

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PERIODISMO



TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**“ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN ENFOCADA EN TRANSMITIR EL
PROYECTO DEL INSTITUTO (EN FORMACIÓN) DE DERECHOS HUMANOS
DE LA FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE
EL SALVADOR, MDHUES, EN APOYO A VÍCTIMAS DE VIOLACIONES DE
DERECHOS HUMANOS POR AGENTES ESTATALES EN EL MARCO
DE LA PANDEMIA COVID19”**

PRESENTADO POR:

BR. ERICK ALEXANDER RODRÍGUEZ FUENTES

BR. GLORIA IRMA SÁNCHEZ DE LA CRUZ

BR. ÁNGELA JAZMINA MEDINA

CARNÉ

RF98032

SD00003

MM00059

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN ELABORADO POR ESTUDIANTES
EGRESADOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIADOS EN PERIODISMO**

CIUDAD UNIVERSITARIA, SAN SALVADOR, 3 DE DICIEMBRE DE 2020

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

MSC. ROGER ARMANDO ARIAS
RECTOR

PHD. RAÚL ERNESTO AZCUNADA LÓPEZ
VICERRECTOR ACADÉMICA

ING. JUAN ROSA QUINTANILLA
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO

ING. FRANCISCO ALARCÓN SANDOVAL
SECRETARIO GENERAL

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES

MSD. ÓSCAR WUILMAM HERRERA RAMOS
DECANO

MSD. SANDRA LORENA BENAVIDES DE SERRANO
VICEDECANA

MSD. CARLOS CRUZ CUBÍAS
Secretario de la Facultad

AUTORIDADES DEL DEPARTAMENTO DE PERIODISMO

MSC. ERNESTO DERAS
JEFE DE DEPARTAMENTO

MAESTRO YUPILTSINCA ROSALES CASTRO
COORDINADOR GENERAL DE LOS PROCESOS DE GRADO

LIC. RUDY SORTO ÁLVAREZ
ASESOR DE TESIS

AGRADECIMIENTOS

Gracias al creador por darme las fuerzas necesarias para concluir mi sueño de graduarme de Licenciado en Periodismo en la Universidad de El Salvador. A mis padres por darme la vida. A mis queridos abuelos, Mamá Ana y Papá Moncho (Q.D.D.G.) por haberme criado como hijo propio y darme todo lo que estaba a su alcance para que no me faltara nada. A mis tíos Moncho y Doris, mi tía Isilma que me pagó mis estudios de bachillerato y de la Universidad.

Mención especial a mí esposa, Magy, por apoyarme durante la última etapa de estudios; así como a mis amadas hijas, Ariela, Camila y Valentina, a quienes les dedico este logro académico, con lo que pretendo demostrarles y enseñarles que siempre debemos concluir lo que iniciamos y que si nos proponemos algo podemos lograrlo sin importar los obstáculos que la vida nos pone.

Erick Rodríguez

Dedico este trabajo principalmente a Dios Todopoderoso, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi amada mamá Nena†, por ser uno de los pilares más importantes en mi vida, por demostrarme siempre su amor y apoyo incondicional y aunque ya no esté siempre vivirá en mi corazón. A mis papis que han estado conmigo incondicionalmente siendo un motor primordial en mi vida; con especial amor a mis hermanos Nena, Faby, Rey y Paola, gracias por estar y compartir momentos significativos conmigo, pues siempre han estado dispuestos a escucharme y ayudarme.

A mis compañeros porque sin el equipo que formamos, no hubiéramos logrado esta meta.

Gloria Irma Sánchez

Agradezco a Dios Todopoderoso por permitirme culminar este proceso que me llena de satisfacción y orgullo. Gracias a mi mami, abuelos, hermana, tíos, primos y sobrinas, ustedes han sido el pilar fundamental que me ha impulsado a seguir pese a las dificultades presentadas en el camino. Fred y Alex, mis dos ángeles en el cielo, sé que están felices por este trabajo lleno de esfuerzos y sacrificios.

Gracias a mis maestros que siempre han estado pendientes de mí, gracias por esas palabras de aliento para motivarme y por estar orgullosos de mí. Por insistir tanto en que culminara mi formación académica y que hiciera espacio entre el trabajo y el proceso de grado.

A mis compañeros Erick y Gloria Irma, gracias por tantas aventuras juntos, llamadas, desvelos y mucho trabajo para lograr nuestro objetivo: ¡Graduarnos!

Ángela Medina

Índice

RESUMEN	vii
INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO I	10
1. DEFINICIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO	10
1.1 Planteamiento del Problema.	10
1.2 Delimitación espacio temporal	14
1.3 Pregunta guía de investigación	15
2. JUSTIFICACIÓN	16
3. Objetivos	19
CAPÍTULO II.....	20
4. CONSIDERACIONES TEÓRICO-CONCEPTUALES	20
4.1 Antecedentes del Objeto de Estudio	20
4.2 Perspectiva o paradigma teórico	26
Paradigma Interpretativo: La Fenomenología	27
4.3 Sistema de conceptos	30
CAPÍTULO III	32
5. METODOLOGÍA.....	32
5.1 Definición de la muestra o corpus de análisis	33
5.2 Determinación y descripción de las técnicas de investigación	34
La entrevista y su rol dentro del proyecto de investigación	34
Entrevista semi-dirigida.....	34
CAPÍTULO IV	44
6. EXPOSICIÓN DE RESULTADOS	44
6.1 Análisis de datos obtenidos a partir del método cualitativo	44
6.2 Flujo Comunicativo.....	46
6.3 Propuesta comunicacional	47
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	69
BIBLIOGRAFÍA	72
ANEXOS.....	74

RESUMEN

Cuando queremos dar a conocer el quehacer de una institución, ya sea pública o privada, será necesario definir estrategias específicas de comunicación para posicionarla en la opinión pública. Este trabajo se desarrolló bajo el método cualitativo para abordar el objeto de estudio y se realizó de abril a septiembre de 2020, en el marco de la pandemia de COVID19, donde en El Salvador se registraron casos de violaciones a los derechos humanos por parte de agentes estatales.

La estrategia de comunicación sirvió de apoyo para posicionar el trabajo que realizó el Instituto (en formación) de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador, MDHUES, cuya función principal fue brindar asistencia de tipo jurídico legal y psicológico de forma gratuita a las víctimas de violaciones de Derechos Humanos por parte del Gobierno del Presidente Nayib Bukele en el marco de la pandemia del COVID19.

Palabras claves: Estrategia, comunicaciones, derechos humanos, COVID19, Pandemia, víctimas.

INTRODUCCIÓN

La comunicación es una herramienta fundamental para dar a conocer una marca, un producto o una institución pública o privada, pero antes de darla a conocer es importante hacer un diagnóstico que permita saber de primera mano cuáles son sus objetivos, el alcance, las metas y el público al que irá dirigido. A partir de ello se pueden definir estrategias específicas para posicionar dicha marca en la mente de los públicos, con altos niveles de eficiencia y así proyectar una imagen favorable ante la opinión pública.

Durante el desarrollo de la investigación que dio origen a este documento, se demostró la importancia de las comunicaciones en el quehacer diario del Instituto (en formación) de Derechos Humanos de la Universidad de El Salvador, MDHUES, para poder proyectarse como una institución eficiente que vela por el respeto y cumplimiento de los Derechos Humanos.

El objeto de estudio fue el Instituto (en formación) de Derechos Humanos de la Universidad de El Salvador, MDHUES, que fue creada el 29 de abril de 2020 y cuya función principal es brindar asistencia de tipo jurídico legal y psicológico de forma gratuita a las víctimas de violaciones de Derechos Humanos por parte del Gobierno del Presidente Nayib Bukele en el marco de la pandemia del COVID19.

En principio se realizó un diagnóstico, donde en primer lugar se comprobó que no tenía una área o persona específica con las competencias necesarias para implementar o desarrollar una estrategia de comunicaciones que tuviera incidencia en la opinión pública para el desarrollo de sus objetivos.

A partir del diagnóstico se propuso la creación de una Unidad de Comunicaciones, cuya responsabilidad es diseñar, planificar y ejecutar los programas de comunicación interna y externa del MDHUES, proyectándose como una institución eficiente que vela por el respeto y cumplimiento de los Derechos Humanos; utilizando para ello herramientas externas, sobresaliendo los diferentes medios de comunicación con quienes se mantienen relaciones de cordialidad a través del transparente y oportuno flujo de información.

Es importante destacar que todas las organizaciones públicas y privadas han modernizado sus estructuras de comunicaciones, actualizando las funciones de comunicación institucional, administración de medios de comunicación, con especial énfasis en la web y sobre todo en su inserción en las redes sociales donde se puede interactuar con miles de usuarios en tiempo real.

Para la ejecución de este proyecto se optó por el método cualitativo para abordar el objeto de estudio, utilizando la técnica de la entrevista, que permitió ampliar información para realizar el diagnóstico y realizar la propuesta de Unidad de Comunicaciones, con sus funciones específicas y claramente definidas.

Adicionalmente se elaboró e implementó de una estrategia de comunicaciones a fin de dar a conocer el quehacer del Instituto (en formación) de Derechos Humanos de la Universidad de El Salvador, MDHUES, y también para dar a conocer todos los casos que acompañaron y resolvieron los maestrantes de Derechos Humanos y Educación por la Paz de esta casa de estudios superiores, en favor de las víctimas de violación de sus derechos humanos por parte del Gobierno del Presidente Nayib Bukele en el marco de la pandemia del COVID19.

CAPÍTULO I

1. DEFINICIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

1.1 Planteamiento del Problema.

Hablar de comunicación es tomar un concepto estudiado y analizado por muchos teóricos de las comunicaciones y expertos de otras disciplinas como la antropología, psicología, lingüística y sociología. El tiempo que utilizamos en su mayoría es para comunicarnos unos con otros de diferentes maneras: escuchamos, leemos, gesticulamos, hablamos, escribimos; es por ello que, podemos decir que ejercemos comunicaciones a varios niveles por diferentes motivos con una o más personas, y en la actualidad por diversos medios tecnológicos.

Sin embargo, para el Instituto (en formación) de Derechos Humanos de la Universidad de El Salvador, MDHUES, llevar a cabo esa actividad no es fácil, ya que no cuenta con una Unidad de Comunicaciones, ni personal capacitado para desarrollar tan importante actividad, principalmente si su función principal es brindar asistencia de tipo jurídico legal y psicológico de forma gratuita a las víctimas de violaciones de Derechos Humanos por parte del Gobierno del Presidente Nayib Bukele en el marco de la pandemia del COVID19.

La comunicación “es un proceso de transmisión de información de emisor, al receptor, a través de un medio, y donde para la transmisión y recepción de esa información es utilizada con un código específico y debe ser codificado por el emisor y decodificado por el receptor. Dicho lo anterior se puede decir que la comunicación es el centro donde parten en su mayoría las actividades humanas”, (Pemberton, 2012).

Mientras que para (Robbins, 2009) “la comunicación es la transferencia y la comprensión de significados”, lo que quiere decir es que estos se deben impartir y entender. Para que haya comunicación se necesita una intención manifestada como un mensaje que va a transmitirse. Va de un origen (el emisor) a un receptor. El mensaje se codifica (se convierte en una forma simbólica) y se transmite por obra de algún medio (canal) al receptor, quien retraduce (decodifica) el mensaje enviado por el emisor.

De acuerdo a Robbins, la comunicación cumple cuatro funciones principales en un grupo u organización: control, motivación, expresión emocional e información.

Para comunicarse se debe tener *sentido común*, dice Tony Greener en su libro Imagen y Relaciones Públicas, pero para lograrlo hay muchos caminos y formas de expresarlo. “Las Relaciones Públicas son una eficaz combinación del mejor método y la mejor disciplina para alcanzar sus objetivos”, (Greener, 1995)

La Comisión de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador, CDHUES, no tiene en su organigrama un ente o un profesional que haga las veces de un comunicador institucional.

Las autoridades de la Maestría en Derechos Humanos, así como los maestrantes de la Comisión de Derechos Humanos, eran conscientes de la necesidad, por lo que el primer paso fue realizar un diagnóstico y una propuesta de Unidad de Comunicaciones, con personal con experiencia previa.

Este trabajo se hizo bajo el paradigma interpretativo, el cual busca supuestos sobre las costumbres, políticas, desarrollo económico, religiosos etc. que se encuentran en una comunidad en general y a esto le denominan CULTURA (López, 2011).

Este paradigma nos dice que la realidad es dinámica y diversa dirigida al significado de las acciones humanas, la práctica social, la comprensión y significación. Por lo tanto, fue de gran utilidad teórica, ya que para la concreción del trabajo, tuvo que existir un acercamiento humano y una práctica social con los maestrantes miembros de la Comisión de Derechos Humanos y con las Víctimas, para conocer sus necesidades y luego crear diferentes mensajes para lograr esa dinámica comunicativa entre ambas partes.

