informe diagnóstico comunicacional										
10.	Organización de Conferencia de prensa y participación en Diálogos por la Niñez.										

SEMANA		Mayo				Junio					Julio	
		1-5	8-12	15-19	22-26	29-02	05-09	12-16	19-23	26-30	3-06	10-14
	Actividades por semana.											
11.	Rotulación para identificación de oficinas.											
12.	Colocación de la Planeación Estratégica en las instalaciones.											
13.	Actividad <i>“Expresemos nuestros derechos a través del dibujo”</i> .											
14.	Ejecución de la actividad: Panel-Foro <i>“Libertad de Prensa, Alcances y Límites”</i> .											
15.	Capacitación al personal de la institución, tema: <i>“Relaciones Interpersonales en el trabajo”</i> .											
16.	Participación en programa radial sobre el tema: <i>“Importancia de la conformación de mesas de diálogo en comunidades y funciones del Procurador de los Derechos Humanos”</i> .											
17.	Elaboración de vídeo institucional. Grabación y edición.											
18.	Material Educativo Audiovisual. Diseño, animación y edición. Edición del vídeo <i>“Expresemos Nuestros Derechos a través del dibujo”</i> .											
19.	Entrega oficial de los materiales educativos, audiovisuales e institucionales. Colocación de manta vinílica.											
20.	Taller de Acceso a Información Pública en el municipio de Champerico, Retalhuleu.											
21.	Capacitación en dos establecimientos para difundir audiovisuales. Gestión para difusión de los materiales audiovisuales en medios de comunicación local. Finalización del proceso de EPS.											

Anexo h: modelo de rotulación de oficinas.

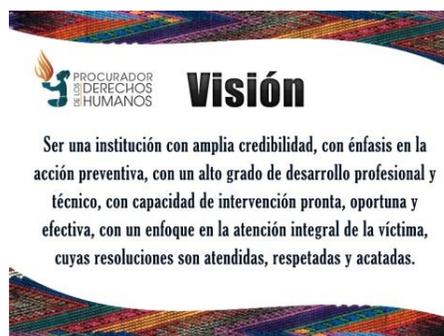
Figuras 1



Identificadores para oficinas, medidas 0.26x0.14 centímetros.

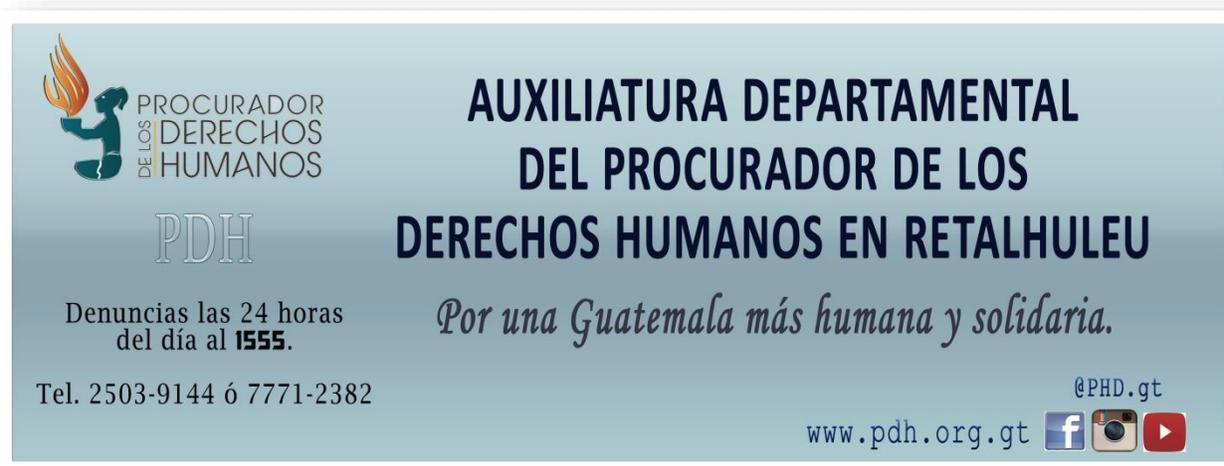
Anexo i: modelo de planeación estratégica.

Figuras 2



Modelo de organigrama, misión y visión.

**Anexo j: modelo de manta vinílica.
Figuras 3**



Manta vinílica, medidas 1 metro por 0.60 centímetros.

