



**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

LICENCIADO JOSE LUIS ARGUETA ANTILLON

**RECTOR INTERINO**

NO ELECTO

**VICERRECTOR ACADEMICO INTERINO**

INGENIERO CARLOS ARMANDO VILLALTA

**VICERRECTOR ADMINISTRATIVO INTERINO**

DOCTORA ANA LETICIA ZAVALA DE AMAYA

**SECRETARIA GENERAL**

**AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES**

LICENCIADO JOSE VICENTE CUCHILLAS MELARA

**DECANO**

MAESTRO EDGAR NICOLAS AGUILAR

**VICEDECANO**

**AUTORIDADES DEL DEPARTAMENTO DE PERIODISMO**

LICENCIADA ARELY FRANCO RAMOS

**JEFA DE DEPARTAMENTO**

MSC. YUPILSINCA ROSALES CASTRO

**COORDINADOR GENERAL DE PROCESOS DE GRADO**

LICENCIADA ARELY FRANCO RAMOS

**DOCENTE DIRECTORA**

## Agradecimientos

Agradezco primeramente a **Dios** Todo Poderoso por haberme dado su gracia, sabiduría y fortaleza para desarrollar y culminar uno de los capítulos más importantes de mi vida, le agradezco a él infinitamente porque estoy consciente que sin su ayuda nada de esto sería real y suficiente.

A mi **Familia** por su apoyo incondicional, no sólo económico sino emocional y moral, a mi **Madre Argentina Alas** por su infinito amor, interés y soporte, por siempre ser mi inspiración, a mi **Padre Manuel Ancheta Cubas** porque aun en la distancia siempre estuvo pendiente de mí y ha sido un impulso extra para terminar este capítulo de mi vida.

A mi **Hermano Daniel Alas** porque siempre estuvo apoyándome emocionalmente para culminar la carrera; a mi hermana Karen Ancheta quien fue un apoyo psicológico en mi vida, para no rendirme nunca.

A mi **Tía Miladys Sandoval** quien ha sido un ejemplo a seguir, impulsándome siempre a culminar mis estudios universitarios y en provisión tanto económica como emocional para llegar hasta este punto de mi carrera. A mi abuela **María Hilda Alas** por llevarme en sus oraciones diarias y a mi abuelo **Guadalupe Alas**, quien constantemente me motivó y me apoyó con mis sueños de ser un profesional.

A mis **Compañeros** de universidad y **Amigos** por enseñarme a disfrutar la vida y por ser una ventana de escape en muchas ocasiones a la presión universitaria.

A mi **Compañero** de Tesis Jaime González De Paz porque a pesar de los atrasos que tuvimos por circunstancias laborales de ambos, nunca desistimos para finalizar este trabajo de graduación.

Finalmente a nuestra **Asesora de tesis** Licenciada Arely Franco por su tiempo, correcciones y ayuda en esta investigación y a lo largo de la carrera.

Manuel Ancheta.

## **Agradecimientos**

Este paso hacia la etapa profesional lo dedicaré a la guía otorgada por Dios Padre, Hijo y Espíritu Santo, quienes orientaron mis esfuerzos emprendidos en el ámbito académico, aplicando la perseverancia para culminar la Licenciatura en Periodismo.

La familia como pilar fundamental de la sociedad, debo agradecer a mi madre Ana Lilian De Paz Barahona por los ánimos brindados, a mi padre Abraham González Hernández por sus aportes en mi educación, a mis hermanos e hijos quienes me alentaron a continuar, a no desfallecer y conseguir los objetivos planteados, a nivel familiar, tengo el compromiso moral de hacer honor a la memoria de mis abuelos.

En el contexto laboral, extendiendo mis gratitudes a compañeros que brindaron su colaboración en más de una ocasión para afrontar los desafíos universitarios, a las jefaturas que en alguna medida ofrecieron sus buenos oficios en el cumplimiento de la normativa interna, otorgándome los permisos necesarios para que asistiera de forma regular a las diferentes cátedras recibidas en la Universidad de El Salvador.

En concordancia a lo señalado, estoy profundamente agradecido con esta casa de estudios, a su cuerpo docente con énfasis a los catedráticos del Departamento de Periodismo, al personal administrativo, pero sobre todo, a los contribuyentes que hacen posible el financiamiento de la única universidad pública de El Salvador.

A la catedrática Arely Franco le ofrezco mis respetos por sus constantes señalamientos y observaciones a lo largo de la realización del trabajo de grado.

A los diferentes círculos de amigos y conocidos quienes en el transcurso de mi vida han aportado buenas intenciones para forjar un ciudadano con principios y valores. Estos elementos los he replicado en la institución policial, la cual nos abrió las puertas facilitándonos los insumos necesarios para concluir este trabajo.

Jaime Edgardo González De Paz.

# ÍNDICE

<b>CONTENIDOS</b>	<b>PÁGINA</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	vii
<b>CAPÍTULO I: DEFINICIÓN DEL TEMA</b>	
1.1 Planteamiento del problema.....	9
1.2 Delimitación espacio-temporal .....	13
1.3 Tipo de investigación .....	14
1.4 Pregunta guía de la investigación.....	15
<b>CAPÍTULO II: JUSTIFICACIÓN</b> .....	16
<b>CAPÍTULO III: OBJETIVOS</b> .....	19
<b>CAPÍTULO IV: CONSIDERACIONES TEÓRICO-CONCEPTUALES</b>	
4.1 Antecedentes del objeto de estudio .....	20
4.1.1 Antecedentes de la PNC.....	20
4.2 Perspectiva o paradigma teórico.....	23
4.3 Sistema de conceptos .....	28
<b>CAPÍTULO V: METODOLOGÍA</b>	
5.1 Definición de la muestra o corpus de análisis.....	33

5.2 Determinación de la muestra.....	34
5.3 Resultados Obtenidos .....	37
5.3.1 Diagnóstico de la Unidad de Comunicaciones de la Policía Nacional Civil	
San Salvador Norte.....	38
5.3.1.1 Análisis de datos obtenidos de la muestra .....	59
5.4 Diagnostico de las producciones y rutinas periodísticas de la	
Unidad de Comunicaciones .....	81
5.4.1 Comunicación Interna (CI) .....	81
5.4.2 Sección Prensa (SP) .....	89
CONCLUSIONES.....	95
RECOMENDACIONES .....	96
FUENTES CONSULTADAS .....	97
ANEXOS .....	99

## INTRODUCCIÓN

El proceso productivo de contenidos periodísticos en el área de comunicaciones es necesario e importante para cualquier institución, porque presenta una de las múltiples facetas del quehacer diario de la institución. La comunicación institucional debe entenderse como un eje de trabajo para difundir información hacia los medios de comunicación dando a conocer las actividades que la institución policial ejecuta de manera ordenada y sistemática.

Es por ello que surge la necesidad de realizar el presente estudio denominado: **DIAGNÓSTICO DE LAS PRODUCCIONES Y RUTINAS PERIODÍSTICAS DE LA UNIDAD DE COMUNICACIONES DE LA DELEGACIÓN SAN SALVADOR NORTE DE LA POLICÍA NACIONAL CIVIL (PNC)** determinando funciones comunicativas, cumpliendo con un perfil ya definido en lo que respecta a las producciones periodísticas cotidianas emanado por la Dirección General de la PNC.

Asimismo, esta investigación pretendió conocer la forma y contenido de las coberturas periodísticas en la jurisdicción de la Delegación San Salvador Norte (DSSN) a través del estudio focalizado de las rutinas del personal con funciones periodísticas, criterios aplicados por los editores aplicando criterios periodísticos a los materiales.

De esta manera, el presente trabajo se convierte en un documento que se enfoca en explorar las producciones periodísticas que se elaboran dentro de las áreas de comunicaciones a nivel institucional y para ello se ha dividido en los siguientes capítulos:

En el capítulo uno se establece la **Definición del objeto de estudio**, este apartado comprende cuatro aspectos importantes dentro de la investigación el primero es el planteamiento del problema, qué es donde se centra la idea de lo investigado; otro punto retomado en el capítulo es la delimitación espacio-temporal que es donde se definen los lugares y personas que se estudiarán; el tercer aspecto es el tipo de investigación donde se explica y detalla la finalidad, temporalidad, profundidad y alcance que tiene la

investigación y por último dentro de este primer capítulo esta la Pregunta Guía que es la interrogante que sirvió para el desarrollo adecuado de este diagnóstico.

En el Capítulo dos se encuentra la **Justificación**, donde explicamos la factibilidad y las implicaciones prácticas de la investigación, además de exponer la relevancia que tiene, es decir, por qué es importante el tema y el valor teórico que representa tanto para los investigadores como la utilidad que le puedan dar las personas que lo lean.

El Capítulo tres se divide en objetivos generales y específicos: **Objetivo** general en el se determina lo que pretendemos alcanzar con el desarrollo de la investigación y los específicos son los lineamientos o formas cómo se llegará a lo planteado en el objetivo general.

El Capítulo cuatro contempla las **Consideraciones teórico-conceptuales**, incluyendo tres puntos: el primero son los Antecedentes del objeto de estudio, que abarca las partes constitutivas del objeto de estudio, es decir antecedentes de la Policía Nacional Civil y sus orígenes; el segundo punto es la perspectiva o paradigma teórico, donde se explica y justifica la teoría comunicacional empleada para el estudio y como tercer punto incluye el Sistema de conceptos que contiene términos relacionados y aplicables a la investigación.

En el Capítulo cinco se define la **Metodología**, donde incluimos los siguientes aspectos: Definición de la muestra o corpus del análisis, Determinación y descripción de las técnicas de investigación y el Procedimiento del trabajo de investigación

Finalmente el trabajo está compuesto por las fuentes utilizadas como referencia y apoyo al estudio.

# 1. DEFINICIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

## 1.1 Planteamiento del problema

Para el comunicólogo argentino Joan Costa (Universidad de La Plata, Argentina) “la comunicación no es solo un proceso de influencia. La comunicación tiene una función general y podríamos decir residual de autodidáctica, o sea de cultura. Por eso los seres humanos aprenden cosas cotidianas y prácticas a través de los medios y de las relaciones con los demás, pero también con las empresas y los servicios como una nueva estrategia de las organizaciones”.<sup>1</sup>

Es importante señalar que la sociedad salvadoreña desconoce en gran medida lo que implica el concepto de comunicación institucional y especialmente su manera de trabajar o de darse a conocer por medio de los principales canales de comunicación de nuestro país. Desde esta perspectiva proponemos realizar una investigación, mediante la cual podamos determinar la manera de trabajar de la Unidad de Comunicaciones, Delegación San Salvador Norte de la Policía Nacional Civil, dando a conocer rutinas, producciones y el modo de elaborar noticias desde una institución policial y el manejo de las informaciones.

Según lo planteado anteriormente y por el desconocimiento de la mayoría de la población pretendemos dar a conocer el verdadero trabajo de una unidad de comunicaciones, especialmente la dinámica de la producción periodística en la Delegación San Salvador Norte. Debido a que a nivel de concepto general se maneja por noticia es sólo lo que dice y hace un periódico, televisión y/o radio, y es algo que se viene manejando desde hace mucho tiempo, desconociéndose como tal, este tipo de trabajo producido y elaborado por un área de comunicaciones institucional, en este caso la Unidad de Comunicaciones de la Delegación San Salvador Norte.

Por ejemplo, detallamos el modo de seleccionar noticias relevantes del día y las consideradas de importancia para los medios de comunicación, al momento de su difusión, como lo puede ser un operativo policial y las detenciones producto de éste, por mencionar

---

<sup>1</sup>Joan Costa el nuevo paradigma de comunicación institucional en sociedades complejas [en línea], año [citado el 9 de octubre del 2014]. Disponible en pdf: <https://www.google.com/sv/http://perio.unlp.edu.ar/ojs/index.php/question/article/viewFile/607/518>

un hecho. En tal sentido mediante esta investigación se verificarán criterios periodísticos como: jerarquía, importancia, relevancia, por citar algunos.

Como menciona el Licenciado en Comunicación Social Joan Costa, de la Universidad de la Plata (Argentina) en uno de sus artículos: “la organización y la comunicación se encuentran estrechamente vinculadas para el funcionamiento de la empresa (institución) que busca resultados”. Costa afirma además que dicho vínculo posee dos componentes: el político (son medios de una estrategia global en la que influyen) y el sociocultural (los valores, las representaciones y fenómenos de poder pesan para la organización y la comunicación)”.<sup>2</sup>

Por tal razón hacemos la propuesta de **DIAGNÓSTICO DE LAS PRODUCCIONES Y RUTINAS PERIODÍSTICAS DE LA UNIDAD DE COMUNICACIONES DE LA DELEGACIÓN SAN SALVADOR NORTE DE LA PNC** emitidas desde la Delegación San Salvador Norte situada en la ciudad de Apopa, lugar populosa de El Salvador. Y de allí la importancia de indagar si la producción elaborada en esta área se fundamenta en sólo informar a los medios de lo que pasa o levantar y dar a conocer la imagen institucional mediante producciones.

Con respecto al trabajo que realizaremos **DIAGNÓSTICO DE LAS PRODUCCIONES Y RUTINAS PERIODÍSTICAS DE LA UNIDAD DE COMUNICACIONES DE LA DELEGACIÓN SAN SALVADOR NORTE DE LA PNC** es debido al poco estudio llevado en los últimos años, especialmente en el rubro de la comunicación institucional.

Aunque, más allá del precedente a dejar, nos interesa saber cómo se realiza y qué es la producción periodística desde un área de comunicaciones, especialmente policial por su preponderancia de ser una institución gubernamental, tomando en cuenta la agenda de temas (porque cubrir algunos hechos y sacar otros), la forma como los periodistas dan cobertura a esos hechos, las fuentes consultadas, los criterios y valoraciones a la hora de usar o descartar algunos elementos periodísticos, el filtro de los editores por mencionar algunos.

---

<sup>2</sup>Egidos, Dionisio: Comunicación en instituciones y organizaciones: una aproximación teórico-analítica a su diversidad conceptual. Revista Latina de Comunicación Social, 35 en línea (2000) [citado el 9 de octubre del 2014].: Extra Argentina.:<http://www.ull.es/publicaciones/latina/Argentina2000/16egidos.htm>

En el ámbito nacional no existe un estudio destinado al área de las comunicaciones institucionales y su manera de trabajar en sus producciones específicamente en esta área, por tal motivo es conveniente una investigación de esta índole para determinar cómo se maneja la producción periodística a nivel institucional dentro de la Delegación San Salvador Norte.

Además, analizaremos si esta área de las comunicaciones viene transformándose en conjunto con las nuevas tecnologías, indagar sobre inversión económica en equipo y estructura física asignada de la PNC.

En concordancia, buscamos conocer la forma de realizar las producciones internas, tales como entrevistas, reportajes, ediciones, editoriales, publicaciones o solamente como un boletín interno a nivel institucional.

Para el abordaje de este trabajo aplicaremos la teoría desde una perspectiva interpretativa, es decir que se interesa por estudiar el fenómeno tal cual es y se presenta en la realidad. Sus principales enfoques interpretativos son: las rutinas de la práctica periodística, el contenido de la información y el impacto de los productos informativos y la noticia como construcción de la realidad.

Debido a que los fenómenos culturales son más susceptibles a la descripción y análisis cualitativos que a la cuantificación, el paradigma fenomenológico, se adapta muy bien a nuestra investigación, ya que allí se engloba un conjunto de corrientes cuyo interés se centra en el estudio de los significados de las acciones humanas y de lo que ocurre en un contexto determinado. Se basa fundamentalmente en la observación y en el uso de los relatos para comprender la experiencia de los propios sujetos de investigación.

Con el uso de este paradigma se busca comprender desde la interioridad del sujeto, las significaciones, el conocimiento de la forma cómo se experimenta la vida social a partir de la descripción de diversos contextos y situaciones, los aspectos relativos a los valores, a las motivaciones, y a las acciones que se manifiestan en las prácticas colectivas.

Finalmente, la metodología aplicada en esta investigación es de tipo cualitativa, la cual se caracteriza por tener un diseño de investigación flexible (se pueden incorporar hallazgos

que no se habían previsto inicialmente), es holística (estudia el fenómeno tomando en cuenta todos los elementos que lo rodean) y el investigador puede participar en la indagación, incluso ser el sujeto de análisis en el sentido de sus funciones comunicativas, puesto que se considera la introspección como método científico válido. Además la metodología cualitativa nos permite realizar entrevistas en profundidad, historias de vida, etnografía, grupos de discusión, análisis del discurso, etc.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup>ALSINA, Miguel. CreativesCitiulike Metodología de la investigación [en línea], Octubre 2011 [citado 9 octubre 2013]. Disponible en Citiulike:

<http://www.citeulike.org/user/marcocarlosavalos/author/de+Catalu%3%b1a:U>

## **1.2 Delimitación espacio –temporal**

El espacio donde se desarrolló fue la Unidad de Comunicaciones adscrita al Departamento de Prevención de la Delegación San Salvador Norte de la Policía Nacional Civil con sede en Apopa, específicamente en las salas de redacción de los periodistas institucionales y las oficinas centrales donde elaboran reportes, boletines, publicaciones y se organizan conferencia de prensa con respecto a los hechos noticiosos de la ciudad de Apopa, para construir el proceso por medio de la observación y la entrevista de los mismos.

El tiempo para realizar la investigación fue de seis meses, de junio de 2015 a diciembre del 2015.

### 1.3 Tipo de investigación

- **Por su finalidad: fue aplicada,** pues se construyó un diagnóstico de la unidad de Comunicaciones por medio de sus producciones periodísticas adhiriéndose por medio de la participación y la observación directa con los periodistas Institucionales cuando realizaban las cubiertas de las notas periodísticas.
- **Por su temporalidad: fue sincrónica** debido a que se tuvo un tiempo continuo de la investigación se dio importancia directa a los procesos de las producciones periodísticas como también a los periodistas que laboran el área de comunicaciones.
- **Por su profundidad: fue descriptiva y explicativa,** porque se determinó un diagnóstico del contexto de las producciones y los contenidos a denotar en las producciones periodísticas, su forma de trabajar; además, de la participación y la observación logramos este tipo de investigación de manera directa en la unidad de comunicaciones de la DSSN de la Policía Nacional Civil, se conoció sus partes y las causas del fenómeno.
- **Por su amplitud: fue micro social:** porque se trabajó en los municipios de la zona norte de San Salvador conformados por Apopa, Nejapa, Tonacatepeque, Aguilares, Guazapa y El Paisnal; lugares en los cuales mantiene presencia la oficina de comunicaciones de la DSSN.