Dado ya el concepto de comunicación y considerando nuestro objeto a estudiar e investigar, es sumamente necesario identificar una “apéndice” que está dentro de las comunicaciones:

La Comunicación Institucional.

Antes de plantear el concepto como tal **comunicación institucional**, es necesario saber el concepto de **institución**, según Miriam Poves, directora de Marketing y Comunicación de Cerner Europa y Latinoamérica, “gestionar correctamente las acciones comunicativas de nuestra institución comienza por estar pendiente de los cambios que acontecen cada día, saber a quién hemos de dirigirnos en cada momento, qué hemos de decir, cuándo y cómo transmitirlo dentro de la ingente cantidad de mensajes que nos bombardean día a día”, (Poves, 2008).

En lo que concierne a comunicación institucional, (Muriel & Rota, 1980) explican que “es el sistema coordinador entre una institución y sus públicos que actúan para facilitar la consecución de los objetivos específicos de ambos y a través de ello, contribuir al desarrollo nacional, lo que se logra por medio de técnicas periodísticas que sirven como canales de comunicación de enlace entre el público”.

De tal manera que se entiende la comunicación institucional como un apoyo fundamental del planteamiento estratégico de todas las instituciones que tienen el objetivo de darse a conocer dependiendo de una gestión profesional en la mayoría de sus áreas, así que el proceso de comunicación institucional necesita de una planificación y de una pauta para poder obtener resultados a corto plazo, cumpliendo los objetivos trazados.

La operatividad del desarrollo de la comunicación dependerá en conjugar las estrategias. Establecido todo lo anterior, tenemos como objetivo la creación de la Unidad de Comunicaciones Instituto (en formación) de Derechos Humanos de la Universidad de El Salvador, para lo cual primero se partió de un diagnóstico para satisfacer las necesidades comunicativas del MDHUES.

Se aspira demostrar que efectivamente, las prácticas de la comunicación son de amplio beneficio para el funcionamiento oportuno de la institución.

1.2 Delimitación espacio temporal

Espacio:

El diagnóstico se realizó en la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador, la cual se encuentra ubicada en las instalaciones del Alma Máter, final 25 Av. Norte, San Salvador.

Tiempo:

El trabajo de recolección de la información para elaborar el diagnóstico se realizó en los meses de abril a septiembre de 2020.

1.3 Pregunta guía de investigación

¿Qué necesidades de comunicación tuvo el Instituto (en formación) de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador, MDHUES, y cuál fue la propuesta de Unidad de Comunicaciones y la estrategia de comunicaciones para solventar sus necesidades?

2. JUSTIFICACIÓN

El beneficio de la presente investigación es poder brindar una solución a la carencia de una Unidad de Comunicaciones del Instituto (en formación) de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador.

La investigación permite reflejar y poner en práctica el conocimiento que se ha adquirido en el transcurso de la carrera de Licenciatura en Periodismo. En muchas ocasiones se afirma que el conocimiento nos permite poder hacer una reflexión de cuál es el impacto del conocimiento puesto en práctica en la vida real. El conocimiento debe ser siempre utilizado para brindar soluciones inmediatas en beneficio de la institución y sus usuarios.

La presente investigación ha dado a conocer el amplio ámbito que es la comunicación organizacional interna. Se sabe que toda comunicación es un proceso por la cual, una persona transmite cierta información a otra persona, siendo el objetivo principal de toda comunicación; en el caso del Instituto (en formación) de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador, en particular la transmisión de información es una actividad que se da a diario siendo de suma importancia, es por ello que existe la “comunicación institucional”.

La Comunicación Institucional junto al desarrollo organizacional son dos elementos que se encuentran estrechamente interrelacionados, puesto que el éxito o fracaso de una instancia depende de las personas que laboran en ella, siendo así el talento humano las que definen los objetivos organizacionales, todas las estrategias para lograrlos, la estructura, los procedimientos de trabajo, siendo estos quienes adquieren y utilizan los recursos tecnológicos, tomando las decisiones acerca de la marcha y proyección de la institución.

Esta manera de percibir y gestionar la institución, el ser humano se convierte en el motor de desarrollo y el centro de la gestión de la comunicación, el proceso social más importante que se llega a formar en la comunidad laboral no simplemente de la cultura compartida; sino también en la puesta en común del conocimiento en la que el término comunicación tiene su raíz principal, esto permite que el comunicador sea más productivo, generando así nuevas estructuras, relaciones sociales, orientando el decir de la entidad y su organización, además de comunicación abierta, receptiva y empática que ayuda en todo momento a generar un mejor desarrollo organizacional y de esta manera se dinamizan los cambios contemplando en toda su plenitud el talento humano.

Con la presente investigación se quiere demostrar el efecto y relación que hay entre la comunicación y el desarrollo organizacional. La comunicación institucional debe ser concebida como un vector estratégico en el aspecto integral, de los cuales los efectos y causas pueden ser comunes reflejadas en las proyecciones que se alcanzan a corto y mediano plazo mostrando un estilo de liderazgo, siendo la toma de decisiones, las relaciones, el todo de un trabajo grupal, llegando a la conclusión de tener éxito en la producción y el desarrollo organizacional de las comunicaciones.

La factibilidad de la investigación va enlazada a muchos aspectos donde se analizó si se cuenta con las condiciones necesarias para llevar a cabo dicha investigación y así poder obtener los resultados esperados en un tiempo determinado. La factibilidad está directamente relacionada con la disponibilidad de todos recursos humanos, tiempo y de información necesaria que se obtienen a través de las diferentes redes de comunicaciones siendo esto un recurso primordial para concretizar las metas trazadas. Es por ello que podemos concluir que la investigación realizada cuenta con facilidades para su ejecución.

Los resultados de esta investigación servirán para facilitar la creación de otras Unidades de Comunicaciones dentro de la Universidad de El Salvador u otras entidades similares, así como será un modelo para desarrollar otras estrategias de comunicación, también servirá de punto de referencia en proyectos de la misma índole. Esta investigación también será un marco de referencia para estudiantes de la carrera de Licenciatura en Periodismo de la Universidad de El Salvador, principalmente para los que estén cursando las materias de Relaciones Públicas, Fotografía, Políticas Informativas y Culturales en El Salvador; Tecnologías de Medios Impresos, Información y Sociedad Actuales.

Del mismo modo, permitió a las autoridades universitarias conocer la importancia de una Unidad de Comunicaciones como una herramienta transversal de apoyo al Instituto (en formación) de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador, MDHUES, para dar a conocer el proyecto de ayuda a víctimas de violaciones de derechos humanos por parte de actores estatales, en el marco de la pandemia del COVID19.

3. Objetivos

Objetivo general

- Desarrollar una estrategia de comunicaciones enfocada en transmitir el proyecto del Instituto (en formación) de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador, MDHUES, en apoyo a víctimas de violaciones de derechos humanos por agentes estatales en el marco de la pandemia COVID-19

Objetivos específicos

- Elaborar un diagnóstico del funcionamiento y las necesidades comunicacionales del Instituto (en formación) de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador, MDHUES, utilizando para ello el método cualitativo

- Realizar una propuesta de Unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas del Instituto (en formación) de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador, MDHUES

- Identificar las acciones de comunicación interna y externa que se realizarán como Unidad de Comunicaciones del Instituto de Derechos Humanos.

CAPÍTULO II

4. CONSIDERACIONES TEÓRICO-CONCEPTUALES

4.1 Antecedentes del Objeto de Estudio

La Facultad de Ciencias y Humanidades nació el 13 de octubre de 1948 con el nombre de Facultad de HUMANIDADES, por acuerdo del Consejo Superior Universitario (CSU) durante el rectorado del Dr. Carlos A. Llerena; su primer decano fue el Dr. Julio Enrique Ávila. En su desarrollo refleja un constante proceso de adecuación indispensable en toda unidad académica-científica que tiene como propósito la formación de sujetos capaces de desenvolverse en las áreas científicas, técnicas, artísticas y culturales.

La Facultad de Humanidades estaba organizada por las escuelas de: Filosofía y Letras, Ciencias de la Educación y la de Matemáticas y Ciencias Exactas, esta estructura administrativa se mantuvo hasta 1955; en ese año la Facultad de Humanidades experimentó su primera reestructuración durante la decanatura de Dr. Napoleón Rodríguez Ruíz.

Durante ese periodo surgieron las Escuelas de Psicología, Historia y Ciencias Sociales, Periodismo e Idiomas; además se separaron Filosofía y Letras y desapareció la Escuela de Matemáticas y Ciencias Exactas, hasta 1962 la Facultad de Humanidades funcionó con seis escuelas, estas fueron: Escuela de Filosofía, Letras, Ciencias de la Educación, Ciencias Sociales, Periodismo y la Escuela de Psicología.

En 1963 durante la decanatura del Dr. Alejandro Dagoberto Marroquín realizó una nueva reestructuración para darle vida a una reforma universitaria. El 26 de julio de ese mismo año, el Consejo Superior Universitario acordó fusionar las escuelas existentes:

a) Escuela de Filosofía, Letras, Periodismo e Idiomas, que comprendía los departamentos de Filosofía, Letras, Idiomas y Periodismo.

b) Escuela de Psicología y Ciencias de la Educación.

c) Escuela de Ciencias Sociales y Políticas, con los departamentos de Sociología, Arqueología e Historia y el de Ciencias Políticas.

La Facultad de HUMANIDADES se convirtió en Facultad de Ciencias y Humanidades por acuerdo del Consejo Superior Universitario (CSU) de fecha 1 de marzo de 1969 durante el rectorado del Dr. Ángel Góchez Machón.

En 1986 surge la Escuela de Artes que inicialmente contemplaba las carreras de Plástica, Música y Teatro, de las cuales las dos últimas no logran iniciar y quedaron sólo como proyecto. Además, surgieron nuevas carreras en el Departamento de Ciencias de la Educación.

En 1991, durante el rectorado del Dr. Fabio Castillo Figueroa, presentó al Consejo Superior Universitario (CSU) el Proyecto de Creación de la Facultad de Ciencias Naturales y Matemática, lo cual permitió integrar los saberes de Física, Matemática, Química y Biología.

En 1992, el Departamento de Biología se separa de la Facultad de Ciencias y Humanidades para integrarse a la nueva Facultad creada por el Dr. Castillo Figueroa. Pese a este fortalecimiento de las Ciencias Exactas y su separación de las Ciencias Humanísticas, la Facultad de Ciencias y Humanidades conservó su nombre.

Desde 1993 la Facultad de Ciencias y Humanidades ha venido realizando esfuerzos en función de la calidad académica de su planta docente y que ello impacte en el sector estudiantil, su planta docente se formó en maestrías y doctorados que la Universidad de El Salvador ofreció en convenio con universidades extranjeras hermanas.

En el año de 1998, la UES firmó un convenio con el Ministerio de Educación (MINED), el cual permitió la incorporación de la carrera de Trabajo Social a la Facultad de Ciencias y Humanidades, carrera que en el año 2000 se convirtió en Licenciatura en Trabajo Social; ese mismo año se creó la Licenciatura en Historia, durante el rectorado de la Dra. María Isabel Rodríguez.

El 13 de enero y 13 de febrero de 2001, dos terremotos dañaron drásticamente la infraestructura de los cinco edificios de la Facultad de Ciencias y Humanidades al grado que fueron declarados inhabitables, los edificios fueron reconstruidos un año después, cuando la UES se convirtió en Villa Centroamericana de los Juegos Centroamericanos y del Caribe que se celebraron en San Salvador.

En el año 2004, se crea el Centro de Enseñanzas de Idiomas Extranjeros (CENIUES), durante la Gestión de la Licda. Ana María Glower de Alvarado, un proyecto de venía funcionando como cursos libres de inglés adscrito al Departamento de Idiomas, ahora funciona como un proyecto Académico Especial adscrito al Decanato de la Facultad; el CENIUES imparte cursos libres de Inglés, Francés y Japonés.

Más adelante, en el año 2005 se crea la Licenciatura en Antropología Sociocultural, la cual queda adscrita a la Escuela de Ciencias Sociales, todo ello ha contribuido a que la Facultad de Ciencias y Humanidades se constituya en una mega Facultad, prueba de ello es que

ahora administra 5 maestrías, un Curso de Formación Pedagógica para Profesionales, 13 licenciaturas, 4 profesorado, 1 Técnico en Bibliotecología y diversos cursos libres de idiomas extranjeros.

La demanda de las carreras humanísticas ha ido en aumento, tanto así que ahora cuenta con 280 profesores, 121 trabajadores administrativos y su población estudiantil llegó a 5,342 estudiantes en el 2,008.

La Maestría en Derechos Humanos y Educación Para La Paz fue aprobada según acuerdo N° 38-95-99 de fecha 10 de julio de años 1996 por el Consejo Superior Universitario, está comprendida por 4 ciclos académicos.