**Anexo k: diseño de diploma, Panel-foro: Libertad de Prensa Alcances y Límites.
Figuras 4**

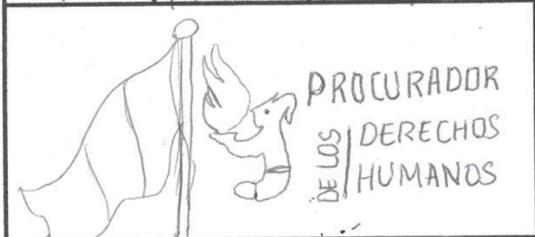


Anexo I: story board, vídeo institucional. Figura 5

Audiovisual: Vídeo Institucional - PDH - Retalhuleu.

Hoja # 1

Escena #	Plano	Mov. Cámara
1	Frontal	Montaje



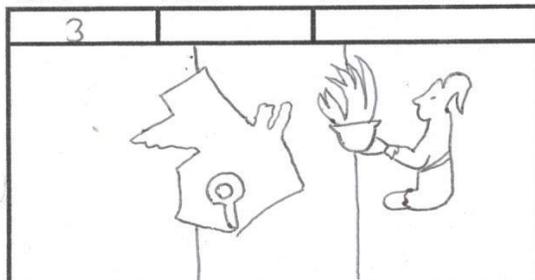
Institución del Procurador de los Derechos Humanos "La Defensora del Pueblo",

Dialogo

Trans

Efectos especiales a/v

Escena #	Plano	Mov. Cámara
3		



Para dar mayor cobertura en el territorio nacional nacen las Subsidiarias Departamentales.

Dialogo para descentralizar la institución e intervenir en

Trans

Efectos especiales a/v

Escena #	Plano	Mov. Cámara
2	Frontal	Fotografía



fue fundada el 31 de mayo de 1985, como una de las 3 instituciones

Dialogo incluidas en la Constitución Política de la República de Guatemala junto a la Corte de Constitucionalidad

Trans y Tribunal Supremo Electoral

- Aparecer imágenes.

Efectos especiales a/v

Escena #	Plano	Mov. Cámara
4	Over Shoulder	



casos de violaciones a los derechos humanos, atender

Dialogo con prontitud los casos.

Trans

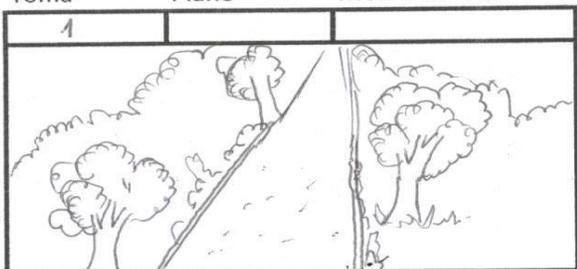
Efectos especiales a/v

Anexo m: story board, "Un paseo para conocer los Derechos Humanos" Figura 6

Audiovisual: Un paseo para conocer los Derechos Humanos

Hoja # 1

Escena #
Toma Plano Mov. Cámara



Hola, cómo estás... voy a visitar a mis amigos la familia hijo, viven en el bosque. ¿me acompañas?

Dialogo

Trans

Efectos especiales a/v

Escena #
Toma Plano Mov. Cámara



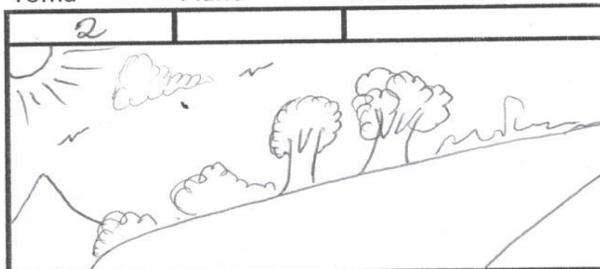
Oh, ya los viste, están en ese árbol.

Dialogo

Trans

Efectos especiales a/v

Escena #
Toma Plano Mov. Cámara



Daremos un paseo por el país de la primavera todos vuelan libres por los aires.

Dialogo

Trans

Efectos especiales a/v

Escena #
Toma Plano Mov. Cámara



Son mamá y papá sus, tienen a un hijo, querido. Lo cuidan y protegen.

Dialogo

Trans

Efectos especiales a/v

Anexo n: guía y agenda de panel-foro.