#### **1.4 Pregunta Guía**

¿Cuáles son los beneficios de establecer un diagnóstico de la Unidad de Comunicaciones a través de las producciones periodísticas emitidas desde la Delegación San Salvador Norte de la Policía Nacional Civil?

## 2. JUSTIFICACIÓN

Una de las nuevas demandas de información institucional debía cumplirse por personal especializado en el ramo de las comunicaciones, las premisas básicas del comunicador institucional ganar “espacio gratuito noticioso” de cada elemento destacado como esencial dentro de la Policía Nacional Civil, en el caso que nos compete elaboración de diagnóstico unidad de comunicaciones, Delegación San Salvador Norte (Apopa).

Las demandas de información en los municipios atendidos por esta sede policial, los cuales están comprendidas por Apopa, Nejapa, Guazapa, Aguilares, Tonacatepeque, El Paisnal. También requieren un aproximado de personas especializadas en comunicación institucional, reporte, rastreo, redacción, edición, fotografía periodística además de documentar los materiales con contenido policial.

Las comunidades de los diferentes municipios en donde se mantiene representación de la Delegación San Salvador Norte (Apopa) tienen la necesidad de estar informadas sobre lo que hacen sus autoridades policiales, estableciendo relaciones efectivas con la comunidad para buscar soluciones a sus problemáticas de seguridad, propiamente como soluciones de conflictos

En los municipios intervenidos cuentan con servicio de televisión por cable, radios comunitarias, estos forman un conjunto de medios idóneos para coordinar trabajo de cara a cumplir con la comunicación institucional.

Esta investigación también tuvo un alto valor para la sociedad, ya que con los resultados obtenidos el público tendría una perspectiva más amplia de todo el proceso de producción desarrollado en la Unidad de Comunicaciones de la Delegación San Salvador Norte de la Policía Nacional Civil, especialmente en sus publicaciones, notas periodísticas y la manera de trabajar de esta área.

Se determinó un Diagnóstico de esa unidad de comunicaciones mediante sus producciones periodísticas con contenido policial, ofrecidos no sólo a los investigadores, sino también a los profesionales de las comunicaciones, estudiantes de periodismo y a la sociedad en

general una utilidad metodológica importante para futuras investigaciones que se realicen dentro del marco del periodismo institucional.

La relevancia de esta investigación ofrece tanto para los profesionales en el área de comunicaciones institucionales como para la sociedad, radica en comprender y a la vez hacer conciencia de cómo se trabajaron y se elaboraron las producciones periodísticas en el área de comunicaciones especializada (institucional), se dejó un precedente de construcción social y análisis de nuestro objeto de estudio, visto desde un punto de vista comunicacional-policial.

Para los estudiantes de periodismo o comunicaciones según sea el caso, esta investigación aportará un valor significativo, informativo y educacional que se ofrece para contribuir en su formación académica centrando la investigación en aspectos básicos y fundamentales de la información y de la misma producción noticiosa en las Unidades de Comunicaciones. Centrando únicamente en los estudiantes de periodismo esta investigación podrá ser utilizada por ellos y sus docentes como material de apoyo en materias propias de la Licenciatura, como en el caso de las cátedras Relaciones Públicas y Seminario Taller de Producción Periodística.

En cuanto a las implicaciones prácticas de la investigación, mencionamos que no sólo las producciones periodísticas están involucrados en el estudio, sino también los periodistas institucionales o personal operativo que realiza dichas funciones entre las cuales destacamos: elaboración de materiales y la forma de reproducirlo y transmitirlo hacia los lectores, editores, redactores, directores y todo el equipo periodístico que compone el área de comunicaciones.

Como se explicó anteriormente, en el país no existen muchas investigaciones relacionadas con la elaboración de un diagnóstico de la forma de trabajo, desde la producción periodística de las distintas Unidades de Comunicaciones, incluso en la Universidad de El Salvador, siendo la única universidad pública estatal no cuenta con trabajos de esta índole, por lo cual es factible realizar este trabajo, dejando como precedente un análisis sistemático de la manera de trabajar y producir noticias a nivel institucional.

Por lo tanto, este diagnóstico es un punto de referencia importante para futuros trabajos de investigación, no limitarse únicamente a construir procesos investigativos de medios tradicionales, sino ayudar a mejorar la calidad académica de los estudiantes de periodismo y así cuando se encuentren dentro de las áreas de comunicaciones institucionales puedan ejercer su profesión, teniendo ya una idea clara de cómo se trabajan las producciones periodísticas a nivel institucional.

Con respecto a la factibilidad, podríamos decir como equipo de investigación consideramos contar con los recursos económicos, materiales y facilidad de acceder a las oficinas y áreas de producción periodística instaladas en la Delegación San Salvador Norte de la Policía Nacional Civil.

### 3. OBJETIVOS

- General :
  - Elaborar un diagnóstico de la Unidad de Comunicaciones destacada en la Delegación San Salvador Norte a través de su producción periodística bajo los lineamientos de la Dirección General de la Policía Nacional Civil.
  
- Específicos :
  - Determinar las rutinas de trabajo que los periodistas institucionales realizan en la Unidad de Comunicaciones adscrita a la Delegación San Salvador Norte de la Policía Nacional Civil.
  - Establecer qué tipo de producciones se hacen
  - Definir con qué frecuencia se elaboran estos productos informativos
  - Conocer cómo se presenta la información a los usuarios

## **4. CONSIDERACIONES TEÓRICO CONCEPTUALES**

### **4.1 Antecedentes del objeto de estudio.**

A finales del siglo XX, los salvadoreños se vieron envueltos en una guerra civil interna. Esa época el país vivió una etapa de su historia que no había experimentado nunca. Una guerra civil prolongada y sangrienta que dejó como resultado miles de muertos, el estancamiento del desarrollo económico, la destrucción de una buena parte de su infraestructura. El fin de la guerra llegó en enero de 1992 con la firma de los Acuerdos de Paz, suscritos entre el Frente Farabundo Martí para la Liberación Nacional (FMLN) y el gobierno salvadoreño, con lo que se refundó el Estado y se sentaron las bases para un proceso de democratización.

Desde el final del conflicto armado hasta la actualidad, todas las elecciones realizadas en El Salvador son cuidadosamente monitoreadas por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y otros organismos internacionales, a fin de asegurar la transparencia de los comicios.

Las nuevas instituciones creadas como producto de los “Acuerdos de Paz”: Procuraduría de los Derechos Humanos (PDDHH), Policía Nacional Civil de El Salvador (PNC) etc. Instituciones que garantizan el funcionamiento democrático del sistema político, y procuran preservar a todos los sectores de la sociedad, salvo polarización y resentimiento en la sociedad salvadoreña.

#### **4.1.1 Antecedentes de la Policía Nacional Civil (PNC)**

Hasta finales de 1991, el sistema de seguridad pública que imperó en El Salvador era estrictamente militar y su principal objetivo consistía en controlar las actividades propias de la población. Éste se integró por tres cuerpos de seguridad pública de dimensión nacional: La Policía Nacional (PN), La Guardia Nacional (GN) y la Policía de Hacienda (PH). Los antecedentes de la Policía Nacional se encuentran en la Guardia Civil, fundada el 6 de Julio de 1867, y la policía reformada que la sucedió, creada el 12 de Febrero de 1883.

A estos cuerpos policíacos adscritos en un inicio al Ministerio de Gobernación, les correspondían las tareas de mantener el orden público y hacer respetar las normas de

seguridad y de buenas costumbres. Su competencia era urbana y al principio se limitaron a la ciudad de San Salvador. En 1887 surgieron otras policías urbanas en Santa Ana, Ahuachapán y Sonsonate, cuyas normas de funcionamiento fueron aprobadas por el gobierno central.

En 1905 se creó la Policía de San Miguel, cuyo personal provenía de la seguridad capitalina y era financiado por el gobierno en turno. A inicios del siglo XX, estas policías se encontraban ligadas, desde el punto de vista administrativo, con la de San Salvador y constituían el núcleo de la Policía Nacional, cuya creación se formalizó en 1912, con el nombramiento de un capitán de la Guardia Civil española a quien se le encargó dirigirla y supervisar el establecimiento de una academia de policía.

En 1912 se dotó a la Policía Nacional de la estructura y organización con que se le conoció, hasta su desaparición el 31 de diciembre de 1994.

En el año de 1912 se fundó la Guardia Nacional. Este cuerpo fue precedido por el cuerpo de la Policía Rural, las que diez años más tarde, se transformaron en la policía montada de Santa Ana, Ahuachapán y Sonsonate, extendiéndose luego al resto del país. En 1933, dos décadas después de la reorganización de la Policía Nacional.

Mediante la creación de la Guardia Nacional, también, se fundó la Policía de Hacienda para controlar el movimiento a través de las fronteras y combatir los delitos fiscales, en especial el contrabando. Inicialmente cumplió una función importante en el combate contra la producción ilegal de alcohol.

Al igual que los otros dos cuerpos de seguridad pública era parte de la Fuerza Armada y sus mandos eran militares; pero, a diferencia de ellos sus funciones dependían del Ministerio de Hacienda.

A lo largo del siglo XX, los cuerpos de seguridad pública conformaron unidades de élite con efectivos mejor entrenados, equipados y pagados que los del ejército. Con frecuencia ocurría que muchos de éstos, una vez concluido su servicio militar, se integraban a los cuerpos de seguridad. Los mandos en su mayoría siempre provenían del ejército por lo tanto, la doctrina e instrucción que impartían era militar.

Su efectividad como instrumento de control fue superior a la de las unidades del ejército, incluso en circunstancias excepcionales. Tal era la superioridad militar de los cuerpos de seguridad sobre el ejército que la Guardia Nacional según algunos observadores fue la unidad de la Fuerza Armada más eficaz y exitosa durante la guerra con Honduras en 1969.

“Más allá del ramo al que estuvieran adscritos los cuerpos de seguridad, su importancia política fue tal que, normalmente, el Presidente de la República establecía canales de comunicación directa con sus jefes”.

Así, de 1945 en adelante, la subordinación al Ministerio de Gobernación fue, en muchos casos, más formal que real, pues los directores, sobre todo de la Policía Nacional y de la Guardia Nacional, despachaban diariamente con el presidente. Esta situación cambió con el estallido de la guerra civil en 1980.

El 27 de abril de 1991 se firma el Acuerdo en la Ciudad de México que establece una serie de reformas constitucionales que fueron aprobadas por la Asamblea Legislativa. El 25 de septiembre de 1991 se firman Acuerdos en Nueva York, en la sede de las Naciones Unidas, donde se establecen las garantías políticas mínimas para llevar a cabo el cese al fuego entre las partes contendientes. El 31 de diciembre de 1991 y el 13 de enero de 1992 se firmaron en Nueva York dos acuerdos adicionales para completar el proceso de negociación. El 16 de enero de 1992, se firma en el palacio de Chapultepec, el texto completo de los acuerdos en un acto solemne, con la asistencia de jefes de Estado de países amigos, así como de las delegaciones oficiales de negociación.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> ISIS .ufg.edu.sv. Antecedentes de la Policía Nacional Civil [en línea], Octubre 2010 [citado 18 octubre 2014]. Disponible en PDF : <http://www.wisis.ufg.edu.sv/www.wisis/documentos/TE/363.2-G216p/363.2-G216p-Capitulo%20I.pdf>

## 4.2 Perspectivas o paradigma teórico

### PERSPECTIVA INTERPRETATIVA

La perspectiva interpretativa surgió en la década de los setenta, la cual procede de tres fuentes metodológicas: la sociología fenomenológica, la etnometodología y el interaccionismo simbólico.

La fenomenología, según Martin Heidegger, debe poner de manifiesto que hay de oculto en la experiencia común diaria y denomina lo que se conoce como “estructura de la cotidianidad o ser en el mundo”.<sup>5</sup>

Por su parte, la etnometodología trata de identificar las reglas que las personas aplican con el objeto de hacer que su mundo tenga sentido. El interaccionismo se encarga de estudiar las relaciones de la vida cotidiana, se ocupa de los patrones de relación entre sectores sociales.

Asimismo a diferencia del paradigma funcionalista y su concepción de efectos limitados e indirectos, la perspectiva interpretativa partió de la idea de que los medios de comunicación ejercen su influencia a través de la modelación del conocimiento en la sociedad.<sup>6</sup>

Además, ha enfatizado el papel de las organizaciones de los medios y su influencia en la forma y contenido de la comunicación de masas, los procesos sociales de interpretación y lectura, y el papel activo del público frente a los medios de comunicación.

Autores como H. Adoni y S. Marie realizaron una propuesta de sistematización e interacción de las teorías sobre el papel de los medios en la sociedad, en ella reafirmaban que “la construcción social de la realidad es un proceso dialectico, por lo cual los seres

---

<sup>5</sup> ALSINA, Miguel. CreativesCitiulike Metodología de la investigación [en línea], Octubre 2011 [citado 8 octubre 2013]. Disponible en Citiulike :<http://www.citeulike.org/user/marcocarlosavalos/author/de+Catalu%c3%b1a:UO>.

También disponible en Word y PDF: <http://www.citeulike.org/user/marcocarlosavalos/article/9936108>

<sup>6</sup>González María Teresa, “Organización y gestión educativa”, Revista del Fórum Europeo de Administradores de la Educación, ISSN 1134-0312, Vol. 9, Nº 4, febrero 2001, pp.18-23.

humanos actúan como creadores y productores de su mundo social” (Adoni y Marie 1984: 325-326).<sup>7</sup>

Por ello se distinguen tres tipos de realidades: la realidad social objetiva, la realidad social simbólica y la realidad social subjetiva. La realidad objetiva hace referencia a la realidad externa del individuo, es decir la que experimenta ante el mundo objetivo y se aprende bajo el sentido común; un ejemplo, en la escuela todos los niños se conocen y practican diferentes deportes.

La realidad simbólica se encarga de las formas de expresión simbólica de la realidad objetiva, es una realidad múltiple en la que se encuentran distintas realidades; por ejemplo no todos entendemos y opinamos de la misma forma acerca de la música o una obra literaria, siempre existen diferentes puntos de vista de acuerdo al contexto.

En tercer lugar, está la realidad subjetiva, aquella donde se interioriza las realidades objetivas y simbólicas; es decir donde el individuo interioriza su experiencia y sus valores socialmente objetivos, un caso sería cuando los periodistas a través de la experiencia y según lo que se ha investigado sobre un hecho elaboran sus propias conclusiones o criterios.

Esta perspectiva tiene sus principales enfoques interpretativos en el estudio de los medios de comunicación entre los que se encuentran: las rutinas de la práctica periodística, el contenido de la información y el impacto de los productos informativos; y la noticia como construcción de la realidad.

Por tal razón, la perspectiva interpretativa es adecuada para diagnosticar a la Unidad de Comunicaciones, de la Delegación San Salvador Norte con lineamientos de la Dirección General de la institución mediante su producción periodística, en lo que respecta a las producciones noticiosas realizadas por esta entidad gubernamental, tomando como referencia los casos que incluyen la agenda de temas, la forma como los periodistas dan

---

<sup>7</sup> Montero María Dolores, La información periodística y su influencia social, Universidad de Barcelona, España, Editorial labor S.A. Escolares Pies, 1993, pág.

cobertura a esos hechos, las fuentes consultadas, los criterios y valoraciones a la hora de usar o descartar algunos elementos periodísticos, por mencionar algunos.

Con respecto a las rutinas periodísticas, G. Tuchman, uno de los autores que aplicó inicialmente los supuestos de la sociología del conocimiento y la etnometodología al estudio de la comunicación de masas, introdujo algunos conceptos como “rutinas periodísticas” que luego han pasado a formar parte de la cultura básica acerca de la comunicación de masas.

El planteamiento de este enfoque es “sobre cómo los medios de comunicación de masas pueden contribuir a la construcción social de la realidad derivada, en gran parte, de la cuestión de cómo las rutinas de trabajo periodístico determinen la producción de la noticia y la información en general”. En este enfoque podrían destacarse cuatro niveles diferentes:

- ❖ Las organizaciones informativas dan forma al mundo social y definen la noticiabilidad de los acontecimientos a través de su red espacial de informadores :

El mundo social y los acontecimientos que en él ocurren se presentan como un caos para el periodista, todo puede ser noticia, las agencias informativas fuertemente centralizadas, ordenan este caos geográficamente y espacialmente, a través de sus centros de trabajo, en ciudades importantes en centros institucionales, y también temáticamente (deportes, política, economía, cultura y otros).

En el caso del área de comunicaciones de la Delegación San Salvador Norte de la Policía Nacional Civil (PNC) cuentan con sus respectivos espacios para la producción de sus propios hechos noticiosos y con profesionales en el área policial en los cuales se enfocó nuestro estudio con respecto al contenido periodístico en sus producciones.

- ❖ El conocimiento de rutina de los profesionales de la información permite dominar el tiempo social en que se desarrollaron los sucesos acontecidos:

Con la práctica profesional un periodista puede llegar a tipificar y generalizar la información (en noticias duras, noticias blandas, acontecimientos excepcionales).

Desde este punto el periodista se convierte en un agente de legitimación del orden social existente en la medida en que se fundamenta en privilegiar las instituciones como fuente principal de noticias (elección de que fuentes, quienes ofrecen esos datos).

Dentro de estos tres rangos entra el factor económico si la institución brinda algún beneficio económico.