Los Derechos Humanos responden a una práctica cotidiana que se inserta no solo en la observancia de las normas jurídicas ya establecidas, sino en la necesidad de crear nuevas formas de convivencia humana e instrumentos jurídicos a la luz de la realidad espacio-temporal en que los individuos se encuentran inmersos; porque los Derechos Humanos, se generan y responden al proceso histórico coyuntural y estructural de la sociedad. En una región donde la violación a los Derechos Humanos, ha sido común en la vida cotidiana de una inmensa mayoría, se requiere más que buenos propósitos para superar esa situación. Es necesario promover los ajustes internos que permitan ampliar el espacio de participación, que propicien mejores condiciones de vida para los sectores más desfavorecidos.

Entre los Objetivos de la Maestría en Derechos Humanos se encuentran posibilitar el fortalecimiento y desarrollo de una ética y conciencia de los Derechos Humanos y la Paz. Del mismo modo en su plan de estudios contempla promover la formación científico

humanista de los recursos humanos nacionales encargados de asuntos relativos a los Derechos Humanos y la Educación para la Paz.

Otra de sus objetivos es fomentar el desarrollo de actividades educativas y divulgativas de los Derechos Humanos y la Educación para la Paz en El Salvador.

Por su parte el Instituto de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador, MDHUES, se fundó el 29 de abril de 2020. Surge como una iniciativa de un grupo de estudiantes egresados de la Maestría en Derechos Humanos y Educación por la Paz de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador, para apoyar a las víctimas de las violaciones a los Derechos Humanos por parte de agentes estatales en el marco de la pandemia COVID19, a quienes se les brindó de forma gratuita asistencia de tipo jurídico legal y psicológica.

La comunicación institucional es una herramienta primordial en el planteamiento estratégico de las instituciones que comprenden que su mayor éxito dependerá de un trabajo profesional en cada una de sus áreas, así todo proceso de comunicación institucional requiere un trabajo de planeación bien estudiado que le permita tener resultados a corto plazo para poder ver de esta manera el buen funcionamiento de las estrategias que se realicen.

Actualmente, la Comisión no tiene una Unidad de Comunicaciones, tampoco cuenta con un profesional en comunicaciones o periodista que se encargue de manejar las comunicaciones, escribir comunicados de prensa, convocatoria de medios a conferencias, notas de prensa, entre otros.

Razón por la cual se volvió de extrema urgencia realizar un diagnóstico comunicacional y crear una Unidad de Comunicaciones que sería una dependencia de la Unidad de Comunicaciones de la Facultad de Ciencias y Humanidades y, por ende, de la Secretaría de Comunicaciones de la Universidad de El Salvador, también se debía proponer y ejecutar una estrategia de comunicaciones para dar a conocer el quehacer de dicho Instituto y servir como enlace para que las personas a las que se les habían vulnerado sus derechos tuvieran acceso a acompañamiento profesional.

Fue así que el MDHUES solicitó el apoyo al Departamento de Periodismo de la UES, para que alumnos en el proceso de trabajo de graduación pudieran realizar un diagnóstico, crear una Unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas y elaborar e implementar una estrategia de comunicaciones enfocada en dar a conocer la labor del MDHUES.

A través de diversas estrategias comunicacionales elaboradas y ejecutadas por tres egresados de la carrera de Licenciatura en Periodismo, se dio a conocer el trabajo que la Comisión estaba realizando de forma gratuita a favor de víctimas de violaciones de derechos humanos.

4.2 Perspectiva o paradigma teórico

Método Cualitativo

Para el desarrollo de esta investigación se aplicó el método cualitativo para abordar el objeto de estudio: la creación de una Unidad de Comunicaciones y el desarrollo de una estrategia de comunicaciones para dar a conocer el quehacer del Instituto (en formación) de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador, MDHUES, para lo que se utilizó la técnica de la entrevista.

Tal como lo señala el periodista científico (Cagliani, 2015) “La investigación cualitativa busca adquirir información en profundidad para poder comprender el comportamiento humano y las razones que gobiernan tal comportamiento. El método cualitativo investiga los ¿por qué? y los ¿cómo?, no solo los ¿qué?, ¿dónde? y ¿cuándo? Por esto mismo, en el método cualitativo se utilizan muestras pequeñas, más enfocadas a un tema en particular”. (Cagliani, 2015)

También podemos mencionar que (BOGDAN & TAYLOR, 1986) hablan en su libro *Introducción a los Métodos Cualitativos de Investigación* que “la frase metodología cualitativa se refiere en su más amplio sentido a la investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable”. Ambos sostienen que el objetivo de la investigación cualitativa es comprender lo que la gente dice.

Paradigma Interpretativo: La Fenomenología

La realización de este trabajo se llevó a cabo a través del paradigma interpretativo que busca entender el conocimiento científico y la realidad. Este paradigma se centra en la forma en la que se genera el conocimiento sobre los individuos y culturas y estudia fenómenos de corte social o que hayan sido causados por los seres humanos.

“La metodología cualitativa se basa en principios teóricos como la fenomenología, utilizando métodos de recolección de la información. La idea es explorar las relaciones sociales y describir la realidad tal como la experimentan los protagonistas”, (Cagliani, 2015).

En este caso, la fenomenología –corriente filosófica creada por Edmund Husserl (1859-1938) a comienzos del siglo XX- propone que para descubrir esas verdades ideales que sostienen toda la inteligibilidad teórica y práctica hay que cambiar de actitud intelectual.

S.J. Taylor y R. Bogdan se refieren a que el fenomenólogo quiere entender los fenómenos sociales desde la propia perspectiva del actor. Examina el modo en que se experimenta el mundo.

Es decir, con la creación de la Unidad de Comunicaciones y la elaboración y ejecución de una estrategia de comunicaciones, se busca atender las necesidades tanto de la Comisión como de las víctimas de violación de derechos humanos por agentes estatales en el marco de la pandemia COVID-19, en busca de soluciones a sus demandas, conocer sus entornos y cómo sus vidas han cambiado después de los sucesos ocurridos.

“Las fuerzas que mueven a los seres humanos como seres humanos y no simplemente como cuerpos humanos...son materia significativa. Son ideas, sentimientos y motivos internos”, (Douglas, 1970).

S.J. Taylor y R. Bogdan sostienen que el fenomenólogo busca comprensión por medio de métodos cualitativos tales como la observación participante, la entrevista en profundidad y otros que generan datos descriptivos. “En contraste con lo que ocurre en el caso de las ciencias de la naturaleza, el fenomenólogo lucha por lo que Max Weber (1986) denomina verstehen, esto es, comprensión en un nivel personal de los motivos y creencias que están detrás de las acciones de la gente”, (BOGDAN & TAYLOR, 1986). Para esta investigación solo se utilizó la técnica de la entrevista, ya que debido a la pandemia no se podía tener acceso al lugar físico donde estará ubicado el MDHUES.

Basado en estos términos, el equipo que conformará la Unidad de Comunicaciones trabajará en la promoción y divulgación de los esfuerzos del Instituto de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador, MDHUES, enfocados a atender a las víctimas para darles seguimiento y ayuda para que puedan superar sus propias experiencias.

Conocer de primera mano la vulnerabilidad de las víctimas, así como el trabajo del Instituto por velar que se respeten los derechos humanos de las personas, es el objetivo de este trabajo que busca a través de la creación de una Unidad de Comunicaciones promover información y políticas basadas en el cumplimiento de los derechos humanos conforme a los establecido en la Carta de Derechos Humanos 2016.

“...De la perspectiva teórica depende lo que estudia la metodología cualitativa, el modo en que lo estudia, y en qué se interpreta lo estudiado. Para el fenomenólogo, la conducta humana, lo que la gente dice y hace, es producto del modo en que define su mundo. La tarea del fenomenólogo y de nosotros, estudiosos de la metodología cualitativa, es aprehender este proceso de interpretación. Como lo hemos subrayado, el fenomenólogo intenta ver las cosas desde el punto de vista de otras personas”, (BOGDAN & TAYLOR, 1986).

Siguiendo lo anterior, para llevar a cabo este trabajo se consideró necesario y de vital importancia conocer las bases que llevaron al Instituto de trabajar para brindar soporte a personas que sufrieron algún tipo de violación a sus derechos humanos por parte de agentes estatales en el marco de la pandemia COVID19. Es así como nace la necesidad de crear una Unidad de Comunicaciones y luego proponer y ejecutar una estrategia de comunicaciones enfocada en transmitir el proyecto del Instituto.

Para los proponentes del paradigma interpretativo, el conocimiento surge de la interacción entre el investigador y el objeto de estudio. Ambos son inseparables.

Tomando en cuenta el párrafo anterior, se acompañó a reuniones (virtuales) al equipo de profesionales de la Comisión, así como a conferencias de prensa en las que se denunciaron vulneraciones de derechos humanos que afectan a los salvadoreños. También, se contó con la divulgación de la información en los principales medios de comunicación del país haciendo eco en el exterior, para lo cual se desarrollaron plataformas virtuales propias de la Redes Sociales tales como Facebook y Twitter.

4.3 Sistema de conceptos

El trabajo de investigación tuvo como finalidad crear una Estrategia de comunicación enfocada en transmitir el proyecto del Instituto (en formación) de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador, MDHUES, en apoyo a víctimas de violaciones de derechos humanos por agentes estatales en el marco de la pandemia COVID19

Para realizarla los investigadores utilizaron modelos o paradigmas, los cuales suelen utilizarse en los ámbitos científicos, religiosos e investigativos. Por **paradigma** puede entenderse el concepto de esquema formal de organización, y ser utilizado como sinónimo de marco teórico o conjunto de teorías. Es así que el grupo investigador tomó el Paradigma Interpretativo o también llamado Paradigma Cualitativo, éste se centra en el estudio de los significados de las acciones humanas y de la vida social, es decir la Fenomenología, que no es más que un método de investigación.

El **diagnóstico** sirvió para identificar principalmente el problema, y así de esta manera poder brindar una solución acorde a los objetivos trazados. “Sin duda alguna el diagnóstico constituye el principal elemento para la realización de una investigación pues sin él sería prácticamente imposible llevar a buen término y con resultados positivos un trabajo relacionado con la mejora de alguna situación”. (Martínez, 2011)

La **comunicación**, es la acción de poder interactuar entre dos o más personas para poder transmitir o recibir información, datos u opiniones sobre algún tema que se ha tratado. El objetivo principal de este trabajo es crear y ejecutar una estrategia de comunicaciones, por lo que se va a crear una Unidad de Comunicaciones que maneje una **imagen institucional**, que identifica a una empresa, organización, en este caso a una institución pública cuyo

objetivo principal son su públicos externos o internos, a esto se le conoce como el sistema coordinador entre una institución y su públicos que actúan para facilitar la consecución de los objetivos específicos de ambos. (Grande, 2003)

Los **públicos** son el conjunto de sectores que pertenecen a estratos económicos y educativos diversos con hábitos de consumo cultural y disponibilidad diferentes para relacionarse con los bienes ofrecidos en el mercado. En el público coexisten varios estilos de recepción y comprensión formados en relaciones dispares y con un comportamiento variado. Estos públicos generan, a través del consumo de información que ofrecen los distintos **medios de comunicación**, una opinión o una postura determinada la cual se entendida como **opinión pública**.

Toda **estrategia de comunicación** va enfocada al mensaje social que se quiere abordar, ya sea un nuevo tema o situación que este aconteciendo, potencializando de esta manera el que nosotros hayamos podido llegar a la población. "Ante las nuevas exigencias de los consumidores actuales, las organizaciones no pueden competir únicamente con nuevos productos y servicios, actualmente deben competir dentro de un nuevo espacio que crea la comunicación y es la construcción de vínculos" (Fuentes, 2006)

CAPÍTULO III

5. METODOLOGÍA

La metodología es la “descripción, explicación y justificación de los métodos” (Kaplán , 1964). Según Kaplan, la finalidad de la metodología es ayudarnos a comprender en los términos más amplios posibles no los productos de la investigación científica, sino el proceso mismo.

Este trabajo de investigación se realizó bajo el método cualitativo siguiendo sus enfoques y se utilizó el recurso de la entrevista como uno de los principales métodos del paradigma interpretativo (ver apartado de anexos).

