

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO

INFORME FINAL
PRÁCTICA PROFESIONAL SUPERVISADA - PPS-

**PROPUESTA DE ORGANIZACIÓN COMUNITARIA PARA LA
REDUCCIÓN DE LA DELINCUENCIA Y VIOLENCIA EN
JOCOTALES, CHINAUTLA**

Presentado por:
Elliott Henry Palma Everall

Previo a optar el grado de Magíster Artium en
Comunicación para el Desarrollo

Guatemala, noviembre de 2011

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

Director

M.A. Gustavo Bracamonte

Consejo Directivo

Coordinador del Departamento de Estudios de Postgrado

M.A. Gustavo Bracamonte

Coordinador de Maestría en Comunicación para el Desarrollo

M.A. Donaldo Vásquez

Catedrática

M.A. Ninoshka Lou

Guatemala, noviembre de 2011.

"Por cuestiones legales el autor de este informe final es el responsable de su contenido".

ÍNDICE

	Página
Resumen	I
Introducción	iii
CAPITULO I: ANTECEDENTES DEL PROBLEMA COMUNICACIONAL Y ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA PNC	
A. Antecedentes	1
B. Diagnóstico Situacional de la PNC	3
CAPITULO II: FUNDAMENTOS TEÓRICOS	
A. Fundamentos Teóricos	19
CAPITULO III: METODOLOGÍA APLICADA	
A. Diseño del estudio y procedimientos del muestreo	21
B. Métodos de Investigación, herramientas y técnicas	21
C. Problemas prácticos y limitaciones encontradas	24
CAPITULO IV: DIAGNÓSTICO COMUNICACIONAL	
A. Resumen de las principales conclusiones y su relevancia	25
CAPÍTULO V: PROPUESTA DE ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO	
A. Fase de socialización y captación de voluntarios para el proyecto	28
B. Fase de socialización del proyecto y organización de voluntarios	44
C. Fase de organización de reuniones periódicas	63
CONCLUSIONES	78
RECOMENDACIONES	80
BIBLIOGRAFÍA	82
ANEXOS	84

RESUMEN

El desarrollo definido como “el progreso en el bienestar humano”, hace algunos años se vinculaba exclusivamente con el crecimiento económico, no obstante en la actualidad el factor financiero no es un buen indicador, porque para conseguir dicho fin, intervienen otros aspectos importantes como salud, educación y seguridad.

Al razonar que la seguridad es un aspecto intrínseco del desarrollo¹, los estudios del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo –PNUD- detallan que el principal costo de la inseguridad y la violencia, es el humano, que se presenta en forma de muerte, heridas, mutilaciones e invalidez de las personas que son víctimas de distintas agresiones y que con su ausencia o limitantes afectan la economía familiar y local en una especie de círculo vicioso en el que la niñez, que crece en ambientes violentos está destinada a reproducir dicho patrón de conducta.

Otros obstáculos que genera la violencia en cuestión de desarrollo local, es el desinterés del sector empresarial y turístico de invertir en áreas que tienen altos índices de inseguridad, deterioro de la credibilidad e imagen de las instituciones de seguridad pública, escepticismo del ciudadano para denunciar, crecimiento anárquico de empresas de seguridad, reducción de la interacción social y desvalorización inmobiliaria.

Es importante mencionar que la violencia también genera efectos negativos en la actividad económica, principiando con la necesidad de invertir en seguridad y prevención, que al final de cuentas, aunque esté relacionada con más oportunidades de trabajo, se encarece la actividad productiva y comercial, tomando en cuenta que los consumidores absorben el precio de la seguridad.

Otro aspecto que hay que tomar en cuenta, es que la inseguridad también tiene repercusiones en los servicios básicos que son claves para el progreso, como lo es la educación y la salud, desde el momento en que los recursos del presupuesto nacional son desviados desde la inversión social o productiva hacia el financiamiento de las instituciones encargadas de la seguridad pública que se ven sobrecargadas con las exigencias que el contexto les impone².

¹ STEWART, Frances (2001) “*Development and Security*” **Centro de investigaciones sobre inequidad, Seguridad Humana y Etnicidad**. Disponible en:

<http://www.crise.ox.ac.uk/pubs/workingpaper3.pdf> Recuperado el:29/08/2011

² Programa de Seguridad Ciudadana y Prevención de la Violencia (2007) “*Informe Estadístico de la violencia en Guatemala*” **Organización Mundial de la Salud** Disponible en:

http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/national_activities/informe_estadistico_violencia_guatemala.pdf Recuperado el: 28/08/2011

Según las cifras que se detallan en el “Informe sobre la situación de derechos humanos y violencia en Guatemala” del Grupo de Apoyo Mutuo –GAM- del mes de julio, Chinautla es uno de los municipios más violentos del departamento de Guatemala, y es allí en donde se encuentra ubicada la colonia Jocotales, un lugar que alberga a 18,000 mil habitantes, de los cuales, según los datos recabados por medio de una muestra estadística, la mayoría presenta en sus respuestas los efectos perjudiciales de la violencia, que ya se han mencionado.

Una gran parte de los encuestados afirma que han perdido la confianza en la Policía Nacional Civil -PNC-, una institución que por la falta de recursos, ha sido sobrepasada por el crimen organizado y delincuencia común.

En respuesta a la problemática expuesta y en consideración a la asesoría de expertos en el área de seguridad, el presente informe detalla las estrategias comunicacionales para implementar el proyecto piloto denominado “Vecinos Vigilantes”.

Vecinos Vigilantes es una propuesta de proyecto que tiene como objetivo prevenir la delincuencia y la violencia por medio de la organización comunitaria encausada a la promoción de la denuncia y al fortalecimiento de las relaciones entre la Policía Nacional Civil y los vecinos de jocotales.

Las estrategias de comunicación que se presentan en el documento, se dividen en tres fases que involucran igual número de campañas de comunicación, que están dirigidas a dar a conocer el proyecto, a captar y fidelizar voluntarios, a promocionar la denuncia y a promover la continuidad de las juntas de seguridad con la policía.

INTRODUCCIÓN

El presente informe “Propuesta de Organización Comunitaria para la reducción de la delincuencia y violencia en la colonia Jocotales, Chinautla” tiene como objetivo exponer el proyecto piloto “Vecinos Vigilantes”, como un medio para lograr Promover la cultura de denuncia, ampliar los canales de comunicación entre la Policía Nacional Civil y los habitantes de Jocotales y fortalecer la relación entre la comunidad y la institución, a efecto de mejorar la seguridad ciudadana en dicho sector.

Es importante citar que investigación que fundamenta la propuesta, también sirvió para responder la pregunta de investigación, ¿puede la participación comunitaria mejorar la seguridad ciudadana, incentivar el desarrollo local y remozar la credibilidad institucional de la Policía Nacional Civil?, debido a que antes del producto final de la práctica, fue necesario indagar para buscar las estrategias adecuadas que facilitarán los objetivos.

El estudio se fundamenta en el modelo circular o retroactivo de Wiener, que propone que la comunicación reside en procesos de relación e interacción, considerando que existen "lenguajes silenciosos", que pueden incidir en la percepción cultural de un mensaje, es decir que el contenido de un mensaje puede tener diferente connotación de una cultura a otra.

Las fuentes primarias para la recolección de datos fueron: policías activos, expertos en seguridad ciudadana, vecinos de Jocotales y distintas bibliografías relacionadas a datos generales de Chinautla, a seguridad y organización comunitaria y seguridad ciudadana entre otras.

Las técnicas privilegiadas en el estudio fueron: la observación, las bibliográficas, documentales y la entrevista (ver anexo V). El muestreo fue de carácter intencional y racional, que fue seleccionado de un universo constituido por los habitantes del municipio de Chinautla que viven en la colonia Jocotales (aproximadamente 18,000 personas).

Es necesario indicar que el trabajo se fundamentó en la aplicación del marco lógico, el cual se centra en la orientación por objetivos, hacia grupos beneficiarios y a facilitar la participación y la comunicación entre las partes interesadas (habitantes de Jocotales y PNC).

La metodología contempla un análisis del problema, de los involucrados, jerarquía de objetivos y selección de una estrategia de implementación óptima, la cual se presenta con una matriz que resume lo que el proyecto pretende hacer,

exponiendo cómo y cuáles son los aspectos claves del proyecto, tales como los insumos y productos, así como los indicadores para monitorear y evaluar los resultados esperados.

CAPÍTULO I

ANTECEDENTES DEL PROBLEMA COMUNICACIONAL Y ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA PNC

A. Antecedentes del Problema

De acuerdo a la opinión de varios expertos en el área de seguridad, el escaso presupuesto institucional que maneja la cartera de Gobernación y el Organismo Judicial, ha sido uno de los detonantes que ha incrementado el ambiente de inseguridad en Guatemala.

En el cuarto informe sobre desarrollo humano sostenible de las Naciones Unidas, se expone que Guatemala ocupa uno de los últimos puestos en seguridad ciudadana de Latinoamérica, debido a la elevada tasa anual de homicidios que a la fecha se traduce a 40 casos por cada 100 mil habitantes³.

A consecuencia de dichas limitantes de tipo presupuestario, las fuerzas de seguridad no cuentan con suficiente equipo para brindar seguridad. Según la Comisionada para la Reforma Policial, Helen Mack, la Policía Nacional Civil ha sido sobrepasada por la delincuencia⁴.

No obstante el pasado 06 de octubre de 2011, las autoridades del Ministerio de Gobernación, dieron a conocer que a partir del año 2010, los índices de violencia disminuyeron gracias al uso de la tecnología de vigilancia y a la implementación de programas que incentivan la participación ciudadana, en forma de los comités de seguridad del programa “Barrio Seguro”.

Vale la pena destacar que los resultados del programa han rendido buenos frutos en **zonas rojas** de la ciudad,

Barrio Seguro:

Programa del Ministerio de Gobernación que busca disminuir índices delincuenciales a través de un trabajo integral con los vecinos.

Zona roja:

denominación informal para referirse a un área geográfica se caracteriza por presentar altos niveles de delincuencia y violencia.



Foto1: Pandillero M18
Fuente: Noticias 24

“el problema más grave de inseguridad en Jocotales son las pandillas”.

³ CARDONA, Karen (2011, 07 de octubre) “Crece Violencia social en el Istmo” Prensa Libre pág. 2

⁴ CASTAÑON, Mariela (2011, 13 de junio) “Narcotráfico: Poder y amenaza” La Hora pág. 6

pero aún así se han presentado desventajas relacionadas al escaso empoderamiento real de la comunidad y a la carencia de estrategias para fortalecer la continuidad de las juntas de seguridad

Cabe mencionar que en Jocotales, Chinautla el programa “**Barrio Seguro**” aún no ha sido implementado y que la percepción que tienen los vecinos de la Policía Nacional Civil es negativa.

Según los residentes entrevistados, se comprobó que en el lugar existe mucha desconfianza en la policía dado que se desaprueba el desempeño y el actuar de los servidores públicos.



Foto 2: Investigador durante el proceso de verificación del proceso creativo.
Fuente: Elaboración propia

Algunas bibliografías consultadas, sugieren que la desconfianza en las fuerzas policiales influye negativamente en la intención de denunciar por parte de los ciudadanos que han sido víctimas de hechos delictivos y que inconscientemente, favorecen de esa manera el incremento de la delincuencia.

Los datos girados por PNC en una circular oficial, apoyan la hipótesis anterior, detallando que los índices de denuncias en Chinautla son bajos con respecto a los servicios cubiertos por la institución de esa localidad⁵.

Especialistas en seguridad ciudadana, afirman que la confianza de las comunidades hacia las fuerzas policiales juega un papel muy importante no sólo en incidencia delictiva, sino también en el desarrollo de las comunidades⁶ y en la seguridad ciudadana, tal y como se ha expuesto en el ejecutivo de este documento.

De acuerdo a las entrevistas (ver anexo V) que se efectuaron a los elementos policiales se descubrió también, que los esfuerzos por tener acercamientos con la comunidad han sido desalentadores, no sólo a causa de las carencias materiales y humanas de la PNC, sino por el temor que tiene la población a las posibles represalias del crimen organizado, frente a los escasos canales y barreras de comunicación entre la institución y la comunidad.

⁵ Datos brindados por William Quintanilla, vocero de la PNC en agosto de 2011

⁶ BERGMAN, Marcel (2007) “*Qué medir, Como y Por qué en Seguridad Pública: Algunos indicadores preliminares*” **Observatorio Ciudadano de la Ciudad de México**. Recuperado el: 28 de agosto de 2011 en: http://www.occm.uam.mx/archivos/16/file/Seguridad_publica.pdf

Finalmente otro de los hallazgos significativos que se logró identificar con la investigación, es el apoyo que tienen autoridades de la Subestación 121, por parte de algunos vecinos que además de asistir a juntas de seguridad para mejorar la situación de la comunidad, están dispuestos a apoyar en la organización comunitaria.

B. Diagnóstico situacional de la PNC

Violencia:

Interacción humana que se manifiesta en conductas o situaciones, que de forma deliberada provocan o amenazan con hacer daño físico o psicológico.

Maras:

Son organizaciones de pandillas criminales que tienen estructuras jerárquicas que tienen vínculo con organizaciones del crimen organizado y que operan en diferentes zonas del país.

Seguridad ciudadana:

Es un conjunto de medidas y previsiones que adopta el Estado para garantizar la seguridad de todos los ciudadanos, con el afán de regular la violencia del orden público¹⁰.

1. Resumen del contexto y propósito del estudio

El presente capítulo expone un diagnóstico de tipo comunicacional y situacional de la Policía Nacional Civil – PNC- y su relación con vecinos de la colonia Jocotales del municipio de Chinautla, el cual es un lugar que se encuentra a 12 kilómetros de la ciudad capital de Guatemala y que en la actualidad según las cifras del Grupo de Apoyo Mutuo, es uno de las periferias con que presentan mayor **violencia** en

Tabla No. 1: Municipio más violentos al mes de mayo

MUNICIPIOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	TOTALES
Ciudad Capital	75	75	70	68	58	346
Villa Nueva	16	20	17	10	25	88
Mixco	17	15	23	19	14	88
San Miguel Petapa	12	6	5	5	6	34
Villa Canales	3	1	8	3	13	28
Chinautla	1	2	0	1	7	11
Amatitlan	7	2	1	0	1	11
Palencia	1	0	7	1	1	10
San José Pinula	2	2	2	0	3	9
San Juan Sacatepéquez	3	4	0	0	1	8
Santa Catarina Pinula	0	1	5	0	0	6
San Pedro Ayampuc	1	0	1	2	1	5
Frajanes	2	0	0	0	0	2
San Pedro Sacatepéquez	0	0	0	1	1	2
San Raimundo	0	0	0	0	2	2
TOTALES	140	128	139	110	133	650

Fuente: Grupo de Apoyo Mutuo

el departamento de Guatemala, a consecuencia del fenómeno de las pandillas delincuenciales denominadas **maras**.

Uno de los datos que se descubrieron durante la investigación es que los pobladores de Chinautla no tienen confianza en la PNC y que los índices de denuncias son bajos con respecto a los servicios cubiertos por la institución en la localidad⁷.

⁷ Datos brindados por William Quintanilla, vocero de la PNC en agosto de 2011

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo:

Es la entidad primordial en la coordinación del trabajo de desarrollo de las Naciones Unidas



Foto 3: Piloto asesinado en Jocotales
Fuente: Nuestro Diario

“El principal costo de la inseguridad y la violencia es el humano”

De acuerdo a los documentos consultados concernientes a seguridad ciudadana, la confianza de las comunidades hacia las fuerzas policiales juega un papel muy importante no sólo en incidencia delictiva, sino también en el desarrollo de las comunidades⁸ y en la **seguridad ciudadana**.

La violencia que se desata por la actividad delincencial en Chinautla y en otras partes del mundo, ha sido estudiada por una gran variedad de organizaciones de las cuales sobresale el **Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo**, por medio de su Programa de Seguridad Ciudadana y Prevención de la Violencia, una organización que afirma que el mal es un gran obstáculo para el desarrollo de los países¹⁰.

El desarrollo definido como “el progreso en el bienestar humano”, hace algunos años se vinculaba exclusivamente con el crecimiento

económico, no obstante en la actualidad el factor financiero ya no es un buen indicador, porque para conseguir ese fin, intervienen otros aspectos importantes como salud, educación y seguridad.

Al razonar que la seguridad es un aspecto intrínseco del desarrollo¹¹, los estudios del **PNUD** detallan que el principal costo de la inseguridad y la violencia es el humano, el cual es producto de la muerte, heridas, mutilaciones e invalidez de las

⁸ BERGMAN, Marcel (2007) “*Qué medir, Como y Por qué en Seguridad Pública: Algunos indicadores preliminares*” **Observatorio Ciudadano de la Ciudad de México**. Disponible en: http://www.occm.uam.mx/archivos/16/file/Seguridad_publica.pdf Recuperado el: 28/08/2011

⁹ ESPÍN, Johanna (2010) “*La Seguridad Ciudadana y los Procesos de Gobernabilidad y Convivencia Democrática en los Países de la Región Andina*” **Flacso**. Recuperado el 10 de octubre de 2011 en: http://www.flacso.org/fileadmin/usuarios/documentos/mas_documentos/Investigaciones%20Tem%C3%A1ticas/JEspin.pdf

¹⁰ Programa de Seguridad Ciudadana y Prevención de la Violencia (2006) “*El costo económico de la violencia en Guatemala*” **Universidad de Georgetown** Recuperado el 28 de agosto de 2011 en: <http://pdba.georgetown.edu/Security/citizenssecurity/guatemala/presupuestos/EstudioCostodeViolencia.pdf>

¹¹ STEWART, Frances (2001) “*Development and Security*” **Centro de investigaciones sobre inequidad, Seguridad Humana y Etnicidad**. Recuperado el 29 de agosto de 2011 en: <http://www.crise.ox.ac.uk/pubs/workingpaper3.pdf>

personas que son víctimas de distintas agresiones y que con su ausencia o limitantes afectan la economía familiar y local en una especie de círculo vicioso en el que la niñez que crece en ambientes violentos, está destinada a reproducir dicho patrón de conducta.

Otro obstáculo que genera la violencia en cuestión de desarrollo local, es el desinterés del sector empresarial y turístico de invertir en áreas que tienen altos índices de inseguridad, lo que da como resultado la realidad que se vive en Chinautla en donde el 72 por ciento¹² de los pobladores se ven obligados a trabajar fuera del municipio, a pesar de contar con recursos naturales y producciones artesanales altamente aprovechables.