- ❖ La noticia es una institución y como tal tiende a cohesionar el marco institucional social:

Aquí entra un punto importante, que se mencionó en un principio, y es precisamente el concepto de que noticia también es una institución y puede ser producida por un área de comunicaciones dentro de esa “institución” que se difunden a las audiencias, como las noticias relacionadas a la misma institución, es decir, de carácter interno, hechos de las localidades cercanas dirigidos a los medios y de interés para la institución, por señalar algunos.

Pero se debe tener en cuenta que los periodistas contribuyen a la producción periodística, por medio de la construcción de noticias y hechos relevantes para el Unidad de Comunicaciones de la Delegación San Salvador Norte, Policía Nacional Civil, además para el comunicador la creación y las producciones noticiosas dentro de la institución, se fundamentan en sus experiencias pasadas y de cómo manejar ciertos temas delicados en esta institución.

Por ejemplo, el tema de violencia, delincuencia, operativos, etc. Y luego difundirlo a los medios de mayor circulación: prensa escrita, canales de televisión, radial, páginas web, por citar algunos.

- ❖ La noticia como realidad construida y como forma de conocimiento: porque el periodista hace una interpretación de la realidad, al mismo tiempo es una manera de conocimiento porque el público construye sus significados a partir de los hechos que aparecen en los medios de comunicación.

Como parte de sus rutinas de trabajo, los comunicadores deben precisamente interpretar la realidad, reflexionar sobre la misma y concentrarse plenamente en el hecho. Sin embargo

a veces tienden a influir en la manera como se elabora las diferentes producciones periodísticas incidiendo en estas la ideología del individuo, su nivel de conocimiento, criterios periodísticos y/o personales entre otros.

D. ALTHEIDE y R. Show, autores de la sociología interpretativa, afirmaban que “la práctica profesional determina el contenido de la información, pero a su vez la noticia en sí misma se contempla como un elemento objetivo que influye en la construcción social de la realidad”.<sup>8</sup>

Todos los puntos expuestos anteriormente, son imprescindibles para determinar que la perspectiva interpretativa fue correcta para la investigación denominada **DIAGNÓSTICO DE LAS PRODUCCIONES Y RUTINAS PERIODÍSTICAS DE LA UNIDAD DE COMUNICACIONES DE LA DELEGACIÓN SAN SALVADOR NORTE DE LA POLICÍA NACIONAL CIVIL**. Debido a que esta perspectiva no pretende hacer una crítica como la perspectiva marxista, ni le interesa manipular a las audiencias como en la perspectiva funcionalista, solo se interesa por estudiar el fenómeno tal cual es y se presenta en la realidad.<sup>9</sup>

Al mismo tiempo, creímos que esta perspectiva es más flexible y además se utilizó una metodología cualitativa a lo largo de la investigación, por lo que se pudo incorporar aspectos nuevos que no habíamos considerado con anterioridad.

---

<sup>8</sup>. D. ALTHEIDE y R. Show, La Sociología Interpretativa, Universidad de Arizona, Estados Unidos, 1976, pág. 96-171.

<sup>9</sup>MATTELART Armand, Historia de las teorías de la comunicación, Barcelona-Paidós, 1997, pág. 48.

### **4.3 Sistema de conceptos**

#### **Diagnóstico de comunicación institucional**

Entenderemos por diagnóstico de comunicación institucional al proceso de dividir en varias etapas o áreas dentro de la comunicación en general, y esto se debe al tipo de variables a analizar e interrelacionar por lo que el diagnóstico puede tornarse en extremo complejo y difícil de manejar. En el caso de nuestro objeto de estudio contemplamos: Comunicación interna elaboración de materiales dirigidos a los miembros de la institución policial y comunicación externa (área de prensa) contenido policial dirigido tanto a medios como la ciudadanía en general.

#### **Comunicación institucional**

Es considerada como un aspecto fundamental de cada institución con carácter pública o privada, pues es la encargada de crear una imagen de la empresa, en donde la competencia y la saturación de información que recibe el público no sean tan perjudiciales. Ahora se busca que la institución como emisor social se haga entender, diferenciar, registrar y ubicar de formas distintas a las que se buscaban con anterioridad. Esto requiere no sólo de un cambio en las técnicas de comunicación, sino también en los modos y procesos de identificación de la organización.

#### **Comunicación**

Es el proceso mediante el cual se puede transmitir información de una entidad a otra. Los procesos de comunicación son interacciones mediadas por signos entre al menos dos agentes que comparten un mismo repertorio de signos y tienen unas reglas semióticas comunes.

#### **Entrevista en profundidad**

Técnica basada en el juego conversacional. Una entrevista es un diálogo, preparado, diseñado y organizado en el que se dan los roles de entrevistado y entrevistador. Estos dos roles, aunque lo parezca en el escenario de la entrevista, no desarrollan posiciones simétricas. Los temas de la conversación son decididos y organizados por el entrevistador

(el investigador), mientras que el entrevistado despliega a lo largo de la conversación elementos cognitivos (información sobre vivencias y experiencias), creencias (predisposiciones y orientaciones) y deseos (motivaciones y expectativas) en torno a los temas que el entrevistador plantea. La entrevista en profundidad por lo tanto supone una conversación con fines orientados a los objetivos de una investigación social.

### **Entrevista cualitativa**

Puede ser contemplada como el correspondiente, en la vertiente del interrogar, de lo que la observación participante constituye en la vertiente del observar. Es evidente que la inmersión en la realidad social que el investigador efectúa con la entrevista cualitativa no es tan profunda como la que se realiza con la observación participante. Con la entrevista el investigador no pretende entrar en el mundo estudiado hasta el punto de alcanzar la identificación que le permita verlo con los ojos de sus personajes. Pero, en cualquier caso, el objetivo último es acceder a la perspectiva del sujeto estudiado

### **Fenomenología**

El término fenomenología se utiliza para describir un cuerpo de conocimientos que relaciona entre sí distintas observaciones empíricas de fenómenos, de forma consistente con la teoría fundamental, pero que no se deriva directamente de la misma, un movimiento que llama a resolver todos los problemas filosóficos apelando a la experiencia intuitiva o evidente, que es aquella en la que las cosas se muestran de la mejor manera o más patente.

### **Institución**

Habitualmente se entiende por institución a cualquier organismo o grupo social con unos medios determinados, persigue la realización de unos fines o propósitos. Sin embargo, dentro de la literatura económica, se utiliza el concepto "institución" como algo más genérico: la forma en que se relacionan los seres humanos de una determinada sociedad o colectivo, buscando el mayor beneficio para el grupo. Son los usos, hábitos, costumbres o normas por los que se rigen las relaciones sociales y económicas entre los miembros del grupo.

## **Investigación**

Es considerada una actividad humana orientada a la obtención de nuevos conocimientos y su aplicación para la solución a problemas o interrogantes de carácter científico.

## **Información**

Está constituida por un grupo de datos ya supervisados y ordenados, los cuales sirven para construir un mensaje basado en un cierto fenómeno. Esta permite resolver problemas y tomar decisiones con un aprovechamiento racional construyendo conocimiento.

## **Metodología cualitativa**

Tiene como objetivo la descripción de las cualidades de un fenómeno, estableciendo un concepto que pueda abarcar parte de la realidad. No trata de probar o medir en qué grado una cierta cualidad se encontrada de un cierto acontecimiento dado, sino de descubrir tantas cualidades como sea posible. En investigaciones cualitativas debemos hablar de entendimiento en profundidad en lugar de exactitud se trata de obtener un entendimiento lo más profundo posible.

## **Medios de comunicación**

Son instrumentos utilizados en la sociedad contemporánea para informar y comunicar, algunas veces utilizados para comunicar de forma masiva para millones de personas, como es el caso de la televisión o los diarios impresos o digitales, entre otras, para transmitir información a pequeños grupos sociales.

## **Noticia**

Relato de un texto informativo en el cual se requiere mostrar reglas de construcción y elaboración refiriéndose a un hecho novedoso, poco común, o a la relación entre hechos novedosos y/o atípicos, ocurridos dentro de una comunidad o en determinado ámbito específico.

## **Observación participante**

Con la observación participante, el investigador se involucra de la doble condición de observador y actor, como estrategia más adecuada para penetrar en la alteridad que constituye su objeto de investigación. Su éxito radica en que la observación participante logre la captación del objeto de estudio con la mayor fidelidad.

## **Perfil**

Se usa para designar aquellos rasgos particulares que caracterizan a una persona o institución y por supuesto le sirven para diferenciarse de otras. Y hacer la unión de elementos requeridos por los integrantes de una unidad de comunicaciones en este sentido, los aportes que los comunicadores dan a la institución policial.

## **Periodista**

Persona dedicada en forma profesional al periodismo a través de cualquier medio sea prensa escrita, radio, televisión y/o medios digitales. La labor del periodista está asociada a la investigación de noticias o problemáticas de interés público y actualidad a través de diversas fuentes verificables para su difusión. La figura del periodista es amplia y de acuerdo con su medio de desempeño, puede ocupar el rol de reportero, editor, redactor, fotógrafo, diseñador, técnico y otros.

## **Producción periodística**

Un producto periodístico es un conjunto de ideas que deben abrirse camino en un medio de comunicación complejo y competitivo, toda institución busca establecer su imagen, en el caso de la Delegación San Salvador Norte pretende implementar un modelo de comunicación fiable a los municipios de Apopa, Aguilares, Tonacatepeque, Guazapa, El Paisnal y Nejapa.

## **Paradigma**

Comprende que la realidad es dinámica y diversa dirigida al significado de las acciones humanas, la práctica social, la comprensión y significación, está orientada al

descubrimiento. Hay una relación de participación democrática y comunicativa entre el investigador y el objeto investigado.

Considera la entrevista, observación sistemática y estudios de caso como el modelo de producción de conocimiento permitiendo al investigador entender lo que está pasando con su objeto de estudio, la investigación y la acción están en constante interacción esta como fuente de conocimiento y la investigación se constituye en sí una acción.

### **Paradigma interpretativo**

El cual busca supuestos sobre las costumbres, políticas, desarrollo económico, religioso, comunicativo entre otros, que se encuentran en una comunidad en general y esto lo denomina cultura. Con esto pretendemos que la información sea conocida de manera universal.

### **Programa televisivo**

Es un conjunto de emisiones periódicas transmitidas por televisión, para entretener a la gente y agrupadas bajo un título o cabecera común, en las que a modo de bloque se incluye la mayor parte de los contenidos audiovisuales que se ofrecen en una cadena. En el ámbito profesional, no son considerados programas los bloques de contenidos dedicados a las autopromociones, a la continuidad y a la publicidad convencional. Los programas televisivos sirven para entretener, informar, entretener, etc.

**Policía:** como institución es una fuerza de seguridad encargada de mantener el orden público y la seguridad de los ciudadanos y sometida a las órdenes del Estado

### **Rutinas periodísticas**

Éstas conllevan al proceso de producción de noticias, las cuales responderán a las pautas e intereses del medio o considere importantes. Este proceso de producción de información parte desde el punto de selección en cuanto a temas o información que se puedan abordar.

## 5. METODOLOGÍA

**5.1 Definición de la muestra:** la unidad de comunicaciones se conforma por ocho personas de las cuales se seleccionó un total de 5, quienes tienen funciones específicas, como jefaturas, producción, toma de audio y video, etc. A los cuales se entrevistó mediante el siguiente instrumento de recolección de datos (ver anexo 1), y así se obtuvieron datos de la muestra a investigar.

➤ **La Unidad de Comunicaciones de la Delegación San Salvador Norte, Policía Nacional Civil, situada en el municipio de Apopa.**

La unidad está conformada por un grupo de trabajo, quienes se encargaron de la búsqueda, cobertura y elaboración del producto noticioso y sus cargos están distribuidos de la siguiente manera:

**De Comunicación interna de la PNC:** María Elena Valencia Ferrer quien dirige el contenido en materia de comunicación interna, señaló información sobre operatividad interna, informes y tratamiento respectivo, destacó lo informativo de hechos de última hora, relacionados al accionar policial.

**Xenia Patricia Contreras, Jefe de la Unidad de Comunicaciones de la Policía Nacional Civil:** dirigió todo lo que corresponde a la pauta noticiosa del día y los hechos que serán cubiertos, según la agenda noticiosa.

**Ana Vel Flores Mancia, Jefa del Departamento de Prevención Delegación San Salvador Norte:** Como responsable de ésta área, brindó el apoyo al área de comunicaciones, por medio de la gestión y distribución de hechos noticiosos, enfocados principalmente a la prevención de delitos.

**Evelyn de los Ángeles Marroquín Amaya, Jefa de la Delegación San Salvador Norte:** Su rol dentro de la institución a nivel de la zona norte de San Salvador, es indicar que tipo de hechos serán los que se cubrirán por la unidad de comunicaciones en lo que corresponde a la agenda noticiosa.

**Julio Campos, de la Sección de video y fotografía:** Se encarga de brindarle un apoyo noticioso al área de comunicaciones de la Delegación San Salvador Norte, especialmente en lo que corresponde a material audiovisual.

## **5.2 Determinación de la muestra**

Es por ello que la primera técnica que se aplicó en el proceso de esta investigación es **la entrevista en profundidad semidirigida**, la cual permitió conocer las experiencias del personal con funciones periodísticas que han participado en la producción periodística, en la Unidad de Comunicaciones de la Delegación San Salvador Norte las cuales históricamente recaen en agentes de autoridad del Departamento de Prevención adscrito a la sede policial en cuestión.

La entrevista se utilizó como técnica de recopilación de información y datos mediante una conversación profesional con expertos y protagonistas del tema. En la entrevista se utilizó el pensamiento crítico y la indagación exhaustiva para lograr que el entrevistado se exprese libremente y proporcionar información relevante y objetiva sobre el tema a investigar, lo anterior quiere decir que esta técnica se convirtió en una pieza clave para analizar el rol del periodista en la elaboración y publicación de las noticias, pues fue de suma importancia conversar con las personas involucradas en la elaboración de los productos informativos y se formó parte del proceso noticioso a fin de conocer sus versiones de la realidad acontecida y experiencias vividas, ya que fueron ellos los principales responsables de informar sobre los hechos y dar coberturas a lo vivido durante el desarrollo de los hechos, logrando llegar a una concluir sobre el tema de esta investigación.

Además, con esta técnica se obtuvieron particularidades discursivas, es decir, lo que permitió acceder al universo de significantes de los actores. Y de cierta forma con la entrevista también hicimos uso de la observación, la cual incluye el uso de material discursivo e informativo acerca del contexto del entrevistado, sus características y sus conductas.

**Entrevista en profundidad** fue una forma no estructurada e indirecta de obtener información; pero a diferencia de las sesiones de grupo, se analiza con una sola persona<sup>10</sup>. A través de ésta se buscó lo más importante y significativo en la mente de los informantes, perspectivas, interpretaciones y el modo en que los entrevistados observaron el hecho.

La entrevista en profundidad o como algunos investigadores la denominan: “el estudio de casos”, es la entrevista profesional que se realiza entre un entrevistador y un informante con el objeto de obtener información sobre un tema, proceso o experiencia concreta.

Por medio de la entrevista en profundidad, el entrevistador conoció lo que es importante y significativo para el entrevistado; se llegó a comprender como: clasifica e interpreta la realidad, o en algún ámbito, interesante para la investigación, en particular<sup>11</sup>.

**La observación participante** fue otra técnica utilizada en la investigación la cual consistió en observar atentamente el fenómeno, hecho, caso o involucrados en estos para obtener información detallada y registrarla para su posterior análisis; con esta técnica se tomaron los datos de la forma en que trabajan los integrantes de la Unidad de Comunicaciones de la DSSN de la Policía Nacional Civil, conociendo de primera mano cuáles fueron las rutinas periodísticas de cada uno de ellos.

Por su característica “participante” hace referencia a la observación del objeto en su ambiente natural; ésta se desarrolló directamente en el lugar de trabajo del personal con funciones periodísticas en coberturas realizadas.

DeMunck y Sobo definieron la observación participante como “el proceso que faculta a los investigadores aprender acerca de las actividades de las personas en estudio en el escenario natural a través de la observación y participando en sus actividades, lo que provee el contexto para desarrollar directrices de muestreo y guías de entrevistas”<sup>12</sup>.

---

<sup>10</sup> Soriano Raúl Rojas, El proceso de la investigación científica, Edición en español, España, 1981, pág. 98.

<sup>11</sup> SELTZ Wrightsman, Métodos de investigación en las relaciones sociales, 1980, págs. 151 a 153.

<sup>12</sup> KAWULICH, Barbará. B. Fórum: Qualitative Social [En línea] – Volumen 6, No. 2, Artículo 43 Mayo 2005, [citado 26 octubre 2014]. Disponible en <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/466/998>, visitado 01/11/14.

También disponible en Word y PDF: <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/v/> Autor de TheFuture of Ideas (RandomHouse, 2001) / \*y Código y otras leyes del ciberespacio (Basic Books, 1999). Article/view/466/998, visitado 01/11/14.

Para Schensul and LeCompte, la observación participante es “el proceso de aprendizaje a través de la exposición y el involucrarse en el día a día o las actividades de rutina de los participantes en el escenario del investigador”.

Ambas técnicas permitieron al final de la investigación primero un Diagnóstico de la Unidad de Comunicaciones de la Delegación San Salvador Norte, Policía Nacional Civil, y posteriormente la aplicación adecuada de las técnicas, que brindarán a los investigadores la facultad de definirlo, cómo deberían ser las producciones periodísticas de esta sede policial.

### **5.3 Resultados obtenidos**

#### **5.3.1 Diagnóstico de la Unidad de Comunicaciones de la Delegación San Salvador Norte.**

El manejo de la muestra se basó en las publicaciones creadas por la Unidad de Comunicaciones y que son transmitidas por reportes de prensa o boletines informativos internos, comunicados de prensa (hacia medios de comunicación), producciones radiales, etc. Además se utilizó la entrevista en profundidad, para la obtención de datos más certeros en la investigación y así se creó un análisis, con respecto a la forma de trabajar del Área de Comunicaciones de la Policía Nacional Civil de la DSSN, en lo que respecta a sus producciones.