5.1 Definición de la muestra o corpus de análisis

El corpus de análisis de este trabajo de investigación fue el Instituto de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador, MDHUES, donde se realizaron entrevistas a cuatro maestrantes de la Comisión, siendo estos la Licenciada Jayme Magaña, Coordinadora de maestrantes del área de tutela legal o atención jurídica de la Comisión; Lic. David Velásquez, maestrante de la Comisión; Licda. Patricia Serrano, maestrante del área de Investigaciones de la Comisión y Lic. Frank López, maestrante coordinador del área de Educación de la Comisión. También se entrevistaron a 3 de las víctimas de violaciones de derechos humanos, que para mantener su grado de confidencialidad no se mencionan sus nombres, solo se identifican como Víctima 1 a quien a través del MDHUES se le presentó un amparo ante la Sala de lo Constitucional por Derecho a trabajar en condiciones que eviten el contagio de COVID19; la Víctima 2, persona varada en Bolivia durante dos meses a la que se le brindó apoyo legal y psicológico para su retorno al país y Víctima 3, una persona que fue detenida y enviada a centro de cuarentena y a través del Instituto se logró que fuera liberada .

Con los resultados obtenidos de estas entrevistas, se procedió a procesar la información que fue utilizada para la elaboración del diagnóstico y creación de la Unidad de Comunicaciones y, posteriormente, la creación e implementación de una Estrategia de Comunicación enfocada en transmitir el proyecto en apoyo a víctimas de violaciones de derechos humanos por agentes estatales en el marco de la pandemia COVID-19.

5.2 Determinación y descripción de las técnicas de investigación

El escenario ideal para la investigación es aquel en el cual el observador obtiene fácil acceso, establece una buena relación inmediata con los informantes y recoge datos directamente relacionados con los intereses investigativos (BOGDAN & TAYLOR, 1986)

La entrevista y su rol dentro del proyecto de investigación

Esta técnica fue muy importante para poder recolectar datos específicos sobre el problema de comunicación del Instituto en formación, y determinar el alcance de las estrategias a implementar y la estructura necesaria de la nueva Unidad de Comunicaciones para dar a conocer el proyecto de asistencia humanitaria de apoyo a las víctimas de violaciones de derechos humanos por agentes estatales en el marco de la pandemia COVID19.

Existen diversos tipos de entrevistas: ruedas de prensa, entrevista pactada, estructurada, libre, mixta o semidirigida, entrevista de opinión, informativa, de personalidad; entre otras.

Para la ejecución de esta investigación se utilizó la técnica conocida como entrevista semi-dirigida, a través de la cual, se obtuvo información valiosa que permitió al equipo investigador conocer de primera mano el trabajo realizado por el Instituto de Derechos Humanos, y sobre todo, llegar hasta las víctimas de violaciones de derechos humanos.

Entrevista semi-dirigida

Para (DENZIN & LINCOLN, 2005) la entrevista es “una conversación, es el arte de realizar preguntas y escuchar respuestas”. Mientras que para (FONTANA & FREY, 2005) la entrevista cualitativa permite la recopilación de información detallada en vista de que la

persona que informa comparte oralmente con el investigador aquello concerniente a un tema específico o evento acaecido en su vida.

En completo contraste con la entrevista estructurada las entrevistas cualitativas son flexibles y dinámicas. Las entrevistas cualitativas han sido descritas como no directas, no estructuradas no estandarizadas y abiertas (BOGDAN & TAYLOR, 1986) .

La entrevista semidirigida o mixta es la más utilizada en los procesos de selección porque proporciona una mayor libertad y flexibilidad en la obtención de información.

En esta investigación se aplicó la entrevista semidirigida (ver anexos 21 a 27) , la cual requirió habilidad del entrevistador para generar confianza con el entrevistado, para profundizar en el tema de los Derechos Humanos y obtener las respuestas que se necesitaban para realizar el diagnóstico comunicacional y así poder realizar la propuesta de Unidad de Comunicaciones y la estrategia a implementar para comunicar el proyecto de asistencia gratuita para las víctimas de violaciones a derechos humanos por parte de actores estatales en el marco de la pandemia COVID19. Fue una técnica que ayudó a recopilar información para tener claro el rol de la nueva Unidad, así como las necesidades comunicativas que se demandaban para agilizar el proceso de comunicación.

En una entrevista semidirigida, generalmente, las preguntas cerradas se utilizan para recabar información muy objetiva. Mientras que las preguntas abiertas, se utilizan para conocer aspectos del entrevistado como la personalidad, impresiones, opiniones, entre otros. Para ello será necesario que el entrevistador siga un esquema o guión, para ir conociendo distintas facetas del entrevistado: formación académica, experiencia laboral, competencias y otros. Pero también se vuelve necesario realizar preguntas abiertas, para

que el entrevistado se exprese libremente y organice la información que quiere proporcionar.

A continuación se presenta la guía preguntas que se le realizó a los maestrantes del Instituto de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador, MDHUES.

1. ¿Qué entiende usted por comunicación institucional?
2. ¿Cree conveniente que profesionales en comunicación interna y externa trabajen en el Instituto de manera integrada con los profesionales en Derechos humanos?
3. ¿Cuál es el rol que desempeñan los colaboradores del área de comunicaciones del Instituto?
4. ¿Por qué cree que es importante que Instituto de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador, MDHUES, cuente con una unidad de comunicaciones?
5. ¿Cuál creería usted que es el mayor desafío que se tiene en comunicaciones para con el Instituto?
6. ¿A quiénes protegen los Derechos Humanos?
7. ¿Quiénes son los que deben garantizar el cumplimiento de los Derechos Humanos?
8. ¿Cuál es el rol que desempeña en la sociedad el Instituto de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador?
9. ¿Quiénes han sido los que más violaciones a Derechos Humanos han denunciado en el período de la pandemia COVID19?
10. ¿Cómo evalúa el trabajo realizado por el equipo de colaboradores del área de comunicaciones del instituto?

A continuación se presenta la guía preguntas que se le realizó a las víctimas de violaciones de Derechos Humanos por parte del Gobierno Salvadoreño y que fueron atendidos por Instituto de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador, MDHUES:

1. ¿Qué fue lo que lo motivó a buscar ayuda en la Instituto de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador, MDHUES?
2. ¿Cómo se dio cuenta que existía el Instituto de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador, MDHUES?
3. ¿Recibió una respuesta inmediata ante la denuncia interpuesta?
4. ¿Obtuvo la información adecuada para realizar la denuncia?
5. ¿Qué trato recibió cuando se acercó al Instituto de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador, MDHUES?
6. ¿Cómo ha cambiado su vida y la de su entorno después de buscar ayuda en Instituto de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador, MDHUES?
7. ¿Considera que es importante que más salvadoreños conozcan que existe un Instituto de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador, MDHUES?
8. ¿Para usted es importante que el trabajo que realiza el Instituto (en formación) de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador, MDHUES, sea publicado o mencionado en los medios de comunicación?

9. ¿Cree oportuna la información que aparece en las redes sociales sobre el Instituto (en formación) de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador?
10. ¿Cuál es el mensaje que usted le enviaría a los demás salvadoreños que no se atreven a denunciar y buscar apoyo en el Instituto de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador?

A continuación se resume la información obtenida de las entrevistas con los maestrantes en Derechos Humanos y Educación para la Paz y se realiza el análisis correspondiente:

No	Pregunta	Extracto de respuesta
1	¿Qué entiende usted por comunicación institucional?	Es el conducto oficial para comunicar y visibilizar o dar a conocer el trabajo que se realiza en una institución. Es la herramienta que permite expresar de manera óptima y eficiente la identidad de la institución.
2	¿Cree conveniente que profesionales en comunicación interna y externa trabajen en el Instituto de manera integrada con los profesionales en Derechos humanos?	El trabajo comunicacional requiere conocimientos específicos en la materia y el apoyo de profesionales en el área nos permitió contar con los medios de comunicación para hacer promoción de los derechos humanos y lograr hacer incidencia en la protección de estos.
3	¿Cuál es el rol que desempeñan los colaboradores del área de comunicaciones del instituto?	Visibilizar el quehacer del Instituto de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador. Encargarse de las comunicaciones oficiales, así como de la administración de las redes sociales del Instituto y a la vez educar en materia de derechos humanos. El rol que desempeñan marca la pauta para que la reputación del Instituto sea considerada de manera seria y profesional.
4	¿Por qué cree que es importante que el Instituto de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador cuente con una	El equipo del Instituto está conformado por abogados, educadores y filósofos, por lo que se requiere de conocimientos técnicos específicos en el área de comunicaciones para obtener mejores resultados. Las

	unidad de comunicaciones?	comunicaciones juegan roles importantes en el fortalecimiento y defensa de los derechos humanos. Es importante que el equipo de comunicaciones se encargue constantemente de acercar los derechos humanos a la opinión pública.
5	¿Cuál creería usted que es el mayor desafío que se tiene en comunicaciones para con el Instituto?	Conocer más sobre temas de derechos humanos, mantener la imagen de los objetivos por los que el Instituto fue creado. También dotar de equipo necesario para el mejor desempeño de sus funciones. El desafío es que la opinión pública se forme en base a datos y hechos concretos que permitan la crítica positiva.
6	¿A quiénes protegen los Derechos Humanos?	A cualquier persona humana que sea víctima de abusos, sin importar su sexo, raza, credo, afinidad política, etc. Protegen a todas las personas, pero se enfoca principalmente a grupos en situación de vulnerabilidad.
7	¿Quiénes son los que deben garantizar el cumplimiento de los Derechos Humanos?	El Estado.
8	¿Cuál es el rol que desempeña en la sociedad el Instituto de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador?	Garantizar la defensa y tutela de derechos humanos de las personas. Visibilizar los abusos de poder perpetrados por agentes que se cobijan en la sombra del Estado.
s	¿Quiénes han sido los que más violaciones a Derechos Humanos han denunciado en el período de la pandemia COVID19?	Las personas de escasos recursos económicos, las personas más vulnerables señalan al Órgano Ejecutivo y cuerpos de policías y militares como principales violadores de derechos humanos.
10	¿Cómo evalúa el trabajo realizado por el equipo de colaboradores del área de	Sin el apoyo de los colaboradores de comunicaciones, nuestro proyecto no se hubiera podido desarrollar.

comunicaciones del instituto?

Permitió mantener los objetivos del Instituto y se obtuvieron grandes resultados, entre ellos visibilizar a escala internacional la situación del Covid-19 en nuestro país. El trabajo se desarrolló con mucho profesionalismo, tiene un plus por la delicadeza con la que se debe tratar la información.

A continuación se resume la información obtenida de las entrevistas con las víctimas de violaciones a Derechos Humanos y se realiza el análisis correspondiente

No	Pregunta	Extracto de respuesta
1	¿Qué fue lo que lo motivó a buscar ayuda en el Instituto de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador?	El lugar donde estaba no era el adecuado, parecía un penal. Con el trato estaban violentando mis derechos, daban horarios y había demasiada gente, entre ellos deportados y retornados.
2	¿Cómo se dio cuenta que existía el Instituto de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador?	Por familiares que se dieron cuenta a través de las redes sociales y se contactó para solicitar ayuda.
3	¿Recibió una respuesta inmediata ante la denuncia interpuesta?	Contestaron inmediatamente y ofrecieron apoyo legal con abogados del Instituto.
4	¿Obtuvo la información adecuada para realizar la denuncia?	Se llenó un documento que el Instituto presentó a las instancias correspondientes.
5	¿Qué trato recibió cuando se acercó al Instituto de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador?	Fue un trato excelente porque velan por los derechos humanos de las personas. Fue un trato muy personalizado.
6	¿Cómo ha cambiado su vida y la de su entorno después de buscar ayuda en el Instituto de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador?	Cambió para bien. Gracias al Instituto ahora se tiene el conocimiento de derechos humanos. Es un alivio contar con un respaldo.
7	¿Considera que es importante que más salvadoreños conozcan que existe un Instituto de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador?	Sí porque así más personas sabrán que en la Universidad de El Salvador les podrán ayudar de manera gratis y recibir ayuda.

8	<p>¿Para usted es importante que el trabajo que realiza el Instituto de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador, sea publicado o mencionado en los medios de comunicación?</p>	<p>Sí es importante porque así más personas que han sufrido de violaciones a derechos humanos buscarán ayuda en el Instituto.</p>
9	<p>¿Cree oportuna la información que aparece en las redes sociales sobre el Instituto de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador?</p>	<p>Sí porque así uno conoce sus derechos y cuando son violentados y se busca ayuda.</p>
10	<p>¿Cuál es el mensaje que usted le enviaría a los demás salvadoreños que no se atreven a denunciar y buscar apoyo en el Instituto de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador?</p>	<p>Que busquen ayuda en el Instituto a través de redes sociales o en las instalaciones porque encontrarán apoyo.</p>

CAPÍTULO IV

6. EXPOSICIÓN DE RESULTADOS

6.1 Análisis de datos obtenidos a partir del método cualitativo

Para la ejecución de este trabajo se realizaron 5 entrevistas a maestrantes del Instituto de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador (Ver anexos del 21 al 29) y a tres de las víctimas de violaciones de derechos humanos en el marco de la pandemia del COVID19.