Vale la pena indicar que si bien la violencia ha generado un crecimiento de las empresas de seguridad y de las oportunidades de empleo para los locales, los estudios de las Naciones Unidas proyectan que los efectos negativos de la inseguridad son mayores.

La violencia disminuye la actividad económica debido a la necesidad de invertir en seguridad y prevención, que al final de cuentas encarece la actividad productiva y afecta indirectamente los bolsillos de los consumidores, quienes son los que absorben el precio de los productos.

Asimismo es importante mencionar que la inseguridad también tiene repercusiones en los servicios básicos claves para el progreso, como lo es la educación y la salud, tomando en cuenta que los recursos del presupuesto nacional son desviados desde la inversión social o productiva hacia el financiamiento de las instituciones encargadas de la seguridad pública que se ven sobrecargadas con las exigencias que el contexto les impone¹³.

Tomando en cuenta lo anterior y la necesidad de contribuir a mejorar el clima de violencia y desarrollo de la colonia de Jocotales en Chinautla, la siguiente información provee los elementos base necesarios para generar estrategias dirigidas a fortalecer la comunicación de la PNC con los habitantes de ese sector, así como para mejorar la confianza y percepción de las autoridades policiales, que como ya se indicó es un factor que promueve la denuncia e impulsa el

¹² RODRÍGUEZ, Mavis (2009) "*Acompañamiento psicosocial a comunidades empobrecidas del municipio de Chinautla, atendidas por la parroquia Santo Hermano Pedro de Bethancourt*" **Universidad de San Carlos de Guatemala**. Recuperado el 28 de agosto de 2011 en: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/13/13_2763.pdf

¹³ Programa de Seguridad Ciudadana y Prevención de la Violencia (2007) "*Informe Estadístico de la violencia en Guatemala*" **Organización Mundial de la Salud**. Recuperado el 28 de agosto de 2011 en: http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/national_activities/informe_estadistico_violencia_guatemala.pdf

acercamiento de la población en el diseño de estrategias de seguridad dirigidas a disminuir y prevenir la delincuencia local.

2. Datos de la Institución (Policía Nacional Civil -PNC-)

La PNC es una institución profesional armada que tiene como propósito mantener el orden público, proteger la vida, integridad, seguridad, derechos y libertades de los guatemaltecos así como la protección de sus bienes, por medio del combate, investigación y prevención del delito.

Sin embargo otras asignaciones de la Policía Nacional Civil, incluyen también la colaboración con los servicios de protección civil en los casos de grave riesgo, catástrofes y calamidad pública¹⁴ en los términos establecidos en su ley constitutiva.

Para cumplir con lo anterior, la institución cuenta hasta el momento con 25 mil elementos, 6 Jefaturas de Distrito, 27 Comisarias, 127 Estaciones y 343 Subestaciones distribuidas en toda la República¹⁵.

En el departamento de Guatemala hay un total de 6 comisarias¹⁶:

- a. Comisaría 11 (ubicada en la 11 avenida 4-01 zona 1) que cubre las zonas 1, 3, 4, 8 y 9. Posee control de 4 estaciones, 1 subestación y 9 serenazgos.
- b. Comisaría 12 (16 avenida 14-00 zona 6) con jurisdicción sobre las zonas 2, 6 y 17, a demás de los municipios de Palencia, San José del Golfo, San Pedro Ayampuc y Chinautla. Tiene control de 5 estaciones, 34 subestaciones y 11 serenazgos.
- c. Comisaría 13 (29 calle 13-36 zona 5) que atiende las zonas 5, 10, 13, 14, 15 y 16, así como los municipios de San José Pinula, Santa Catarina Pinula y Fraijanes. Está constituida por de 5 estaciones, 5 subestaciones y 5 serenazgos.

¹⁴ Inciso g del artículo 10 de la Ley de la Policía Nacional Civil, decreto número 11-97

¹⁵ Ministerio de Gobernación de Guatemala (2009) *"Información de la PNC"* **Ministerio de Gobernación de Guatemala**. Recuperado el 01 de abril del 2008 en:
<http://www.mingob.gob.gt/pncinfoContenido.html>

¹⁶ Procuraduría de los Derechos Humanos (2006) *"Supervisión administrativa en comisarias de la PNC"* **Procuraduría de los Derechos Humanos**. Recuperado el 18 de junio de 2009 en:
http://www.pdh.org.gt/files/inf_especiales/supervision_administrativa_comisarias_PNC.pdf

- d. Comisaría 14 (31 avenida y 4ta. calle zona 7) con competencia de las zonas 7, 11, 12 y 21. Se conforma por 4 estaciones, 9 subestaciones y 8 serenazgos.
- e. Comisaría 15 (3ra. avenida 1-14 col. Venecia Villa Nueva) que cubre San Miguel Petapa, Villanueva, Villa Canales y Amatitlán. Tiene a su potestad 4 estaciones, 11 subestaciones y 2 serenazgos.
- f. Comisaría 16 (Calzada San Juan 1-67 Mixco) tiene responsabilidad del municipio de Mixco, San Juan Sacatepéquez, San Pedro Sacatepéquez, Charrancho y San Raymundo. Posee control de 8 estaciones, 10 subestaciones y 7 serenazgos.

3. Análisis FODA de la PNC

Utilizando como base la información recolectada de entrevistas a autoridades policiales, respuestas de información pública (ver anexo III) y artículos periodísticos, el siguiente análisis FODA, examina las fortalezas y debilidades de la Policía Nacional Civil que cubre el sector de Jocotales Chinautla, como factores internos, en donde los aspectos fortalezas representan los atributos que facilitan el cumplimiento de los objetivos institucionales y las debilidades, como cualidades que obstaculizan esta labor¹⁷.

En el otro plano las oportunidades y amenazas son consideradas como condiciones externas, que ya sea tienen el potencial de ser útiles en la consecución de las metas de la organización o bien fungir como riesgos que podrían interferir en tal proceso.

a. Fortalezas:

- 1) Apoyo del Ejército de Guatemala
- 2) Recursos de vanguardia para la atención de llamadas de emergencia
- 3) Cooperación internacional
- 4) Tecnología de localización de auto patrullas AVL
- 5) Poder de toma de decisión en el municipio
- 6) Ayuda de vecinos voluntarios

¹⁷ Internet Center for Management and Business Administration, Inc. (2007) "Swot Analysis" **QuickMBA.com** Recuperado el 24 de junio de 2009 en: <http://www.quickmba.com/strategy/swot/>

b. Oportunidades

- 1) Disminuir corrupción
- 2) Mejorar la calidad y tiempo de respuesta
- 3) Optimizar recursos
- 4) Promover mejora presupuestaria
- 5) Inculcar actitud de servicio
- 6) Dignificar la carrera policial
- 7) Implementar campañas de voluntariado para la prevención del delito
- 8) Establecer relaciones con autoridades municipales
- 9) Establecer mecanismos para fortalecer la comunicación con la comunidad
- 10) Reclutar personal bilingüe
- 11) Entrenar a los policías para el trabajo con intérpretes
- 12) Integrar, capacitar y supervisar juntas locales de seguridad
- 13) Efectuar campañas para promover la denuncia
- 14) Utilizar medios de comunicación alternos para la recepción de denuncias
- 15) Implementar programas para la evaluación policial por parte de representantes comunitarios
- 16) Incrementar el contacto directo de la policía con la comunidad
- 17) Participar en reuniones y encuentros con los líderes de opinión y otros grupos para identificar y solucionar problemas en la comunidad, principalmente aquellos relacionados a la proliferación de hechos delictivos y de orden público.
- 18) Implementar programas preventivos
- 19) Redefinición geográfica de responsabilidades
- 20) Implementar campañas para promover la confianza en la policía
- 21) Respaldar la resolución de problemas comunitarios de seguridad
- 22) Estimular la formación y capacitación orientada al desarrollo de la conciencia ciudadana.
- 23) Ejecutar proyectos de desarrollo local
- 24) Estimular a los medios de comunicación a colaborar con la prevención del delito y violencia
- 25) Buscar la colaboración de organismos sociales de la zona

c. Debilidades

- 1) Déficit de personal y equipo
- 2) Insuficiente presupuesto
- 3) Desconfianza de la comunidad
- 4) Mala imagen pública
- 5) Incapacidad para comunicarse con las personas maya hablantes
- 6) Incomunicación con líderes de opinión de Chinautla

- 7) Carencia de entrenamiento especial para la comunicación intercultural
- 8) Falta de apoyo comunitario para la prevención del delito
- 9) Carencia de entrenamiento en relaciones comunitarias
- 10) Incapacidad para responder oportunamente las emergencias del lugar
- 11) Desmotivación y poca actitud de servicio de los elementos policiales
- 12) Carencia de programas preventivos
- 13) Infraestructura
- 14) Incapacidad para promover la denuncia en la ciudadanía
- 15) Dependencia del teléfono para la recepción de denuncias
- 16) Carencia de convenios interinstitucionales de ayuda para mejorar la situación de inseguridad en Chinautla
- 17) Débil liderazgo e inexperiencia para organizar, convocar y dirigir procesos de participación ciudadana.

d. Amenazas

- 1) Protestas
- 2) Duplicidad de funciones
- 3) Medidas privatizadoras
- 4) Sub desarrollo
- 5) Descontrol de la delincuencia
- 6) Aumento de índices de violencia
- 7) Corrupción de personal
- 8) Dispersión de autoridad
- 9) Dificultades en la investigación criminal

4. Diagnóstico Pasivo

El conjunto de interlocutores que no participaron en la definición de prioridades para el cambio de Jocotales Chinautla, pero que pueden apoyar en proyectos relacionados con la Policía Nacional Civil, ya sea para su financiamiento o bien como facilitadores de información en el desarrollo de diagnósticos, se pueden mencionar:

- a. Diputada Rosa María de Frade presidenta de la Comisión de Transparencia del Congreso
- b. Ministerio de Gobernación
- c. Instituto de Enseñanza para el Desarrollo Sostenible
- d. Fundación Myrna Mack
- e. Movimiento Pro Justicia
- f. Procuraduría de los Derechos Humanos
- g. Sección de Asuntos Antinarcóticos de la Embajada de Estados Unidos
- h. Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito
- i. Unión Europea

- j. Gobierno de Canadá
- k. International Criminal Investigative Training Assistance Program
- l. Embajada de Taiwán
- m. Embajada de Japón

5. Árbol de problemas de la PNC en Jocotales, Chinautla

Con el objetivo de identificar los principales problemas relacionados a la mala imagen institucional de la PNC en Jocotales, el siguiente esquema que fue desarrollado por medio de los datos obtenidos por encuestas de percepción, entrevistas a elementos de la institución y especialistas en comunicación de emergencias, expone por medio de un árbol de problemas las relaciones causa efecto de la situación problemática.

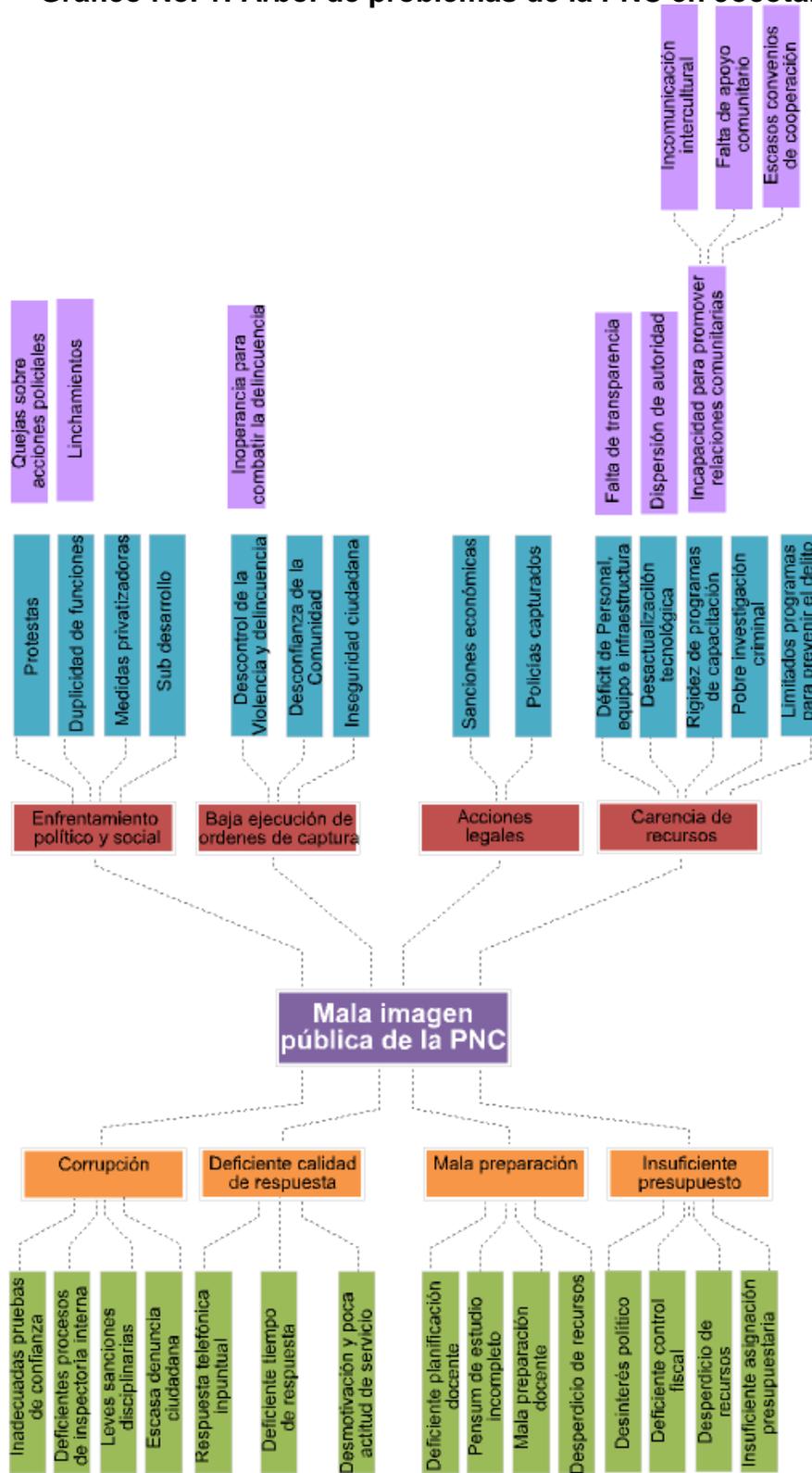
Las causas se presentan en los niveles inferiores y los efectos en los superiores, a manera de organizar los problemas dentro de una secuencia lógica que facilitará el desarrollo de conclusiones y la identificación de posibles soluciones al problema principal.

Como se apreciará más adelante, se detectó que dentro de las principales causas que afectan la imagen de la PNC, sobresale el insuficiente presupuesto institucional (Q2, 158.5 millones) que según la Comisionada para la Reforma Policial, Hellen Mack repercute en la carencia de unidades y efectivos policiales.¹⁸

Dentro de los efectos específicos del déficit presupuestario relacionado al campo de comunicación, se identificó que existen dificultades en cuanto a la capacitación para una comunicación intercultural, para el fortalecimiento de relaciones comunitarias y para las tareas de prevención de la violencia y delito.

¹⁸ PALMA, Claudia (2011) "Gobernación realiza traslados internos por Q73 millones" **El Periódico** Recuperado el 15 de septiembre de 2011 en: <http://www.elperiodico.com.gt/es/20110728/pais/198721>

Gráfico No. 1: Árbol de problemas de la PNC en Jocotales



Fuente: Elaboración Propia

6. Breve identificación del Contexto de la PNC en Chinautla

Guatemala es un país de América Central que está ubicado entre el Océano Pacífico y el mar Caribe. Tiene como países vecinos a México, Salvador, Honduras y Belice y su división política está compuesta por 22 departamentos que están regidos por un gobernador que es designado por el presidente de la República.

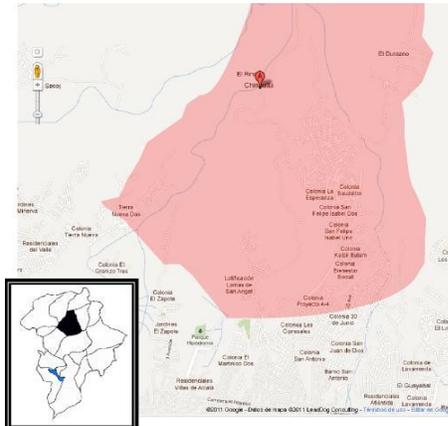


Foto 4: Municipio de Chinautla
Fuente: Google maps

Cada uno de los departamentos, está dividido por municipios y el de Guatemala, que posee alrededor de dos millones de habitantes, tiene 333 municipios de los cuales para cumplir con los fines del presente informe, nos enfocaremos particularmente en Chinautla, un municipio que se encuentra ubicado a 12 kilómetros de la capital, con 12 aldeas, que al mismo tiempo están constituidas por poblaciones, colonias y al menos 25 asentamientos humanos esparcidos en toda su jurisdicción.

A pesar que el censo oficial del Instituto Nacional de Estadística proyecta que Chinautla posee 63,464 habitantes, datos no oficiales indican que en el municipio, viven alrededor de 200 mil personas¹⁹. Un 12 por ciento de dicha población son mayas pocomanes, 65 por ciento son ladinos, 2 por ciento son extranjeros centroamericanos y el porcentaje restante corresponde a cifras que aún se ignoran.

Un dato que es obligatorio citar, es una gran parte de los individuos que conforman las nuevas generaciones de Chinautla, ya no hablan el pocoman que es la lengua materna del lugar, las pocas personas que aún lo practican son los ancianos, mientras que un alto porcentaje de los adultos sólo lo entienden²⁰.

Vale la pena indicar que el municipio está dividido en la vieja Chinautla y la Nueva Chinautla. En la primera es en donde vive la mayoría de los habitantes analfabetos²¹ y de descendencia pocomam, quienes en su mayoría sobreviven de

¹⁹ Municipalidad de Chinautla (2008) "Monografía de Chinautla" Municipalidad de Chinautla. Recuperado el 10 de agosto de 2011 en: http://www.municipalidaddechinautla.com/descargas/Mono_chinautla.pdf

²⁰ CONTRERAS, Myrna (2002) "La cosmovisión del pueblo maya en las relaciones económico sociales en nueva Chinautla, municipio de Chinautla" Universidad de San Carlos de Guatemala. Recuperado el 10 de agosto de 2011 en: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/15/15_1384.pdf

²¹ Según el Instituto Nacional de Estadística el 40 por ciento de la población de Chinautla es analfabeta y del 60 por ciento de los saben leer y escribir, 66 por ciento sólo cursó primaria, 20 por ciento básicos, 12 por ciento diversificado y 2 por ciento educación superior.

la poca agricultura que se da en el lugar, principalmente del cultivo de café, caña de azúcar, maíz, frijol y algunas frutas, así como de la albañilería y de la industria de la cerámica, la cual es practicada casi exclusivamente por las mujeres y reconocida a nivel nacional e internacional.