En el siguiente apartado se presenta la información obtenida, mediante las entrevistas realizadas de manera individual a los 5 miembros del equipo de trabajo del área de comunicaciones, por medio de respuestas abiertas divididas en los siguientes cuadros de investigación.

### 5.3.1.1 Cuadros de recopilación de datos de la muestra definida.

1. ¿Cuáles son los objetivos que pretende cumplir la Policía Nacional Civil con la creación de las oficinas de comunicaciones en cada delegación policial?		
ENTREVISTADO(A)	CARGO	RESPUESTA
María Elena Valencia	Comunicación interna PNC	❖ Una de las apuestas es mejorar la comunicación interna; realizar los enlaces comunicacionales entre dirección general, jefaturas territoriales y sus relaciones con el personal policial y administrativo.
Xenia Patricia Contreras	Jefa unidad de comunicaciones.	❖ Fortalecer la imagen institucional, promover programas institucionales orientados a prevenir y combatir los delitos y sus formas de cometerlos por los delincuentes, crear vínculos con los medios de comunicación social, producir contenido para redes sociales.
Ana Vel Flores Mancía	Jefa Departamento de Prevención Delegación San Salvador Norte.	❖ Informar las acciones preventivas y represivas en el combate a los delitos que aquejan a la población, dar a conocer las buenas prácticas a toda la ciudadanía.
Evelyn de los Ángeles Marroquín	Jefa Delegación San Salvador Norte	❖ Se busca promover una imagen institucional acorde con la lógica de los medios de comunicación. Instruir a la población sobre el modelo policial orientado a solventar los problemas de las comunicaciones con la filosofía en policía comunitaria.
Julio Campos	Sección video y fotografía	❖ Darle cobertura fotográfica y audio visual; dinamizar el proceso comunicativo, entre la institución y los medios de comunicación locales y nacionales.

<b>2. ¿Cómo se establecen las prioridades en la creación de una oficina de comunicaciones a nivel interno, para crear un vínculo entre las autoridades de la institución, los empleados y las relaciones con la prensa nacional?:</b>		
<b>ENTREVISTADO(A)</b>	<b>CARGO</b>	<b>RESPUESTA</b>
María Elena Valencia	Comunicación interna PNC	❖ A nivel interno establecer un vínculo entre el personal policial o administrativo, crear canales efectivos de comunicación u orientación.
Xenia Patricia Contreras	Jefa unidad de comunicaciones.	❖ Las comunicaciones al interior la Policía Nacional Civil de El Salvador a nivel central cuenta con secciones de comunicación interna, prensa, videos y fotografías, administradores de redes sociales. Una de las principales apuestas es fortalecer las oficinas de enlaces de prensa en delegaciones.
Ana Vel Flores Mancia	Jefa Departamento de Prevención Delegación San Salvador Norte.	❖ Se procede a delimitar los espacios si la construcción de la información es de carácter interno, o si esta se divulgará a los medios de comunicación, se analizará si se envía para promover en redes sociales.
Evelyn de los Ángeles Marroquín	Jefa Delegación San Salvador Norte	❖ Las prioridades se establecen de acuerdo a lo plasmado en plan estratégico institucional (PIE). En los dos últimos quinquenios, la política informativa ha orientado sus esfuerzos en satisfacer las necesidades de la población de acuerdo a los lineamientos de nuestra corporación.
Julio Campos	Sección video y fotografía	❖ Acortar tiempos de respuestas en materia comunicativa dentro de las delegaciones y subdirecciones especializadas, tanto lo que va para los medios como lo que se distribuirá internamente.

**3. ¿Cuál es el papel que juegan las estaciones radiales y televisoras radicadas en los municipios de Apopa, Nejapa, Tonacatepeque, Guazapa y Aguilares en cuanto a coberturas de noticias?:**

ENTREVISTADO (A)	CARGO	RESPUESTA
María Elena Valencia	Comunicación interna PNC	❖ Juegan el papel de apoyar a las actividades prioritarias establecidas por jefaturas con los directores o reporteros de medios locales comunitarios.
Xenia Patricia Contreras	Jefa unidad de comunicaciones.	❖ Estos medios trabajan directamente con los medios territoriales, con el objeto de trabajar contenido de carácter preventivo, pero sobre todo mantener informado a las comunidades adscritas bajo el programa de policía comunitaria.
Ana Vel Flores Mancia	Jefa Departamento de Prevención Delegación San Salvador Norte.	❖ Nos proporcionan espacios en los cuales promovemos el quehacer de la policía comunitaria aplicada a los sectores y subsectores bajo este esquema de trabajo, a la vez también nos sirven como foro de rendición de cuentas.
Evelyn de los Ángeles Marroquín	Jefa Delegación San Salvador Norte	❖ Son los socios estratégicos que nos ayudan a promover campañas, difundir noticias sobre hechos irrelevantes originados desde la PNC; también una especie de transmisión sobre los buenos trabajos realizados por la policía.
Julio Campos	Sección video y fotografía	❖ En el caso de las radios comunitarias y radios comerciales en F.M. además dan servicio a través de la web. Distribuyen a la PNC noticias; por su parte las televisoras promueven el programa (acción sin límites) netamente policial.

<b>4. ¿Por qué se consideran de vital importancia las oficinas de comunicaciones a nivel institucional y como estas establecen relaciones efectivas con los medios y las comunidades donde tienen presencia como institución policial?</b>		
<b>ENTREVISTADO (A)</b>	<b>CARGO</b>	<b>RESPUESTA</b>
María Elena Valencia	Comunicación interna PNC	❖ La relación con los medios es vital, por los enlaces de prensa y los cumplimientos de líneas de ética periodística y lo legal de los hechos con contenido policial.
Xenia Patricia Contreras	Jefa unidad de comunicaciones.	❖ Son las que en su momento enlazan a nivel institucional con los medios de comunicación social, a nivel local, gestionando líneas de trabajo en los territorios de trabajo.
Ana Vel Flores Mancia	Jefa Departamento de Prevención Delegación San Salvador Norte.	❖ Como señalan nuestras autoridades policiales, las cosas buenas que hacemos y es un deber trasladarlo al conocimiento público, es acá donde nos auxiliamos de los expertos en transmitir noticias y hacerlas entendibles a todos los segmentos poblacionales.
Evelyn de los Ángeles Marroquín	Jefa Delegación San Salvador Norte	❖ Las oficinas de comunicaciones sirven como enlaces, lo que el individuo requiere lo que el medio le ofrece y como la policía gestiona con los actores locales estableciendo las relaciones efectivas.
Julio Campos	Sección video y fotografía	❖ Juegan un rol de mediadores entre los oficiales que ostentan jefaturas y por supuesto, median entre la estación radial o televisiva.

<b>5. ¿Cuáles son las condiciones para que los programas de carácter institucional sean aceptados y promovidos en radios, prensa escrita, televisión abierta y por cable o medios digitales?:</b>		
<b>ENTREVISTADO (A)</b>	<b>CARGO</b>	<b>RESPUESTA</b>
María Elena Valencia	Comunicación interna PNC	❖ Las gestiones hechas por las oficinas de comunicación en radios y tv locales, comunitarias, locales, nacional regional. Tener la apertura de gestionar los contenidos requeridos por los medios de comunicación social.
Xenia Patricia Contreras	Jefa unidad de comunicaciones.	❖ Estructura mínima periodística, contenido actual, construcción breve de los mensajes enfocados a marcar las líneas de trabajo contenidas en el plan estratégico institucional y operativo anual.
Ana Vel Flores Mancia	Jefa Departamento de Prevención Delegación San Salvador Norte.	❖ Que contenga información novedosa, la cual pueda ayudar a solventar problemas. Que sea policial, pero que respete normas básicas en su elaboración periodística y técnica.
Evelyn de los Ángeles Marroquín	Jefa Delegación San Salvador Norte	❖ Tener buenas relaciones con los medios de comunicación, productores o reporteros. Que posean contenidos novedosos, que en esencia resuelvan problemas de la sociedad.
Julio Campos	Sección video y fotografía	❖ Que el mensaje sea pertinente, claro y breve de fácil comprensión para radioescuchas, televidentes, lectores en periódicos tradicionales, sitios web de periódicos, desarrollando una línea periodística, con un estilo claro, conciso y directo.

**6. ¿Quiénes son los beneficiarios con la creación de la oficina de comunicaciones en los municipios atendidos por la Delegación San Salvador Norte?:**

ENTREVISTADO (A)	CARGO	RESPUESTA
María Elena Valencia	Comunicación interna PNC	❖ Se beneficia la comunicación interna, las relaciones con los medios de comunicación y por supuesto la sociedad en general.
Xenia Patricia Contreras	Jefa unidad de comunicaciones.	❖ Los y las ciudadanos quienes son deben saber de primera mano los resultados, planes y enfoques del trabajo policial, desarrolladas por las patrullas y jefaturas territoriales, implementándose los foros denominados, rendición de cuentas comunitarias.
Ana Vel Flores Mancia	Jefa Departamento de Prevención Delegación San Salvador Norte.	❖ Las comunidades donde mantenemos presencia policial. Los ciudadanos mayores de 18 años. La primera infancia, niños, niñas, adolescentes y grupos vulnerables (mujeres, adultos mayores, personas con orientación e identidad sexual).
Evelyn de los Ángeles Marroquín	Jefa Delegación San Salvador Norte	❖ La sociedad en general, los medios de comunicación social.
Julio Campos	Sección video y fotografía	❖ Los ciudadanos en términos generales, porque se cumple principios básicos en relación a mantener informados a la población, apegados a la normativa legal vigente como ley de acceso a la información pública, constitución por mencionar algunas.

**7. Entre los beneficios de contar con una oficina de comunicaciones en la Delegación San Salvador Norte mencione tres o los que considere pertinentes:**

<b>ENTREVISTADO(A)</b>	<b>CARGO</b>	<b>RESPUESTA</b>
María Elena Valencia	Comunicación interna PNC	❖ Mejorar la comunicación interna, relaciones con la prensa y formular el contenido policial de la mejor manera.
Xenia Patricia Contreras	Jefa unidad de comunicaciones.	❖ Tener cubierto los seis municipios, que conforman la parte norte de San Salvador; mejor red de difusión de los mensajes originados desde la PNC; articular de mejor manera las relaciones con los medios de comunicación.
Ana Vel Flores Mancia	Jefa Departamento de Prevención Delegación San Salvador Norte.	❖ Mediar entre PNC – medios de comunicación social; delegación y comunidades atendidas. Orientar el trabajo comunicativo en función de mejorar las condiciones de la sociedad.
Evelyn de los Ángeles Marroquín	Jefa Delegación San Salvador Norte	❖ Periodicidad en los reportes de contenido policial para los diferentes medios de comunicación social. Gestionar espacios de discusión promoviendo campañas de contenido social. Dar a conocer la parte preventiva de la PNC.
Julio Campos	Sección video y fotografía	❖ Se aborda temas de seguridad distrital y municipal a través de canales de T.V. por cable en los municipios de la zona norte de San Salvador. Se establecen relaciones efectivas en medios de comunicación con un enfoque comunitario.

**8. ¿Cuál es el motivo de crear una oficina de comunicaciones en la Delegación San Salvador Norte?:**

<b>ENTREVISTADO(A)</b>	<b>CARGO</b>	<b>RESPUESTA</b>
María Elena Valencia	Comunicación interna PNC	❖ Articular los esfuerzos comunicacionales en todos los niveles jerárquicos de la institución.
Xenia Patricia Contreras	Jefa unidad de comunicaciones.	❖ Forma parte de una línea estratégica de trabajo, con apego a lo ordenado por el director general Mauricio Ramirez Landaverde, en donde busca crear una estrategia comunicacional que beneficie a la institución policial.
Ana Vel Flores Mancia	Jefa Departamento de Prevención Delegación San Salvador Norte.	❖ Es la de tener una orientación de cómo tratar a los medios de comunicación.
Evelyn de los Ángeles Marroquín	Jefa Delegación San Salvador Norte	❖ Para dar cumplimiento a la política informativa implementada desde la dirección general.
Julio Campos	Sección video y fotografía	❖ El principal es el sentido de obtener una estructura que sirva de base para la implementación de la filosofía de la policía comunitaria y cómo ésta vincula a los medios de comunicación y la sociedad.

**9. Considera usted que la mediación entre la ciudadanía, los medios de comunicación y el quehacer de la Policía Nacional Civil a través de su representación en la Delegación San Salvador Norte cumple con los estándares mínimos requeridos:**

ENTREVISTADO(A)	CARGO	RESPUESTA
María Elena Valencia	Comunicación interna PNC	❖ En lo que respecta a contenido interno sí los cumple porque trabajan con un enfoque periodístico orientado a satisfacer necesidades comunicacionales de jefaturas y personal operativo, quienes junto a los administrativos desarrollan tareas logísticas y comunitarias.
Xenia Patricia Contreras	Jefa unidad de comunicaciones.	❖ Sí en el sentido periodístico, estableciendo una agenda mediática que responda a las necesidades de contenido a los medios comunitarios, quienes trasladan la información a los ciudadanos, enfocados en el trabajo preventivo en la niñez, adolescencia, mujeres, adultos mayores.
Ana Vel Flores Mancia	Jefa Departamento de Prevención Delegación San Salvador Norte.	❖ Se vuelve efectiva en la medida en la cual conocemos nuestras falencias y coordinamos con los medios locales, orientando el trabajo comunicativo, cumpliendo así una mediación efectiva entre autoridades policiales, medios y receptores de los mensajes.
Evelyn de los Ángeles Marroquín	Jefa Delegación San Salvador Norte	❖ Con la lógica periodística, sí los cumple la ciudadanía. La ciudadanía demanda información oportuna al medio de comunicación social, el reportero en su afán de informar acude a la PNC, para obtener repuestas a los diferentes problemáticas sociales.
Julio Campos	Sección video y fotografía	❖ En el sentido de organizar desde rueda de ruedas de prensa y las fotografías junto a los videos, que a la postre se envían a los medios de comunicación. Al tener personas responsables en cada delegación o unidad, descentraliza los servicios y orientación para los medios de comunicación.

**10. Considera que la creciente demanda de información por parte de los medios de comunicación social, a través de redes sociales, internet, radio, periódico y televisión, contribuye a la necesidad de generar un área de comunicaciones por parte de la institución policial:**

ENTREVISTADO(A)	CARGO	RESPUESTA
María Elena Valencia	Comunicación interna PNC	❖ De hecho todas las acciones ejecutadas por la PNC son de interés social, por ende el uso de cualquier medio de difusión es prioridad para la institución policial.
Xenia Patricia Contreras	Jefa unidad de comunicaciones.	❖ Por supuesto el funcionamiento de las redes sociales, dan soporte a informaciones presentadas en medios tradicionales como son la radio, tv y prensa escrita. La demanda de información se genera principalmente en los ciudadanos comprometidos en mejorar a El Salvador.
Ana Vel Flores Mancia	Jefa Departamento de Prevención Delegación San Salvador Norte.	❖ El uso de redes sociales, medios digitales a todos en general ha puesto atención a este fenómeno y cómo esto obliga a los medios tradicionales a incorporar este aspecto a su línea de trabajo, lo hemos adoptado como un medio de comunicación vital para la institución.
Evelyn de los Ángeles Marroquín	Jefa Delegación San Salvador Norte	❖ Estas oficinas de enlace de prensa llevan las funciones inmensas de generar contenidos para redes sociales, prensa escrita y medios audiovisuales, por otra parte también gestionar de formas coordinadas con los diferentes medios radicados en nuestro país.
Julio Campos	Sección video y fotografía	❖ El auge de las redes sociales, medios digitales abonado a las demandas de los medios tradicionales, son elementos esenciales a la hora de estructurar una oficina que vele por los contenidos, que se requieren por los periodistas, productores redactores en los diferentes medios de comunicación.

**11. Mencione algunas de las limitantes para la creación de la oficina de comunicaciones en la sede policial:**

ENTREVISTADO(A)	CARGO	RESPUESTA
María Elena Valencia	Comunicación interna PNC	❖ Por la naturaleza de la institución en buena parte se encarga por el derecho o ciencias jurídicas, son pocos los que se especializan en el tema de comunicaciones; en otro sentido las instalaciones no son aptas.
Xenia Patricia Contreras	Jefa unidad de comunicaciones.	❖ Falta de personal cualificado, presupuestos insuficientes, necesidades de equipos tecnológicos, crear una cultura informativa a nivel de jefatura, no la comunicación jerárquica que se tiene, sino más bien orientarse hacia las demandas de las comunidades.
Ana Vel Flores Mancia	Jefa Departamento de Prevención Delegación San Salvador Norte.	❖ Falta de recurso humano, carecer de elementos técnicos para producir contenido, multiplataforma de comunicación, no poseer software para adicionar contenido multimedia.
Evelyn de los Ángeles Marroquín	Jefa Delegación San Salvador Norte	❖ Para escoger el personal con la función periodística, se toma difícil al carecer de personal cualificado en el tema de agenda de medios. El presupuesto no ajusta para adquirir equipos técnicos y software.
Julio Campos	Sección video y fotografía	❖ No se cuenta con presupuesto para la adquisición de cámaras fotográficas, de video y demás accesorios etc. Otro aspecto el tener personal correctamente preparado o periodistas de profesión, aun dentro de la misma institución policial.

**12. Con el funcionamiento de la unidad de comunicaciones en su Delegación cree usted que ha mejorado la imagen institucional:**

ENTREVISTADO(A)	CARGO	RESPUESTA
María Elena Valencia	Comunicación interna PNC	❖ En términos de imagen institucional, habría que elaborar un instrumento para valorarlo de acuerdo al término específico.
Xenia Patricia Contreras	Jefa unidad de comunicaciones.	❖ Se han dado avances en gestión con los medios tradicionales y sobre todo las relaciones comunitarias.
Ana Vel Flores Mancia	Jefa, Departamento de Prevención Delegación San Salvador Norte.	❖ Claro, porque se mide en cuanto a producciones elaboradas, en cuanto ha contenido y formas.
Evelyn de los Ángeles Marroquín	Jefa Delegación San Salvador Norte	❖ Ha mejorado a niveles interno y externo se consideran preponderantes, su acciones en el sentido de articular con instancias internas, unidad de comunicaciones, externas, prensa y sus formas.
Julio Campos	Sección video y fotografía	❖ A nivel de contenido audiovisual, fotográfico y redacción de reportes. La delegación San Salvador Norte ha experimentado pasos sustanciales en relación a construir un nuevo concepto de PNC, en los medios de comunicación.