Después de procesar las entrevistas podemos concluir la necesidad que tiene Instituto de Derechos Humanos de contar con una Unidad de Comunicaciones que trabaje en la difusión del mensaje de la labor que realiza en pro de los derechos humanos.

En su mayoría los entrevistados expresaron que el *“trabajo comunicacional requiere conocimientos específicos en la materia y el apoyo de profesionales en el ramo”*, para dar a conocer el quehacer del Instituto de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador. Además en sus respuestas dejan claro que gracias al apoyo de colaboradores de comunicaciones se *“cumplieron”* con los objetivos que se habían trazado como Institución de Derechos Humanos y permitió visibilizar por los diferentes medios de comunicación, propios y privados, las violaciones a sus derechos humanos a las que fueron expuestas muchas personas por parte del gobierno del Presidente Nayib Bukele, en el marco de la pandemia COVID19.

La técnica utilizada para conocer esta información fue la Entrevista Cualitativa, ya que según (FONTANA & FREY, 2005) la entrevista cualitativa permite la recopilación de información detallada en vista de que la persona que informa comparte oralmente con el

investigador aquello concerniente a un tema específico o evento acaecido en su vida. (VARGAS, 2012).

A partir de este concepto, el equipo de estudiantes egresados de la Licenciatura en Periodismo en coordinación con los maestrantes del Instituto de Derechos Humanos de la Universidad de El Salvador, conocieron de primera mano los casos de las víctimas de violaciones de derechos humanos. Esta situación permitió elaborar preguntas no invasivas, a fin de respetar su privacidad y entorno.

Desde el día 1 el equipo de estudiantes egresados de la Licenciatura en Periodismo, se involucró en el trabajo que realizan los maestrantes. Se elaboraron boletines, comunicados de prensa (Ver anexos 10, 18 y 20).

También se planificaron reuniones virtuales con maestrantes para coordinar estrategias de trabajo. Se llevaron a cabo conferencias de prensa (Ver anexos 12, 18 y 19) en las que se obtuvo un excelente resultado por parte de los medios de comunicación más reconocidos del país.

Además, se realizaron diseños para los informes presentados por los maestrantes del Instituto de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador, así como boletines de prensa y artes para publicaciones en las cuentas de redes sociales de Facebook y Twitter (Ver anexos del 13 al 17)

Luego de procesar la información obtenida de las entrevistas, se obtuvieron resultados satisfactorios: los maestrantes del Instituto de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador, coincidieron en la necesidad e

importancia de crear una Unidad de Comunicaciones dirigida por profesionales del periodismo, para contribuir a la difusión de los servicios y trabajos que realiza la Comisión.

Así mismo resaltaron la labor realizada por los egresados de la Licenciatura en Periodismo para la atención a víctimas de violaciones de derechos humanos y de la propuesta comunicacional para tener una excelente relación con los medios de comunicación.

Desde el punto de vista de las víctimas, aprueban que exista una Unidad de Comunicaciones coordinada por profesionales que ayuden a que más personas conozcan el trabajo que realiza el Instituto de Derechos Humanos.

Fue a través de las redes sociales que las personas a quienes se les violentaron sus derechos durante la pandemia del COVID19 se dieron cuenta que existía un Instituto que trabaja a favor de los salvadoreños.

6.2 Flujo Comunicativo

Cuando hablamos de flujo comunicativo nos referimos a los procesos de comunicación que se realizan en el interior de una organización según la estructura formal, es decir, el organigrama que puede ser descendente, ascendente y horizontal.

La comunicación descendente nace de individuos en niveles superiores a individuos inferiores en el rango jerárquico. Este tipo de comunicación se da principalmente en organizaciones autoritarias.

En cuanto a la comunicación ascendente, esta va de subordinados a superiores con destino hacia los cargos de jerarquía dentro de una organización. Mientras que la comunicación cruzada sucede entre personas de diferentes niveles sin ninguna relación. Este tipo de

comunicación permite acelerar la información y coordinar para el cumplimiento de los propósitos dentro de la organización.

Es así como el trabajo conjunto entre maestrantes, víctimas e investigadores se realizó bajo la comunicación horizontal, con la cual se logró dar a conocer las violaciones de derechos humanos a las que fueron sometidas las víctimas.

Para lograr un mayor acercamiento entre el Instituto de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador y las víctimas, el equipo de egresados de la Licenciatura en Periodismo propuso la creación de cuentas en redes sociales para difundir el mensaje de apoyo hacia las víctimas de violaciones de derechos humanos en el marco de la pandemia del COVID19.

Las redes sociales se han convertido en la nueva forma de interactuar entre las personas, a la vez generan opinión y debate sobre determinados temas. La llegada de la pandemia del COVID19 a El Salvador encendió las alarmas para que la población buscara mantenerse al tanto de lo que ocurría en el país.

Las redes sociales se convirtieron en el canal idóneo para difundir los mensajes entre los receptores (audiencias virtuales) y es así como el equipo de egresados propuso llegar a las víctimas a través de Facebook y Twitter.

6.3 Propuesta comunicacional

La Unidad de Comunicaciones del Instituto de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador, MDHUES será la responsable de diseñar, planificar y ejecutar los programas de comunicación interna y externa del

MDHUES, proyectándose como una institución solidaria y eficiente, utilizando herramientas para proyectarse en los diferentes medios de comunicación, con los cuales se deberán mantener relaciones de cordialidad a través del transparente y oportuno flujo de información.

Es importante destacar que todas las organizaciones públicas y privadas han modernizado sus estructuras de comunicaciones actualizando las funciones de comunicación institucional, administración de medios de comunicación, con especial énfasis en la web y las redes sociales.

La Unidad se encargará de diseñar campañas comunicacionales, producir material impreso y audiovisual como boletines informativos, convocatorias de prensa, elaborar comunicados, actualizar carteleras informativas, crear y actualizar periódicamente las cuentas oficiales de redes sociales de Facebook y Twitter, así como brindar acompañamiento a los funcionarios del Instituto durante entrevistas radiales, televisivas o presenciales con periodistas que lo soliciten.

El actual contexto de desafíos nacionales e internacionales en el marco de la pandemia COVID19 y otros que enfrenta la sociedad salvadoreña, vuelven oportuno la creación inmediata de la Unidad de Comunicaciones del Instituto de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador, MDHUES, a fin de fortalecer la imagen y reputación del Alma Máter.

Aunque sí existe una unidad de comunicaciones en la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador, no existe una especializada en derechos humanos. Además se necesita descentralizar las comunicaciones en específico para la Comisión, ya

que se requiere personal a tiempo completo para atender a víctimas de violaciones de derechos humanos y el flujo comunicativo de la misma. A continuación presentamos la propuesta de Unidad de Comunicaciones, con los perfiles de los profesionales que la integrarán, lo cual surge a partir del diagnóstico realizado:

Jefe de la Unidad de Comunicaciones

Persona graduada de Lic. en Periodismo de la Universidad de El Salvador, de preferencia con experiencia en medios de comunicación y que haya desarrollado trabajos afines en Comunicaciones y Relaciones Públicas en otras instituciones, ya sean públicas o privadas y que pueda elaborar, implementar y proponer diversas estrategias de comunicación acorde a las necesidades de la institución y que establezca los procedimientos de comunicación con todas las facultades de la Universidad de El Salvador, relacionados con situaciones de emergencia o especiales.

Deberá ser una persona que pueda mantener relaciones cordiales, tanto dentro como fuera de la institución, para proyectar una imagen favorable de la misma y para que los diferentes públicos tengan un referente a quien acudir cuando se presenten necesidades informativas respecto al trabajo de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador y del MDHUES.

También deberá mantener relación permanente con la Secretaría de Comunicaciones de la Universidad de El Salvador para informar la agenda del Decano de la facultad, así como para coordinar actividades conjuntas con el Rector de la UES, en inauguraciones o eventos estratégicos de la Universidad.

El jefe de comunicaciones será la persona que proponga los lineamientos protocolarios para la realización de eventos del CDHUES y ejecutar el protocolo en los actos oficiales. También deberá gestionar la información necesaria con los expertos en Derechos Humanos para todo tipo de información oficial que será pública ya sea a través de comunicados de prensa, boletines informativos internos, conferencias, artículos para la prensa, radio, televisión, redes sociales, revistas, memoria de labores, cartelera informativa. También será el encargado de elaborar el plan de trabajo de la unidad y dar seguimiento a las actividades ahí plasmadas.

Encargado de Prensa

Persona graduada de Lic. en Periodismo de la Universidad de El Salvador, de preferencia con experiencia en medios de comunicación y que haya desarrollado trabajos afines en Comunicaciones y Relaciones Públicas en otras instituciones, ya sean públicas o privadas, con conocimiento en redacción, fotografía, video (Pre Producción, Producción y Post Producción), así como el manejo de los respectivos programas de edición.

El encargado de prensa también deberá ser la persona que elabore y ejecute estrategias de comunicación a través de redes sociales, por lo que deberá crear y alimentar periódicamente las cuentas de Twitter y Facebook. También elaborará un boletín institucional para mantener informados a todos los trabajadores: cuerpo docente, estudiantes y público interno de las actividades más importantes llevadas a cabo. Redactará y distribuirá por medios digitales los comunicados y convocatorias de prensa para dar a conocer la labor estratégica del MDHUES, recopilará información para redactar material de carteleras informativas institucionales con sus respectivas fotografías. Coordinará, planificará y supervisará entrevistas o reportajes especiales del Instituto y sus personeros.

Además, responderá a las solicitudes de información sobre el trabajo del MDHUES procedentes de organismos nacionales e internacionales, embajadas, estudiantes, periodistas y público en general, para dar a conocer los servicios que se llevan a cabo. Mantendrá contacto permanente con los medios de comunicación a fin de informarles de todas las acciones del MDHUES, organizará y coordinará conferencias de prensa tendientes a fortalecer la imagen del Instituto, entre otros.

Diseñador Gráfico

Deberá ser una persona graduada en diseño gráfico, que tenga experiencia y que haya trabajado en institución pública o privada en dicha área. Debido a que la Universidad de El Salvador no cuenta con una carrera en diseño gráfico se sugiere la contratación de una persona externa a ella o evaluar a graduados de la Licenciatura en Periodismo que tengan experiencia comprobada en esta área.

Su función será desarrollar toda la línea gráfica de los diferentes productos comunicacionales que se requieren para dar a conocer el Instituto, así como productos específicos para ser publicados en las redes sociales de Facebook y Twitter que generen impacto visual para hacer crecer la comunidad de seguidores.

Pasantes

Se promoverá el apoyo de dos estudiantes en servicio social de la carrera de Lic. en Periodismo de la Universidad de El Salvador para que puedan colaborar en el MDHUES. El objetivo será preparar mejores profesionales con más competencias y herramientas que desarrollen sus prácticas profesionales en una Unidad de Comunicaciones con enfoque en Derechos Humanos y que les permitirá prepararse para el mundo laboral. Lo que ayudaría a

mantener con más personal a la Unidad y por ende dar mayor cobertura a las actividades programadas.

Objetivo de la propuesta

Dar a conocer el trabajo del Instituto de Derechos Humanos por medio de la creación de la unidad de comunicaciones y de la realización de una estrategia de comunicaciones para dicho fin.

Organigrama Propuesto

Organigrama: Es "la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas, en la que se muestran las relaciones que guardan entre sí los órganos que la componen", (Franklin, 2004)

Aquí se muestra el actual organigrama de la Facultad de Ciencias y Humanidades (imagen 1), luego se muestra el organigrama propuesto ya con la Unidad de Comunicaciones (imagen 2), posteriormente se expone el organigrama del MDHUES (imagen 3) y finalmente se presenta el Organigrama de la Unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas (imagen 4).

La Unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas del MDHUES será una herramienta transversal de apoyo a todas las Unidades que conforman la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador, por lo que se ubica debajo de los decanatos de la Facultad.