Una gran mayoría de las personas en Vieja Chinautla viven en viviendas que están construidas de madera o adobe y un pequeño grupo posee casas de block, en donde conviven alrededor de 5 individuos (Según el censo poblacional del INE del año 2002).



Foto 5: Colonia Jocotales
Fuente: Google Earth

Por otro lado la Nueva Chinautla se encuentra al sur del municipio, es donde se ubica la colonia de Jocotales, un área urbana que está habitada por alrededor de 18,000 habitantes, que en su mayoría es alfabeta y ladina y que está compuesta en gran parte por inmigrantes de los departamentos que viajan a diario a la capital a trabajar.

Un gran número de las viviendas del lugar están fabricadas de block, y terraza, aunque también en los asentamientos existen viviendas de madera y lámina que albergan por lo regular a 4 personas.

En general, dado que en el área no se cuenta con los servicios suficientes, cerca del 72 por ciento de los vecinos se ven obligados a trabajar en la ciudad, ya sea desarrollando labores en el área de construcción o maquila o bien ocupando puestos de bajo nivel en almacenes y negocios comerciales.

Según datos de la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia del año 2,009, el 68 por ciento de de la población del municipio de Chinautla devenga un salario que no sobrepasa los Q1, 500 mientras que el costo de la canasta básica mínima, sobrepasa los Q.2, 177, lo cual proyecta que cerca del 14% de su población se ubica por debajo de la línea de la pobreza extrema.

Entre los servicios públicos con los que cuentan los habitantes sobresale agua potable, energía eléctrica, escuelas, centros de salud, televisión por cable, buses urbanos y extraurbanos, iglesias católicas y cristianas evangélicas.

Cabe mencionar que Chinautla posee un canal de TV local denominado Uni tv canal 5 de Chinautla el cual tiene una programación que consta de noticias locales y programas religiosos propios.

De igual manera, en el lugar operan tres empresas de cable, una que ofrece sus servicios en Tierra Nueva que se llama Singular y as otras dos Unicable y Minerva las cuales trabajan en la localidad.

La máxima autoridad del municipio lo ocupa el alcalde municipal, seguido de su consejo y de los alcaldes auxiliares de aldeas y colonias, quienes tienen comunicación directa con los síndicos municipales para operativizar los proyectos municipales que se planifican con un presupuesto anual de Q70 millones.

En materia de seguridad, el municipio se ha visto afectado por las pandillas que al igual que en la capital, cometen ilícitos que impactan la economía y seguridad ciudadana de los habitantes.

De acuerdo a los datos que maneja el Grupo de Apoyo Mutuo con respecto a los índices de violencia del año 2011, Chinautla se ubica dentro de los 11 municipios más violentos del departamento de Guatemala²², por lo que a consecuencia de ello, en mayo del corriente año, Willy René Gil, director del Instituto por Cooperativa en Chinautla, calificó al municipio como una zona roja que encarna los fracasos de los gobiernos de turno que han sustentado el poder desde tres décadas atrás²³.

La presencia de la Policía Nacional Civil en el lugar es muy limitada, debido a que sólo 64 agentes²⁴ están asignados al lugar, los cuales están distribuidos en la Sub estación 16-22 de Tierra Nueva Uno, la Sub estación del Granizo y la Sub estación 121 de Santa Luisa Jocotales.

Asimismo es necesario indicar que las dos comisarías que cubren el sector (la Comisaría 12 y 14) pueden ofrecer un tiempo de respuesta de aproximadamente 20 minutos al estar a una distancia aproximada de 20 kilómetros del municipio.

²² Grupo de Apoyo Mutuo (2011) *"Informe sobre situación de derechos humanos en Guatemala y hechos de violencia al mes de mayo 2011"* **Mugen Gainetik**. Recuperado el 10 de agosto de 2011 en: <http://www.mugengainetik.org/archivos/mayo%202011.pdf>

²³ ASIER, Andrés (2011) *"El Alcalde que creció en los asentamientos"* **el Periódico**. Recuperado el 23 de octubre de 2011 en: <http://www.elperiodico.com.gt/es/20110529//196049>

²⁴ Folio 5, solicitud y resolución 619 del Ministerio de Gobernación

7. Diagnóstico Participativo

Dentro del grupo de organizaciones que tienen el potencial de coadyuvar con el desarrollo local de Jocotales Chinautla, sobresalen las autoridades municipales del municipio, quienes se valen de alcaldes auxiliares de las aldeas y colonias para poner en marcha sus proyectos, tomando en cuenta todas las recomendaciones que emanan varios representantes especializados para el desarrollo.

En las áreas más pobres que incluyen los asentamientos humanos del municipio, funcionan grupos de vecinos y vecinas organizados en consejos comunitarios de desarrollo (COCODES), por otro lado en el área urbana existen un Consejo Nacional para el Desarrollo (CONADE) que vela por 331 municipalidades y sus comunidades, las cuales también son representadas por alcaldes auxiliares que forman Consejos Municipales de Desarrollo (COMUDES) que responden por los COCODES.

Asimismo también existen representantes de asociaciones que velan por intereses comunes relacionados al desarrollo:

- a. Asociación de Jubilados Municipales de Chinautla
- b. Asociación de Mototaxis zonas dos y seis de Guatemala y seis de Chinautla
- c. Asociación de Vecinos Pro mejoramiento de Chinautla
- d. Asociación de Mototaxis Jocotales Chinautla
- e. Asociación Musical, Cultural y Educativa para Chinautla
- f. Asociación Cultural de Mujeres Artesanas de Santa Cruz Chinautla
- g. Asociación de Vecinos de las colonias Residenciales San Angel II y III
- h. Asociación de Vecinos de la Aldea Buena Vista
- i. Asociación para el Desarrollo Integral del Municipio de Chinautla
- j. Asociación Civil de Vecinos del Condominio Villas Arcangel
- k. Asociación Pro Mejoramiento "Santa Cruz Chinautla"
- l. Asociación de Desarrollo Comunidades Unidas de Chinautla
- m. Asociación Vecinos Buena Vista Chinautla
- n. Asociación de Vecinos de la Aldea el Durazno, Chinautla
- o. Asociación de Vecinos de las Colonias Residenciales San Ángel II y III
- p. Asociación Civil de Vecinos del Condominio Villas Arcángel
- q. Asociación para el Desarrollo de Asentamientos humanos

Vale la pena mencionar que en el municipio también existen autoridades religiosas católicas que ocupan templos y casas parroquiales, así como autoridades educativas, de la Policía Nacional Civil, ubicadas en subestaciones existentes en las colonias Santa Luisa de Jocotales, Tierra Nueva Uno y El Granizo, así como

autoridades de salubridad en Centros de Salud ubicados en Jocotales, Nueva Chinautla y Tierra Nueva Uno.

Como se menciona con anterioridad, se estima que Chinautla posee unos 200 mil habitantes de los cuales el 12 por ciento son mayas pocomanes, 65 por ciento ladinos, 2 por ciento son extranjeros centroamericanos y el porcentaje restante corresponde a un grupo de individuos de diferentes etnias.

Aunque recientemente se consideraba que el idioma oficial de Chinautla era el pocomam, actualmente casi solo la población de la tercera edad son los que dominan el idioma, ya que las personas adultas únicamente lo comprenden pero no lo hablan y las nuevas generaciones no lo leen ni lo hablan, porque utilizan el castellano.

Según los datos que maneja la municipalidad del municipio, el 82 por ciento de la población posee un nivel socioeconómico -NSE- tipo D y E (clase pobre y de extrema pobreza), que percibe un salario que difícilmente sobrepasa los Q1, 500.

Por lo regular la clase social tipo D está compuesta por personas con un nivel de vida austero y bajos ingresos. El perfil educativo del Jefe de Familia cuenta en promedio con un nivel educativo de primaria (completa en la mayoría de los casos). Los jefes de familia tienen actividades tales como obreros, empleados de mantenimiento, empleados de mostrador, choferes públicos, maquiladores, comerciantes, etc.

Los hogares de nivel D son inmuebles propios o rentados. Las casas o departamentos cuentan con al menos dos habitaciones y 1 baño que puede ser completo o medio baño. Las personas de este nivel suelen desplazarse por medio del transporte público, y si llegan a tener algún auto es de varios años de uso. La mayoría de los hogares cuenta con un televisor y/o equipo modular barato. Uno de cada cuatro hogares tienen reproductor de DVD's y línea telefónica.

Las personas de un nivel D por lo regular los fines de semana asisten a parques públicos y esporádicamente a parques de diversiones. Suelen organizar fiestas en sus vecindades. Toman vacaciones una vez al año en excursiones a su lugar de origen o al de sus familiares. Cuando ven televisión su tipo de programación más favorecida son las telenovelas y los programas dramáticos. En promedio ven televisión diariamente por espacio de dos y media horas.

Por aparte las personas que se encuentran en extrema pobreza tienen los menores ingresos y nivel de vida en todo el país. El jefe de familia de estos

hogares cursó, en promedio, estudios de nivel primario sin completarla, y generalmente tiene subempleos o empleos eventuales.

Los individuos de un NSE tipo E, usualmente no poseen un hogar propio, teniendo que rentar o utilizar otros recursos para conseguirlo. En un solo hogar suele vivir más de una generación. Sus viviendas poseen 1 ó 2 cuartos en promedio, mismos que utilizan para todas las actividades (en ellos duermen, comen, etc.). La mayoría de los hogares no tienen baño completo propio (dentro de su casa). No poseen agua caliente (calentador de agua), ni drenaje. Los techos son de lámina y/o asbesto y el piso muchas veces es de tierra. Difícilmente sus hijos asisten a escuelas públicas y existe un alto nivel de deserción escolar.

Estos hogares son muy austeros, tienen un televisor y un radio y en pocos casos reproductor de DVD`s. La mitad de los hogares de clase E poseen refrigerador. Su diversión es básicamente la radio y la televisión. Dentro de este último medio la programación de telenovelas, programas de drama y concursos son los que más atienden. En promedio ven televisión diariamente por espacio de casi tres horas.

Es imperativo mencionar que en ambos segmentos poblacionales (D y E) de Chinautla, se observan altos índices de desintegración, familiar, violencia intrafamiliar, alcoholismo y maltrato infantil, lo que provoca que muchos niños y adolescentes de la localidad se incorporen a las pandillas juveniles delincuenciales denominadas maras²⁵, en especial a la “Mara 18” y a la Salvatrucha²⁶.

En la actualidad el alcalde de Chinautla Arnoldo Medrano ha señalado en distintas ocasiones que las maras se han convertido en el peor problema del municipio, debido a las extorsiones y los crímenes que cometen, los cuales en los último años se han incrementado en San Julián, Santa Faz, Santa Luisa, Santa Marta, Tecun Uman y Tierra Nueva I y II²⁷.

Es muy frecuente que los niños, al terminar la jornada escolar, permanezcan bastantes horas al día solos o al cuidado de otro menor, ya sea en la calle o encerrados en casa hasta la llegada de sus padres. La situación descrita afecta más a las niñas, quienes a temprana edad (6-7 años) asumen roles de género muy estrictos, como colaboradoras en tareas domésticas.

²⁵ REVENTÉ, Joan (2002) “*Proyecto Chinautla (Guatemala)*” **Fundación Provocando La Paz**. Recuperado el 21 de agosto de 2011 en: <http://www.padrejony.com/docs/proyecto%20chinautla.pdf>

²⁶ Folio 5, solicitud y resolución 619 del Ministerio de Gobernación

²⁷ MEDRANO, Arnoldo (2011) “*Inauguración Destacamento Militar en San Julián*” **Municipalidad de Chinautla**. Recuperado el 21 de agosto de 2011 en: http://www.munichinautla.com/v2/index.php?option=com_content&view=article&id=167:inauguracio-n-destacamento-militar-en-san-julian&catid=49:main-slide-news



6



7



8

Foto: 6. Asentamiento ubicado en San Julián, Chinautla. 7 y 8 Subestaciones 121 y 12-16 que cubren el sector de Jocotales y áreas aledañas.

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO II

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

Las bases teóricas que dan vida al presente trabajo de investigación, que fundamentan los análisis de los resultados y la elaboración de las posibles soluciones a las barreras de comunicación entre la Policía Nacional Civil y los vecinos de Jocotales, giran en torno al modelo circular de Norber Wiener y a las teorías de semiología de Roland Barthes y de la persuasión de Carl Hovland.

El modelo circular o retroactivo de Wiener, propone que la comunicación reside en procesos de relación e interacción²⁸, considerando que existen "lenguajes silenciosos", que pueden incidir en la percepción cultural de un mensaje, es decir que el contenido de un mensaje en relación los lenguajes y códigos pueden tener diferente connotación de una cultura a otra.

Tomando en cuenta lo anterior y los principios de la semiótica, durante el proceso de elaboración de las ideas creativas y productos de comunicación del trabajo, se tuvo especial cuidado en la selección de los símbolos, signos y mensajes.

Se utilizaron los principios de la teoría de la persuasión, al momento de considerar las características psicológicas de un público específico, para poder manejar los efectos de los mensajes de acuerdo a las actitudes valores e intereses de dichas personas.

Una vez creados los borradores de las herramientas de comunicación de Wiener, se procedió a validarlas con los grupos meta (ver ejemplo de herramienta en anexo IV), a fin de tener la certeza de que los mensajes serán recibidos por los perceptores de una forma clara, sencilla y ante todo precisa para su total comprensión.

Cabe citar que otro de los principios que se tomaron muy en cuenta del modelo circular, es la comunicación de retorno o respuesta al mensaje, que se aplicó tanto en primeras etapas del proceso creativo, como en las fases de verificación,

²⁸ CHEMEZ, María (2011) *"Prácticas Culturales y Teorías de la Comunicación"* **Universidad Católica Argentina** Recuperado el 22 de octubre de 2011 en:
<http://www.google.com.gt/url?sa=t&rct=j&q=%22lenguajes%20silenciosos%22%20wiener&source=web&cd=7&ved=0CD0QFjAG&url=http%3A%2F%2Fcapacitarparana.files.wordpress.com%2F2011%2F08%2Fteorc3adas-de-la-comunicacion3b3n.doc&ei=wsWiTp2FEoq5twew7tiXBQ&usq=AFQjCNFbmF1LjfvPjBPrvmQTT6js006rsQ&cad=rja>

a modo de asegurar que durante la aplicación de las estrategias de comunicación, se consigan los resultados deseados o bien que exista la alternativas para corregir oportunamente el diseño y orientación del proyecto.

Si bien es cierto que se afirma que el sustento teórico del presente proyecto, se basa en el modelo circular y en las teorías semióticas y de la persuasión, es importante mencionar que las propuestas que se plantean en el trabajo, también tienen un fundamento de teórico con la influencia de Mario Kaplún y Alfonso Gumucio, que están relacionadas al constructivismo, a la comunicación para el cambio social y obviamente a la comunicación para desarrollo.

La comunicación para el desarrollo defiende la postura de utilizar a los medios de comunicación para propiciar una atmósfera pública favorable para el cambio económico, tecnológico y social de una asociación humana específica.

El principio de participación de la comunicación para el desarrollo, se aplica en este trabajo, con el objetivo de fortalecer la seguridad ciudadana a través de la comunicación, utilizando la intervención de los beneficiarios para la creación de las estrategias y en el desarrollo de las actividades que permitirán estrechar la comunicación con las fuerzas policiales, promover la denuncia y finalmente reducir la violencia y delincuencia de Jocotales.



Foto 9 y 10: trabajo de campo y ciudadanos guatemaltecos
Fuente: Elaboración propia

“Uno de los principios que se tomaron muy en cuenta del modelo circular, es la comunicación de retorno o respuesta al mensaje, que se aplicó tanto en primeras etapas del proceso creativo, como en las fases de verificación”

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA APLICADA

A. Diseño del estudio y procedimientos del muestreo

Para la recopilación y análisis de la información cuantitativa, que constituye varios puntos importantes del diagnóstico, fue necesario hacer uso de varias técnicas de recolección de datos que ya se mencionaron con anterioridad y que fueron obtenidas mediante el uso de métodos de muestreo aleatorio simple, estratificado, por cuotas e intencionado.

Posteriormente a la recolección de información, se analizaron los resultados, para luego ser interpretados mediante gráficos estadísticos de barras y circulares.

El universo del estudio estuvo constituido por los habitantes del municipio de Chinautla que viven en la colonia Jocotales (aproximadamente 18,000 personas), mientras que la muestra de estudio correspondió a todas aquellas personas que viven en lugares caracterizados por ser “áreas rojas” de la localidad, que de acuerdo a los registros de la PNC son puntos en donde los efectivos policiales son destacados con mayor frecuencia.

B. Métodos de investigación, herramientas y técnicas

La información del presente trabajo, fue recabada inicialmente por la técnica de observación, la cual brindó los datos primarios cuantitativos y descriptivos que sirvieron para desarrollar varias técnicas documentales y de campo que finalmente suministraron la información y los elementos necesarios para aplicar la metodología del marco lógico en la planificación, seguimiento y evaluación del proyecto con la Policía Nacional Civil.

Es necesario indicar que el marco lógico está centrado en la orientación por objetivos, en los grupos beneficiarios y a facilitar la participación y comunicación entre las partes interesadas (habitantes de Jocotales y PNC).

La metodología contempla un análisis del problema, de los implicados, jerarquía de objetivos y selección de una estrategia de implementación óptima, que se presenta con una matriz que resume lo que el proyecto pretende hacer y cómo se podrá ejecutar, detallando así son los aspectos claves, como insumos, productos

e indicadores del proyecto que facilitarán la tarea de monitoreo y evaluación de objetivos.

Las técnicas específicas se utilizaron fueron:

1. Encuestas (a policías): Por medio de un conjunto de preguntas normalizadas, se logró conseguir que cinco policías de Chinautla contribuyeran con la formación de un diagnóstico situacional de la presencia policial en el municipio y de su relación con la comunidad, así como con información suplementaria que sirvió para identificar las necesidades y barreras de comunicación que existen entre la entidad y la comunidad.

La primer pregunta de las encuestas tenía como objetivo conocer la opinión de los servidores públicos con respecto a la relación de su institución con la comunidad, a través de la interrogante ¿Cómo califica la relación que tiene la Policía Nacional Civil con los habitantes de de Jocotales?