**13. ¿Qué tipo de género periodístico produce la Unidad de Comunicaciones de la Policía Nacional Civil?:**

ENTREVISTADO(A)	CARGO	RESPUESTA
<p>María Elena Valencia</p> <p>Xenia Patricia Contreras</p> <p>Ana Vel Flores Mancia</p> <p>Evelyn de los Ángeles Marroquín</p> <p>Julio Campos</p>	<p>Comunicación interna PNC</p> <p>Jefa unidad de comunicaciones.</p> <p>Jefa Departamento de Prevención Delegación San Salvador Norte.</p> <p>Jefa Delegación San Salvador Norte</p> <p>Sección video y fotografía</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Notas de color* en formato televisivo, escrito para sitio web o medio impreso, campañas institucionales para fomentar acciones preventivas.</li> <li>❖ Micro noticieros informativos (3-5) minutos, noticieros completos, emisiones semanales, las cuales constan de entre 25 a 30 minutos. Micro informativos radial llamado PNC Noticias con duración 2:30 minutos a 4:00 minutos. Entrevistas a profundidad, semblanzas, notas frías y de color.</li> <li>❖ Contenido en multiplataforma, reportes de prensa en el caso de incautaciones, detenciones y actividades relevantes. Boletines informativos; en los cuales se plasmen los contenidos para personal operativo y administrativo.</li> <li>❖ Notas frías; con los principales hechos de interés social, capturas, incautaciones, notas de color, boletines informativos, reportajes con ediciones especiales y entrevistas sobre temas interés social.</li> <li>❖ Notas periodísticas para prensa escrita, los cuales sirven de base para generar contenidos audiovisual, distribuido en radios, televisoras, redes sociales institucionales.</li> </ul>

\* Las notas de color son: noticias que muestran el lado positivo de la institución en lo que respecta a su trabajo.

**14. Con qué frecuencia se elaboran las producciones periodísticas en la Unidad de Comunicaciones de la Policía Nacional Civil:**

ENTREVISTADO(A)	CARGO	RESPUESTA
<p>María Elena Valencia</p> <p>Xenia Patricia Contreras</p> <p>Ana Vel Flores Mancia</p> <p>Evelyn de los Ángeles Marroquín</p> <p>Julio Campos</p>	<p>Comunicación interna PNC</p> <p>Jefa unidad de comunicaciones.</p> <p>Jefa Departamento de Prevención Delegación San Salvador Norte.</p> <p>Jefa Delegación San Salvador Norte</p> <p>Sección video y fotografía</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Diariamente se transmite informaciones por sitios web, correos internos; la periodicidad varía dependiendo de las coordinaciones con las diferentes unidades policiales a nivel nacional.</li> <li>❖ Diarias (PNC noticias); notas de color, notas frías, etc. Micro noticieros lunes y miércoles. Reportajes especiales se producen semanalmente y por celebraciones en fechas especiales.</li> <li>❖ Puede variar entre diarios y semanales, ediciones especiales para conmemorar una fecha especial o de relevancia para la institución policial.</li> <li>❖ Diariamente: micro formativo por la radio y la TV. Semanal: Micro noticias (viernes por la tarde 20 y 30 minutos) Ediciones especiales: Reportajes, crónicas, entrevistas.</li> <li>❖ La periodicidad varía entre diaria y semanal, dependiendo de los medios noticiosos a promover en medios de comunicación social.</li> </ul>

**15. Las producciones que se realizan en la Unidad de Comunicaciones de la Policía Nacional Civil son elaboradas por profesionales en la rama del periodismo, o por personal empírico:**

<b>ENTREVISTADO(A)</b>	<b>CARGO</b>	<b>RESPUESTA</b>
María Elena Valencia	Comunicación interna PNC	❖ Ese dato es interesante en su mayoría poseen conocimiento académico, en otros casos poseen otro tipo de formación, pero que desempeñan las función periodística.
Xenia Patricia Contreras	Jefa unidad de comunicaciones.	❖ En su mayoría son personal formado en el área de comunicaciones, en algunas delegaciones retoman a profesionales de seguridad pública, es decir con formación policial.
Ana Vel Flores Mancia	Jefa Departamento de Prevención Delegación San Salvador Norte.	❖ En su mayoría sí y si no es así, las revisan en la unidad de comunicaciones central, dándole forma e interpretando los datos y publicarlos por correo interno o sitio web oficial, agregándose el contenido a las redes sociales oficiales de las PNC.
Evelyn de los Ángeles Marroquín	Jefa Delegación San Salvador Norte  Sección video y fotografía	❖ Se revisan por personal con conocimiento en materia periodística y expertos en el área de comunicaciones.
Julio Campos		❖ En un buen porcentaje sí, pero cuando se elaboran empíricamente, se envían a revisión por profesionales expertos tanto en fotografía, como redacción y coherencia del texto.

**16. ¿Cuál es el tipo de producción más elaborada por la Unidad de Comunicaciones de la Policía Nacional Civil?:**

ENTREVISTADO(A)	CARGO	RESPUESTA
María Elena Valencia	Comunicación interna PNC	❖ Boletines informativos en el caso de información con contenido policial, que se difundirá por correo y sitio web de comunicación interna.
Xenia Patricia Contreras	Jefa unidad de comunicaciones.	❖ Notas frías, reportes de prensa orientados a informar las detenciones y actuaciones policiales en función de la seguridad pública.
Ana Vel Flores Mancia	Jefa Departamento de Prevención Delegación San Salvador Norte.	Notas de color: escritos denominados boletines informativos, destacando el enfoque preventivo.
Evelyn de los Ángeles Marroquín	Jefa Delegación San Salvador Norte	❖ Reportes de prensa para publicar en sitios web, materiales enviados a medios locales y nacionales.
Julio Campos	Sección video y fotografía	❖ Son los reportes y boletines informativos para difundirlos en los diferentes medios, ya sea escrito, radial o televisivo.
		❖ Notas periodísticas de color, en los cuales se destacan las relaciones con la comunidad.

**17. ¿Cuáles es tipo de información que se jerarquiza en la agenda de las producciones periodísticas que realiza la Unidad de Comunicaciones de la Policía Nacional Civil?:**

ENTREVISTADO(A)	CARGO	RESPUESTA
María Elena Valencia	Comunicación interna PNC	❖ Funcionarios con rango superior para ejercer la vocería institucional, luego se ordenan las declaraciones de acuerdo al impacto social del actor social.
Xenia Patricia Contreras	Jefa unidad de comunicaciones.	❖ Temas de agenda nacional, todo lo relacionado a las rama de seguridad. El que hacer de las autoridades policiales y sus principales jefaturas. Hechos de trascendencia policial, como el debilitamiento de estructuras policiales.
Ana Vel Flores Mancia	Jefa Departamento de Prevención Delegación San Salvador Norte.	❖ Todo lo realizado con el enfoque de filosofía en policía comunitaria. Actividades represivas en frontal combate a estructuras criminales. Fortalecer el enfoque preventivo en todas las acciones policiales.
Evelyn de los Ángeles Marroquín	Jefa Delegación San Salvador Norte	❖ Los temas orientados a cumplir el enfoque de la filosofía en policía comunitaria, líneas de trabajo institucional en atención a trabajo preventivo y represivo de las diferentes formas de delinquir en las regiones del país.
Julio Campos	Sección video y fotografía	❖ Fotografías y videos sobre cosas de relevancias en la sociedad, así como la implementación de programas en beneficio de la sana convivencia ciudadana.

**18. La Unidad de Comunicaciones de la Policía Nacional Civil tiene una agenda de información ya definida, al momento de realizar las producciones periodísticas:**

ENTREVISTADO(A)	CARGO	RESPUESTA
María Elena Valencia	Comunicación interna PNC	❖ Si la línea editorial viene impuesta por la dirección general, la cual varía de acuerdo a los enlaces en cada sede policial.
Xenia Patricia Contreras	Jefa unidad de comunicaciones.	❖ Se trabaja en mejorar la imagen institucional, con este contexto macro, vinculamos a todos los efectivos policiales, para formular contenido noticioso, estableciendo parámetros de seguridad a nivel interno, medios y población.
Ana Vel Flores Mancia	Jefa Departamento de Prevención Delegación San Salvador Norte.	❖ Se trabajan con agendas diarias semanales, promoviendo una imagen institucional, fuerte en la parte preventiva y represión de delitos.
Evelyn de los Ángeles Marroquín	Jefa Delegación San Salvador Norte	❖ Se posee agendas enfocadas a cumplir los lineamientos del plan operativo anual (POA), estos enmarcan el quehacer policial con los parámetros de la institución policial.
Julio Campos	Sección video y fotografía	❖ Sí, de hecho promovemos los resultados positivos en lo relacionado a la prevención y combate de la criminalidad, en especial de los sucesos de los municipios situados al norte de San Salvador.

**19. Hay algún tipo de alianza con los medios de comunicación locales, para que la Unidad de Comunicaciones de la Policía Nacional civil, realice sus producciones periodísticas (en la Delegación San Salvador Norte):**

ENTREVISTADO(A)	CARGO	RESPUESTA
María Elena Valencia	Comunicación interna PNC	❖ Practicamos la comunicación institucional por ello no tenemos discusión a la hora de seleccionar algún medio y promover así la imagen institucional.
Xenia Patricia Contreras	Jefa unidad de comunicaciones.	❖ A nivel radial se mantienen programas institucionales tanto en FM como en radios digitales con el PNC Noticias. con relación a la TV se gestiona la puesta en antena de los micro informativos y noticiero policial, el cual se envía y el medio decide el momento de programarlo.
Ana Vel Flores Mancia	Jefa Departamento de Prevención Delegación San Salvador Norte.	❖ Sí claro, pero es de forma coordinada, sólo que la información es recibida por el medio y éste la procesa de acuerdo con la línea y ser incluido para que los materiales y producciones comunitarias, sean transmitas por esos medios.
Evelyn de los Ángeles Marroquín	Jefa Delegación San Salvador Norte	❖ Se poseen socios estratégicos en los medios de comunicación locales o comunitarios, se trabaja por medio de convocatorias escritas, telefónicas para promover acciones operativas preventivas y resultados de investigaciones.
Julio Campos	Sección video y fotografía	❖ Vale destacar que los medios de comunicación social son nuestros aliados estratégicos, de acuerdo a las necesidades de la sociedad.

**20. La Unidad de Comunicaciones de la Policía Nacional civil maneja algún tipo de política interna, en cuando a las producciones periodísticas que realizan (en relación a la Delegación San Salvador Norte):**

ENTREVISTADO(A)	CARGO	RESPUESTA
María Elena Valencia	Comunicación interna PNC	❖ Se posee un manual e instructivo de acuerdo a cómo gestionar la comunicación institucional, con los medios para difundir información adecuada y correcta.
Xenia Patricia Contreras	Jefa unidad de comunicaciones.	❖ Se cuenta con normativas internas en función de coordinar, la comunicación institucional, con estricto apego a los derechos humanos de todos en el territorio de El Salvador.
Ana Vel Flores Mancia	Jefa Departamento de Prevención Delegación San Salvador Norte.	❖ Se poseen lineamientos mandados por la Dirección General, una política institucional para orientar las comunicaciones, así como el instructivo para aplicar términos y conceptos complejos de la sociedad salvadoreña y su contexto.
Evelyn de los Ángeles Marroquín	Jefa Delegación San Salvador Norte	❖ Se cuenta con política informativa y esta posee un instructivo de operación y coordinación con medios de comunicación social.
Julio Campos	Sección video y fotografía	❖ Sí, de acuerdo a lo establecido por la Dirección general que acaba de incluir un instructivo para coordinar la comunicación institucional de la PNC, para con los medios de comunicación en términos generales.

**21. Existe algún tipo de sesgo informativo al momento de realizar alguna producción periodística, por la Unidad de Comunicaciones (Delegación San Salvador Norte):**

ENTREVISTADO(A)	CARGO	RESPUESTA
María Elena Valencia	Comunicación interna PNC	❖ No existen, salvo los que establece las leyes de la República.
Xenia Patricia Contreras	Jefa unidad de comunicaciones.	❖ Sólo el respeto a las garantías constitucionales y demás normativas legales vigentes, no se promueve la espectacularización de los homicidios. A nivel interno, también se trabaja en no vulnerar la seguridad del policía como de los miembros de la comunicación.
Ana Vel Flores Mancia	Jefa Departamento de Prevención Delegación San Salvador Norte.	❖ Pues sesgo como tal no, pero sí respetamos los límites impuestos por las leyes y los fines investigativos de algunos datos.
Evelyn de los Ángeles Marroquín	Jefa Delegación San Salvador Norte	❖ No, porque se respetan los límites establecidos por la normativa legal vigente en el país.
Julio Campos	Sección video y fotografía	❖ Sí, existe, pero es más de forma y no de fondo, los factores negativos no se destacan salvo algún comunicado alta prioridad y que se tenga que afrontar con un comunicado especial.

### **5.3.1.2 Análisis de datos obtenidos de la muestra.**

Actualmente el ejercicio y la práctica periodística con relación a las unidades de comunicaciones internas de una corporación o de una empresa se ven determinadas en gran medida por las rutinas de los profesionales de la comunicación, principalmente en los medios de comunicación.

Por ello una de las primeras interrogantes que surgió a lo largo de la investigación fue la de realizar un diagnóstico de qué hace y cómo trabaja el área de comunicaciones de la Policía Nacional Civil, Delegación San Salvador Norte, en sus producciones y rutinas periodísticas.

Por lo cual por medio de 5 entrevistas que se realizaron al personal que labora en esa área, se investigó el modo de trabajar de esta institución policial en lo que respecta a la comunicación interna y externa de esa corporación. Por lo cual presentamos las respuestas de las preguntas realizadas en las entrevistas y su respectivo análisis.

#### **Pregunta 1**

En nuestra investigación se buscó determinar el objetivo que tiene esta área, para su creación, en lo cual se detallaron puntos importantes. Por las respuestas que nos pudieron brindar nuestros entrevistados, se observó que la importancia de mejorar la comunicación interna dentro de la institución, fue uno de los aspectos importantes para la creación de esa unidad de comunicación; también el fortalecimiento de la imagen institucional, para mejorar la marca ante el ente público es otro de los objetivos primordiales, en su idea de fortalecer más a la empresa.

Por ejemplo nuestra entrevistada Xenia Patricia Contreras Jefa de la unidad de comunicaciones a nivel nacional indicó que aparte de mejorar la reputación, se busca el promover programas institucionales orientados a prevenir y combatir los delitos y sus formas de cometerlos por los delincuentes, crear vínculos con los medios de comunicación social. Es decir la prevención por medio de esta área se vuelve de vital importancia debido a su gran alto grado convocatoria que puedan tener las producciones y su alcance ante los medios locales.

Por medio de las producciones que realiza el área de comunicaciones se busca la prevención de delito, el informar de acciones preventivas y represivas en el combate y dar conocer acontecimientos positivos que realiza la Policía Nacional Civil en beneficio de la población.

Cabe señalar que el área busca dinamizar el proceso comunicativo, entre la institución y los medios de comunicación local y nacional por medio de coberturas fotográficas y audio visuales, que realizan con sus propios recursos y material humano, con el propósito de tener una mejor apertura hacia los medios locales de comunicación que puedan existir y así poder difundir noticias del hacer policial.

## **Pregunta 2**

Se indagó acerca de las prioridades en la creación de una oficina de comunicaciones a nivel interno para establecer un vínculo entre las autoridades de la institución y la prensa nacional, para lo cual se pudo verificar que la comunicación anteriormente a la creación de esta área era un problema grave, debido a que no había canales efectivos de comunicación interna. Ahora en cambio, a nivel interno se establecen vínculos entre el personal policial o

administrativo, para crear canales efectivos de comunicación u orientación internamente y con los medios de comunicación.

Las comunicaciones al interior la Policía Nacional Civil de El Salvador a nivel central cuenta con secciones de comunicación interna, prensa, videos y fotografías, administradores de redes sociales. Una de las principales apuestas es fortalecer las oficinas de enlaces de prensa en delegaciones, es decir que al momento de su creación, esta área fue fundada como un verdadero medio de comunicación, debido a que cuenta con sus respectivos grupos de trabajo que elaboran las producciones periodísticas.

Ana Vel Flores Mancia, Jefa del Departamento de Prevención Delegación San Salvador Norte explicó que la información se delimita en los espacios, si la construcción de la información es de carácter interno, o si ésta se divulgará a los medios de comunicación, se analizará si se envía para promover en redes sociales, es decir que las notas o boletines pueden estar sujeta a algún tipo de filtro para su publicación.

Además, las prioridades se establecen de acuerdo con lo plasmado en el Plan Estratégico Institucional (PIE). En los dos últimos quinquenios, la política informativa ha orientado sus esfuerzos en satisfacer las necesidades de la población de acuerdo a los lineamientos de nuestra corporación.

Con la creación de una oficina de comunicaciones a nivel interno se establece acortar tiempos de respuestas en materia comunicativa dentro de las delegaciones y subdirecciones especializadas, tanto lo que va para los medios como lo que se distribuirá internamente. Y así tener rapidez y material de apoyo para la producción y difusión de las notas periodísticas.

### **Pregunta 3**

Se analizó el papel que juegan las estaciones radiales y televisoras locales en cuanto a cobertura de noticias, y se observó que apoyan a las actividades prioritarias establecidas por jefaturas con los directores o reporteros de medios locales comunitarios, por lo cual se determina que los medios locales tienen una relación muy cercana con el área de comunicaciones policial, para la difusión o retransmisión del material que ambos producen.