IMAGEN 1

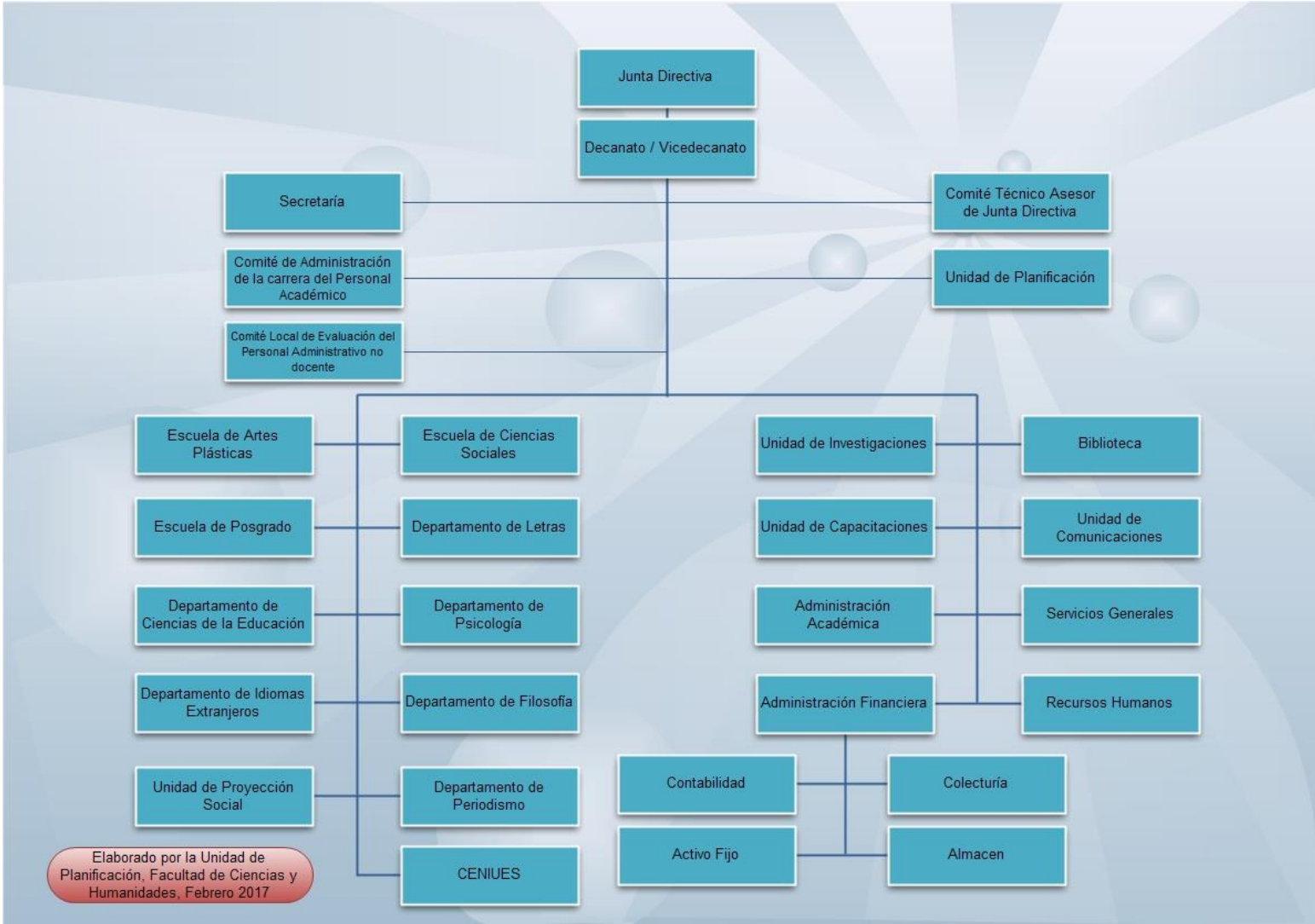


IMAGEN 2

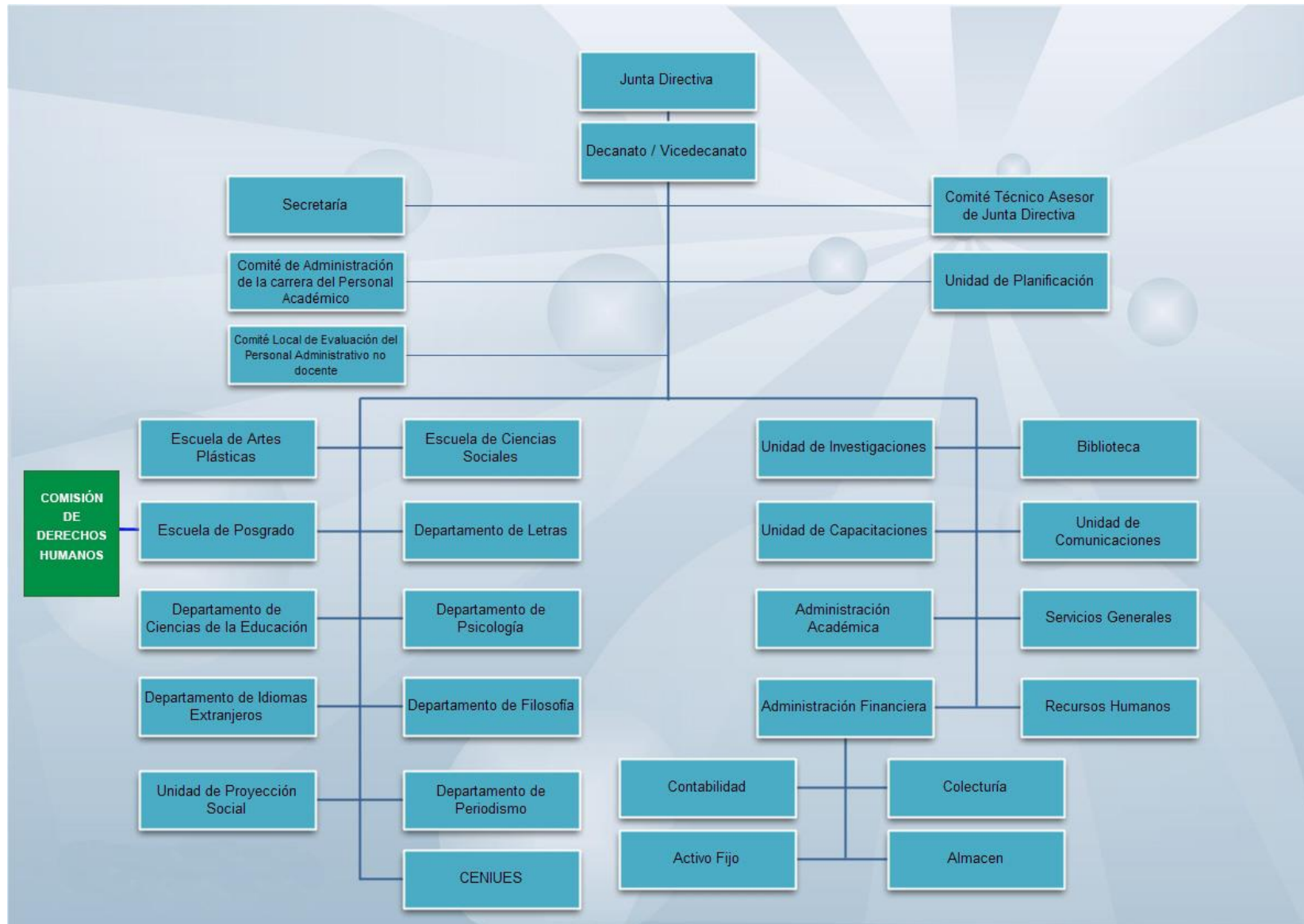


IMAGEN 3

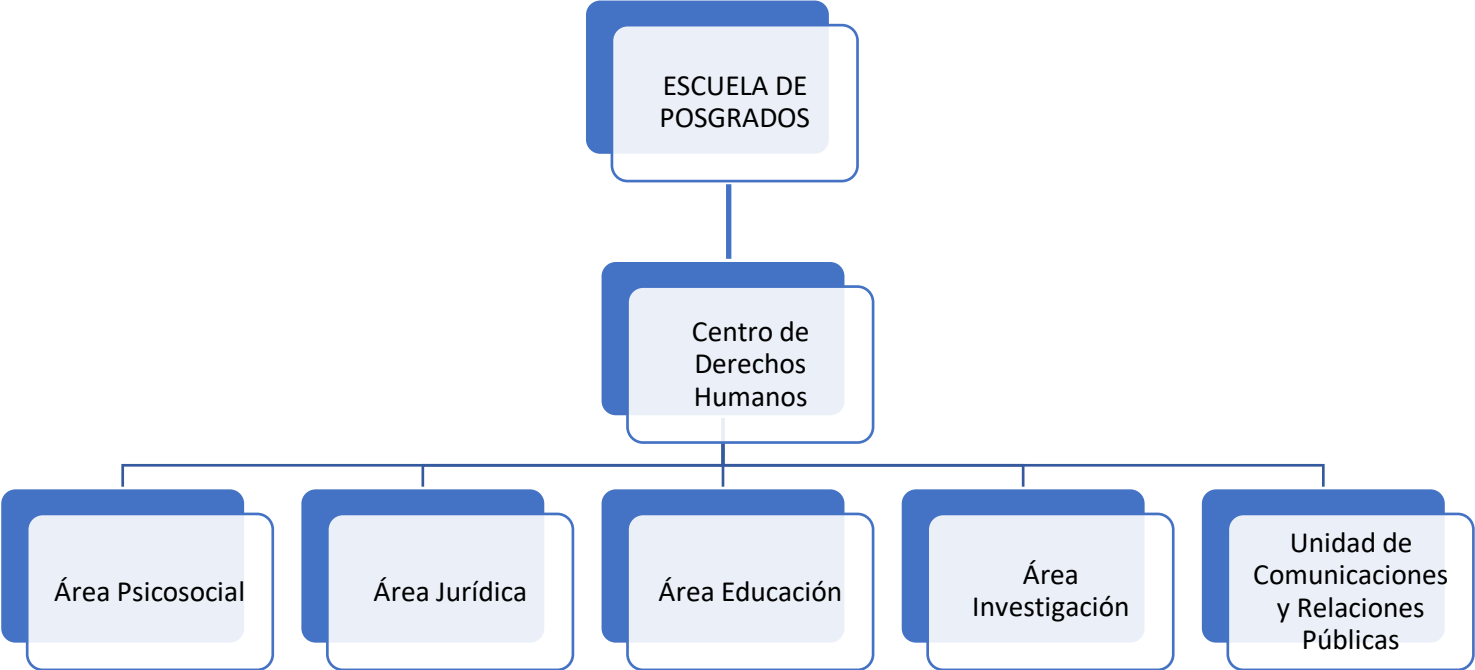
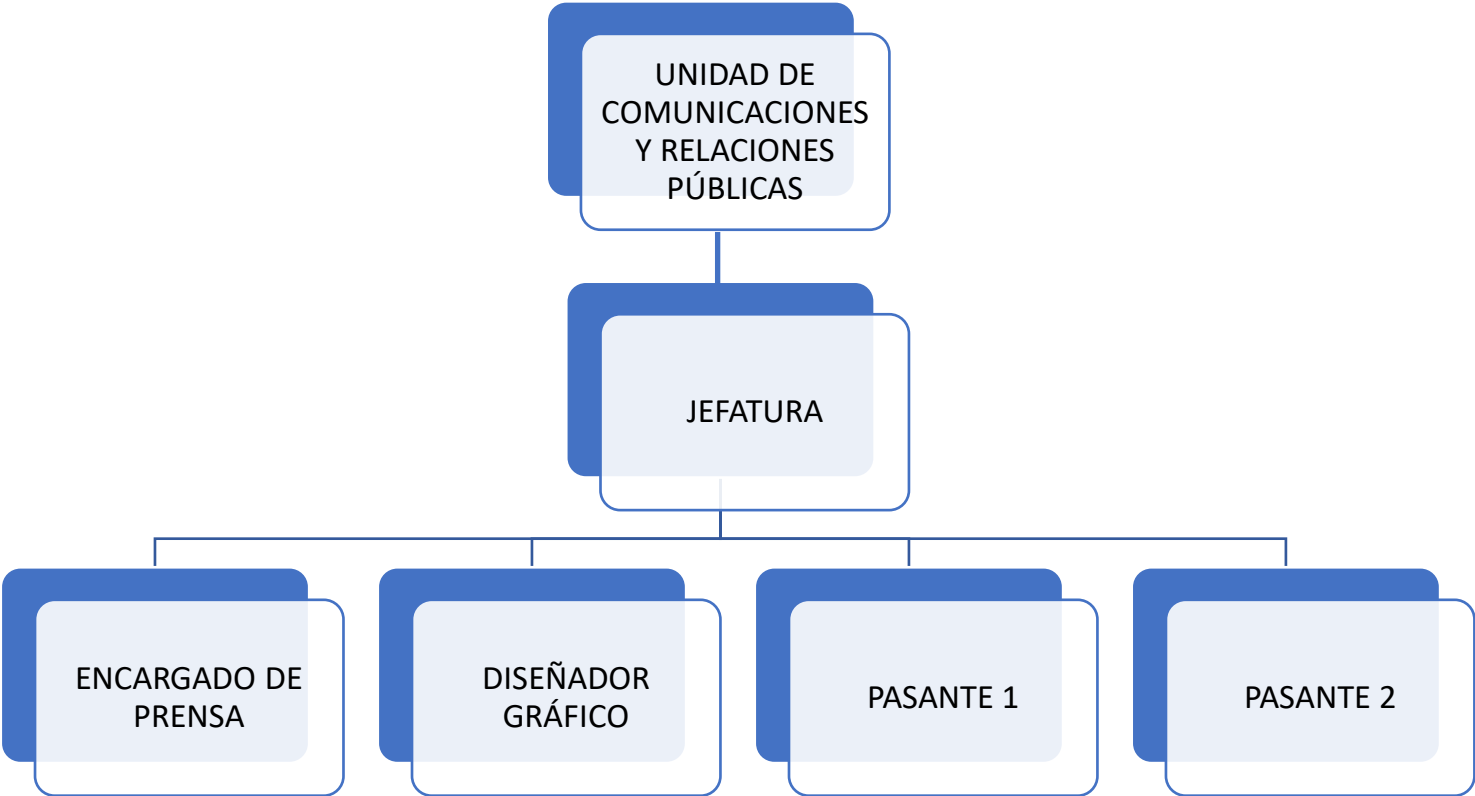


IMAGEN 4



Recursos informáticos

Para el buen y eficiente funcionamiento de la Unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas del MDHUES se requiere del siguiente recurso:

- 1 computadora tipo laptop para el Jefe de la Unidad de Comunicaciones.
- 3 computadoras tipo PC con sus respectivos programas de edición de la suite de Adobe: Photoshop, Premiere, Illustrator, etc.
- 2 Cámaras fotográficas semiprofesionales.
- 1 Cámara de video con su trípode.
- 2 Celulares inteligentes de alta o media gama para realizar fotografías, videos que se puedan subir inmediatamente a las redes sociales cuando se requiera.
- 1 Televisor para realizar monitoreo de medios de comunicación.
- 1 Grabadora tipo Periodista para grabar declaraciones de los personeros del MDHUES.