A manera de ampliar la información se preguntó con detalle el porqué de sus respuestas, seguido de cuestiones a cerca de las limitantes que tiene la policía para mejorar su comunicación con los vecinos, el entrenamiento que necesitan los uniformados para tal fin, la razón por la que los residentes del lugar prefieren no denunciar los delitos y preguntas sobre las fortalezas y debilidades que enfrentan como servidores públicos, así como datos del contexto de las actividades delincuenciales que se presentan en la colonia.

2. Sondeos de opinión: Con un cuestionario de 14 preguntas se obtuvo información sobre la percepción, confianza y barreras de comunicación que enfrentan los pobladores de Chinautla con la Policía Nacional Civil.

Se cuestionó específicamente a los vecinos del lugar, sobre las instituciones con mayor credibilidad, respeto a los derechos humanos por parte de las fuerzas policiales, niveles de confianza de la PNC, aspectos para mejorar la comunicación con la entidad y datos sobre la atención de los servidores públicos.

3. Entrevistas a expertos: Este tipo de entrevistas tuvieron una modalidad abierta para ser utilizadas como un medio que proporcionara los datos de fondo (ver anexo V) para la elaboración del diagnóstico situacional de la PNC en Jocotales Chinautla, así como recomendaciones para buscar soluciones a los problemas de investigación.

Dentro de las personas que fueron entrevistadas, sobresalen trabajadores de la Municipalidad de Chinautla, elementos de la Policía Nacional Civil, vocero de la PNC, William Quintanilla y el asesor del Ministerio de Gobernación Eduardo Quezada (pionero de la metodología de comunidades organizadas para la seguridad ciudadana en Guatemala).

4. Técnicas Bibliográficas: Tuvieron como objetivo suministrar los datos para validar y apoyar la información que sustentan los diagnósticos comunicacionales y situacionales del proyecto de trabajo en donde se involucra información específica de Chinautla como por ejemplo datos demográficos, económicos y sociales.

5. Análisis FODA: gracias a esta herramienta que identifica las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de cualquier organización, se consiguió información a cerca del contexto interno y externo de la Policía Nacional Civil, que expone a su vez la situación actual de la institución y un panorama a futuro, de acuerdo a los datos obtenidos por medio de las técnicas de recolección de información que se mencionan anteriormente.

6. Árbol de Problemas: con los datos cuantitativos y cualitativos, obtenidos con las técnicas bibliográficas y de recolección de información, se utilizó la herramienta de análisis “árbol de problemas”, con la finalidad de identificar los principales problemas que enfrenta la PNC en general y en relación al contexto que se vive en Jocotales, a efecto de construir un diagnóstico comunicacional pertinente, no sólo tomando en cuenta las necesidades de la institución, sino a sus posibilidades.

7. Técnicas para la construcción de mensajes: en la fase de incubación e iluminación del proceso creativo de las propuestas de los productos comunicacionales, se utilizaron las técnicas “Análisis Comparativo”, “árbol de objetivos”, listas de chequeo o “Cross y Roy” y “Brainwriting” (ver ejemplo de herramienta en anexo IV).

La técnica análisis comparativo se utilizó al momento de contrastar las propuestas creativas y las estrategias de comunicación del proyecto, con los resultados que han tenido campañas similares en el contexto latinoamericano en materia de prevención del delito.

Después de construir un árbol de problemas a cerca de las barreras que tiene PNC para ejecutar campañas de comunicación en Jocotales, sobre la prevención y combate de la delincuencia, se procedió a generar un árbol de objetivos, con el

fin de identificar las herramientas de comunicación más pertinentes para usar en el proyecto.

Las “listas de chequeo” fueron utilizadas, cuando se consideraron las recomendaciones de los vecinos en la construcción de los mensajes. Es importante recordar que estas sugerencias, fueron plasmadas en las encuestas para la elaboración del diagnóstico de comunicación del presente proyecto.

Parte de la metodología “Brainwriting”, se puso en práctica al utilizar los comentarios de los vecinos de Jocotales, al momento de desarrollar nuevas propuestas creativas, luego de aplicar técnicas de validación en forma de hojas impresas en donde se expusieron los mensajes.

8. Técnicas para validación de mensajes: con el fin de determinar sistemáticamente si las propuestas creativas serán efectivas y tendrán la reacción esperada en el grupo meta, se utilizaron cuestionarios, entrevistas, pruebas de legibilidad y de revisión directa por parte de policías, vecinos de Jocotales y expertos en comunicación (compañeros de clase).

En los métodos de prueba de validación de mensajes, se procedió a presentar en hojas impresas los productos creativos que fueron acompañados de preguntas directas que tenían como objetivo identificar el grado de comprensión, aceptación, involucramiento y persuasión de los mensajes.

Asimismo también se abordó aleatoriamente a los vecinos de forma verbal, para efectuar pruebas de legibilidad de los mensajes y tomar en cuenta sus observaciones en la edición de los mensajes, los cuales posteriormente fueron expuestos ante expertos en comunicación, como un último filtro de ratificación.

C. Problemas prácticos y limitaciones encontrados

- a. Cambio de autoridades
- b. Delincuencia
- c. Desinterés de los líderes comunitarios
- d. Reserva de información
- e. Falta de apoyo de las autoridades policiales
- f. Desastres naturales
- g. Impuntualidad de las autoridades para dar respuesta a las solicitudes de información pública
- h. Limitaciones económicas

- i. Heterogeneidad del contexto social de Chinautla y de los grupos beneficiarios del proyecto
- j. Accesibilidad de poblaciones

CAPÍTULO IV

DIAGNÓSTICO COMUNICACIONAL

A. Resumen de las principales conclusiones y su relevancia

Después de entrevistar a los pobladores de Jocotales y a algunos elementos de la Policía Nacional Civil (ver anexo VI), se determinó que la institución no posee credibilidad ni confianza en el municipio, ya que el 78 por ciento de 45 personas entrevistadas, respondió que desconfía en la institución policial por estar vinculada a actividades ilícitas y por no tener la capacidad para prevenir y combatir la delincuencia y el crimen organizado de forma oportuna.

Los cinco efectivos de la policía entrevistados (ver anexo V), manifestaron que se encuentran consientes de la mala imagen de la institución, debido a que con frecuencia los vecinos que piden auxilio, reciben una respuesta tardía, que es producto de la escases de personal y equipo que enfrentan las comisarías frente a la demanda local.

En coincidencia con las declaraciones de los elementos policiales, el 61 por ciento de los habitantes confirmó que la calidad del tiempo de respuesta de la entidad es deficiente y que en ocasiones suele ser trágico.

Un problema que se identificó en el trabajo de campo, es que el 72 por ciento de los individuos sondeados, considera que los policías son irrespetuosos a los derechos humanos, lo que da margen a suponer que la población opina que policía incurre a frecuentemente a malas prácticas como la violencia innecesaria y a acciones arbitrarias.

Un dato importante que se detectó, es que la mayoría de los habitantes externó que es fácil contactar a los uniformados, mas no así recibir su ayuda, lo que podría incidir en que el 35 por ciento de los ciudadanos de ese sector, asegure que no existe una buena relación con la PNC.

Dentro de los factores que podrían estar afectando las relaciones de la PNC con la comunidad sobresale la falta de apoyo y comunicación con las autoridades municipales, carencia comités de seguridad, inadecuados procesos de denuncia, mala atención y la escasa presencia policial.

De acuerdo a un oficio (ver anexo III) emanado por la unidad de acceso a la información pública del Ministerio de Gobernación²⁹, la Policía en Chinautla no posee entrenamiento para intervenir adecuadamente en emergencias que necesitan una comunicación intercultural con los ciudadanos que no hablan español.

El mismo documento detalla que tampoco existen convenios de cooperación para disminuir la delincuencia en el lugar, ni programas de voluntariado para cumplir con el mismo fin.

Cabe resaltar que algunas personas identificaron, que la comunicación entre la PNC y los habitantes, presenta barreras de comunicación psicológicas, ideológicas, físicas y técnicas.

Las psicológicas fueron aquellas relacionadas al temor de represalias al emitir denuncias, las ideológicas se presentan por racismo, las técnicas por la carencia de infraestructura tecnológica para solicitar y recibir auxilio y las físicas por la escasa presencia policial.

²⁹ Folio 5, solicitud y resolución 619 del Ministerio de Gobernación

CAPÍTULO V

PROPUESTA DE ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO

Como una estrategia para promover el desarrollo en la colonia Jocotales, se propone la implementación del proyecto piloto “**Vecinos Vigilantes**”, el cual tendrá como objetivo fortalecer la relación entre los vecinos del sector y la Policía Nacional Civil, ampliar los canales de comunicación entre ambos socios directos y dar continuidad a los acercamientos para la planeación y ejecución de las tareas de prevención y combate al delito.

Para tal efecto, la campaña de comunicación deberá dividirse en tres fases, a manera de fortalecer la implementación del proyecto, siendo estas:

- A. Fase de socialización y captación de voluntarios para el proyecto
- B. Fase de captación y organización de voluntarios
- C. Fase de organización de reuniones periódicas



Foto 11: Denuncia ciudadana
Fuente: Sistema Penitenciario

El proyecto requiere tres campañas de comunicación para lograr sus objetivos.

Cada etapa del proceso comunicativo tendrá objetivos particulares que requerirán el uso de herramientas de comunicación alternativa que irán dirigidos a dos grupos meta. El primer segmento serán personas de 50 a 70 años que vivan en Jocotales y que pertenezcan a un nivel socioeconómico tipo C+, D y E con capacidad para incidir en un público más joven.

El segundo segmento estará constituido por jóvenes de 25 a 30 años de edad, que pertenezcan a un estrato socioeconómico tipo C+ y D.

Vecinos Vigilantes:

Propuesta para el Ministerio de Gobernación que busca disminuir los índices delictivos a través del fortalecimiento de las relaciones entre la PNC y los habitantes de la colonia Jocotales, por medio de la ampliación de los canales de comunicación entre ambos socios, quienes en conjunto durante el desarrollo del proyecto, desempeñarán actividades para la prevención del delito.

A. Fase de Socialización y captación de voluntarios para el proyecto

Como anteriormente se detalla, el proyecto deberá iniciar con un proceso de reclutamiento de voluntarios, en donde se debe aclarar a los participantes que durante sus funciones no usarán armas, que el compromiso será mínimo, sin necesidad de someterse a un entrenamiento formal y sin asumir el papel de policías.

Se debe explicar que su función principal deberá consistir mantener los ojos y oídos abiertos para reportar cualquier suceso o personas sospechosas a la policía.

Para promocionar el reclutamiento de colaboradores, se necesitará que los líderes comunitarios que ya tienen relación con la PNC, desarrollen visitas puerta por puerta, con el objetivo de socializar el proyecto e intentar persuadir a las personas a servir como voluntarios. Se deberá comenzar con áreas pequeñas a medida de que el crecimiento de la organización, sea gradual y más fácil de dirigir.

La campaña de reclutamiento de voluntarios deberá dividirse en fases para abarcar cada día una manzana de la colonia.

Otros medios de soporte para socializar los planes serán boletines informativos, publicidad boca a boca, cartas de reclutamiento y trifoliales que podrán ser repartidos con las visitas personales o en la subcomisaría

1. Brief de la Campaña de Comunicación:

a. Objetivo Propagandístico:

- 1) Dar a conocer el proyecto Vecinos Vigilantes
- 2) Convocar voluntarios para operativizar el proyecto
- 3) Promocionar la primer reunión sobre la organización del personal

b. Tipo de Campaña: Campaña Social de Comunicación³⁰

30. Según Rise y Taquín (1989) Son las que tienen el propósito de informar, persuadir o motivar cambios de conducta en un auditorio extenso bien definido, generalmente para otorgar beneficios no comerciales a los individuos y/o toda sociedad, dentro de un determinado período de tiempo y a través de una serie de actividades de comunicación organizadas que incluyen a los medios masivos de comunicación.

c. Definición del Target o público objetivo de la Campaña:

- 1) Grupo Primario: Personas de 50 a 70 años³¹ que vivan en Jocotales y que pertenezcan a un nivel socioeconómico tipo C+, D y E con capacidad para incidir en un público más joven.
- 2) Grupo Secundario: Personas de 25 a 30 años de edad, pertenecientes a un estrato socioeconómico tipo C+ y D.

d. Alcance Geográfico: Colonia Jocotales zona 6 Chinautla

e. Beneficio para el público objetivo: Estrechar las relaciones con la PNC para obtener una comunidad más segura que permita incrementar el precio de sus propiedades, atraer negocio e inversiones para el desarrollo local.

f. Promesa Básica: Si se denuncia la delincuencia, la violencia disminuye y las probabilidades de desarrollo local aumentan.

2. Plan de medios

Las herramientas de comunicación que se utilizarán para alcanzar los objetivos de la campaña serán los siguientes:

a. Medios Impresos

El material impreso cumplirá la función de informar con detalle las características del proyecto Vecinos Vigilantes, propiciar el voluntariado y anunciar la primera reunión para la organización de los grupos de vigilancia.

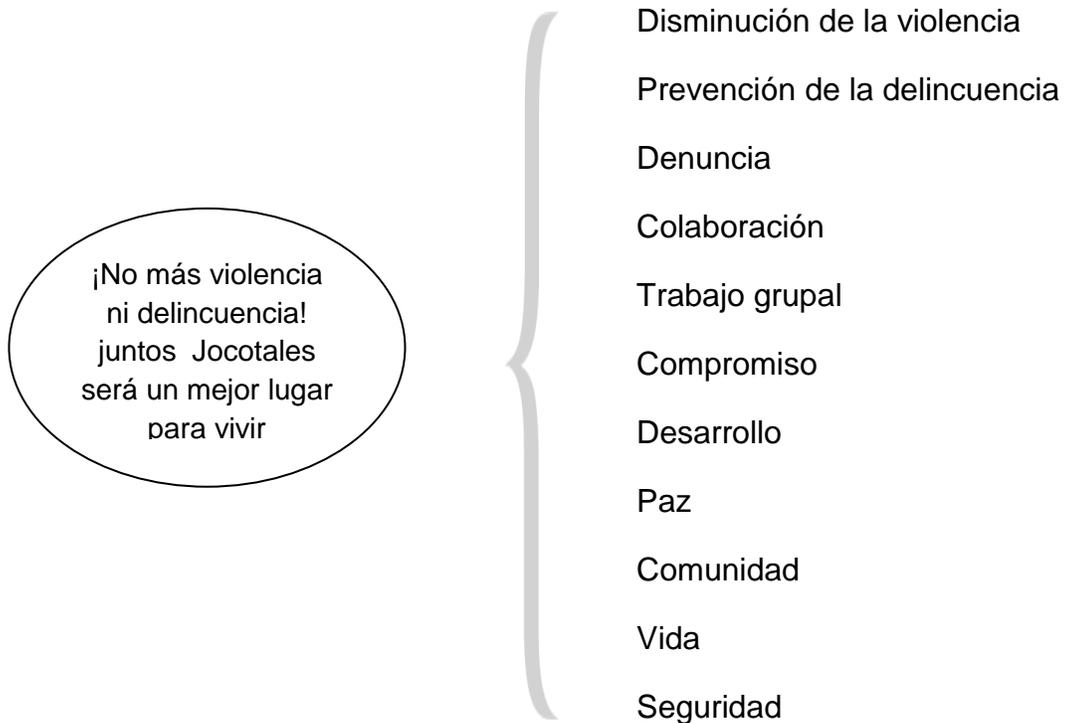
Su discurso será constituido de la siguiente manera:

- 1) Grupo objetivo: Personas de 50 a 70 años³² que vivan en Jocotales y que pertenezcan a un nivel socioeconómico tipo C+, D y E con capacidad para incidir en un público más joven.

³¹ Dentro de ese rango de edad, se encuentran personas que tienen tiempo para atender las reuniones regulares sin compromisos especiales familiares o de trabajo.

³² Dentro de ese rango de edad, se encuentran personas que tienen tiempo para atender las reuniones regulares sin compromisos especiales familiares o de trabajo.

2) Ideas núcleo que transmitirá:



3) Sintagmas: El discurso del material impreso deberá de proyectar la necesidad apremiante e ineludible de denunciar oportunamente cualquier acto ilícito a la Policía Nacional Civil para lograr que Jocotales sea una colonia segura que propicie un desarrollo integral para sus habitantes.

4) Modo de predicación:

- 4.1 Visual
- 4.2 Cromático
- 4.3 Iconográfico
- 4.4 Textual
- 4.5 Simbólico

5) Grado referencial: Debe utilizarse un alto grado referencial, ya según estudios, el grupo objetivo primario se distingue por tener preferencia por los gráficos en vez de lo textual, por lo que el mensaje debe ser directo y claro.

6) Mensaje oculto:

- 6.1 Los usuarios ya no deben tener temor de denunciar
- 6.2 Vecinos Vigilantes es un programa que tiene la posibilidad de salvar la vida de seres queridos.
- 6.3 La colaboración comunitaria mejora las oportunidades de desarrollo local
- 6.4 El proyecto facilitará a la Policía Nacional Civil la tarea de prevenir el delito

7) Detalle de difusión:

Afiches: Se tiene estipulado imprimir 5 afiches de 74 X 110 cm. a full color en papel cuche de 90 gramos en papel cartulina para ser colocados en la cartelera de la municipalidad, de la Policía y de centros comerciales del lugar para promover el voluntariado de los vecinos y para dar a conocer el proyecto. Estos impresos servirán únicamente como soporte a los demás vehículos de comunicación.

Trifoliales: Para una mejor presentación, los 2,000 documentos deberían estar impresos en papel cuche 80 a full color con barniz UV, no obstante si se busca economizar recursos, estos pueden producirse en papel bond con las impresoras de la sub estación o de los colaboradores activos, quienes deberán entregar a los vecinos que estén interesados, un ejemplar en la puerta de sus casas después de haber brindado una presentación sobre los beneficios de denunciar y formar parte del programa “Vecinos Vigilantes”.

Los trifoliales también podrán ser distribuidos a niños de 12 a 15 años edad luego de charlas educativas rutinarias que se desarrollan en los establecimientos educativos del sector.

Cartas de convocatoria y fichas de reclutamiento: Estos recursos se imprimirán en hojas tamaño carta, para promocionar el proyecto, captar voluntarios e invitar a la primera reunión de apertura del de vecinos vigilantes. Las cartas serán entregadas por medio de colaboradores o por efectivos de la policía que visitan puerta por puerta a los vecinos.