Además, la oficina de comunicaciones de la Delegación San Salvador Norte trabajó directamente con los medios territoriales, con el objeto de trabajar contenido de carácter preventivo, pero sobre todo mantener informadas a las comunidades adscritas bajo el esquema de policía comunitaria. Y proporcionó espacios en los cuales se promueve el quehacer de la policía comunitaria aplicada a los sectores y subsectores bajo este sistema de trabajo, a la vez nos sirvió como foro de rendición de cuentas

Para Evelyn de los Ángeles Marroquín, Jefa de la Delegación San Salvador Norte, los medios locales son socios estratégicos que ayudan a promover campañas, difundir noticias sobre hechos relevantes originados desde la PNC; también una especie de transmisión acerca de los buenos trabajos realizados por la policía, convirtiendo a los medios comunitarios en reproductores de contenido originada desde la Policía, en lo que respecta a su accionar policial, además de promover su trabajo indirecto por medio de las radios locales que transmiten en frecuencia modulada (FM) y sus páginas en internet, la Unidad de Comunicaciones tiene alianzas, por medio de los cuales recibe el beneficio, de tomar material de apoyo por parte de estos medios, al momento que ocurriera un acontecimiento y

ellos no estén presentes. Por su parte las televisoras promueven el programa (Acción Sin Límites) netamente policial.

#### **Pregunta 4**

Se profundizó en la importancia de las oficinas de comunicaciones a nivel institucional y cómo éstas establecen relaciones efectivas con los medios y las comunidades donde tienen presencia. La relación con los medios es de vital interés para el área policial, por los enlaces de prensa, los cumplimientos de líneas de ética periodística y el marco legal de los hechos con contenido policial debido que en su momento enlazan a nivel institucional con los medios de comunicación social, a nivel local, gestionando líneas de trabajo en los territorios de compromiso.

Otro punto importante a señalar, fue que el trabajo que realizaron las autoridades policiales, y las cosas buenas que se hicieron, debe trasladarse al conocimiento público, y es acá donde el área de comunicaciones policial se auxilia en los expertos en transmitir noticias y hacerlas entendibles a todos los segmentos poblacionales.

Los medios locales y comunitarios sirvieron como enlace para lo que el individuo requiere, lo que el medio le ofrece y cómo la policía gestionó con los actores locales, por lo que se establecieron así las relaciones efectivas de comunicación en beneficio de los habitantes de esas comunidades.

Además, no sólo se crearon relaciones y alianzas de comunicación entre los medios de la corporación, canales comunitarios y radios, sino que también juegan un rol de mediadores entre los oficiales que ostentan jefaturas y por supuesto, median entre la estación radial o

televisiva, según lo afirma Julio Campos del área de Sección Video y Fotografía de la Unidad de Comunicaciones de la Policía Nacional Civil San Salvador Norte.

### **Pregunta 5**

Se verificaron las condiciones para que los programas de carácter institucional sean aceptados y promovidos en radios, prensa escrita, televisión abierta, cable, y por medios digitales. En este punto las gestiones hechas por la oficina de comunicaciones policial en radios y tv locales comunitarias, nacional, regional. Han abierto las puertas para promocionar los contenidos producidos por los medios policiales, para luego realizar su difusión en estos medios.

Otro aspecto importante para su transmisión en los medios fue una estructura mínima periodística, contenido actual, construcción breve de los mensajes enfocados a marcar las líneas de trabajo contenidas en el plan estratégico institucional y operativo anual. Además que contuvo información novedosa, la cual podría ayudar a solventar problemas. Que sea policial, pero que respete normas básicas en su elaboración periodística y técnica.

También, tuvieron buenas relaciones con los medios de comunicación, productores o reporteros. Que las noticias posean contenidos novedosos, que en esencia resuelvan problemas de la sociedad.

A la misma vez que el mensaje sea pertinente, claro, breve y de fácil comprensión para radioescuchas, televidentes, lectores en periódicos tradicionales, sitios web de periódicos, desarrollando una línea periodística, con un estilo claro, conciso y directo.

Todos estos puntos de investigación dejaron claro que para poder transmitir información, a través de los medios de comunicación local e internacional, las producciones periodísticas elaboradas por el Área de Comunicaciones de la Policía Nacional Civil, deben estructurarse mediante un formato periodístico apropiado y su transmisión sin ningún problema, ya que los medios sugieren que el trabajo sea muy profesional.

### **Pregunta 6**

Se estudiaron los beneficiados con la creación de la oficina de comunicación en los municipios atendidos. Se auxilia de la comunicación interna de la institución, las relaciones con los medios de comunicación y por supuesto la sociedad en general. Ya que se comunica de operativos y planes para prevenir el delito, por medio de las producciones que se elaboraron por la policía y su área de comunicaciones.

Además, la ciudadanía son quienes deberían saber de primera mano los resultados, planes y enfoques del trabajo policial, desarrolladas por las patrullas y jefaturas territoriales, implementándose los foros denominados rendición de cuentas comunitarias.

Se beneficiaron de igual forma:

- ❖ **Las comunidades donde se mantiene presencia policial.**
- ❖ **Los ciudadanos mayores de 18 años**
- ❖ **La primera infancia, niños, niñas, adolescentes y grupos vulnerables (mujeres, adultos mayores, personas de la comunidad LGBTI).**

En sí, esta institución favoreció a todos los grupos sociales, debido a que no solo comunica, sino que previene y combate a los grupos vulnerables en riesgo, por lo cual concientiza por medio de sus notas periodísticas.

De la misma manera, se busca cumplir con los principios constitucionales básicos para con la ciudadanía en general, la cual debe mantener informado, y eso se apejó a la normativa legal vigente, como la Ley de Acceso a la Información Pública, entre otras.

### **Pregunta 7**

Se averiguó entre los beneficios de contar con una oficina de comunicaciones en la Delegación San Salvador Norte entre las cuales se puede mencionar que mejoró la comunicación interna, relaciones con la prensa y formular el contenido policial de la mejor manera.

Además, el concepto de seguridad e información tiene cubierto los seis municipios que conforman la parte norte de San Salvador, así se mejora la red de difusión de los mensajes originados desde la PNC; articulando de principal manera las relaciones con los medios de comunicación. También, sirve como mediador entre la Policía Nacional Civil y los medios de comunicación social; la Delegación junto a las comunidades atendidas orientó así el trabajo comunicativo en función de mejorar las condiciones de la sociedad.

De la misma manera ayuda a la periodicidad en los reportes de contenido policial para los diferentes medios de comunicación social se gestionó espacios de discusión, donde se promovió campañas de contenido social y se dio a conocer la parte preventiva de la PNC.

Y otra garantía fue como se abordó temas de seguridad distrital y municipal a través de canales de T.V. por cable en los municipios de la zona norte de San Salvador. Se establecen relaciones efectivas en medios de comunicación con un enfoque comunitario.

Todo estos beneficios que se brindó al área de comunicaciones, y esta los trasladó hacia la población para que se sienta con confianza hacia la institución, por lo cual la apertura al diálogo entre las comunidades fue mucho más fácil para tener lazos comunicativos, que puedan expresar los principales problemas que aquejan a este grupo.

### **Pregunta 8**

Se determinó ¿Cuál fue el motivo de crear una oficina de comunicaciones en la delegación San Salvador Norte? articular los esfuerzos comunicacionales en todos los niveles jerárquicos de la institución.

Aquí, se destaca mucho el hecho de articular los esfuerzos comunicacionales en todos los niveles jerárquicos de la institución, para lograr así una mayor comunicación entre la institución y las demás sedes a nivel nacional. Además, forma parte de una línea estratégica de trabajo, con apego a lo ordenado por el Director General Mauricio Ramírez Landaverde, en donde se buscó crear una estrategia comunicacional que beneficie a la institución policial.

La relación entre los medios de comunicación fue de suma importancia al momento de la realización de una producción para su posterior difusión en los principales medios, por lo cual la Unidad de Comunicaciones policial, enlaza y busca tener una orientación de cómo tratar a los medios de comunicación, para no perder ese apoyo y convenios que puedan tener con los medios en general, debido a que estos se encargaran de transmitir lo que la

unidad ha producido, para dar cumplimiento a la política informativa implementada desde la Dirección General de la Policía Nacional Civil.

La creación de esta área a pesar de que su objetivo es transmitir, también ve a los medios como entes cambiantes de una sociedad, debido al papel que juegan a la hora de transmitir hechos noticiosos, por eso es que en el marco del modo de trabajo de esta Unidad fue fortalecer los planes estratégicos de la policía, por medio de los medios de comunicación, para así obtener una estructura que sirva de base para la implementación; por ejemplo de la Filosofía de la Policía Comunitaria y cómo ésta vincula a los medios de comunicación y la sociedad en este plan policial.

### **Pregunta 9**

Se llevó a consideración si para los ciudadanos la mediación entre la ciudadanía, los medios de comunicación y el quehacer de la Policía Nacional Civil cumplió con los estándares mínimos requeridos.

En lo que respecta a contenido interno sí los cumple, porque trabaja con un enfoque periodístico orientado a satisfacer necesidades comunicacionales de las jefaturas y el personal operativo, quienes junto a los administrativos desarrollan tareas logísticas y comunitarias. Y en el sentido periodístico estableciendo una agenda mediática que responda a las necesidades de contenido a los medios comunitarios, quienes trasladan la información a los ciudadanos, enfocados en el trabajo preventivo en la niñez, adolescencia, mujeres, adultos mayores.

Además, se vuelve efectiva en la medida que conocemos nuestras falencias y coordinamos con los medios locales, orientando el trabajo comunicativo, cumpliendo así una mediación

efectiva entre autoridades policiales, medios y receptores de los mensajes. Con la lógica periodística, sí los cumplen la ciudadanía al demandar información oportuna al medio de comunicación social, el reportero en su afán de informar acude a la PNC, para obtener repuestas a los diferentes problemáticas sociales.

Y por medio de las producciones que realiza el área de comunicaciones, en el sentido de organizar desde ruedas de prensa y las fotografías junto a los videos, que posteriormente se envían a los medios de comunicación. Al tener personas responsables en cada delegación o unidad, para descentralizar los servicios y así brindar una orientación para los medios de comunicación.

#### **Pregunta 10**

Se profundizó la creciente demanda de información por parte de los medios de comunicación social, a través de las distintas plataformas de comunicación.

En un mundo como el de ahora, donde las comunicaciones están globalizadas, la Unidad de Comunicaciones, busca que sus producciones lleguen a todos la población, por los distintos medios de comunicación que se conocen actualmente, de hecho todas las acciones ejecutadas por la PNC son de interés social, por ende el uso de cualquier medio de difusión es prioridad para la institución policial.

El uso de los medio de comunicación social es algo que ha revolucionado a las comunicaciones en los últimos años, por lo cual el funcionamiento de las redes sociales da soporte a informaciones presentadas en medios tradicionales como la radio, TV y prensa escrita. La demanda de información se generó principalmente en los ciudadanos comprometidos en mejorar a El Salvador.

El uso de los medios digitales obliga a los medios tradicionales a incorporar este aspecto a su línea de trabajo y, por ende, la corporación policial ha adoptado esta herramienta como un medio de comunicación vital para la institución.

Las producciones elaboradas en la Unidad de Comunicaciones, llevaron las funciones generadoras de contenidos para redes sociales, prensa escrita y medios audiovisuales, por otra parte, también de gestionó de forma coordinada con los diferentes medios radicados en nuestro país, en el radio de operaciones de la Delegación San Salvador Norte, debido a que son elementos esenciales a la hora de estructurar una oficina de comunicaciones, que vele por los contenidos que se requiere por los periodistas, productores redactores en los diferentes medios de comunicación.

### **Pregunta 11**

Se pudo determinar que una de las limitantes es el poco conocimiento que se maneja de estructuras, géneros periodísticos, redacción, etc. Debido por la naturaleza de la institución en buena parte se encarga por el derecho o ciencias jurídicas, son pocos los que se especializan en el tema de comunicaciones; en otro sentido las instalaciones no son aptas.

La falta de personal cualificado, presupuestos insuficientes, necesidades de equipos tecnológicos, etc. son las principales limitantes de esta unidad de comunicaciones; por otra parte se requiere crear una cultura informativa a nivel de jefaturas, para superar la comunicación jerárquica que se tiene, a fin de orientarse hacia las demandas de las comunidades.

La falta de recurso humano y técnico fueron otras limitantes por parte de la oficina, y el no contar con el personal con la funciones periodísticas, en el tema de agenda de medios,

perjudica al área en lo que respecta a su producción y todo esto produce inconvenientes de no tener un presupuesto, para adquirir equipos técnicos y software.

El presupuesto que se le otorga a esta unidad, no permite que se pueda comprar material para dar soporte periodístico, como cámaras fotográficas, video y demás accesorios etc. Otro aspecto limitante fue que no tienen una partida presupuestaria para poder contratar al personal correctamente preparado o periodistas de profesión, aun dentro de la misma institución policial.

### **Pregunta 12**

Se ahondó, si la unidad de comunicaciones con su funcionamiento ha mejorado la imagen institucional en la sociedad. En términos de imagen institucional habría que elaborar un instrumento para valorarlo de acuerdo al término en específico. Debido a que no se ha hecho un estudio, de cuánto mejora la imagen institucional en el ámbito público.

Además, se dio un avance en gestión con los medios tradicionales y sobre todo las relaciones comunitarias, ya que ahora las personas se abocan hacia la institución, en lo que concierne en temas de prevención y de seguridad para sus municipios.

Otro aspecto fundamental para determinar la imagen de la policía es calcularlo por medio de sus producciones elaboradas, en cuanto ha contenido y formas. Asimismo, ha mejorado a niveles interno y externo de la corporación y con los medios del exterior; ya que se consideran preponderantes, sus acciones en el sentido de articular con instancias internas, unidad de comunicaciones, externas, prensa y sus formas.

A nivel de los medios de comunicación y en lo que respecta a sus relaciones con éstos, por ejemplo a nivel de contenido audiovisual, fotográfico y redacción de reportes, la Delegación San Salvador Norte ha experimentado pasos sustanciales en relación a construir un nuevo concepto de Policía Nacional Civil en los medios de comunicación. Fundamentalmente, se debe al acercamiento que la institución policial ha tenido con las comunidades en general y las personas por medio de las producciones que el área de comunicaciones ha redactado en las fechas específicas y por las informaciones que produce de interés para todas estas agrupaciones.

### **Pregunta 13**

Se puso en claro, qué tipo de género periodístico produce la Unidad de Comunicaciones de la Policía Nacional Civil en la región norte de San Salvador. Las notas utilizadas son las publicaciones de color en formato televisivo, escrito para sitio web o medio impreso, campañas institucionales para fomentar acciones preventivas.

Asimismo, se indagó acerca de la forma de transmitir sus producciones a través de micro noticieros informativos que dura de (3-5) minutos, noticieros completos, emisiones semanales, las cuales constan de entre 25 a 30 minutos. Micro informativos radial llamado PNC Noticias con duración 2.30 minutos a 4.00 minutos. Entrevistas a profundidad, semblanzas, notas frías y de color.

A nivel interno sus producciones se realizaron por medio de contenido en multiplataforma, reportes de prensa en el caso de incautaciones, detenciones y actividades relevantes. Boletines informativos; en los cuales se plasman los contenidos para personal operativo y administrativo.

Las notas frías en temas de interés social, capturas, incautaciones, notas de color, boletines informativos, reportajes con ediciones especiales y entrevistas sobre temas interés social. Es otro de los géneros que utilizó constantemente en sus producciones.

Finalmente, para los medios de comunicación, el género que más se utilizó son las notas periodísticas para prensa escrita, las cuales sirven de base para generar contenidos audiovisual, distribuido en radios, televisoras, redes sociales institucionales.

#### **Pregunta 14**

Se razonó con qué frecuencia son elaboradas las producciones periodísticas en el área de comunicaciones de la Policía Nacional Civil en la región norte de San Salvador. El área de comunicaciones diariamente transmite informaciones por sitio web, correos internos; la periodicidad depende de las coordinaciones con las diferentes unidades policiales a nivel nacional.

La periodicidad varía entre diaria y semanal, siendo acorde con los medios noticiosos a promover a través de medios de comunicación social. También contamos con ediciones especiales para conmemorar una fecha especial o de relevancia para la institución policial, y va depender de los medios noticiosos, si, se promueve en las programaciones respectivas.

Los espacios con las que se transmiten las producciones son de la siguiente manera:

- ❖ **Diarias (PNC noticias); notas de color, notas frías, etc.**
- ❖ **Micro noticieros lunes, miércoles y viernes.**
- ❖ **Reportajes especiales se producen semanalmente y por celebraciones en fechas especiales.**

- ❖ **Diariamente: micro formativo por la radio y la TV.**
- ❖ **Semanal: Micro noticias (viernes por la tarde 20 y 30 minutos)**
- ❖ **Ediciones especiales: Reportajes, crónicas, entrevistas.**

Las publicaciones fueron constantes en esta área en lo que respecta a sus producciones, por la demanda que la población requiere en cuanto a estar informado, además por el avance de las nuevas plataformas de comunicación, como lo es el internet y las redes sociales, para este tipo de público se da un giro al momento de plantear las informaciones

### **Pregunta 15**

Se examinó si las producciones que realiza el área de comunicaciones de la policía nacional civil son elaboradas por profesionales en la rama del periodismo o por personal empírico. Ese dato es interesante, ya que en la investigación se determinó que en su mayoría poseen conocimiento académico, en otros casos poseen otro tipo de formación, pero desempeñan la función periodística.

En su mayoría se trata de personal formado en el área de comunicaciones, en algunas delegaciones retoman a profesionales de seguridad pública, es decir con formación policial que apoyan en este tipo de trabajo. Aunque también se pudo determinar que en la mayoría de producciones que realiza una persona empírica y que no cuenta con una preparación académica, envían para revisión las notas a la unidad de comunicaciones central, donde se encuentra el personal correspondiente a este rubro. Ahí se le da formato, se interpreta los datos y se publican por correo interno o sitio web oficial, agregándose el contenido a las redes sociales oficiales de las PNC.