Planificación Panel-Foro

Tema: Libertad de Prensa, Alcances y Límites

Lugar: Adolfo V Hall del Sur, Retalhuleu.

Fecha: 25 de mayo de 2017.

Hora: 09:30 horas.

Duración de la Actividad: 01:30 minutos.

Panelistas:

- Licda. Nancy Evanury Galindo Gramajo, Auxiliar PDH Retalhuleu.
- Lic. José David Cordova Letona, Fiscalía Ministerio Público Sección Periodistas.
- Lic. Manuel Ramírez Echeverría, Fiscalía Ministerio Público Sección Periodistas.
- Lic. Marvin Fernando López, Fiscal Distrital del Ministerio Público, Departamento de Retalhuleu.
- Byron Revolorio, Jefe Comisaría Policía Nacional Civil, Departamento de Retalhuleu o un representante.
- Lic. Rodolfo Escobar Velásquez, Comunicador Social y representante de Periodistas retaltecos

Objetivo:

Orientar a comunicadores del departamento de Retalhuleu acerca de sus derechos y obligaciones, rutas de denuncia y las formas en que se atenta contra la Libertad de Prensa, hasta donde puede limitarse y qué logros se puede obtener en materia de construcción y desarrollo.

Descripción de la Actividad:

El panel Foro dirigido a periodistas de medios de comunicación locales busca crear un espacio para informar a comunicadores que ejercen la profesión de periodistas acerca de sus Derechos y Obligaciones, además de vislumbrar aspectos trascendentales como la Ley de Acceso a la información Pública.

La participación de cada uno de los panelistas aportará desde la perspectiva de la institución que representan las principales dudas de los asistentes, en cuanto rutas de denuncia, protocolos que deben cumplir los comunicadores sociales en una escena de crimen o hechos que involucren un delito, cobertura de los periodistas en diligencias realizadas por el Ministerio

Público y las formas en las que se atenta contra la Libertad de Prensa en un momento determinado.

Mediadora: Mónica Rosalba Tojil Rodas (estudiante Epesista).

Metodología

- **Foro Público**
 - Inicio: 10 minutos
 - Tiempo de exposición: 10 minutos cada panelista (50 minutos).
 - Tiempo de intercambio de ideas o discusión de temas: 20 minutos.
 - Conclusiones: 8 minutos.
 - Cierre de la actividad: 2 minutos.

- **Duración del Foro 01:30 minutos.**

En el desarrollo de la actividad el representante de los Periodistas expondrá las principales dificultades al cual el comunicador se ve expuesto, con ello también presentará sus principales dudas. Los panelistas dentro del tiempo planificado responderán las principales inquietudes de los temas presentados por el representante de los periodistas y expondrán temas específicos de cada institución concerniente al tema Libertad de Prensa, alcance y sus límites.

- **Público Objetivo:**

Periodistas de los medios de comunicación del departamento de Retalhuleu.

Desarrollo de la actividad:

AGENDA			
No.	Actividad o tema abordar	Persona Encargada de desarrollar.	Duración
1.	Bienvenida	Nancy Galindo (Auxiliar)	02:00 minutos.
2.	Lectura del Comunicado por Conmemoración del Día Internacional de Libertad de Prensa del pasado 03 de mayo.	Mónica Tojil Rodas (Mediadora del Panel-Foro).	03:00 minutos.
3.	Planteamientos de los objetivos del Panel-Foro y descripción de la metodología a desarrollar.	Mónica Tojil	03:00 minutos
4.	Principales temas a plantear por el representante de Periodistas retaltecos.	Comunicador Social, Rodolfo Escobar.	10:00 minutos
6.	Intervención PDH, <u>Derechos y Obligaciones de los comunicadores.</u> <u>Ley de Acceso a la Información Pública.</u>	Licenciada. Nancy Galindo, Auxiliar Procurador de los Derechos Humanos en Retalhuleu.	10:00 minutos
7.	Intervención Fiscalía Sección Periodistas,	Lic. Manuel Armando Ramírez	10:00 minutos