Las fichas de reclutamiento podrán ser llenadas en el lugar o presentadas el día de la reunión, con el objeto de formar una base de datos para dar seguimiento a la colaboración de los participantes.

Boletines informativos: Estos impresos tamaño carta, serán difundidos por correo electrónico directo o por medio de las carteleras de centros comerciales, Municipalidad de Chinautla, bancos, iglesias, establecimientos educativos y aquellas colocadas en la Subestación 121.

Gráfico No. 2: Afiches 74 X 110 cm



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico No. 3: Trifoliales (tiro)

¿Por qué formar parte de Vecinos Vigilantes?

- Porque permite a los vecinos identificar las áreas, patrones e individuos problemáticos de donde viven.
- Ayuda a prevenir el crimen
- Promueve la comunicación con la Policía Nacional Civil y líderes comunitarios
- Impulsa actividades de beneficio para la colonia
- Incrementa la efectividad de la policía
- Fortalece las relaciones entre los vecinos
- Genera un clima de seguridad
- Instruye a los voluntarios a evitar convertirse en víctimas de la delincuencia



Sub Estación 121 de la Policía Nacional Civil
16 avenida "C" Lote 47 Avenida Alta Verapaz zona 6
Teléfono 2286 - 8059



Programa Vecinos Vigilantes
de Jocotales Chinautla








POLICIA NACIONAL CIVIL

NÚMERO DE EMERGENCIAS 110

Material elaborado por la promoción 2011 de la Maestría en Comunicación para el Desarrollo Universidad San Carlos de Guatemala

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico No. 4: Trifoliales (retiro)

 <p>¿Qué es el programa Vecinos Vigilantes?</p> <p>Es un grupo de personas que viven en la misma área, que en coordinación con la Policía Nacional Civil, quieren hacer de la colonia de Jocotales, un lugar más seguro con actividades encausadas a reducir el crimen y mejorar la calidad de vida.</p>	
<p>¿Quiénes integran el equipo?</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Policía Nacional Civil ● Ejército de Guatemala ● Todos los vecinos que deseen mejorar las condiciones de seguridad de donde viven 	 <p>¿Cómo inscribirse?</p> <p>1. Llenar formulario de voluntariado en la Subcomisaría 121 o brindado por los colaboradores que pasarán por su casa.</p>
<p>2. Estar pendiente de las notificaciones que le serán enviadas a través de correo directo, electrónico o boletines difundidos en la cartelera de la Subcomisaría 121, Municipalidad de Chinautla, supermercados y centros de salud.</p>	<p>¿Qué responsabilidades tienen los voluntarios?</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Denunciar a la Policía Nacional Civil cualquier crimen en progreso, actividad sospechosa y cualquier otra preocupación de seguridad ciudadana. ● Colaborar voluntariamente con actividades de capacitación, socialización del procomunicación

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico No. 5: Cartas de convocatoria



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico No. 6: Fichas de reclutamiento



SUB ESTACIÓN 121
POLICÍA NACIONAL CIVIL
Chinautla, Guatemala C.A.



La Sub estación 121 de Santa Luisa, le hacemos la invitación cordial a ser parte de la solución a la violencia y delincuencia en la colonia Jocotales, por medio del Programa Vecinos Vigilantes. Usted a partir de ahora se asombrará de lo que es posible hacer mediante la unión.

**TODA LA INFORMACIÓN PLASMADA EN ESTE DOCUMENTO
PERMANECERA CONFIDENCIAL**

FICHA DE PERSONAL VOLUNTARIO

FOTO

1. DATOS PERSONALES

Apellidos.....Nombres.....

Fecha de Nacimiento.....Edad.....Sexo.....

Dirección.....

No. de Cédula.....

Número de teléfono de domicilio.....

Número de teléfono celular.....

Correo electrónico.....

Horario de contacto.....

Fuente: Elaboración Propia

2. DATOS DE INTERÉS

Estudios.....Idiomas.....
Profesión.....Ocupación actual.....
Disponibilidad de automóvil: SI NO
Horas disponibles.....
Días disponibles.....

3. HISTORIAL

Fecha de ingreso al programa:
Lugar de trabajo..... No. Grupo asignado.....
Cursos o títulos aprobados dentro de la
institución.....
.....

4. DATOS EN CASO DE EMERGENCIA

En caso de accidente o emergencia avisar a:

Nombre 1.....No. de teléfono.....

Nombre 2.....No. de teléfono.....

Nombre 3.....No. de teléfono.....

Tipo de Sangre.....

Padecimiento de enfermedades: SI NO

¿Cuál?.....
.....
.....

Toma medicamentos: SI NO

¿Cuál?.....
.....
.....

5. OBSERVACIONES

.....
.....
.....
.....

Fecha:.....

Firma

Gráfico No. 7: Boletines Informativos



SUB ESTACIÓN 121
POLICÍA NACIONAL CIVIL
Chinautla, Guatemala C.A.



BOLETÍN INFORMATIVO No. 1

Estimado Vecino:

Por este medio tengo el agrado de dirigirme a usted, para informarle que nuestro vecindario está cubierto por un programa llamado Vecinos Vigilantes, el cual tiene como objetivo reducir la violencia y la delincuencia de Jocotales.

La seguridad de la colonia depende de nosotros mismos y la efectividad de la Policía Nacional Civil puede incrementarse con el apoyo y cooperación de los ciudadanos.

Como autoridad de la Subestación 121, quiero invitarle a la primera reunión del programa que se llevará a cabo el (fecha) a las (hora) en salón comunal (dirección).

Espero tener el gusto de estrechar su mano personalmente y explicarle los objetivos de nuestro programa, ilustrar técnicas de seguridad y discutir propuestas para reducir el crimen y la delincuencia en nuestra colonia.

Of. Elliott Palma
Comandante General
Sub comisaría 121
Tel. 2286-8059

MINISTERIO DE
GOBERNACIÓN



Fuente: Elaboración Propia

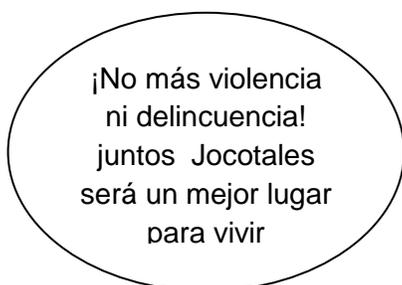
b. Medios Alternativos

Como refuerzo a los medios impresos, se requerirá la ayuda de colaboradores y policías para que promuevan el proyecto y sus reuniones, por medio de la publicidad boca a boca, la cual se dará en conversaciones informales y por medio de visitas puerta a puerta a los vecinos de Jocotales.

Su discurso será constituido de la siguiente manera:

1) Grupo objetivo: Personas de 50 a 70 años³³ que vivan en Jocotales y que pertenezcan a un nivel socioeconómico tipo C+, D y E con capacidad para incidir en un público más joven.

2) Ideas núcleo que transmitirá:



Disminución de la violencia
Prevención de la delincuencia
Denuncia
Colaboración
Trabajo grupal
Compromiso
Desarrollo
Paz
Comunidad
Vida
Seguridad

3) Sintagmas: El discurso verbal consistirá en una breve explicación del proyecto piloto Vecinos Vigilantes, sus beneficios y la metodología que requerirá para funcionar.

³³ Dentro de ese rango de edad, se encuentran personas que tienen tiempo para atender las reuniones regulares sin compromisos especiales familiares o de trabajo.

4) Modo de predicación:

4.1 Verbal

4.2 No verbal

5) Grado referencial: Debe utilizarse un alto grado referencial, ya será necesario generar interés de los vecinos a participar como voluntarios del proyecto.

6) Mensaje oculto:

6.1 Los usuarios ya no deben tener temor de denunciar

6.2 Vecinos Vigilantes es un programa que tiene la posibilidad de salvar la vida de seres queridos.

6.3 La colaboración comunitaria mejora las oportunidades de desarrollo local

6.4 El proyecto facilitará a la Policía Nacional Civil la tarea de prevenir el delito

7) Detalle de difusión:

Publicidad Boca a Boca: como ya se mencionó este recurso de marketing se logrará por medio de conversaciones cotidianas y programadas mediante la visita de colaboradores y policías que presentarán el proyecto a los vecinos.

Las visitas se realizarán diariamente, dos semanas antes de la primera reunión inaugural del proyecto piloto Vecinos Vigilantes.

4. Indicadores del cumplimiento de objetivos

Tabla No. 2: Indicadores de cumplimiento de objetivos

Resumen Narrativo de objetivos	Indicadores	Medios de Verificación	
Dar a conocer el proyecto piloto “Vecinos Vigilantes” y reclutar voluntarios para operativizarlo.	Número de voluntarios adheridos al proyecto	Fichas de registro de voluntarios	
	Número de asistentes en la primer junta de seguridad	Listados de asistencia	
	Número de solicitudes de información o comentarios del proyecto		Mensajes en medios electrónicos
			Llamadas a la Subestación 121

	Porcentaje de la audiencia que recuerda haber visto o escuchado los mensajes	Sondeos de opinión realizados en las reuniones planificadas con la comunidad
--	--	--

Fuente: Elaboración Propia

5. Calendario de medios

Tabla No. 3: Calendario de medios de comunicación

Enero de 2012

	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
Afiches	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Trifoliales	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Publicidad boca a boca	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Cartas de convocatoria y fichas de reclutamiento	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Boletines informativos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Fuente: Elaboración Propia

6. Presupuesto de medios

Tabla No. 4: Presupuesto de medios de comunicación

Presupuesto de costo de Medios		
Medio	Descripción	Precio
Afiches	5 afiches de 74 X 110 cm. a full color en papel cuche de 90 gramos en papel cartulina.	Q400.00
Trifoliales	2,000 documentos deberían estar impresos en papel cuche 80 a full color con barniz UV.	Q2,500.00
Publicidad boca a boca	Visitas y conversaciones del programa con vecinos, por medio de de policías y colaboradores.	Q00.00
Cartas de convocatoria y fichas de reclutamiento	1,500 documentos impresos en hojas tamaño carta a full color en impresoras caseras.	Q365.00
Boletines informativos	100 Documentos impresos en hojas tamaño carta a full color en impresoras caseras.	Q.285.00
	Total en quetzales:	Q3,550.00

Fuente: Elaboración Propia

B. Fase de socialización del proyecto y organización de voluntarios

En la primera reunión se deberá exponer la información básica del proyecto (naturaleza, objetivos, beneficios, participantes y sus roles de la organización) se procederá abrir una discusión sobre las preocupaciones de seguridad, luego se organizara a los participantes para que desempeñen un papel particular y se escogerá a un jefe de grupo para que mantenga informados a los miembros de su grupo.

En esta etapa del proyecto se utilizará presentaciones PowerPoint, charlas educativas, cartas de reclutamiento, artículos promocionales y listados de asistencia.

Se utilizará una base de datos de periodistas que trabajan en los diferentes medios de comunicación para que promocionen el proyecto en forma de noticias.

1. Brief de la Campaña de Comunicación

a. Objetivo Propagandístico:

- 1) Dar a conocer el proyecto Vecinos Vigilantes
- 2) Captar voluntarios para el proyecto
- 3) Incentivar al grupo objetivo a participar activamente en las reuniones del proyecto

b. Tipo de Campaña: Campaña Social de Comunicación

c. Definición del Target o público objetivo de la Campaña:

- 1) Grupo Primario Personas de 50 a 70 años que vivan en Jocotales y que pertenezcan a un nivel socioeconómico tipo C+, D y E con capacidad para incidir en un público más joven.
- 2) Grupo Secundario: Personas de 25 a 30 años de edad, pertenecientes a un estrato socioeconómico tipo C+ y D.

d. Alcance Geográfico: Colonia Jocotales zona 6 Chinautla

e. Beneficio para el público objetivo: Estrechar las relaciones con la PNC para obtener una comunidad más segura que permita incrementar el precio de sus propiedades, atraer negocio e inversiones para el desarrollo local.

f. Promesa Básica: Si se denuncia la delincuencia, la violencia disminuye y las probabilidades de desarrollo local aumentan.

2. Plan de medios

a. Medios Impresos

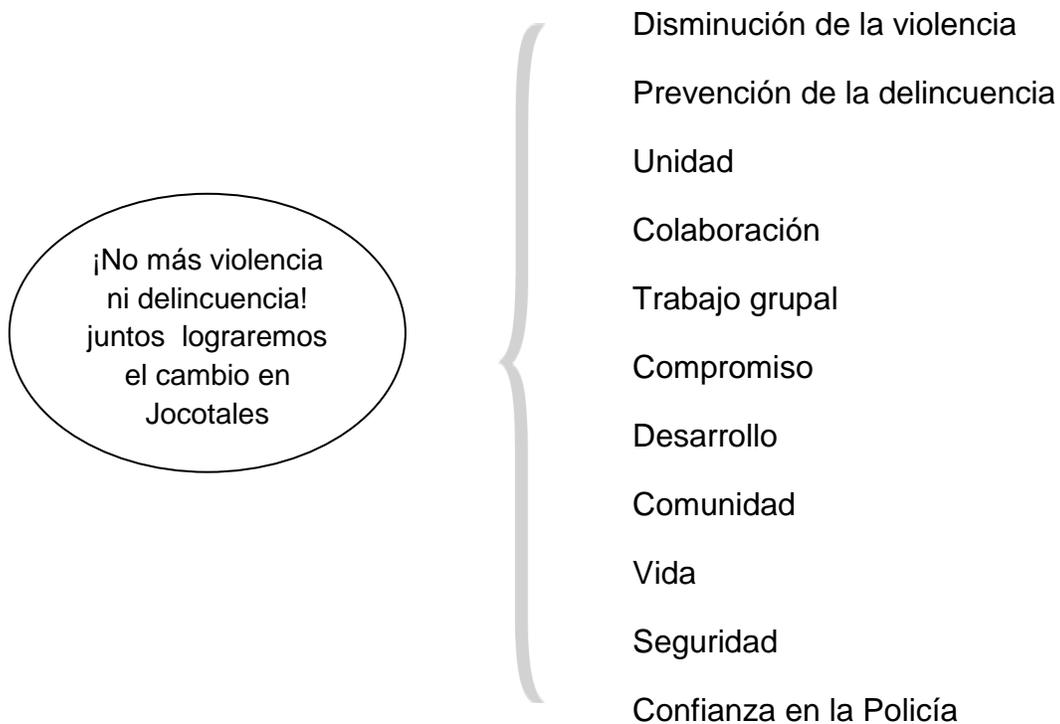
Con el propósito de promover en los participantes del programa, un sentido de identidad y pertenencia, el salón de reuniones deberá estar adornado con afiches y banners promocionales que motiven a estas personas a participar activamente en el proyecto.

Al finalizar las charlas, colaboradores y miembros de la Policía instarán a los participantes a inscribirse como voluntarios del programa, por medio de fichas de reclutamiento que se ubicarán en un puesto de registro.

1) Grupo objetivo:

- 1.1 Personas de 50 a 70 años³⁴ que vivan en Jocotales y que pertenezcan a un nivel socioeconómico tipo C+, D y E con capacidad para incidir en un público más joven.
- 1.2 Personas de 25 a 30 años de edad, pertenecientes a un estrato socioeconómico tipo C+ y D.

2) Ideas núcleo que transmitirá:



3) Sintagmas: El discurso del material impreso deberá de estar construido de manera que refleje que la unidad de los vecinos de Jocotales, es la solución para luchar contra la violencia y la delincuencia del lugar.

³⁴ Dentro de ese rango de edad, se encuentran personas que tienen tiempo para atender las reuniones regulares sin compromisos especiales familiares o de trabajo.

4) Modo de predicación:

- 4.1 Icónico
- 4.2 Cromático
- 4.3 Textual
- 4.4 Visual
- 4.5 Simbólico

5) Grado referencial: Debe utilizarse un alto grado referencial, ya será necesario generar interés de los vecinos a participar como voluntarios del proyecto.

6) Mensaje oculto:

- 6.1 La unidad hace el cambio
- 6.2 Vecinos Vigilantes es un programa que tiene la posibilidad de salvar la vida de seres queridos.
- 6.3 La colaboración comunitaria mejora las oportunidades de desarrollo local
- 6.4 El proyecto facilitará a la Policía Nacional Civil la tarea de prevenir el delito

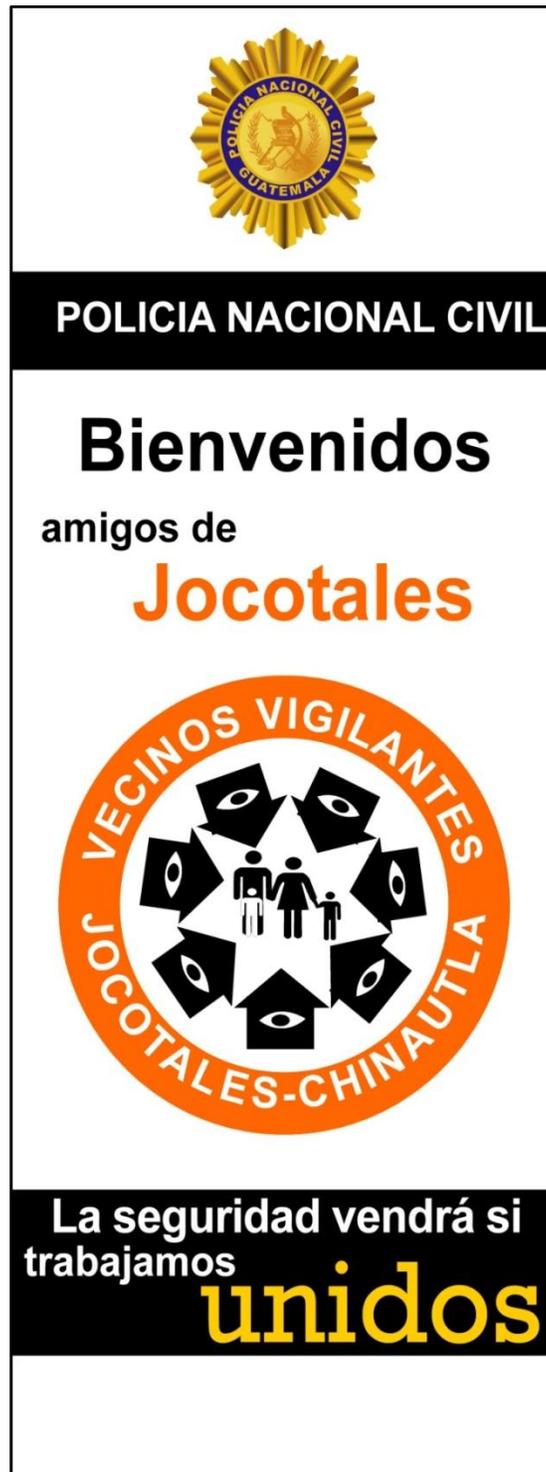
7) Detalle de difusión:

Banners con base tipo araña: Esta herramienta de comunicación estará impresa en un formato 60 X 160 cm en material vinílico. Tres banners serán exhibidos en puntos estratégicos ubicados en el centro de reuniones de Vecinos Vigilantes.