Funciones de la Unidad de Comunicaciones

La Unidad de Comunicaciones es una herramienta transversal de apoyo al Instituto de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador, MDHUES, que para realizar su trabajo se desarrollará comunicacionalmente en dos áreas:

a) En el área interna cuyo público meta son los trabajadores, cuerpo docente, estudiantes de la Universidad de El Salvador.

b) En el área externa cuyo público meta son todas las personas que requieran de sus servicios de forma gratuita, así como otras instituciones públicas y privadas, ONGS, Cuerpo Diplomático y medios de comunicación con el objetivo de mantener una imagen positiva y buenas relaciones con cada una de ellas.

Mapa de Públicos

Los receptores e interlocutores de los mensajes de la institución son sus públicos de interés, unos más que otros pero en términos generales todos tendrán algún grado de interés e influencia en la marca institucional. Para lo cual se realizó una caracterización de la siguiente forma:

a) Públicos Críticos. Son aquellos públicos con los que el MDHUES y la Universidad de El Salvador tienen una interdependencia directa, aquí se encuentran las víctimas de violaciones a derechos humanos (población en condiciones de vulnerabilidad). También encontramos las instituciones del Estado que pudieron vulnerar derechos humanos durante la pandemia como la Fiscalía General de la República (FGR), la Corte Suprema de Justicia

(CSJ), la Policía Nacional Civil (PNC), la Fuerza Armada de El Salvador (FAES), usuarios de redes sociales que ataquen el trabajo que realiza el MDHUES.

b) Públicos Estratégicos. Son aquellos que podrían contribuir a las metas del MDHUES o crear obstáculos ya sea a través de su influencia en la toma de decisiones o por la capacidad de crear y generar opinión pública negativa o positiva. En este público están los medios de comunicación social del país, la Asociación de Periodistas de El Salvador (APES), líderes de opinión pública, políticos, la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos (PDDHH), Consejo Nacional de la Niñez y de la Adolescencia (CONNA), Instituto Salvadoreño para el Desarrollo Integral de la Niñez y la Adolescencia (ISNA), Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH).

c) Influenciables. Son aquellos que tienen o puedan desarrollar una opinión sobre el MDHUES. Son personas o instituciones con cierta credibilidad en la sociedad y que pueden contribuir a construir opinión negativa o positiva. Aquí se encuentran a columnistas, influencers de redes sociales, profesionales del Derecho, defensores de Derechos Humanos, Organizaciones no Gubernamentales (ORMUSA, CRISTOSAL, FESPAD, SSPAS, CONACAVIS TRANS, Colectiva Feminista, IDHUCA, CDHES, APES y otros), medios de comunicación alternativos o comunitarios.

Objetivos de la Unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas

- Facilitar el flujo de información tanto al interior como al exterior de la Institución, para contribuir a fortalecer la imagen del MDHUES.
- Generar presencia positiva y permanente dentro de la agenda informativa de los medios de comunicación social del país y de la opinión pública salvadoreña
- Posicionar al MDHUES como una institución que se caracteriza por tener una gestión abierta, transparente y de calidad.
- Promover la proyección institucional a través de diferentes estrategias que contribuyan a dar a conocer la labor del Instituto en favor de víctimas de violaciones a los Derechos Humanos.
- Apoyar al Decanato de la Facultad de Ciencias y Humanidades con nuevas y/o modernas herramientas internas de comunicación que le permita crear un ambiente laboral más efectivo, generando mística en los trabajadores y sentido de pertenencia a la institución.
- Identificar mensajes y medios de comunicación para generar la construcción de una imagen efectiva.
- Contar con una nueva estructura de comunicaciones que dé respuesta a los desafíos actuales.
- Contar con cuentas institucionales con su respectiva imagen gráfica en las redes sociales de Facebook y Twitter, que permita mostrar información en tiempo real y para poder interactuar con todos sus públicos de interés.

ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES

¿Qué es una estrategia de comunicaciones? “es el conjunto de decisiones y acciones programadas para comunicar de una manera efectiva, en base a unos intereses concretos”, (Zorraquino), diccionario de publicidad.

El desarrollo de la pandemia COVID19 y las constantes violaciones de los derechos humanos por parte de agentes estatales aceleraron la creación de la Unidad de Comunicaciones del Instituto de Derechos Humanos. Se creó con tres egresados de la Licenciatura en Periodismo de la Universidad de El Salvador, uno de ellos laboró por más de 14 años en una Unidad de Comunicaciones Gubernamental, por lo cual contaba con suficiente experiencia para la creación y desarrollo de una estrategia de comunicaciones.

A partir del 7 de abril de 2020 y con el recurso informático que tenían en sus casas se creó y ejecutó una estrategia de comunicaciones para poder dar a conocer y posicionar el proyecto de atención a víctimas promovido por los estudiantes de la Maestría en Derechos Humanos y Educación para la Paz del Instituto de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador, MDHUES.

Se desarrolló una estrategia de **posicionamiento y difusión de información**. Según (Kotler & Armstrong, 2007), en marketing se llama **posicionamiento de marca** al lugar que ocupa esta en la mente de los consumidores respecto al resto de sus competidores. Es una imagen propia y distintiva que se construye mediante la comunicación activa de atributos, beneficios o valores a nuestro público o segmento objetivo, previamente seleccionados en base a la estrategia empresarial o institucional a través de mensajes simplificados.

En esta ocasión se procuró planificar y posicionar la siguiente información:

- Una introducción breve de la atención que se brindó.
- Objetivos del proyecto.
- Mensajes informativos sobre las áreas de atención jurídica y psicológica.
- Procedimientos para acceder a la atención.
- Segmentos de la población que podían ser atendidos.

Además, se retomaron algunos elementos de una **estrategia de incidencia** ya que no es posible desarrollarla por completo en poco tiempo y con las limitaciones propias del contexto. Se partió de un problema que había que resolver. Con los siguientes elementos se trató de influir en los actores o sectores de interés: generar denuncia, establecer alianzas o redes de apoyo, llamar a la acción de la población, posicionamiento ante el problema. Es importante mencionar que en este caso las herramientas de acción para la transformación de una realidad con las que se contaron fue un **equipo multidisciplinario de profesionales** para apoyo a las víctimas, medios digitales y algunos análogos para la visibilización del problema.

ETAPAS DE LA ESTRATEGIA Y CONTENIDO

Informativa: Atributos (confidencialidad, gratuidad), finalidad, áreas de intervención, situaciones que se consideraron violaciones a derechos humanos durante la emergencia, instituciones aliadas, forma de remisión o enlace de casos a otras instancias, consolidado de denuncias (sistematización de información), tipos de violaciones a derechos humanos contenidas en las denuncias, monitoreo de medios de comunicación locales e internacionales.

Llamado a la acción: ¿Cómo denunciar?, ¿quiénes pueden denunciar?, contactos para denunciar, llamado a la población (empatía-actividad digital con mensajes de denuncia a las violaciones a derechos humanos).

Sensibilización: Visibilización del público primario y las afectaciones por agresiones sufridas, casos específicos, establecimiento de relaciones con los públicos secundarios y terciarios.

MENSAJES

Los mensajes para los distintos públicos se enmarcaron en las etapas de la estrategia y partieron de los siguientes aspectos: conocimiento de las violaciones a derechos humanos por agentes estatales en el marco de la pandemia por COVID-19 como una situación de afectación a la dignidad de la persona.

Llamado a la acción: a la denuncia y la protección de derechos.

Áreas de atención: jurídica y psicológica.

MEDIOS DE DIFUSIÓN Y SOPORTES

- **Radios:** se sugirió establecer relaciones con medios de comunicación radial para mayor alcance de público meta y tener una ventana extra y favorable para la difusión de los mensajes los que se podían realizar vía teléfono, videollamadas u otros.
- **Comunicados de prensa:** Se trata de una herramienta periodística que se utiliza para contactar con los medios de comunicación. Lo acostumbran a usar grandes empresas, corporaciones y organizaciones. Su uso no es tan habitual entre los emprendedores. A diferencia de la nota de prensa o del dossier de prensa, no se utiliza tanto porque no sirve para presentar una novedad relacionada con tu empresa o negocio. Generalmente, sirve para dejar claro el posicionamiento de una compañía u organización respecto a un tema en concreto, esté relacionado o no con la compañía. (Carrasquilla, 2019)

Se elaboraron comunicados de prensa ya sea escritos u orales (se utilizaron voceros) para posicionarse sobre el tema de violaciones a derechos humanos en el marco de la pandemia por COVID-19 y brindar consolidados, etc.

- **Rueda de Prensa:** La conferencia de prensa es una reunión convocada por una fuente informativa para dar a conocer una noticia importante a los medios de comunicación. Cada acto frente a los medios informativos es una prueba de credibilidad y profesionalidad. No se puede convocar todos los días una rueda de prensa; tampoco se debe convocar una rueda de prensa que luego se tenga que desmentir. (Fundación de la Universidad Autónoma de Madrid).

En total se realizaron 3 ruedas de prensa, una de carácter presencial el 23 de julio la cual se llevó a cabo en coordinación con autoridades del Colegio Médico y del Sindicato de Médicos Trabajadores del Instituto Salvadoreño del Seguro Social (SIMETRISSS), y tuvo lugar en la Plaza de la Salud ubicada frente al Hospital Rosales en San Salvador, teniendo una respuesta masiva de medios de comunicación quienes se interesaron en la temática expuesta: ***“Pronunciamiento por incumplimiento de medidas cautelares por parte del Ministerio de Salud, sobre la no entrega de equipos de bioseguridad y otros para personal de primera línea de combate de la pandemia COVID-19”*** (ver anexo 12). También se hizo una rueda de prensa de forma virtual el 29 de agosto, en la que los maestrantes de Derechos Humanos presentaron el informe preliminar de los casos atendidos durante el proyecto de atención a víctimas de violaciones de Derechos Humanos por parte de agentes estatales durante la pandemia COVID19, sin embargo dicha conferencia no se pudo realizar ya que se sufrió un jackeo (ver anexo 18) de la plataforma Zoom en la que se describía el informe preliminar denominado “Derechos Humanos en la Impunidad”.

Por lo antes expuesto, se decidió desarrollar otra conferencia de prensa, de manera presencial, la cual se llevó a cabo en Ciudad Universitaria el día 8 de septiembre, cuyo protocolo fue ejecutado por los egresados de la Licenciatura en Periodismo. (Ver anexo 19).

- **Redes sociales:** para llegar a actores y sectores de incidencia fue indispensable tener presencia en al menos dos plataformas: Twitter y Facebook (Anexos 2 y 3). La que se recomendó para este proyecto fue Twitter, ya que es un medio de comunicación más ágil en el que se pueden marcar tendencias, atender quejas o en

este caso denuncias o consultas. Por esta razón fue importante etiquetar instituciones e influencers en defensa de Derechos Humanos que pudieran replicar los mensajes. La página se actualizaba todos los días para lo que fue necesario estar recopilando y sistematizando la información.

- **Notas de Prensa:** Se trata de un documento de no más de dos páginas con el que presentamos una información importante o una novedad sobre nuestra empresa o negocio a los medios de comunicación. Se envía a los periodistas para que la publiquen de forma gratuita en su radio, periódico, televisión o revista. El objetivo de una nota de prensa es claro: conseguir que nuestro proyecto aparezca en la prensa y hablen sobre él en artículos, entrevistas o reportajes. Esta sería la definición general. (Carrasquilla, 2019)
- En total se escribieron y publicaron 23 textos periodísticos: notas de prensa, comunicados de prensa y artículos de opinión, los que se colocaron en las redes sociales del Instituto.