	Ministerio Público. <u>Delitos frecuentes denunciados por los periodistas.</u> <u>Formas de presentar denuncias y trámites de los mismos.</u>	Echeverría. Lic. José David Cordova Letona Fiscales Sección Periodistas.	
8.	Intervención PNC con el tema: <u>Protocolos que deben cumplir los periodistas en una escena de crimen o hechos que involucren un delito.</u>	Byron Revolorio de León. Jefe Comisaría No. 34 de la Policía Nacional Civil, Departamento de Retalhuleu.	10:00 minutos.
9	Intervención Fiscal Distrital Retalhuleu con el tema: <u>Cobertura de los periodistas en diligencias realizadas por el personal del Ministerio Público.</u>	Lic. Marvin López Reyes. Fiscal Distrital Ministerio Público, Retalhuleu.	10.00 minutos.
10.	Espacio de intercambio de ideas, exposición de preguntas por parte del público.	Panelistas y público presente.	20:00 minutos.
11.	Conclusiones, alcances y límites de la Libertad de Prensa.	Panelistas.	05:00 minutos.
12.	Entrega de material: Leyes, Procurador de los Derechos Humanos, Acceso a la Información Pública y trifoliar, guía de términos incorrectos utilizados en medios de comunicación.	Karla Karina Higueros	02:00 minutos.
13.	Despedida y agradecimientos a los panelistas y público asistente.	Karla Karina Higueros. (Educadora).	03:00 minutos.
13.	Refacción	Colaboradores	02:00 minutos

Gracias por su participación, su aporte es importante.

Anexo ñ: ejecución de rotulación de oficinas. (Imagen 1)



Se rotuló siete oficinas, dos servicios sanitarios y la sala de espera, en las fotografías se pueden visualizar dos oficinas con su debida identificación. Para esta actividad se involucró a la auxiliar departamental para avalar los diseños y colocación de la rotulación, donde se benefició a los visitantes que asisten a la PDH. Las oficinas fueron identificadas el 05 de mayo de 2017.

Anexo o: planeación estratégica colocada. (Imagen 2)



En la fotografía se aprecia la planeación estratégica colocada en la sala de espera (organigrama, misión, visión y objetivos institucionales), para la ejecución de esta actividad se involucró a la auxiliar departamental para la autorización de los diseños y el espacio oportuno para que los visitantes pudieran tener acceso. La colocación de la planeación estratégica se realizó el 08 de mayo de 2017.

Anexo p: manta vinílica instalada. (Imagen 3)



Se instaló una manta vinílica de 1 metro por 0.60 centímetros frente a las instalaciones de la Auxiliatura, esto permitió que las personas que pasan a los alrededores puedan conocer la ubicación de la PDH. Las personas implicadas para la ejecución de la actividad fue el personal de la Auxiliatura que brindaron ayuda para la colocación de la misma. En las imágenes se visualiza la ubicación de la manta vinílica que fue instalada el 27 de junio de 2017.

Anexo q: fotografía de panelistas Panel Foro, Libertad de Prensa Alcances y Límites. (Imagen 4)



Ejecución del Panel Foro, Libertad de Prensa Alcances y Límites. Para esta actividad estuvieron involucrados representantes del Ministerio Público, Policía Nacional Civil y como audiencia periodistas locales. La actividad fue realizada el 25 de mayo de 2017.

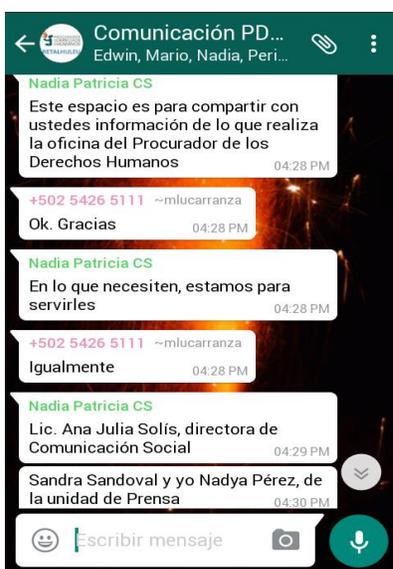
Anexo r: intervención del representante de periodistas Rodolfo Escobar

(Imagen 5)



El periodista Rodolfo Escobar fue invitado como representante de los periodistas, en el desarrollo del panel-foro, planteó principales dudas antes las autoridades donde estuvieron involucrados periodistas de diversos medios locales y corresponsales acreditados en el departamento. La actividad se realizó el 25 de mayo de 2017.

Anexo s: grupo de WhatsApp conformado por Comunicación Social. (Imagen 6).