Afiches: Se utilizará el mismo formato de afiche que se propone en la primera fase de la campaña de comunicación. Tendrá que imprimirse al menos 5 ejemplares para ser distribuidos estéticamente en el salón de reuniones.

Fichas de reclutamiento: Documentos impresos en hojas de papel bond que ayudarán a generar una base de datos para contactar a los participantes en las siguientes fases de comunicación, las cuales tendrá como objetivo generar identidad, continuidad y compromiso con el proyecto.

Gráfico No. 8: Banners con base tipo araña 60 X 160 cm



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico No. 9: Afiches 74 X 110 cm



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico No. 10: Fichas de reclutamiento



SUB ESTACIÓN 121
POLICÍA NACIONAL CIVIL
Chinautla, Guatemala C.A.



La Sub estación 121 de Santa Luisa, le hacemos la invitación cordial a ser parte de la solución a la violencia y delincuencia en la colonia Jocotales, por medio del Programa Vecinos Vigilantes. Usted a partir de ahora se asombrará de lo que es posible hacer mediante la unión.

**TODA LA INFORMACIÓN PLASMADA EN ESTE DOCUMENTO
PERMANECERA CONFIDENCIAL**

FICHA DE PERSONAL VOLUNTARIO

FOTO

1. DATOS PERSONALES

Apellidos.....Nombres.....

Fecha de Nacimiento.....Edad.....Sexo.....

Dirección.....

No. de Cédula.....

Número de teléfono de domicilio.....

Número de teléfono celular.....

Correo electrónico.....

Horario de contacto.....

Fuente: Elaboración Propia

2. DATOS DE INTERÉS

Estudios.....Idiomas.....
Profesión.....Ocupación actual.....
Disponibilidad de automóvil: SI NO
Horas disponibles.....
Días disponibles.....

3. HISTORIAL

Fecha de ingreso al programa:
Lugar de trabajo..... No. Grupo asignado.....
Cursos o títulos aprobados dentro de la
institución.....
.....

4. DATOS EN CASO DE EMERGENCIA

En caso de accidente o emergencia avisar a:

Nombre 1.....No. de teléfono.....

Nombre 2.....No. de teléfono.....

Nombre 3.....No. de teléfono.....

Tipo de Sangre.....

Padecimiento de enfermedades: SI NO

¿Cuál?.....

.....

.....

Toma medicamentos: SI NO

¿Cuál?.....

.....

.....

5. OBSERVACIONES

.....

.....

.....

.....

Fecha:.....

Firma

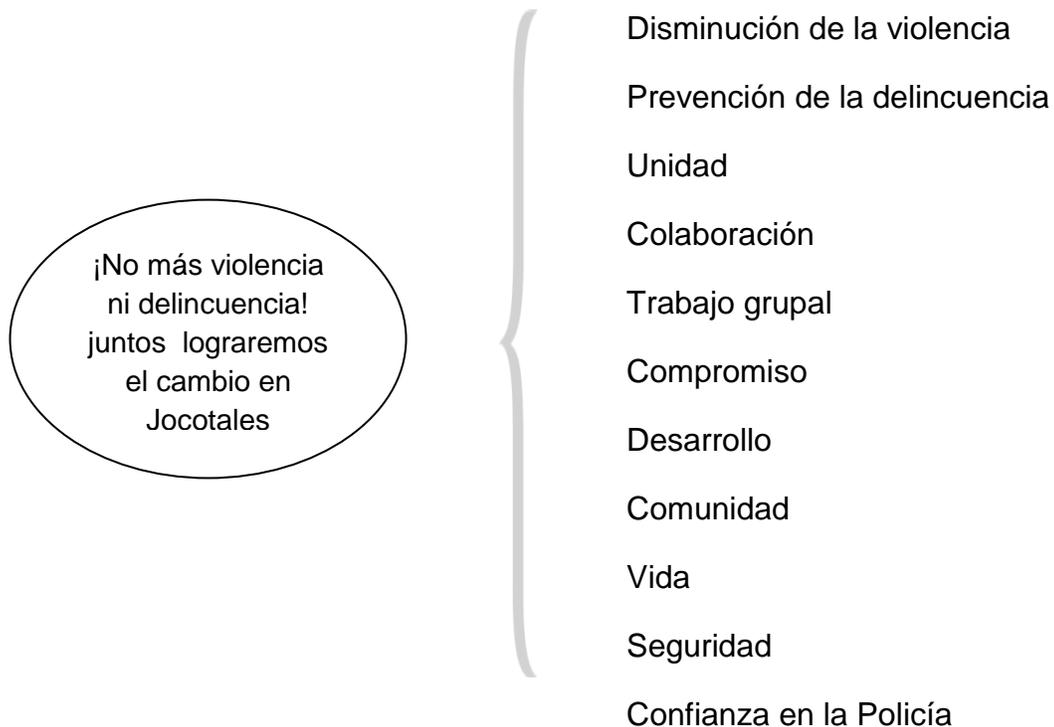
b. Medios Digitales

1) Grupo objetivo:

1.1 Personas de 50 a 70 años³⁵ que vivan en Jocotales y que pertenezcan a un nivel socioeconómico tipo C+, D y E con capacidad para incidir en un público más joven.

1.2 Personas de 25 a 30 años de edad, pertenecientes a un estrato socioeconómico tipo C+ y D.

2) Ideas núcleo que transmitirá:



3) Sintagmas: El discurso del material digital (diapositivas PPT) deberá de estar configurado de una manera que motive a las personas a inscribirse y participar activamente en el programa, presentándolo como la solución al problema de inseguridad en jocotales por los beneficios que promete.

³⁵ Dentro de ese rango de edad, se encuentran personas que tienen tiempo para atender las reuniones regulares sin compromisos especiales familiares o de trabajo.

4) Modo de predicación:

- 4.1 Icónico
- 4.2 Cromático
- 4.3 Textual
- 4.4 Visual
- 4.5 Simbólico

5) Grado referencial: Debe utilizarse un alto grado referencial, ya será necesario generar interés de los vecinos a participar como voluntarios del proyecto.

6) Mensaje oculto:

- 6.1 La unidad hace el cambio
- 6.2 Vecinos Vigilantes es un programa que tiene la posibilidad de salvar la vida de seres queridos.
- 6.3 La colaboración comunitaria mejora las oportunidades de desarrollo local
- 6.4 El proyecto facilitará a la Policía Nacional Civil la tarea de prevenir el delito

7) Detalle de difusión:

Presentación PPT: por medio de una presentación de 10 diapositivas en formato Power Point (PPT) se respaldarán las charlas educativas que tendrán como objetivo informar sobre el proyecto Vecinos Vigilantes, persuadir a los participantes a inscribirse como voluntarios y convencer que de esta manera se puede prevenir la delincuencia en Jocotales.

Gráfico No. 11: Presentación PPT



Subestación 121 Policía Nacional Civil

Vecinos Vigilantes

Febrero, 2012



La violencia en la zona 6 y en Chinautla



Municipios más violentos al mes de mayo 2011

MUNICIPIOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	TOTALES
Ciudad Capital	75	75	70	68	58	346
Villa Nueva	16	20	17	10	25	88
Mixco	17	15	23	19	14	88
San Miguel Petapa	12	6	5	5	6	34
Villa Canales	3	1	8	3	13	28
Chinautla	1	2	0	1	7	11
Amatitlan	7	2	1	0	1	11
Palencia	1	0	7	1	1	10
San José Pinula	2	2	2	0	3	9
San Juan Sacatepéquez	3	4	0	0	1	8
Santa Catarina Pinula	0	1	5	0	0	6
San Pedro Ayampuc	1	0	1	2	1	5
Frajjanes	2	0	0	0	0	2
San Pedro Sacatepéquez	0	0	0	1	1	2
San Raimundo	0	0	0	0	2	2
TOTALES	140	128	139	110	133	650

Fuente: GAM, área de transparencia, monitoreo en medios de comunicación.



Fuente: Elaboración Propia

El papel de la organización comunitaria y el voluntariado para la prevención del crimen y de la delincuencia

Cuando los vecinos establecen una asociación efectiva entre la policía y la comunidad, se pueden obtener resultados positivos para la reducción de la delincuencia y para la promoción de la seguridad.

Mediante el trabajo de grupo, se puede lograr una primera línea de defensa en la lucha contra la delincuencia, mientras se establecen mecanismos para prevenir dicho mal, mediante el trabajo conjunto con las fuerzas de seguridad.



¿Qué es el programa Vecinos Vigilantes?



Es un grupo de personas que viven en la misma área, que en coordinación con la Policía Nacional Civil, quieren hacer de la colonia de Jocotales, un lugar más seguro con actividades encausadas a reducir el crimen y mejorar la calidad de vida.



¿Quiénes integran el equipo?

- Policía Nacional Civil
- Ejército de Guatemala
- **Todos los vecinos** que deseen mejorar las condiciones de seguridad de donde viven



¿Cómo inscribirse?

1. Llenar formulario de voluntariado en la Sub comisaría 121 o brindado por los colaboradores que pasarán por su casa.
2. Estar pendiente de las notificaciones que le serán enviadas a través de correo directo, electrónico o boletines difundidos en la cartelera de la Subcomisaria 121, Municipalidad de Chinautla, supermercados y centros de salud.

¿Qué responsabilidades tienen los voluntarios?

Denunciar a la Policía Nacional Civil cualquier crimen en progreso, actividad sospechosa y cualquier otra preocupación de seguridad ciudadana.

Colaborar voluntariamente con actividades de capacitación, socialización y de comunicación



Beneficios

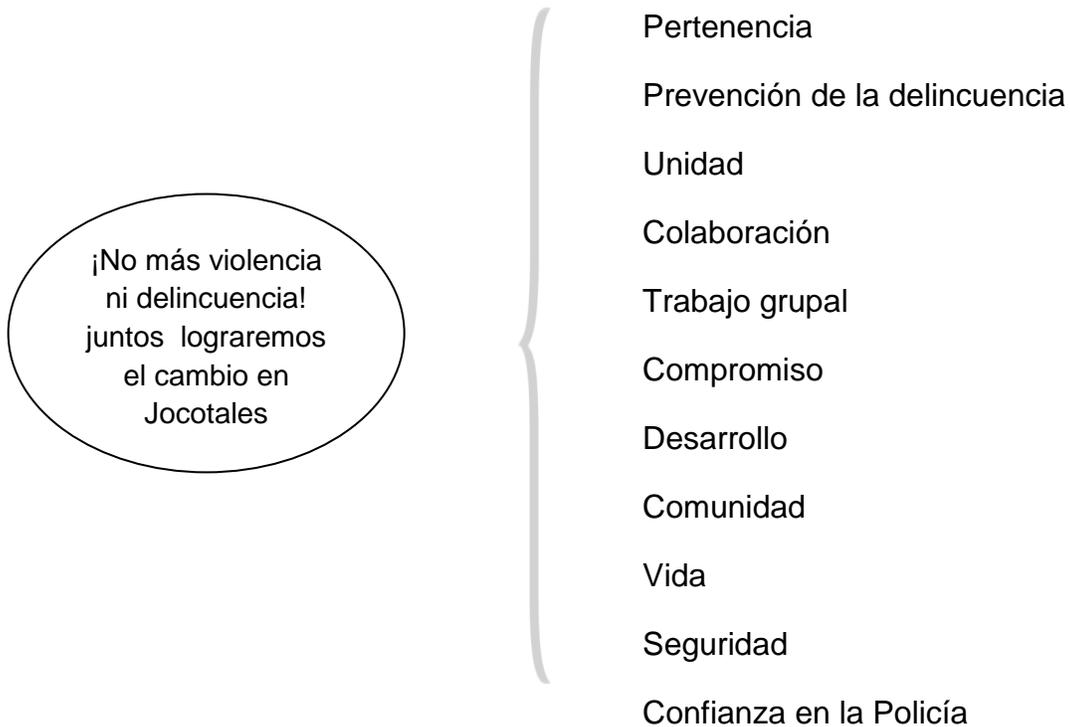
- Permite a los vecinos identificar las áreas, patrones e individuos problemáticos de donde viven.
- Ayuda a prevenir el crimen
- Promueve la comunicación con la Policía Nacional Civil y líderes comunitarios
- Impulsa actividades de beneficio para la colonia
- Incrementa la efectividad de la policía
- Fortalece las relaciones entre los vecinos
- Genera un clima de seguridad
- Instruye a los voluntarios a evitar convertirse en víctimas de la delincuencia

c. Artículos Promocionales

1) Grupo objetivo:

1.1 Personas de 25 a 30 años de edad, pertenecientes a un estrato socioeconómico tipo C+ y D.

2) Ideas núcleo que transmitirá:



3) Sintagmas: Los materiales promocionales estarán diseñados únicamente con logotipos institucionales para promover pertenencia e identidad al proyecto.

4) Modo de predicación:

- 4.1 Icónico
- 4.2 Cromático
- 4.3 Visual
- 4.4 Simbólico

5) Grado referencial: Alto

6) Detalle de difusión:

Artículos promocionales: estos objetos en este punto de la campaña, serán utilizados por los colaboradores iniciales del proyecto, tendrán como objetivo promover pertenencia a los grupos de seguridad y motivar a los participantes a querer participar también.

Los artículos promocionales que se presentarán en forma de gorras, camisas tipo polo y pines para ropa, serán distribuidos únicamente a cinco colaboradores, pero en las siguientes fases de comunicación, tendrán que ser distribuidas a los participantes para favorecer la fidelidad al proyecto.

Gráfico No. 12: Artículos Promocionales



Fuente: Elaboración Propia

3. Indicadores para el cumplimiento de objetivos

Tabla No. 5: Indicadores de cumplimiento de objetivos

Resumen Narrativo de objetivos	Indicadores	Medios de Verificación
Dar a conocer el proyecto piloto “Vecinos Vigilantes”, reclutar voluntarios y organizar grupos de vigilancia.	Número de voluntarios adheridos al proyecto	Fichas de registro de voluntarios
	Número de asistentes en las juntas de seguridad	Listados de asistencia
	Número de solicitudes de información o comentarios del proyecto	Mensajes en medios electrónicos
		Llamadas a la Subestación 121
	Porcentaje de la audiencia que recuerda haber visto o escuchado los mensajes	Sondeos de opinión realizados en las reuniones planificadas con la comunidad
Número de soportes promocionales de los voluntarios	Listado de voluntarios que cooperan con el proyecto en tareas de comunicación	

Fuente: Elaboración Propia

4. Calendario de medios

Tabla No. 6: Calendario de medios de comunicación

Febrero de 2012

	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18
Afiches				X	X						X	X						
Banners				X	X						X	X						
Presentación PPT				X	X						X	X						
Invitación a medios de comunicación				X	X													
Artículos promocionales				X	X						X	X						

Fuente: Elaboración Propia

5. Presupuesto de medios

Tabla No. 7: Presupuesto de medios de comunicación

Presupuesto de costo de Medios		
Medio	Descripción	Precio
Afiches	Cinco afiches de 74 X 110 cm. a full color en papel cuche de 90 gramos en papel cartulina.	Q400.00
Banners	Dos banners 60 X 160 cm impresos en material vinílico con bases tipo araña	Q600.00
Presentación PPT	Diez diapositivas en formato Power Point	Q00.00
Artículos promocionales	5 gorras, camisas y pines con distintivos institucionales	Q500.00
	Total en quetzales:	Q1,500.00

Fuente: Elaboración Propia

C. Fase de organización de reuniones periódicas

Las juntas periódicas fungirán un papel muy importante en el proyecto, ya que fortalecerán la comunicación entre la PNC y la comunidad y al mismo tiempo, permitirá a los vecinos conocerse entre si, dar a conocer sus preocupaciones de seguridad y definir las estrategias y actividades a seguir.

En las reuniones previamente planificadas, se podrá incluir capacitaciones, presentaciones sobre logros con el proyecto, planificación de eventos especiales, reconocimiento del trabajo de los voluntarios, etc.

En este tipo de convenciones se deberá distribuir artículos promocionales y entregar reconocimientos cada cierto tiempo, asimismo en cada sesión, los organizadores deberán colocar los banners que se han utilizado para promocionar el evento.

Para esta fase se deberán instalar al menos cinco rótulos de vecinos vigilantes en puntos estratégicos del sector, para no sólo al prevenir el delito, sino para recordar a los participantes sus responsabilidades con el proyecto.

Como medio de soporte para recordar las fechas de reunión, un representante de cada grupo tendrá la tarea de iniciar cadenas de llamadas telefónicas, los organizadores deberán enviar mensajes por correo electrónico, por vía SMS y por facebook a cada participante.

Se aconseja elaborar una página para recibir denuncias de los participantes y habilitar un número personal para el encargado de la Subestación, que podrá recibir llamadas de los representantes de cada grupo de vecinos vigilantes por este canal.

1. Brief de la campaña de comunicación

a. Objetivo Propagandístico:

- 1) Conservar apoyo de colaboradores
- 2) Promover el voluntariado
- 3) Recordar responsabilidades de vigilancia a voluntarios
- 4) Promocionar las juntas de seguridad

b. Tipo de Campaña: Campaña Social de Comunicación

c. Definición del Target o público objetivo de la Campaña:

- 1) Grupo Primario Personas de 50 a 70 años que vivan en Jocotales y que pertenezcan a un nivel socioeconómico tipo C+, D y E con capacidad para incidir en un público más joven.
- 2) Grupo Secundario: Personas de 25 a 30 años de edad, pertenecientes a un estrato socioeconómico tipo C+ y D.

d. Alcance Geográfico: Colonia Jocotales zona 6 Chinautla

e. Beneficio para el público objetivo: Estrechar las relaciones con la PNC para obtener una comunidad más segura que permita incrementar el precio de sus propiedades, atraer negocio e inversiones para el desarrollo local.

f. Promesa Básica: Si se denuncia la delincuencia, la violencia disminuye y las probabilidades de desarrollo local aumentan.

2. Plan de medios

a. Medios Impresos

Para promover el voluntariado y fortalecer el sentimiento de pertenencia al proyecto, en cada reunión se utilizarán elementos institucionales y los medios impresos que se han utilizado con anterioridad.