Al analizar el inconveniente de no tener un área donde siempre se labore con personal profesional, el mayor problema aparte del problema técnico o de infraestructuras, son los recursos económicos que se le brindan a la PNC cada año, debido a que al no ser un presupuesto elevado, obliga en muchas ocasiones a los mismos agentes policiales a convertirse en periodistas empíricos o apoyarse en medios locales para sus producciones.

### **Pregunta 16**

Se puntualizó en determinar ¿Cuál es el tipo de producción más elaborada por el área de comunicaciones de la Policía Nacional Civil? para María Elena Valencia de Comunicación Interna de la PNC, la producción más usada, son los Boletines informativos en el caso de información con contenido policial, para que se difunda por los correos y sitios web de comunicación interna de la corporación policial.

Aunque, se puede destacar que las producciones que elaboran desde la Unidad de Comunicaciones son muchas como lo son:

- ❖ **Notas frías**
- ❖ **Reportes de prensa orientados a informar las detenciones y actuaciones policiales en función de la seguridad pública.**
- ❖ **Notas de color: escritos denominados boletines informativos, destacando el enfoque preventivo.**
- ❖ **Reportes de prensa para publicar en sitios web, materiales enviados a medios locales y nacionales**
- ❖ **Son los reportes y boletines informativos para difundirlos en los diferentes medios, ya sea escrito, radial o televisivo**

❖ **Notas periodísticas de color en los cuales se destacan las relaciones con la comunidad, etc.**

Cabe destacar que la Unidad de Comunicaciones a pesar de ser una unidad pequeña en el caso de la Delegación San Salvador Norte y con poco recurso humano y material, trata de que sus elaboraciones sean variadas para el público y para los medios de comunicación, para así tener diversos enfoques en lo que respecta a sus notas diarias y a la vez volverlo atractivo ante el ojo humano para su consumo y para concientizar a la población de lo que la institución policial desarrolló.

**Pregunta 17**

Se enmarcó en la importancia de saber cuál es el tipo de información que se jerarquiza en la agenda de las producciones periodísticas.

La Jefa de Unidad de Comunicaciones a nivel central, Xenia Patricia Contreras, explica que los temas de agenda nacional, todo lo relacionado a la rama de seguridad. El quehacer de las autoridades policiales y sus principales jefaturas. Hechos de trascendencia policial, como el debilitamiento de estructuras delincuenciales por el trabajo policial. Son los temas en los cuales más se enfocan las producciones periodísticas, debido a que ese, es el objetivo de la Policía Nacional Civil. Pero en las publicaciones también se destaca a los funcionarios con rango superior para ejercer la vocería institucional, después que han brindado declaraciones de acuerdo al impacto social de algún tema específico se transmite a la población en las publicaciones.

Otro punto muy importante que destacan en sus notas fue todo lo realizado o que tuvo que ver con los temas orientados a cumplir el enfoque de la Filosofía en Policía Comunitaria,

líneas de trabajo institucional en atención a trabajo preventivo y represivo de las diferentes formas de delinquir en las regiones del país. La Policía Comunitaria por ser un plan de estrategia a nivel territorial se le da mucha cobertura en lo que respecta a su trabajo, por su finalidad la cual es acercarse a la población, para ganar su confianza y alejarlos de cualquier tipo de actividad ilícita, ese el enfoque que se le da en sus rotativos semanales.

Y por último se utilizan fotografías y videos sobre cosas de relevancia en la sociedad, así como la implementación de programas en beneficio de la sana convivencia ciudadana en la jerarquización de boletines informativos.

### **Pregunta 18**

Se examinó si el área de comunicaciones de la Policía Nacional Civil tiene una agenda de información ya definida, al momento de realizar las producciones periodísticas: La jefa del Departamento de Prevención de la Delegación San Salvador Norte, Ana Vel Flores Mancía, indicó que se trabajan con agendas diarias, semanales, promoviendo una imagen institucional, fuerte en la parte preventiva y represión de delitos.

De igual manera, los entrevistados manifestaron que si la línea editorial viene impuesta por la Dirección General, la cual varía de acuerdo con los enlaces en cada sede policial; la agenda puede ser modificada en cualquier momento. Además, se trabajó en mejorar la imagen institucional, con este contexto macro, vinculamos a todos los efectivos policiales, para formular contenido noticioso, estableciendo parámetros de seguridad a nivel interno, medios y población.

También se pudo verificar que se trabaja mucho por los planes que la Policía Nacional Civil establece a principio de año, en lo que respecta a su promoción y ejecución, por

ejemplo se posee agendas enfocadas a cumplir los lineamientos del Plan Operativo Anual (POA), estos enmarcan el quehacer policial con los parámetros de la institución policial. Este plan se le trata de brindar mucha cobertura en sus notas, así como lo es el tema de la Policía Comunitaria.

A la misma vez, se promueven el hecho, los resultados positivos en lo relacionado a la prevención y combate de la criminalidad, en especial de los sucesos de los municipios situados al norte de San Salvador, debido a que son las áreas donde se enfocan los principales planes de seguridad para la prevención del delito, además de ser unos los sectores conflictivos en lo que respecta a la criminalidad.

### **Pregunta 19**

Se indagó, si hay algún tipo de alianza con los medios de comunicación locales, para que el área de comunicaciones de la Policía Nacional civil, realice sus producciones periodísticas: La Jefa de la Delegación San Salvador Norte, Evelyn de los Ángeles Marroquín manifestó que se poseen socios estratégicos en los medios de comunicación locales o comunitarios, se trabaja por medio de convocatorias escritas, telefónicas para promover acciones operativas preventivas y resultados de investigaciones.

Vale destacar que los medios de comunicación social son los principales aliados de acuerdo a las necesidades de la sociedad.

Cabe destacar que se práctica la comunicación institucional, por ello no tienen discusión a la hora de seleccionar algún medio y promover así la imagen institucional, lo cual fue muy importante para la corporación policial, debido a que se promueve la imagen institucional de manera gratuita en los diversos medios de comunicación.

De igual manera a nivel radial se mantienen programas institucionales tanto en FM como en radios digitales con el PNC Noticias. En relación a la TV se gestiona la puesta en antena de los micro informativos y noticiero policial, el cual se envía y el medio decide el momento de programarlo.

Por lo cual, las alianzas con los distintos medios de comunicación fueron importantes para la difusión de material, recolección de datos o difusión de noticias, debido a que aparte de informar, consiguen publicidad gratuita en los medios, para así ganar y posicionar la marca policial entre la sociedad.

### **Pregunta 20**

Se analizó si la Unidad de Comunicaciones de la Policía Nacional Civil, pero haciendo énfasis en la región norte de San Salvador, si ahí se manejó algún tipo de política interna, en cuanto a las producciones periodísticas que ellos realizan. Julio Campos de la Sección video y fotografía expresó que sí de acuerdo a lo establecido por la Dirección General que acaba de incluir un instructivo para coordinar la comunicación institucional de la PNC, para con los medios de comunicación en términos generales.

Por lo demás, se posee un manual e instructivo que establece el cómo gestionar la comunicación institucional, con los medios para difundir información adecuada y correcta. Se cuenta con normativas internas en función de coordinar la comunicación institucional, con estricto apego a los derechos humanos de todos en el territorio de El Salvador.

También se orientó con lineamientos ordenados por la Dirección General, una política institucional para orientar las comunicaciones, así como el instructivo para aplicar términos

y conceptos complejos de la sociedad salvadoreña y su contexto en la que se encuentre en vuelta, por diferentes factores sociales.

Por lo cual se pudo concluir con este punto fue que la Dirección General de la Policía Nacional Civil cuenta con diferentes tipos de política interna, dependiendo del contexto que se esté manejando en ese momento, de quién se esté hablando y con quién se esté trabajando, ya que hay políticas para los funcionarios, para los medios, para la sociedad y para elaboración de noticias.

### **Pregunta 21**

Se investigó si existe algún tipo de sesgo informativo al momento de realizar alguna producción periodística, por el área de comunicaciones policial: María Elena Valencia del Área de Comunicación Interna PNC, externó tajantemente que no existen, salvo las que establecen las leyes de la República de El Salvador.

Y de la misma forma se respeta las garantías constitucionales y demás normativas legales vigentes, no se promueve la espectacularización de los homicidios. A nivel interno, también se trabaja en no vulnerar la seguridad del policía como de los miembros de los medios de comunicación.

Porque para la institución policial el sesgo como tal no existe, pero sí respetan los límites impuestas por las leyes y los fines investigativos de algunos datos.

Finalmente Julio Campos de la Sección video y fotografía, manifestó que sí, existe, pero es más de forma y no de fondo, los factores negativos no se destacan salvo algún comunicado de alta prioridad y que se tenga que afrontar con un comunicado especial.

## **5.4 Diagnóstico de las producciones y rutinas periodísticas de la unidad de comunicaciones**

A partir de las repuestas obtenidas y reflejadas en los cuadros de pregunta del apartado anterior, se identificó que las producciones periodísticas de la Delegación San Salvador Norte se realizaron en dos vías: a. Comunicación Interna (CI) y b. Comunicación externa a través de la Sección de Prensa (SP)

La Delegación San Salvador Norte enmarcó su propuesta comunicacional a nivel externo e interno con las diferentes jefaturas en el territorio asignado a través del Departamento de Prevención. Aunado a los esfuerzos comunicativos ejercidos por dicha sede policial, de acuerdo con las características de los hechos noticiosos se enfocaron, también, por la sección de prensa; ésta como tal, se encarga de gestionar espacio y coberturas según la relevancia de lo acontecido, como producto terminado para que los medios de comunicación estimen pertinente publicarlo.

En tal sentido, para efectos de análisis las publicaciones recopiladas sobre los productos periodísticos emitidos por dicha sede policial al norte de San Salvador se distinguieron ocho elementos característicos: cintillo, titular, fotografías, lead o entrada, desarrollo de la noticia, coherencia entre párrafos, cierre y firmas.

Para lograr una mayor comprensión, a continuación se presentan los resultados de cada categoría estudiada, es decir Comunicación Interna (CI) y Sección Prensa (SP).

### **5.4.1 Comunicación Interna (CI)**

El proceso comunicativo, desarrollado a través de la sección de Comunicación Interna en el territorio asignado a la Delegación San Salvador Norte consiste en recolectar los sucesos de mayor relevancia y de interés para las diferentes unidades a nivel operativo o administrativo. Fue una línea informativa emanada por la Dirección General de la institución policial, en la cual se mantiene un enfoque de búsqueda sobre beneficios para todos los miembros policiales junto a los demás empleados.

El proceso informativo que le compete a Comunicación Interna fue buscar, seleccionar y/o planificar eventos, campañas en donde se pretende beneficiar a los sectores que conforman la institución policial. Todos estos hechos y datos integran las noticias con contenido interno los cuales a su vez son distribuidos por medio de diferentes canales de comunicación establecidos institucionalmente.

La subunidad de Comunicación Interna ejercida desde el Departamento de Prevención de la Delegación San Salvador Norte presentó hechos noticiosos ocurridos en los municipios de Apopa, Aguilares, Tonacatepeque, Nejapa, Guazapa y El Paisnal manteniendo un enfoque preventivo, para que dichos procesos sean replicados en cada uno de los sectores atendidos.

#### Análisis Comunicación Interna

Entre los principales elementos característicos encontrados en los productos periodísticos emitidos por la sede policial y las dependencias bajo su jurisdicción denominada Delegación San Salvador Norte, según análisis se identifican de la siguiente manera:

**Cuadro 1**

Elemento	Características
Cintillo	La dimensión de este elemento obedeció al tamaño de papel para el cual se pretende imprimir dicho documento, en el caso de los materiales elaborados por la sección de Comunicación Interna el color predominante es el morado el cual evoca a la política institucional de Equidad e Igualdad de Género. Su posición está designada en la parte superior, la funcionalidad de este elemento radica en la orientación al lector sobre la institución que elabora la publicación, así como la dependencia que origino el evento noticioso.
Titular	Las dimensiones fueron: centrado, se resalta en color negro, el tamaño es 18 puntos, fuente tahoma, diferenciándolo del resto del texto. Su funcionalidad está

	en crear un vínculo donde el lector no pierda de vista o motivarlo a continuar con la lectura del escrito.
Fotografías	Los elementos expuestos en la imágenes se presentaron en dos vías: denotativos, porque se muestran policías con uniforme (no es regla aplicada en todos los eventos); en algunas ocasiones las funciones policiales que se desempeñan dan origen a no usarlo; y connotativos, las diferentes personas en la toma permiten inferir que sus acciones conllevan la integralidad de la reunión, para el caso buscan un consenso sobre las situaciones que afrontan las mujeres en los niveles de administración de justicia, acceso a la salud, y a programas educativos – formativos que les orienten sobre cómo requerir el cumplimiento de sus derechos, así como la interacción con otros segmentos poblacionales.
Leads o entradas	Narraron las principales acciones que dieron vida a la noticia como tal, orientando los puntos de interés en el resto del texto, las líneas que la conforman no exceden a cinco. Sus características fueron: fuente tahoma, tamaño 12 puntos texto normal, en lo sucesivo se mantiene.
Desarrollo de la noticia	La noticia se desarrolló principalmente en cuatro o cinco párrafos incluyendo el lead y cierre, destacándose elementos que conectan los párrafos, brindando coherencia y sentido a las ideas plasmadas en cada noticia impresa en los reportes de prensa.
Cierre	Se construyó a manera de resumen destacando un elemento contenido en lo planteado por la redacción.
Antetítulo	Tuvo la función de orientar a los lectores sobre la delegación, en este caso la de San Salvador Norte que dio origen a la información, una de las principales

	características de este elemento es complementar al título, el cual se presenta resaltado en negrita, orientado a la izquierda y subrayado.
Coherencia entre párrafos	Este elemento fue desarrollado desde la entrada hasta el cierre, en el cual se engloban conectores entre párrafos.
Firma	Se conformó por los créditos o iniciales del nombre del o la responsable de la redacción del texto, usualmente cuando han participado más de una persona se separan con una pleca.

A continuación, se presenta algunos ejemplos de las producciones de comunicación interna de la Delegación San Salvador Norte, en la que se marcan en los márgenes los elementos de análisis que se han señalado en este aparatado.

Imagen 1

**REPORTE DE PRENSA**  
Policía Nacional Civil/Comunicación Interna.



San Salvador, 09 de abril de 2015

Delegación San Salvador Norte

**Articula reunión de mesa intersectorial en prevención de la violencia hacia la mujer**



La Jefatura de la Delegación San Salvador Norte, subcomisionada Evelyn Marroquín Amaya en coordinación con USAID, Ministerio de Salud, Fiscalía General de la Republica, FOSALUD y Colectiva Feminista articulan esfuerzos con el fin de mejorar la atención prestada por las diferentes instituciones a favor de establecer protocolos de atención hacia la mujer víctima de violencia.

Esta es una de las reuniones mensuales en las cuales se abordan temáticas dirigidas a combatir los hechos violentos ocurridos en contra de las mujeres y núcleo familiar violentado, generando así confianza entre la Policía Nacional Civil y

6ta. Calle Oriente entre la 8va y 10ma Ave.Sur #42 Barrio La Vega, San Salvador, El Salvador, C.A.  
Tel: (503) 2527-1204/ 2527-1205/2527-1203 Email: comunicacioninterna@pnc.gob.sv

Cintillo

Fecha

Antetítulo

Titular

Fotografía uno

Lead

Desarrollo

## Imagen 2

# REPORTE DE PRENSA

Policía Nacional Civil/Comunicación Interna.



las instituciones involucradas en la ruta de atención ante cualquier vulneración.

Conector (\*)

En este contexto, la subcomisionada Evelyn de los Ángeles Marroquín destaca la importancia de trabajar en forma coordinada con las instituciones de salud, Ministerio Público, organizaciones feministas; fortaleciendo así las relaciones interinstitucionales tal como lo estipula el Plan Estratégico Institucional (P.E.I) de la Policía Nacional Civil.

Desarrollo

Conector (\*)

Con el inicio del año, a este esfuerzo se le suma otra institución para mejorar la atención a las víctimas, en esta ocasión integrándose el Instituto Salvadoreño de la Niñez y la Adolescencia (I.S.N.A.), exponiendo sobre el quehacer de esta institución, manteniendo el enfoque de perfeccionar las condiciones de la niñez y la adolescencia en el seno familiar.

Cierre



Fotografía dos

JG.

Firma

6ta. Calle Oriente entre la 8va y 10ma Ave.Sur #42 Barrio La Vega, San Salvador, El Salvador, C.A.  
Tel: (503) 2527-1204/ 2527-1205/2527-1203 Email: comunicacioninterna@pnc.gob.sv

Modelo uno: reporte de prensa elaborado por Comunicación Interna

(\*) Conectores que indican un nivel de coherencia en párrafos

Imagen 3

**REPORTE DE PRENSA**  
Policía Nacional Civil/Comunicación Interna.



San Salvador, 10 de septiembre de 2015

**Delegación San Salvador Norte**

**Promueve el valor de la unidad en comunidad educativa y sociedad civil**



En el marco del desarrollo de la semana cívica las subdelegaciones de El Ángel, Tonacatepeque y Aguilares junto con puestos policiales desarrollan diversas dinámicas orientadas a fomentar el valor de la unidad, dentro de las acciones implementadas están unir los esfuerzos por parte de las autoridades municipales, policiales y la comunidad educativa.

Las actividades realizadas incluyeron actividades para fomentar la unión y solidaridad, entre los alumnos que participaron se encontró el centro escolar Vicente Acosta y delegados de la alcaldía municipal de Apopa.

"Nosotros estamos tratando de simbolizar el valor de la unidad, unir energías para un fin común, tener claro lo que representa el tomarse de las manos y su relación

6ta. Calle Oriente entre la 8va y 10ma Ave.Sur #42 Barrio La Vega, San Salvador, El Salvador, C.A.  
Tel: (503) 2527-1204/ 2527-1205/2527-1203 Email: comunicacioninterna@pnc.gob.sv

Imagen 4

**REPORTE DE PRENSA**  
Policía Nacional Civil/Comunicación Interna.



con la unidad” externó el inspector Martin Marroquín Méndez jefe de la subdelegación centro, Apopa.