A raíz del panel-foro se obtuvo los números de celular de periodistas de medios locales y corresponsales del departamento para formar un grupo en WhatsApp, y tener relación directa con comunicadores y la oficina de Comunicación Social de la institución. El grupo fue creado el 7 de junio de 2017.

Anexo t: entrevista en Radio La Voz de la Costa Sur, Emisoras Unidas de Retalhuleu (Imagen 7).



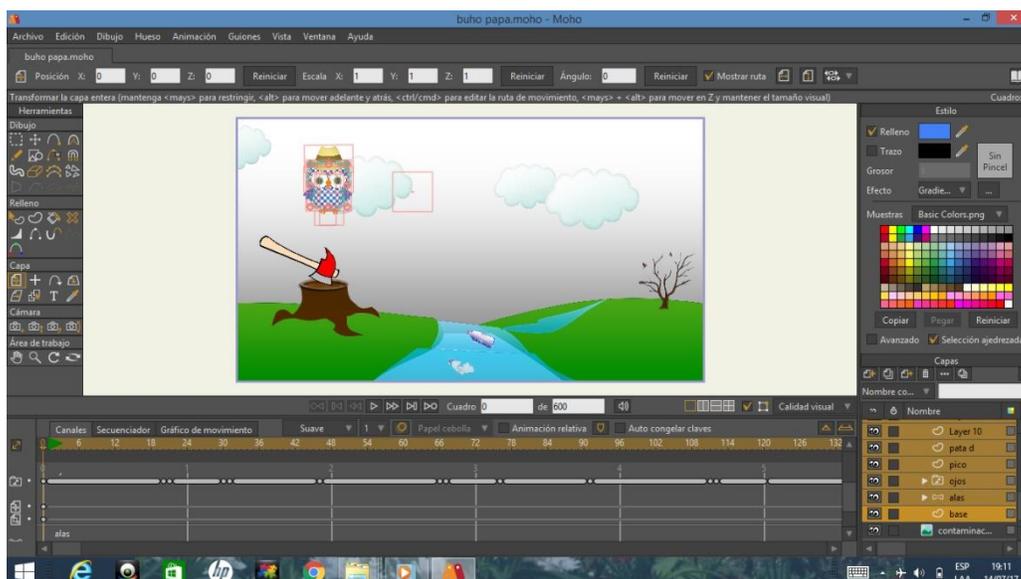
Para darle proyección a la institución y brindar información a la población acerca de las atribuciones se realizó una entrevista en la radio La Voz de la Costa Sur, Emisoras Unidas, Retalhuleu, donde participó la Auxiliar Departamental Nancy Galindo y el periodista Salvador Vásquez. La entrevista se realizó el 07 de junio de 2017.

Anexo u: capacitación con personal sobre el tema “Relaciones Interpersonales en el trabajo” (Imagen 8).



Se desarrolló la capacitación de Relaciones Interpersonales en el trabajo donde estuvo involucrado el personal de la Auxiliatura. En el desarrollo de esta actividad los participantes realizaron diferentes dinámicas. La capacitación se realizó el 02 de junio de 2017.

Anexo v: trabajo de animación “Un paseo para conocer los Derechos Humanos”. (Imagen 9)



Muestra del proceso de animación en el programa Moho Pro 12, creación de movimientos, con colaboración de Carlos Tojil Rodas para la creación del audiovisual Un Paseo para conocer los Derechos Humanos. La elaboración de la animación se realizó del 12 al 19 de junio de 2017.

Anexo w: diseños de portada para discos. (Imagen 10).



Se diseñó la portada del disco para entrega de los audiovisuales a la educadora y presentación a la Auxiliar Departamental. La entrega se realizó el 10 de julio de 2018.

Anexo x: fotografías de la difusión de vídeo institucional. (Imagen 11)

En las fotografías se puede apreciar la captura de pantalla de la difusión del vídeo institucional transmitido por el canal 14 de Publlima, donde intervino el periodista Rolando Miranda, la educadora y la Auxiliar Departamental. El audiovisual se difundió el 14 de julio de 2017.

Mazatenango, 28 de julio de 2018

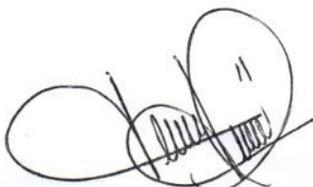
Licenciado Heinrich Herman León
Coordinador de Carreras de Periodista Profesional y
Licenciatura en Ciencias de la Comunicación.