No obstante a pesar de utilizar los mismos impresos en esta etapa, se deberá utilizar listados de asistencia para actualizar datos de los voluntarios, tener bases de datos para dar continuidad a los esfuerzos comunicativos y funcionar como un indicador del cumplimiento de objetivos.

1) Grupo objetivo:

1.1 Personas de 50 a 70 años³⁶ que vivan en Jocotales y que pertenezcan a un nivel socioeconómico tipo C+, D y E con capacidad para incidir en un público más joven.

1.2 Personas de 25 a 30 años de edad, pertenecientes a un estrato socioeconómico tipo C+ y D.

2) Sintagmas: El discurso del material impreso deberá de estar construido de manera que refleje que la unidad de los vecinos de Jocotales, es la solución para luchar contra la violencia y la delincuencia del lugar.

³⁶ Dentro de ese rango de edad, se encuentran personas que tienen tiempo para atender las reuniones regulares sin compromisos especiales familiares o de trabajo.

3) Ideas núcleo que transmitirá:

¡No más violencia
ni delincuencia!
juntos lograremos
el cambio en
Jocotales

Disminución de la violencia
Prevención de la delincuencia
Unidad
Colaboración
Trabajo grupal
Compromiso
Desarrollo
Comunidad
Vida
Seguridad
Confianza en la Policía

4) Modo de predicación:

- 4.1 Icónico
- 4.2 Cromático
- 4.3 Textual
- 4.4 Visual
- 4.5 Simbólico

5) Grado referencial: Debe utilizarse un alto grado referencial, ya será necesario generar interés de los vecinos a participar como voluntarios del proyecto.

6) Mensaje oculto:

- 6.1 La unidad hace el cambio
- 6.2 Vecinos Vigilantes es un programa que tiene la posibilidad de salvar la vida de seres queridos.
- 6.3 La colaboración comunitaria mejora las oportunidades de desarrollo local

6.4 El proyecto facilitará a la Policía Nacional Civil la tarea de prevenir el delito

7). Detalle de difusión:

Banners con base tipo araña: Esta herramienta de comunicación estará impresa en un formato 60 X 160 cm en material vinílico. Tres banners serán exhibidos en puntos estratégicos ubicados en el centro de reuniones de Vecinos Vigilantes.

Boletines informativos: Estos impresos tamaño carta, serán difundidos por correo electrónico directo o por medio de las carteleras de centros comerciales, Municipalidad de Chinautla, bancos, iglesias, establecimientos educativos y aquellas colocadas en la Subestación 121, con el objetivo de dar a conocer las fechas de las actividades de Vecinos Vigilantes.

b. Publicidad exterior

Este tipo de propaganda, se utilizará únicamente en espacios públicos estratégicos, en forma de rótulos de tránsito reflectivos de aluminio, los cuales servirán para recordar a los vecinos sobre su responsabilidad con el proyecto y para alertar a los delincuentes potenciales sobre la presencia de vecinos organizados a favor de la seguridad.

1) Grupo objetivo:

1.1 Personas de 50 a 70 años³⁷ que vivan en Jocotales y que pertenezcan a un nivel socioeconómico tipo C+, D y E con capacidad para incidir en un público más joven.

1.2 Personas de 25 a 30 años de edad, pertenecientes a un estrato socioeconómico tipo C+ y D.

2) Sintagmas: El discurso de los rótulos deberá estar construido con el objetivo de prevenir la delincuencia y recordar a los vecinos sobre su principal responsabilidad (denunciar) con el proyecto Vecinos Vigilantes.

3) Modo de predicación:

3.1 Icónico

3.2 Cromático

3.3 Textual

3.4 Visual

³⁷ Dentro de ese rango de edad, se encuentran personas que tienen tiempo para atender las reuniones regulares sin compromisos especiales familiares o de trabajo.

4) Ideas núcleo que transmitirá:



Alerta
Prevención
Unidad
Colaboración
Intolerancia a la delincuencia y
al crimen
Compromiso
Policía
Denuncia
Vida
Seguridad

5) Mensaje oculto:

- 5.1 Incapacidad de la policía para prevenir la delincuencia
- 5.2 Necesidad de seguridad en la colonia Jocotales
- 5.3 La unidad ayuda a la prevención

6) Detalle de difusión:

Señales de tránsito: Corresponde a 10 rótulos de tránsito de 18 X 24 pulgadas, pintados con material reflectivo que será colocado en puntos estratégicos de la colonia Jocotales (en las principales entradas y puntos rojos o peligrosos del lugar).

Gráfico No. 13: Señales de tránsito



Fuente: Elaboración Propia

c. Medios Alternativos

Con el objetivo de promover la participación del público joven y de mediana edad, se recomienda utilizar redes sociales, mensajes por correo electrónico directo, cadenas de llamadas telefónicas y de mensajes texto SMS, para invitar a los participantes a las diferentes actividades y noticias del proyecto piloto Vecinos Vigilantes.

Los recursos digitales, también podrán cumplir la función de medios de comunicación para captar mayor número de voluntarios, denuncias y sugerencias de los vecinos.

1) Grupo objetivo:

1.1 Personas de 25 a 30 años de edad, pertenecientes a un estrato socioeconómico tipo C+ y D.

2) Sintagmas: El discurso de los medios electrónicos deberá girar en torno a la importancia de organizarse para disminuir la delincuencia y construir un mejor lugar para vivir.

3) Modo de predicación:

- 3.1. Icónico
- 3.2. Cromático
- 3.3. Textual
- 3.4. Visual
- 3.5. Simbólico

4) Grado referencial: Debe utilizarse un alto grado referencial, ya será necesario generar interés de los vecinos a participar como voluntarios del proyecto.

5) Ideas núcleo que transmitirá:

¡No más violencia
ni delincuencia!
juntos lograremos
el cambio en
Jocotales

Disminución de la violencia
Prevención de la delincuencia
Unidad
Colaboración
Trabajo grupal
Compromiso
Desarrollo
Comunidad
Vida
Seguridad
Confianza en la Policía

6) Mensaje oculto:

- 6.1 La unidad hace el cambio
- 6.2 Vecinos Vigilantes es un programa que tiene la posibilidad de salvar la vida de seres queridos.
- 6.3 La colaboración comunitaria mejora las oportunidades de desarrollo local
- 6.4 El proyecto facilitará a la Policía Nacional Civil la tarea de prevenir el delito

7) Detalle de difusión:

Redes sociales: El proyecto piloto Vecinos Vigilantes, deberá contar con un perfil de Facebook con una lista de contactos alimentada por listados de asistencia, que servirán para enviar las invitaciones sobre eventos y actividades importantes, así como para poder funcionar como un tipo de buzón de sugerencias y denuncias relacionadas a actividades delictivas que se desarrollan en la colonia Jocotales. Las fotos que se publicarán en la web deberán ser utilizadas cuidadosamente, evitando exponer la identidad de los participantes, pero al mismo tiempo presentar los avances y logros de los vecinos.

Correo directo: Mediante la creación de una cuenta de correo electrónico, se podrá enviar mensajes a las direcciones personales de los voluntarios del proyecto Vecinos Vigilantes, se compartirá información sobre actividades, eventos y recomendaciones para mejorar el funcionamiento.

Al igual que los mensajes de Facebook, el correo electrónico podrá recibir denuncias y recomendaciones de los residentes de Jocotales.

Cadenas de llamadas telefónicas y de mensajes de texto: por medio de cadenas de llamadas telefónicas directas iniciadas por los líderes de grupo, se podrá avisar a los participantes del proyecto, las reuniones y actividades. Desde la subestación, los efectivos de la policía podrán enviar mensajes SMS a los teléfonos de los participantes para invitarlos a las reuniones periódicas del programa.

d. Artículos Promocionales

Estos objetos tendrán como objetivo promover la pertenencia a de los voluntarios de Vecinos Vigilantes.

Los objetos que se engloban en esta categoría son: gorras, camisas y pines para ropa con distintivos institucionales del proyecto.

1) Grupo objetivo:

1.1 Personas de 25 a 30 años de edad, pertenecientes a un estrato socioeconómico tipo C+ y D.

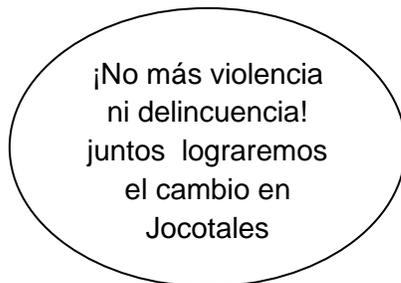
2) Sintagmas: Los materiales promocionales estarán diseñados únicamente con logotipos institucionales para promover pertenencia e identidad al proyecto.

3) Modo de predicación:

- 3.1. Icónico
- 3.2. Cromático
- 3.3. Visual
- 3.4. Simbólico

4) Grado referencial: Alto

5) Ideas núcleo que transmitirá:



- Pertenencia
- Prevención de la delincuencia
- Unidad
- Colaboración
- Trabajo grupal
- Compromiso
- Desarrollo
- Comunidad
- Vida
- Seguridad
- Confianza en la Policía

6) Detalle de difusión:

Artículos promocionales: Como ya se mencionó, estas herramientas tendrán la función de fortalecer el sentimiento de pertenencia de los voluntarios en relación Vecinos Vigilantes.

Los artículos en forma de gorras, camisas y pines, también promoverán y afianzan el proyecto, mientras los participantes los exhiben, después de haberlos adquiridos con sus propios recursos en un punto de venta sin fines de lucro, que

será ubicado en los puntos de reunión y que mostrará los productos para impulsar pedidos de compra.

Gráfico No. 14: Artículos promocionales



Fuente: Elaboración Propia

3. Indicadores para el cumplimiento de objetivos

Tabla No. 8: Indicadores para el cumplimiento de objetivos

Resumen Narrativo de objetivos	Indicadores	Medios de Verificación
Promover la participación y continuidad al proyecto.	Número de voluntarios adheridos al proyecto	Fichas de registro de voluntarios
	Número de asistentes en las juntas de seguridad	Listados de asistencia
	Número de solicitudes de información o comentarios del proyecto	Mensajes en medios electrónicos
		Llamadas a la Subestación 121
	Número de soportes promocionales de los voluntarios	Listado de voluntarios que cooperan con el proyecto en tareas de comunicación
	Nivel de satisfacción de la comunidad con la presencia del programa	Encuestas de percepción
	Numero de organizaciones trabajando	Listado de colaboradores
	Percepción de la actividad policial	Sondeos de opinión dirigidos a los habitantes de Jocotales
	Número de eventos realizados	Libros de actas
	Número de publicaciones	Registros de facturas y oficios

Fuente: Elaboración Propia

3. Calendario de medios

Tabla No. 9: Calendario de medios de comunicación

Febrero - Diciembre de 2012

	Feb	Mar	Abl	May	Jun	Jul	Agt	Sep	Oct	Nov	Dic
Banners	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Boletines informativos digitales y físicos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Correo electrónico	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Cadenas de llamadas telefónicas y mensajes SMS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Rótulos de tránsito	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Artículos promocionales	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Redes sociales	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Fuente: Elaboración Propia

4. Presupuesto de medios

Tabla No. 10: Presupuesto de medios de comunicación

Presupuesto de costo de Medios (Mensual)		
Medio	Descripción	Precio
Banners	Dos banners 60 X 160 cm impresos en material vinílico con bases tipo araña	Q600.00
Boletines informativos digitales y físicos	400 Documentos impresos en hojas tamaño carta en blanco y negro.	Q80.00
Correo electrónico	Cadenas y mensajes electrónicos	Q00.00
Cadenas de llamadas telefónicas y mensajes SMS	Envío de mensajes vía telefónica y por SMS	Q.0.00
Rótulos de tránsito	10 rótulos de tránsito de 18 X 24 pulgadas, pintados con material reflectivo.	Q. 4000.00
Artículos promocionales	5 gorras, camisas y pines con distintivos institucionales (para promoción en puntos de venta)	Q500.00
Redes sociales	Envío y recepción de mensajes relacionados al proyecto Vecinos Vigilantes	Q.0.00
	Total en quetzales:	Q5,180.00

Fuente: Elaboración Propia

5. Monitoreo y evaluación del proyecto

Tomando en cuenta los indicadores del cumplimiento de objetivos, que se presentaron en el inciso número tres de esta sección, se implementará cada seis meses, un sistema de monitoreo y evaluación de las actividades de comunicación, con el fin conocer la evolución del programa Vecinos Vigilantes, reducir al máximo las barreras de comunicación con los ciudadanos, realizar las correcciones y al mismo tiempo las actualizaciones en las estrategias de divulgación social.

En esta última etapa, se retroalimentará la aplicación de las estrategias, en forma de un ciclo permanente de reevaluación y refinamiento, que tomará en cuenta las conductas visibles y competencias de los socios directos, por medio de entrevistas (ver anexo VI), listados de chequeo, informes estadísticos mensuales, inspecciones visuales y sondeos de opinión.

Los resultados de este monitoreo deben presentarse a la coordinación del programa en forma de un informe semestral de cumplimiento de metas, el cual se discutirá también con los voluntarios del programa y con las autoridades ministeriales.

CONCLUSIONES

Al comenzar a trabajar con el proyecto del Ministerio de Gobernación de mejorar la imagen institucional de la Policía Nacional Civil, se identificó, que la percepción y confianza de los ciudadanos hacia sus fuerzas policiales, juega un papel muy importante en el combate y prevención del delito.

De acuerdo a los estudios desarrollados por la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, los ciudadanos que confían en la policía, son más predispuestos a denunciar los hechos delincuenciales con la esperanza de que sus autoridades respondan adecuadamente³⁸.

En el mismo documento, se reitera que las personas que viven en áreas con mayores índices de violencia son las más reacias a denunciar la actividad criminal, a pesar que, como ya se observó en las páginas anteriores, la delincuencia y la criminalidad, afectan el desarrollo social y tienen un alto costo humano.

Partiendo de las referencias anteriores y el éxito que ha tenido la participación comunitaria en la prevención del delito de varios países de América Latina³⁹, se propone el proyecto “Vecinos Vigilantes” en la colonia Jocotales, como un esfuerzo que apunta a mejorar la relación entre los vecinos del lugar y la Policía Nacional Civil, que según los hallazgos obtenidos por la investigación de campo, es una institución que no goza de una buena reputación.

Se identificó que los residentes de Jocotales tienen una mala percepción del trabajo de la PNC, debido a la presencia de barreras de comunicación que enfrenta la entidad con las personas bajo su protección, al insuficiente presupuesto que tiene la policía para brindar seguridad, a la carencia de entrenamiento de los servidores públicos en materia de relaciones comunitarias, a la escasa presencia policial y al débil liderazgo e inexperiencia de los uniformados para organizar, convocar y dirigir procesos de participación ciudadana.

Si bien es cierto que las autoridades ministeriales ya están promoviendo programas comunitarios para mejorar la seguridad ciudadana, los mismos presentan algunas limitantes que impiden la socialización y el sentido de pertenencia de los ciudadanos a sus comunidades.

³⁸ Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (2007) “Report No. 37820” **Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito** Recuperado el 09 de octubre de 2011 en: http://www.unodc.org/pdf/research/Cr_and_Vio_Car_E.pdf

³⁹ DAMMERT, Lucía (2007) “*Seguridad pública en América Latina: ¿qué pueden hacer los gobiernos locales?*” **Nueva Sociedad**. Recuperado el 12 de octubre de 2011 en: http://www.nuso.org/upload/articulos/3480_1.pdf

Asimismo estos programas también poseen debilidades en relación a las estrategias para evitar el desplazamiento de la violencia, al diseño de proyecciones a mediano y largo plazo en los controles de evaluación y rediseño, así como en la capacidad para integrar de forma integral al gobierno central, local y sector privado entre otros.

Vecinos Vigilantes como proyecto piloto, deberá ponerse en marcha considerando los factores anteriores y encaminando sus esfuerzos a promover la denuncia, estrechar la relación de la comunidad con la policía y a impulsar la participación ciudadana para la solución de los problemas de carácter comunitario.

En la medida en que los ciudadanos se involucren con el proyecto y empiecen a colaborar con la policía como aliados de la seguridad comunitaria, se observará una disminución en los índices de violencia y delincuencia del lugar, así como mejoras en la confianza y relaciones de la policía y los ciudadanos.

Es necesario recordar que las estrategias comunitarias varían y dependen de las necesidades específicas de cada localidad involucrada, sin embargo existen principios básicos que son comunes y que se deben de tomar en cuenta, como la participación ciudadana, la adquisición de compromisos a largo plazo y el involucramiento de los diferentes sectores de la sociedad al proyecto.

RECOMENDACIONES

Con el motivo de lograr una adecuada y exitosa ejecución del proyecto “Vecinos Vigilantes”, es necesario reiterar que todo programa comunitario debe basarse en un diagnóstico bien fundamentado, por lo que resulta conveniente que en las primeras juntas de seguridad programadas, se validen nuevamente los datos que se brindan en el presente informe, se establezcan objetivos medibles, realizables y calendarizados en conjunto con los participantes a fin de programar adecuadamente las actividades.

Vecinos Vigilantes no debe centrarse únicamente a promover la denuncia, debe tender al fortalecimiento de las relaciones entre vecinos, policía y diferentes autoridades multisectoriales de la localidad, debe incentivar el sentido de identidad, solidaridad y pertenencia al grupo y a la colonia, a manera de hacer más fácil la tarea de organizar actividades de remozamiento en Jocotales.

Dentro de las acciones para conseguir tales fines, se pueden desarrollar programas de empleo, capacitaciones laborales, campañas de mejoramiento comunitario, mañanas deportivas, etc.

Como se menciona anteriormente, es recomendable invitar a las diferentes asociaciones civiles a integrarse a las actividades para prevenir la violencia y el delito, incluyendo a los medios de comunicación, que pueden ser muy útiles para dar a conocer los logros del voluntariado.

Todas las actividades del programa deben ser diseñadas colectivamente con los participantes, a efecto de buscar las mejores estrategias para mejorar la seguridad ciudadana, perfeccionar los mapeos delincuenciales y fortalecer los procesos de investigación delictual.

En orden de mantener el interés de los miembros de Vecinos Vigilantes, se sugiere brindar capacitaciones amenas enfocadas a los problemas y temores que afectan a la población.

Es de suma importancia mantener actualizada la base de datos de los voluntarios, para no solo tener un control de su asistencia, sino para iniciar campañas de fidelización.

Asimismo, es fundamental llevar a cabo mecanismos de monitoreo para establecer una relación clara y adecuada entre los recursos, productos e impactos del proyecto.