Conector (\*) Por otra parte, en el parque central de Guazapa se desarrolló una cadena humana con el mismo propósito de unificar a los diferentes grupos con presencia de jóvenes, Adesco, autoridades municipales, entre otros.

Desarrollo

Conector (\*) Al cierre de la jornada, se visitó el municipio de Tonacatepeque, implementando la misma dinámica, además, los asistentes participaron de un desfile guiado por el Jefe de Operaciones de la Delegación San Salvador Norte, subcomisionado Douglas Vladimir Rivas quien hizo un llamado a todos los sectores “a unirse sin importar su condición dentro de la sociedad”.

Cierre



Fotografía dos

JG/MV

Firma

6ta. Calle Oriente entre la 8va y 10ma Ave.Sur #42 Barrio La Vega, San Salvador, El Salvador, C.A.  
Tel: (503) 2527-1204/ 2527-1205/2527-1203 Email: comunicacioninterna@pnc.gob.sv

Modelo dos: reporte de prensa elaborado por Comunicación Interna

(\*) Conectores que indican un nivel de coherencia en párrafos

#### 5.4.2 Sección Prensa (SP)

Es la unidad que se encarga de gestionar espacios en los diferentes medios de comunicación social del país, pero en el caso de la Delegación San Salvador Norte coordinó ante dichos medios las respectivas coberturas sobre los sucesos de importancia acontecidos en los municipios situados al norte de San Salvador.

Las relaciones con los medios de comunicación social forman el segundo eje de trabajo comunicacional a nivel institucional, a su vez es el elemento de enlace entre los hechos noticiosos ocurridos en la sede policial.

**Cuadro 2**

Elemento	Características
Cintillo	La dimensión de este elemento obedeció al tamaño de papel a utilizar (hoja de papel bond base 20, tamaño carta), en el caso de los materiales elaborados por la Sección Prensa el color predominante es el azul bandera, su posición está designada en la parte superior, la funcionalidad de este elemento radica en la orientación al lector sobre la institución que elabora la publicación, así como la dependencia que origino el evento noticioso.
Titular	Las dimensiones fueron: centrado, se resalta en color negro aplicándole al formato negrito, el tamaño es 18 puntos, fuente tahoma, diferenciándolo del resto del texto, su funcionalidad está en crear un vínculo donde el lector se motive a continuar con la lectura del escrito.
Fotografías	Los elementos expuestos en la fotografía se presentaron en dos vías denotativos porque se muestran policías con uniforme, quienes tienen la función de mostrar los resultados obtenidos o la interacción específica en la realización de un evento.
Leads o entradas	Narraron las principales acciones que dieron vida a la noticia como tal, orientando los puntos de interés en el resto del texto,

	<p>las líneas que la conforman no exceden a cinco. Sus características son: fuente tahoma, tamaño 12 puntos texto normal en lo sucesivo se mantiene. Obedecen principalmente a las cinco preguntas claves para realizar una redacción.</p>
Desarrollo de la noticia	<p>La noticia fue desarrollada principalmente en cuatro o cinco párrafos incluyendo el lead y cierre, destacándose elementos que conectan los párrafos brindando coherencia y sentido a las ideas plasmadas en cada noticia impresa en los reportes de prensa.</p>
Cierre	<p>Se construyó a manera de resumen destacando un elemento contenido en lo planteado por la redacción.</p>
Antetítulo	<p>Tuvo la función de orientar a los lectores sobre la delegación, en este caso la de San Salvador Norte que dio origen a la información, una de las principales características de este elemento es complementar al título, el cual se presenta resaltado en negrita, orientado a la izquierda y subrayado.</p>
Coherencia entre párrafos	<p>Este elemento fue desarrollado desde la entrada hasta el cierre, en el cual se utilizaron conectores entre párrafos. Algunos de los elementos usados usualmente son “por otra parte” o “al término” cuando se está redactando el cierre</p>
Firma	<p>Se conformó por los créditos del o la responsable de la redacción del texto, usualmente cuando han participado más de una persona se separan con una pleca. Para el caso de la sección Prensa se eliminan en alusión a las medidas de seguridad.</p>

Imagen 5

**Policía Nacional Civil- El Salvador**  
**REPORT E DE PRENSA**  
San Salvador, 25 de noviembre de 2015.

**Delegación San Salvador Norte**  
**Realizan capturas diversas en Apopa y Aguilares destacando red de presuntos extorsionistas**

Dentro de las acciones operativas implementadas por las secciones de investigaciones en el territorio asignado a esta sede policial, destacando la realización de un operativo anti delincuencia ejecutado en coordinación con la oficina fiscal de Apopa con el objetivo de capturar a cinco miembros de estructuras delincuenciales dedicadas a extorsionar a comerciantes del referido municipio. Los detenidos son: José Osmin Guardado Marroquín "osmin", Elmer Mauricio Chávez Vásquez "combayo", Mario Salomón Hernández Ortiz "marito o escopeta", Lucio Antonio Olano López "Lucio", Darwin Obed Chamul Ramírez "darwing" junto a uno que se intimará en el penal de Quezaltepeque, todos responderán por los ilícitos de extorsión agravada y agrupaciones ilícitas.

En otro hecho, personal policial destacado en la subdelegación centro capturaron en flagrancia a Jason Vladimir Flamenco (25) y Ángela María Solórzano Ayala (20) luego de ser sorprendidos con 90 porciones de material vegetal al parecer marihuana, además, portaban once porciones de material blanquecino con orientación a cocaína.

Por otra parte, agentes policiales mediante patrullaje preventivo individualizaron a dos miembros de estructuras criminales: Luis Enrique Marroquín Aguilar "pollo" y Ernesto Alonso Aguilar Chacón "el dormido" sobre quienes recaían ordenes de captura por agrupaciones ilícitas.

Conector (\*)

Conector (\*)

## Imagen 6



Todos los aprehendidos serán puestos a las órdenes de la Fiscalía General de la Republica (FGR) subregional Apopa quienes procesaran ante los tribunales correspondiente donde sustentaran la investigación, procurando resolución condenatoria.

Conector (\*)

Al término, de los procedimientos los materiales con orientación a drogas serán enviados a la División Antinarcoóticos (DAN) para su respectivo análisis definitivo.

Cierre

Modelo uno: reporte de prensa elaborado por la Sección Prensa

(\*) Conectores que indican un nivel de coherencia en párrafos

Imagen 7

**Policía Nacional Civil- El Salvador**  
**REPORTE DE PRENSA**

San Salvador, 15 de abril de 2015

**Delegación San Salvador Norte**  
**Recibe a 50 delegadas de la Federación Democrática Internacional de Mujeres**



Las participantes de la "Reunión del Secretariado y sexta conferencia regional de la Federación Democrática Internacional de mujeres" visitaron las instalaciones de a UNIMUJER – ODAC con el propósito de conocer de primera mano los avances de las políticas impulsadas desde las estructuras del gobierno salvadoreño y la aplicabilidad de la Ley Especial para una vida Libre de Violencia hacia la mujer. Las 50 delegadas provienen de naciones hermanas como: Guatemala, Ecuador, México, Colombia, El Salvador Entre otros que integran el esfuerzo. Todas las comitivas recibieron una breve explicación sobre el modelo de trabajo ejecutado por la Unidad Especializada de atención a mujeres víctimas de violencia, denominadas UNIMUJER– ODAC. La explicación del modelo de trabajo desarrollado por la UNIMUJER-ODAC en Apopa estuvo a cargo de la Subinspectora, Marina Ángel Martínez jefa de dicha

Cintillo

Fecha

Antetítulo

Titular

Fotografía

Lead

Desarrollo

## Imagen 8



sede policial al norte de San Salvador, entre las opiniones de las asistentes destacan "si existe una sensibilización en los aplicadores de justicia, jueces de la republica de El Salvador y como incide en la aplicación de la LEIV".

Conector (\*)

Al término de la visita, las asistentes acordaron ser multiplicadoras de lo aprehendido en la visita realizada a tierra salvadoreña.

Cierre

Modelo dos: reporte de prensa elaborado por la Sección Prensa

(\*) Conectores que indican un nivel de coherencia en párrafos

## CONCLUSIONES

El Área de Comunicaciones en general de la Policía Nacional Civil se ve condicionada por la información que los altos rangos desean transmitir a la población y que presentan dentro de sus contenidos informativos, pautados de acuerdo a la agenda, es decir el modo de trabajar de la corporación policial: como el enfoque preventivo del delito, noticias positivas y de carácter comunitario, en donde se resalte el trabajo coordinado con comunidades, centrándose especialmente en el sector norte de San Salvador.

- A lo largo de esta investigación se concluye que el Área de Comunicaciones de la Policía Nacional Civil, se enfoca en las noticias netamente policiales, con contenido beneficioso para la institución con el objetivo de mejorar su imagen institucional.
- Asimismo se verificó que se carece de personal profesional en lo que se refiere al periodismo, además de no contar con las herramientas necesarias para poder realizar un trabajo apropiado acorde con el quehacer periodístico.
- De igual manera se constató que se trabaja con mucho personal interno de la policía, quienes por lo general no tienen la experiencia en el tema periodístico pero han tenido algún tipo de capacitación en los temas de redacción o preparación de notas.
- El Área de comunicaciones de la PNC trabaja mucho en la prevención del delito por medio de sus notas periodísticas y por medio de la convivencia entre las comunidades que se sobreguarda diariamente.
- Finalmente se concluyó que el Área de Comunicaciones de la Policía Nacional Civil con énfasis en el territorio situado al norte de San Salvador, trabajó con una agenda propia en los que refiere a sus notas y hechos noticiosos diarios, y que fueron las autoridades de alto rango quienes definieron, a qué hechos se les daría cobertura periodística.

### **Recomendaciones:**

- Con base a los resultados obtenidos durante la realización de esta investigación, se recomienda a la Delegación San Salvador Norte junto al personal con funciones periodísticas (Departamento de Prevención y vocería para la zona norte de San Salvador) fortalecer los canales de comunicación a nivel interno para mantener un entendimiento entre los diferentes sectores de la organización policial en los municipios atendidos por esta sede policial.
  
- Entre las competencias de la sección prensa recomendamos sean estas más efectivas con los elementos informativos hacia los diferentes medios de comunicación social, sean de índole comunitario o nacionales, para incrementar las coberturas en la zonas de injerencia de la delegación policial; lo cual conllevará a remarcar los contenidos de interés para las comunidades.
  
- Gestionar ante las autoridades policiales (Dirección General y Subdirección General) el personal que cumpla los estándares comunicativos, con el fiel propósito de generar contenido estratégico permitiéndole a la sociedad en general establecer prioridades a nivel municipal, comunitario vinculando el trabajo en toda la región del norte de San Salvador.
  
- Si la dependencia policial no cuenta con personal con profesión periodística, comunicación social, procurar capacitar y orientar el trabajo comunicativo desde una perspectiva cualitativa, es decir formar al personal con las capacidades necesarias a un grupo que tome como base el modelo de la Filosofía en Policía Comunitaria, para que sean ellos los que emitan e informen a la unidad de comunicaciones, resolviendo así las necesidades comunicativas a nivel de región norte de San Salvador.

## 7. FUENTES CONSULTADAS

### Tesis:

- BERRIOS, Sara. Tipo de cobertura institucional y nivel de imagen de las producciones, Universidad de El Salvador, Departamento de Periodismo, San Salvador, 2001, pp.236.
- ORELLANA, Zulma. El perfil periodístico de la sección Metro de El Diario de Hoy, Universidad de El Salvador, Departamento de Periodismo, San Salvador, 2010, pp.84.
- VENTURA, Evangelina y otros. Análisis de contenido cualitativo sobre el tratamiento informativo del paro de transporte colectivo ocurrido los días 8, 9 y 10 de septiembre de 2010 en El Salvador publicado en la sección nacional del periódico El Diario de Hoy, Universidad de El Salvador, San Salvador , 2011, pp. 124.

### Libros:

- ALTHEIDE, R. Show. La Sociología Interpretativa, Universidad de Arizona, Estados Unidos, 1976, pp. 96-171.
- MATTELART, Armand. Historia de las teorías de la comunicación, segunda edición, Barcelona, 1997, pp. 48.
- MONTERO, María Dolores. La información periodística y su influencia social, Universidad de Barcelona, España, Editorial labor S.A. Escolares Pies, 1993, pp.41.
- SELLTIZ, Wrightsman. Métodos de investigación en las relaciones sociales, Editorial Rialp, Madrid, 1980, pp.196.
- SORIANO, Raúl. El proceso de la investigación científica, Editorial Trillas, México, 1981, pp.151.

**Revista:**

- GONZÁLEZ, María Teresa. “Organización y gestión educativa”, Revista del Fórum Europeo de Administradores de la Educación, ISSN 1134-0312, Vol. 9, N° 4, febrero 2001, pp.18-23.

**En línea:**

- LESSIG, Lawrence. Creative Commons Cultura Libre [en línea], julio 2003 [citado 30 septiembre 2014]. Disponible en Creative Commons: <https://www.google.com.sv/#q=cultura+libre+lawrence+lessig,creativecommons.org>.

También disponible en Word y PDF: / <https://www.google.com.sv/> Autor de TheFuture of Ideas (RandomHouse, 2001) /\*y Código y otras leyes del ciberespacio (Basic Books, 1999).

- ALSINA, Miguel. CreativesCitiulike Metodología de la investigación [en línea], Octubre 2011 [citado 9 octubre 2014]. Disponible en Citiulike: <http://www.citeulike.org/user/marcocarlosavalos/author/de+Catalu%c3%b1a:UO>.

También disponible en Word y PDF: <http://www.citeulike.org/user/marcocarlosavalos/article/9936108>

- KAWULICH, Barbará. B. Fórum: Qualitative Social [En línea] – Volumen 6, No. 2, Artículo 43 Mayo 2005, [citado 26 octubre 2014]. Disponible en <http://www.qualitativeresearch.net/index.php/fqs/article/view/466/998>, visitado 14/11/13.

También disponible en Word y PDF: / [www.qualitative-research.net/index.php/fqs/v/](http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/v/) Autor de TheFuture of Ideas (RandomHouse, 2001) /\* y Código y otras leyes del ciberespacio (Basic Books, 1999). [Article/view/466/998](http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/466/998), visitado 01/11/14.

# Anexos

## **Anexo 1**

### **Instrumento de recolección de datos Policía Nacional Civil Delegación San Salvador Norte.**

**Tema:** Diagnóstico de las producciones y rutinas periodísticas de la unidad de comunicaciones de la Delegación San Salvador Norte de la Policía Nacional Civil.

**Fecha:**

**Medio de Comunicación:**

**Entrevista con:**

**Cargo:**

- 1. ¿Cuáles son los objetivos que pretende cumplir la Policía Nacional Civil con la creación de las oficinas de comunicaciones en cada delegación policial?**
  
- 2. ¿Cómo se establecen las prioridades en la creación de una oficina de comunicaciones a nivel interno, para establecer un vínculo entre las autoridades de la institución, los empleados y las relaciones con la prensa nacional?**
  
- 3. ¿Cuál es el papel que juegan las estaciones radiales y televisoras radicadas en los municipios de Apopa, Nejapa, Tonacatepeque, Guazapa y Aguilares en cuanto a cobertura de noticias?**
  
- 4. ¿Por qué se consideran de vital importancia las oficinas de comunicaciones a nivel institucional y cómo éstas establecen relaciones efectivas con los medios y las comunidades donde tienen presencia como institución policial?**
  
- 5. ¿Cuáles son las condiciones para que los programas de carácter institucional sean aceptados y promovidos en radios, prensa escrita, televisión abierta y por cable, medios digitales?**

- 6. ¿Quiénes son los beneficiarios con la creación de la oficina de comunicación en los municipios atendidos por la Delegación San Salvador Norte?**
- 7. Entre los beneficios de contar con una oficina de comunicaciones en la delegación San Salvador Norte, mencione tres o los que considere pertinentes.**
- 8. ¿Cuál es el motivo de crear una oficina de comunicaciones en la delegación San Salvador Norte?**
- 9. ¿Considera usted que la mediación entre la ciudadanía, los medios de comunicación y el quehacer de la Policía Nacional Civil a través de su representación en la Delegación San Salvador Norte cumple con los estándares mínimos requeridos?**
- 10. ¿considera qué la creciente demanda de información por parte de los medios de comunicación social, a través de redes sociales, internet, radio, periódico y televisión, contribuye a la necesidad de generar un área de comunicaciones por parte de la institución policial?**
- 11. Mencione algunas de las limitantes para la creación de la oficina de comunicaciones en la sede policial.**
- 12. ¿Cree qué con el funcionamiento de la unidad de comunicaciones en su delegación ha mejorado la imagen institucional?**
- 13. ¿Qué tipo de género periodístico produce el área de Comunicaciones de la Policía Nacional Civil?**

- 14. ¿Con qué frecuencia se elaboran las producciones periodísticas en el área de comunicaciones de la Policía Nacional Civil?**
- 15. ¿Las producciones que se realizan en el área de comunicaciones de la policía nacional civil son elaboradas por profesionales en la rama del periodismo, o por personal empírico?**
- 16. ¿Cuál es el tipo de producción más elaborada por el área de comunicaciones de la Policía Nacional Civil?**
- 17. ¿Cuáles es tipo de información que se jerarquiza en la agenda de las producciones periodísticas que realiza el área de comunicaciones de la Policía Nacional Civil?**
- 18. ¿El área de comunicaciones de la Policía Nacional Civil tiene una agenda de información ya definida, al momento de realizar las producciones periodísticas?**
- 19. ¿Hay algún tipo de alianza con los medios de comunicación locales, para que el área de comunicaciones de la Policía Nacional civil, realice sus producciones periodísticas?**
- 20. ¿La Unidad de Comunicaciones de la Policía Nacional civil maneja algún tipo de política interna, en cuando a las producciones periodísticas que realizan?**
- 21. Existe algún tipo de sesgo informativo al momento de realizar alguna producción periodística, por el área de comunicaciones policial?**