Lic. León:

En cumplimiento al Oficio Ref. C.P. 03.2018 de fecha 5 de mayo de 2018, le comunico que he revisado el informe final del **TRABAJO DE GRADUACIÓN** de la estudiante **MÓNICA ROSALBA TOJIL RODAS**, quien se identifica con el carné **201243872**.

Sobre el particular, devuelvo el trabajo en referencia, al cual se le han efectuado las correcciones de forma y de fondo en su contenido; para que la estudiante pueda continuar con su trámite.

Agradezco su atención, y me suscribo con las muestras de mi consideración y estima.

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a central vertical stroke, positioned above the name of the signatory.

Licda. Ana Christina Chaclán García



Mazatenango 05 de mayo de 2018
Ref. C. P. 04.2018
Estudiantil

Estudiante:
Monica Rosalba Tojil Rodas
Carné: 201243872
Carrera de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación
-CUNSUROC-

Respetable Profesional:

Para su conocimiento y efectos consiguientes le notifico que se le ha asignado como **REVISOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN, según TITULO I, CAPITULO I, DEFINICIONES, ARTÍCULO 4. Revisor de Trabajo de graduación.**, al docente: Licda. Ana Christina Chaclán García de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación., según capítulo II de, requisitos académicos, administrativos y funciones del estudiante para realizar el trabajo de graduación, con base en artículo 11, funciones del estudiante. Para que se realice de conformidad al Normativo vigente.

Sin tener nada más que agregar, me suscribo.

Atentamente.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Msc. Paola Manjón Rabanales
Coordinadora de las Carreras de Periodista Profesional
y Ciencias de la Comunicación
-CUNSUROC-



Mazatenango, 22 de septiembre de 2018.

Ph. D.
Guillermo Vinicio Tello Cano
Director
Centro Universitario de Suroccidente
-CUNSUROC-
Mazatenango, Such
Presente

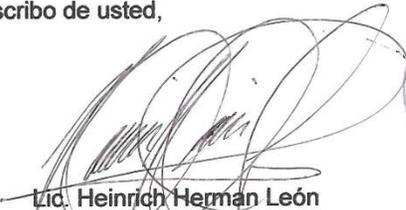
Respetable Director:

Basado en el dictamen favorable del REVISOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN, titulado **“Actualización de las estrategias para fortalecer la comunicación interna y externa de la Auxiliatura Departamental de Procurador de los Derechos Humanos en Retalhuleu”**, elaborado por el estudiante Periodista Profesional **Mónica Rosalba Tojil Rodas**, carné **201243872**, de la carrera de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación del plan fin de semana del CUNSUROC.

De conformidad con lo establecido en el artículo 5, del **“Normativo Específico para la Ejecución del trabajo de Graduación, de la Carrera de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación del Centro Universitario de Sur Occidente-CUNSUROC”**, se adjunta el trabajo de graduación completo, incluyendo una copia del dictamen respectivo, para su conocimiento, solicitándole el IMPRIMASE del mismo, para que pueda proseguir el trámite correspondiente para el Acto Público de Graduación, previo al obtener el título de Licenciada en Ciencias de la Comunicación.

Sin otro particular me suscribo de usted,

Atentamente,



Lic. Heinrich Herman León
Coordinador de las Carreras de Periodista Profesional
y Ciencias de la Comunicación
-CUNSUROC-

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUR OCCIDENTE
MAZATENANGO, SUCHITEPEQUEZ
DIRECCIÓN DEL CENTRO UNIVERSITARIO

CUNSUROC/USAC-I-03-2018

DIRECCIÓN DEL CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUROCCIDENTE,
Mazatenango, Suchitepéquez, doce de noviembre de dos mil diecisiete. _____

Encontrándose agregado al expediente el dictamen del Revisor de Carrera, SE AUTORIZA LA IMPRESIÓN DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN: "ACTUALIZACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA AUXILIATURA DEPARTAMENTAL DEL PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS EN RETALHULEU", de la estudiante: **Mónica Rosalba Tojil Rodas**, carné No. **201243872** CUI: **1847 64734 1102** de la carrera Licenciatura en Ciencias de la Comunicación.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Dr. Guillermo Vinicio Tello Cano
Director



/gris