Para preservar y mejorar la imagen institucional de la Policía Nacional Civil, es necesario que los efectivos prevengan las experiencias negativas en los servicios que cubren, ser respetuosos en el trato con los ciudadanos, establecer contactos informales con la población, estar abiertos a ofrecer ayuda a las personas que enfrentan pequeños inconvenientes, como averías en sus carros, problemas entre vecinos, niños perdidos, etc.

Los policías deben establecer monitoreos de noticias de la localidad, con el objetivo de identificar nuevos riesgos para la seguridad de los vecinos, para posteriormente buscar soluciones en las reuniones de seguridad con la comunidad.

Los servidores públicos que reciban denuncias, están obligados a dar un serio seguimiento a los casos y si es posible informar aleatoriamente sobre los procesos de investigación, ya sea por medios electrónicos o llamadas directas.

Por otro lado, es importante citar que durante la investigación, se logró detectar que el uniforme policial color negro que visten los policías, no proyecta la confianza que se espera en la población, ya que el tono a pesar de que tener un significado psicológico que connota poder y que es útil para grupos policiales elites y de choque, también puede mandar señales subconscientes negativas relacionadas a corrupción, maldad, hostilidad, agresión y dominio.

Un último aspecto que las autoridades de la Academia de la Policía Nacional Civil deben prestar atención para mejorar la relación con la ciudadanía, es incluir en el pensum de estudio de los aspirantes a policías, capacitaciones a cerca de relaciones comunitarias y estudios relacionados a la comunicación intercultural.

BIBLIOGRAFÍA

- ASIER A. (2011) *“El Alcalde que creció en los asentamientos”* Guatemala: El Periódico
- BERGMAN, M. (2007) *“Qué medir, Cómo y Por qué en Seguridad Pública: Algunos indicadores preliminares”* México: Observatorio Ciudadano de la Ciudad de México.
- CHEMEZ, M. (2011) *“Prácticas Culturales y Teorías de la Comunicación”* Argentina: Universidad Católica Argentina
- Congreso de la República de Guatemala (1997) *“Ley de la Policía Nacional Civil”* Guatemala: Congreso de la República de Guatemala
- CONTRERAS, M, (2002) *“La cosmovisión del pueblo maya en las relaciones económico sociales en nueva Chinautla, municipio de Chinautla”* Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala
- Grupo de Apoyo Mutuo (2011) *“Informe sobre situación de derechos humanos en Guatemala y hechos de violencia al mes de mayo 2011”* Guatemala: Mugen Gagnetik
- MEDRANO, A. (2011) *“Inauguración Destacamento Militar en San Julián”* Guatemala: Municipalidad de Chinautla
- Ministerio de Gobernación de Guatemala (2009) *“Información de la PNC”* Guatemala: Ministerio de Gobernación
- Municipalidad de Chinautla (2008) *“Monografía de Chinautla”* Guatemala; Municipalidad de Chinautla
- OREGÓN, E. (2005) *“Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas”* Estados Unidos: Slideshare
- PALMA, C.(2011) *“Gobernación realiza traslados internos por Q73 millones”* Guatemala: El Periódico

- Procuraduría de los Derechos Humanos (2006) *“Supervisión administrativa en comisarías de la PNC”* Guatemala: Procuraduría de los Derechos Humanos
- Programa de Seguridad Ciudadana y Prevención de la Violencia (2007) *“Informe Estadístico de la violencia en Guatemala”* Ginebra: Organización Mundial de la Salud
- Programa de Seguridad Ciudadana y Prevención de la Violencia (2006) *“El costo económico de la violencia en Guatemala”* Estados Unidos: Universidad de Georgetown
- REVENTÉ, J. (2002) *“Proyecto Chinautla (Guatemala)”* España: Fundación Provocando La Paz.
- RODRÍGUEZ, M. (2009) *“Acompañamiento psicosocial a comunidades empobrecidas del municipio de Chinautla, atendidas por la parroquia Santo Hermano Pedro de Bethancourt”* Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- STEWART, F. (2001) *“Development and Security”* Reino Unido: Centro de investigaciones sobre inequidad, Seguridad Humana y Etnicidad.

ANEXOS

ÍNDICE DE ANEXOS

	Página
Anexo I: Carta de la Coordinación de la Maestría en Comunicación para el Desarrollo dirigida al Ministerio de Gobernación, para solicitar la ratificación del premissa para efectuar el presente estudio en la institución.	86
Anexo II: Carta de confirmación del Ministerio de Gobernación para admitir la práctica supervisada de Elliott Palma Everall en la institución.	87
Anexo III: Respuesta de la Unidad de Información Pública del Ministerio de Gobernación para brindar algunos datos utilizados en el diagnóstico situacional de la PNC	88
Anexo IV: Ejemplo de herramientas de validación de productos creativos	89
Anexo V: Ejemplo de formato de entrevistas	93
Anexo VI: Ejemplo de sondeo de opinión	97
Anexo VII: Ejemplo de listados de asistencia de colaboradores	99

Anexo I

Carta de la Coordinación de la Maestría en Comunicación para el Desarrollo dirigida al Ministerio de Gobernación



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

Guatemala, 06 de junio de 2011.

Licda.
Leslie Pérez
Ministerio de Gobernación
6ta. Avenida 13-72 zona 1
Presente.

Estimado M.A. :
Saludándolo nos permitimos presentar al Lic. **Elliott Palma Everall** Carné No.: **100020293**, estudiante de maestría en Comunicación para el Desarrollo, quien ha solicitado poder realizar su Práctica Profesional Supervisada, PPS, en tan prestigiosa Asociación.

Dicha práctica entre sus objetivos tiene el de proponer una estrategia comunicacional, por que el tiempo de duración de la misma será a partir de la presente fecha, finalizando la misma en el mes de octubre de 2011.

Agradeciendo su colaboración le sugiero enviar su visto bueno por medio de una carta de aceptación del Lic.: **Palma Everall**.

Cordialmente;

"Id y enseñad a todos"


M.A. Donald Vázquez Zamora
Coordinador

Maestría en Comunicación para el Desarrollo

ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN "USAC"
DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
DIRECCION

c.c. archivo

Edificio M2,
Ciudad Universitaria, zona 12.
Teléfonos: (502) 2418-8920
(502) 2443-9500 extensión 1478
Telefax: (502) 2418-8910
www.comunicacion.usac.edu.gt

Anexo II

Carta del Ministerio de Gobernación dirigida a la Coordinación de la Maestría en Comunicación para el Desarrollo

Guatemala, 14 de junio de 2011

Licenciado
Donaldo Vásquez
Coordinador de la Maestría de Comunicación para el Desarrollo
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estimado Licenciado Vásquez:

Por este medio le saludo para informarle que en respuesta a la solicitud presentada la semana pasada, las autoridades del Ministerio de Gobernación están anuentes a que el alumno de la maestría de Comunicación para el Desarrollo, ELLIOTT HENRY PALMA EVERALL efectúe sus prácticas profesionales en la institución, específicamente en el proyecto: Elaboración de una "Estrategia de Comunicación para fortalecer la imagen de la Policía Nacional Civil en la población guatemalteca".

Sin nada más que agregar, me es grato suscribirme de usted

Atentamente


Licda. Leslie Pérez Solís
Asesora de Comunicación Social
Ministerio de Gobernación
Licda. Leslie Pérez
Coordinadora del Departamento de Comunicación y Divulgación Social

Anexo III

Respuesta de la Unidad de Información Pública del Ministerio de Gobernación

MINISTERIO DE GOBERNACIÓN

GUATEMALA, C.A.

FOLIO: 05
SOLICITUD No. 619
Ref: MGCA/lq.

INTERESADO: ELLIOTT PALMA.

ASUNTO: Solicita información sobre: "¿La PNC ha reclutado personas bilingües para atender a la población maya hablante de Chinautla (Pocoman)? ¿Los efectivos tienen un entrenamiento especial para trabajar con intérpretes? Existen en Chinautla programas de voluntariado para trabajar con la PNC? ¿Hay comités de seguridad en Chinautla? ¿Cuáles son los problemas de seguridad más importantes de Chinautla? ¿Qué han trabajado para mejorar la situación del lugar? ¿Qué pandillas operan en ese sector? ¿Qué comisarias cubren Chinautla? Si es posible ¿Cuántos elementos resguardan el municipio? ¿Cuáles son las cifras de denuncias y servicios atendidos por municipios? ¿La PNC atiende reuniones periódicas o actividades de acercamiento con las autoridades municipales de Chinautla y representantes locales?".

RESOLUCIÓN NÚMERO: 649

UNIDAD DE INFORMACIÓN PÚBLICA DEL MINISTERIO DE GOBERNACIÓN, GUATEMALA, VEINTE DE SEPTIEMBRE DE DOS MIL ONCE.

Se tiene a la vista para resolver la solicitud arriba identificada y, **CONSIDERANDO:** Que de conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Constitución Política de la República de Guatemala, todos los actos de la administración son públicos, los interesados tienen derecho a obtener, en cualquier tiempo, informes, copias, reproducciones y certificaciones que soliciten, la exhibición de los expedientes que deseen consultar, salvo que se trate de asuntos militares o diplomáticos de seguridad nacional, o de datos suministrados por particulares bajo garantía de confidencia; que el artículo 18 de la Ley de Acceso a la Información Pública establece que el acceso a la información pública será gratuito, para efectos de análisis y consulta en las oficinas del sujeto obligado y, que si el interesado solicita la obtención de copias, reproducciones escritas o por medios electrónicos, se hará de conformidad con lo establecido en dicha ley, rigiéndose la consulta de la información pública por los principios de sencillez y gratuidad, cobrándose únicamente los gastos de reproducción de la información, realizando para el efecto el cobro por un monto que en ningún caso será superior a los costos del mercado. **CONSIDERANDO:** Que respecto de la solicitud del señor Elliott Palma, la Dirección General de la Policía Nacional Civil, expresa que es procedente proporcionar la información requerida. **CITA DE LEYES:** Artículos: 1, 2, 3, 4, 5, 6 numeral 1; 9 numeral 6; 10, 11, 15, 16, 18, 19, 20, 38, 39, 40, 41, 42 y 45 de la Ley de Acceso a la Información Pública; 3 y 4 de la Ley de lo Contencioso Administrativo. **POR TANTO:** Con base en lo considerado y leyes citadas, esta Unidad. **RESUELVE:** I) Proporcionar la información solicitada por el señor Elliott Palma, de conformidad con lo manifestado por la Dirección General de la Policía Nacional Civil, contenida en formato electrónico. II) Notifíquese.


Maria Graciela Cabrera Arana
ENCARGADA
Unidad de Información Pública
MINISTERIO DE GOBERNACION



POLICÍA NACIONAL CIVIL, GUATEMALA

¿La Policía Nacional Civil, ha reclutado personas bilingües para atender a la población maya hablante de Chinautla? **Sí**

¿Los efectivos tienen un entrenamiento especial para trabajar con intérpretes? **No**

¿Existen en Chinautla programas de voluntariado para trabajar con la Policía Nacional Civil? **no**

¿Hay Comités de Seguridad en Chinautla? **No**

¿Cuáles son los problemas de seguridad más importantes de Chinautla? **Extorsiones a comercios**

¿Qué han trabajado para mejorar la situación del lugar?

Se ha coordinado con investigadores de la DEIC, y se han realizado allanamientos con resultados positivos, como aprehensiones, y las evidencias de los hechos suscitados.

¿Qué pandillas operan en este sector? **18 y MS**

¿Qué comisarías cubren Chinautla? **La Comisaría 12 y la 16**

¿Cuántos elementos reguardan el municipio? **64 elementos policiales**

¿Cuáles son las cifras de denuncias y servicios atendidos por municipios?

DENUNCIAS RECIBIDAS:

17 violencia intrafamiliar, 3 vehículos robados, 20 extravíos de documentos, 10 amenazas, 17 agresiones, 1 moto robada, 37 servicios humanitarios.

¿La Policía Nacional Civil atiende reuniones periódicas o actividades de acercamiento con las autoridades municipales de Chinautla y representantes locales? **Si**

FUENTE:

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES



Anexo V

Ejemplo de formato de entrevistas



Universidad San Carlos de Guatemala
Maestría en Comunicación para el Desarrollo
Práctica Supervisada

E n t r e v i s t a No. 1

Personal Administrativo de la Sub estación de San Julián

Nombre de la persona entrevistada:	Agente Ileana Escobar	Comienzo:	1300 hrs.
Fecha:	10/09/2011	Final:	1345 hrs.
Entrevistador:	Elliott Palma	Duración:	45 min.

1. ¿Cómo califica la relación que tiene la Policía Nacional Civil con los habitantes de Chinautla?

No es muy buena

2. ¿Por qué?

Porque las personas no confían en los policías, no solo porque algunos elementos son corruptos, sino porque no tenemos los recursos necesarios para cumplir nuestro deber como se debe.

Por ejemplo, en esta sub estación únicamente hay diez agentes en servicio, incluyendo a un policía administrativo, para cubrir un sector peligroso y amplio. Tenemos sólo dos patrullas y una de ellas es utilizada casi a diario para trasladar a reclusos del Preventivo de la zona 18 a Tribunales.

3. ¿Qué otras limitantes tiene la policía para mejorar su comunicación con los vecinos de Chinautla?

No hay comités de seguridad por temor a represalias, no se ha socializado un número de teléfono para la subestación, no tenemos capacitación para remitir emergencias que no competen a la policía, los prejuicios, y poco interés de la población en colaborar con sus denuncias.

4. ¿Los policías tienen entrenamiento para trabajar programas de acercamiento con la comunidad?

No

5. ¿Qué tipo de entrenamiento implementaría para mejorar la comunicación y relación con la comunidad?

Algo que tenga que ver con comunicación intercultural

6. ¿Por qué las personas no denuncian?

Por temor a represalias de las pandillas

7. ¿Cuál es el principal problema de seguridad en Chinautla?

Las pandillas y las extorsiones

Información adicional:

La subestación de San Julián tiene bajo su jurisdicción a Jocotales, San Julián, Santa Luisa, Aldea el Durazno, Arimany y Tres Sabanas.

Los efectivos policiales son apoyados por elementos castrenses que trabajan en un destacamento militar recién inaugurado a principios del 2011.

En el área administrativa de la policía no existe un directorio de números de emergencia de otras instituciones, ni personal bilingüe que pueda atender a personas maya hablantes.



Universidad San Carlos de Guatemala
Maestría en Comunicación para el Desarrollo
Práctica Supervisada

E n t r e v i s t a No. 2

Personal Administrativo de la Sub estación de San Julián

Nombre de la persona entrevistada:	Agente Godínez López	Comienzo:	1500 hrs.
Fecha:	10/09/2011	Final:	1545 hrs.
Entrevistador:	Elliott Palma	Duración:	45 min.

1. ¿Cómo califica la relación que tiene la Policía Nacional Civil con los habitantes de de Chinautla?

No es muy buena

2. ¿Por qué?

Porque existe temor a represalias de las maras

3. ¿Qué otras limitantes tiene la policía para mejorar su comunicación con los vecinos de Chinautla?

Carencia de recursos humanos y materiales. En la estación únicamente tenemos dos unidades, de las cuales una es utilizada frecuentemente para desarrollar diligencias judiciales.

Asimismo solo tenemos tres elementos trabajando en la mañana y tres en la tarde.

4. ¿Existen comités de seguridad en el sector?

Sí, por lo general están compuestos por diez personas de las colonias aledañas.

5. ¿Qué medios de comunicación utilizan para socializar las reuniones y el número de la estación?

Volantes y publicidad boca a boca

6. ¿Cuál es el principal problema de seguridad en Chinautla?
Las pandillas y las extorsiones

Información adicional:

La Estación 121 cubre parte de San Julián, Santa Faz, colonia Tecún Umán, Santa Marta, Arimany y San Martín.

Anexo VI

Ejemplo de formato de encuestas



Universidad de San Carlos de Guatemala
Maestría en Comunicación para el Desarrollo
Práctica supervisada

Estado Civil: Unida Sexo: F Religión: Católica Etnia: Indio
Educación: Diversificado 20a

Sondeo de Opinión:

Instrucciones: lea las siguientes cuestiones y contéstelas lo más honestamente posible, ya sea subrayando la opción que se le presente o respondiendo las preguntas abiertas.

1. Si en su comunidad hubiera una banda de delincuentes, ¿en quien confiaría más para que la denuncia de este problema logre que se resuelva: en la policía, en los medios de comunicación social o en la asociación de vecinos?

a) La policía b) Los medios de comunicación c) La asociación de vecinos ejército

2. ¿Cómo calificaría usted el trabajo de Policía?

a) Muy buena b) Buena c) Regular d) Mala e) Muy mala f) No sabe

3. ¿Considera que la PNC respeta los derechos humanos?

a) Si b) No

4. ¿Cree usted que la policía en general está involucrada en delitos?

a) Siempre b) Algunas veces c) Nunca

5. ¿Ha conocido usted en su comunidad casos de delito donde ha estado involucrada la policía?

a) Si b) No

6. ¿Cómo calificaría la atención de la Policía en las comisarías?

a) Muy buena b) Buena c) Regular d) Mala e) Muy mala f) No sabe

7. ¿Cómo calificaría la respuesta de la Policía a las emergencias?

a) Muy buena b) Buena c) Regular d) Mala e) Muy mala f) No sabe

8. ¿Confía en la PNC?

a) Si b) No

9. ¿Es fácil contactar a la PNC en donde vive?

a) Si b) No

10. ¿Identifica alguna barrera de comunicación para solicitar ayuda a la PNC?

a) Si b) No ¿Cuál? _____

11. ¿Cómo califica la relación de la PNC y la comunidad?

a) Muy buena b) Buena c) Regular d) Mala e) Muy mala f) No sabe

12. ¿Qué propondría para mejorar la relación de la PNC y la comunidad?

más policías

13. ¿Cuál es el problema de seguridad más importante en Chinautla?

falta de personal

14. ¿Cree usted que los policías necesitan una formación o entrenamiento especial para trabajar en un programa de acercamiento a la comunidad? ¿Cuál?

derechos humanos, comunicación intercultural

Gracias por su colaboración
Que tenga un feliz día.

Anexo VII

Ejemplo de listados de asistencia de colaboradores

Universidad de San Carlos de Guatemala
Maestría en Comunicación para el Desarrollo
Validación de instrumentos de comunicación
29-09-2011

No.	Nombre
1	Lucky. villeda
2	JOHAN GUDY
3	Carlos Flores
4	Ericka Gonzalez
5	Edvardo Jimenez
6	Luis Chacón
7	Sergio Tello
8	Angel Oliva
9	Agustin Armando
10	Maria Teo
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
23	
24	