Importancia de las Redes Sociales

¿Qué son las redes sociales? “Son plataformas digitales que prestan servicios a través de internet para que los usuarios generen un perfil público, el que se plasmen datos personales e información de uno mismo, e interactúen con el resto de usuarios afines o no al perfil publicado mediante contenidos como comentarios, mensajes de texto, videos, fotografías, emoticonos. Los usuarios, que han de registrarse previamente en estas plataformas, pueden relacionarse con otros, compartir información y en general, mantenerse en contacto. Existen

redes sociales genéricas, como Facebook y Twitter y especializadas como LinkedIn".
(Zorraquino)

Referente a lo anterior, se realizaron propuestas para la creación de cuentas de redes sociales en Facebook y Twitter con el objetivo de dar a conocer el trabajo realizado por la Comisión.

Se propuso un nombre para el mecanismo de atención a víctimas: Defensoría de DDHH-UES-COVID19, luego se cambió por el de Instituto de Derechos Humanos de la Universidad de El Salvador (IDHUES) lo cual generó un alto impacto en los públicos que lo relacionaban directamente con un mecanismo de defensa implementado por la histórica Universidad de El Salvador; sin embargo por diversos factores - que no se profundizarán en este informe - obligaron a modificar por tercera vez el nombre del proyecto en la marcha por el de **Instituto (en formación) de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador (MDHUES)** . Este nombre se utilizó para la identificación en redes sociales, entrevistas, pronunciamientos, comunicados, etc.

Al finalizar este proyecto de investigación se cambió por cuarta vez el nombre por **Comisión de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador (CDHUES)**

ELEMENTOS INFORMATIVOS

Área jurídica: Se informó y se hizo una explicación breve sobre procesos de denuncias, garantías del debido proceso (en qué consisten), formulario para denuncia, qué hechos se consideran violaciones a derechos humanos en el contexto de la pandemia por COVID-19, todo lo que se consideró de utilidad para informar y guiar a los denunciantes.

Área de atención psicológica: ¿Qué es la atención psicológica?, ¿por qué es importante el acompañamiento psicológico en este contexto?, ¿cómo se dará esta atención?, todo lo que fue de utilidad para informar y guiar a los denunciantes y sus familiares.

Toda esta información se redactó en lenguaje sencillo pensado para públicos con distintos niveles de escolaridad.

En ese sentido los egresados de la Licenciatura en Periodismo desarrollaron lo siguiente:

- ✓ Se conceptualizó un logo y la tipografía del entonces MDHUES.
- ✓ Se creó una cuenta de correo electrónico en Gmail para poder crear también otras carpetas para que los maestrantes en Derechos Humanos pudieran colocar de forma ordenada todos los casos que se llevaron a cabo durante la emergencia COVID-19.
- ✓ Se creó una cuenta de Twitter y una Fan Page de Facebook las que fueron actualizadas y alimentadas a diario por el equipo de comunicaciones.
- ✓ Se elaboraron los respectivos artes para las portadas de ambas plataformas digitales
- ✓ Se desarrolló una línea gráfica acorde a la temática de Derechos Humanos, para generar contenido de alto impacto en las redes sociales tales como: **notas de prensa, informes semanales, estadísticas, divulgación de roles diarios**, se creó la sección **¿Sabías qué?** en la que todos los días se dieron a conocer datos curiosos relacionados a derechos humanos, entre otros.
- ✓ A través de las redes sociales se promovió la garantía de derechos humanos de grupos en situación de vulnerabilidad en el marco de la pandemia por COVID-19.
- ✓ Se posicionó el proyecto de atención a víctimas promovido por los estudiantes de la Maestría en Derechos Humanos y Educación para la Paz.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- El desarrollo del método cualitativo a partir de la técnica de la entrevista permitió elaborar un diagnóstico preciso e integral, que facilitó la creación y puesta en marcha de las estrategias comunicacionales requeridas para el cumplimiento de los objetivos propuestos
- Se concluye que toda institución pública o privada debe poseer en su estructura orgánica una Unidad de Comunicaciones, que sea un puente de comunicación con los diferentes públicos
- Es importante definir los roles que desempeñarán los profesionales de la comunicación dentro de la Unidad de Comunicaciones
- Una buena estrategia de comunicaciones en redes sociales permite visibilizar un problema y en muchos casos también permite solucionarlos
- La estrategia de comunicaciones debe ir acompañada de una línea de diseño gráfico que haga más fácil de comprender el mensaje que se quiere transmitir
- La ejecución de esta investigación complementó los conocimientos adquiridos durante años de estudio y permitió observar de primera mano el impacto de una estrategia de comunicaciones en los públicos
- El Instituto de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador mejoró su imagen externa e interna a partir de la creación de una Unidad de Comunicaciones, que la proyectó como una institución eficiente al servicio de la sociedad salvadoreña

- A partir del trabajo realizado por los egresados de la Licenciatura en Periodismo la MDHUES ya cuenta con un logo institucional, con su respectiva tipografía, además ya se crearon y actualizaron periódicamente las respectivas cuentas de Twitter y la Fan Page de Facebook
- Se desarrolló la línea gráfica acorde a la temática de Derechos Humanos para actualizar las redes sociales, con sus respectivos artes para las plataformas digitales, con lo que se puede generar contenido de alto impacto tales como: **notas de prensa, informes semanales, estadísticas, divulgación de roles diarios**, se creó la sección **¿Sabías qué?** en la que todos los días se dieron a conocer datos curiosos relacionados a derechos humanos, entre otros.
- Finalmente se logró posicionar tanto nacionalmente como internacionalmente al MDHUES como una institución apolítica, eficiente, con gran interés en el respeto y cumplimiento de los derechos humanos

Recomendaciones

- Se sugiere que en todas las facultades de la Universidad de El Salvador exista una Unidad de Comunicaciones de apoyo transversal a cada una de sus dependencias
- Se sugiere tomar en cuenta el resultado de esta investigación para futuros proyectos de creación de Institutos, Comisiones u Observatorios, para tener la incidencia deseada
- Que las estrategias de comunicaciones sean creadas, planificadas e implementadas por profesionales en el área para lograr los objetivos propuestos, así como contar con las herramientas de trabajo necesarias como cámara fotográfica, teléfonos inteligentes, computadora y programas de edición.
- Se sugiere dar seguimiento a la implementación de la Unidad de Comunicaciones del Instituto de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador
- Es de suma importancia mantener en vigencia ante los medios de comunicación masivos todo el quehacer del Instituto de Derechos Humanos, para continuar ayudando a más personas que se le vulneren sus derechos humanos
- Se sugiere promover la ejecución de este tipo de investigaciones, que tienen gran valor práctico, dejan herramientas útiles y son de gran impacto en la sociedad salvadoreña
- Se debería promover un diplomado o un curso de Derechos Humanos, entre otros, a profesionales de las comunicaciones para que los estudiantes en proceso de grado continúen capacitándose y aprendiendo cosas nuevas, promoviendo así la mejora continua

BIBLIOGRAFÍA

- BOGDAN, R., & TAYLOR, S. (1986). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados*. Barcelona, España: Paidós.
- Cagliani, M. (2015). *¿Qué es el método cualitativo?*. Recuperado el 12 de abril de 2020, de <https://tendencias.com/ciencia/que-es-el-metodo-cualitativo>
- Carrasquilla, V. (2019). *Comunicación & Storytelling*. Recuperado el 5 de mayo de 2020, de <https://vanesacarrasquilla.com/comunicado-de-prensa/>
- Castillo, V., & Iraheta, C. (27 de Agosto de 2014). "Diagnóstico y propuesta de unidad de comunicaciones para la alcaldía de la ciudad de Tepeitán, departamento de San Vicente". *Tesis Licenciatura* Universidad de El Salvador.
- DENZIN , & LINCOLN. (2005). *The Sage Handbook of Qualitative Research*. Londres, , Inglaterra: Sage.
- Douglas, J. (1970). *Métodos y técnicas de investigación cualitativa en educación*. Recuperado el 15 de abril de 2020, de http://online.aliat.edu.mx/adistancia/cualitativa/Sesion1/S1_01_A.html
- FONTANA , & FREY. (2005). *La Entrevista, de la postura neutral a la participación política*. . Londres, Inglaterra: Sage.
- Franklin, B. (2004). *Organización de Empresas*. (Segunda ed.). México: McGraw-Hill.
- Fuentes, S. (2006). *Comunicación Organizacional, cultura y gestión para el cambio* (Primera ed.). Quito, Ecuador: Quipus, CIESPAL.
- Grande, J. (2003). *Diccionario moderno de la cultura, comunicación e información*. San Salvador, El Salvador: Publicaciones AEP.
- Greener, T. (1995). *Imagen y Relaciones Públicas*. Sevilla, España: Questiones publicitarias.
- Kaplán , A. (1964). *The conduct of inquiry*. Londres, Inglaterra: Chandler Publishing.
- Kotler, & Armstrong. (2007). *Marketing* (Decimoprimer ed.). México: Pearson Educación.
- López, R. (2011). *Paradigma interpretativo*. Recuperado el 3 de abril de 2020, de <http://paradigmainterpretativo.blogspot.com/>
- Martínez, M. (2011). *Monografías*. Recuperado el 25 de Marzo de 2020, de <https://www.monografias.com/trabajos96/diagnostico-investigacion/diagnostico-investigacion.shtml>
- Muriel, L., & Rota, M. (1980). *Comunicación Institucional: Enfoque de relaciones humanas*. (Primera ed.). Quito, Ecuador: Colección Intiyan.

Pemberton. (2012). *Jornadas nacionales de humanidades digitales*. Recuperado el 25 de marzo de 2020, de Asociación Argentina de Humanidades Digitales:
<https://www.aacademica.org/jornadasaahd/10>.

Poves, M. (2008). *Diez Claves de la Comunicación Institucional*. (D. d. Latinoamérica., Editor)
Recuperado el 10 de abril de 2020, de <http://maspoderlocal.es/diez-claves-comunicacion-institucional-consultor-6/>

Robbins, P. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (Decimotercera ed.). México: PRENTICE HALL, INC.

VARGAS, I. (2012). *La entrevista, de la postura neutral de la participación política*. . San José, Costa Rica: Revista Calidad en la Educación Superior.

Zorraquino. (s.f.). *Diccionario de Publicidad*. Recuperado el 12 de Abril de 2020, de <https://www.zorraquino.com/diccionario/>

ANEXOS

Anexo 01

LOGO INSTITUCIONAL

Se le llama logo al elemento gráfico que identifica a una empresa, un proyecto, una institución, un producto, (Virginia Borges, Método del Marketing).

Borges explica la importancia de distinguir tres tipos diferentes de logos:

*Logotipo: la palabra de la marca funciona como imagen.

*Isotipo: Diseño donde la imagen funciona sin texto.

*Isologo: Interacción del logotipo y del isotipo.

Logo 1



Este fue el primer logo que se propuso para el Instituto: la imagen principal de la Minerva y ramas de olivo que es el símbolo mundial de la paz. En la antigua Roma y Grecia, una corona de ramas de olivo era el premio más alto otorgado a los ciudadanos. El color rojo transmite energía y el azul calma, serenidad y tranquilidad. Las empresas o marcas que utilizan el azul en su logotipo quieren transmitir madurez y sabiduría.

Logo 2



Maestría de Derechos Humanos
Instituto de **Derechos Humanos** (en formación)
Universidad de El Salvador
MDHUES

Posteriormente se cambió el nombre del Instituto, pero el logo se mantuvo: la imagen principal de la Minerva y ramas de olivo que es el símbolo mundial de la paz. En la antigua Roma y Grecia, una corona de ramas de olivo era el premio más alto otorgado a los ciudadanos. El color rojo transmite energía y el azul calma, serenidad y tranquilidad. Las empresas o marcas que utilizan el azul en su logotipo quieren transmitir madurez y sabiduría.

Logo 3



Maestría de Derechos Humanos
Instituto de **Derechos Humanos** (en formación)
Universidad de El Salvador
MDHUES

En el tercer cambio se quitó la imagen de la Minerva y las ramas y se optó por colocar texto en mayúscula y el logo de la Escuela de Posgrados de la Facultad de Ciencias y Humanidades.

FAN PAGE DE FACEBOOK

La red social Facebook nació el 4 de febrero de 2004 por Mark Zuckerberg, un estudiante de la Universidad de Harvard, como una idea de compartir las experiencias vividas durante el día. Aunque al principio Facebook se utilizaba solo entre los alumnos del campus universitario, logró ganar tanta fama que en poco tiempo permitió que otras personas se unieran a la red social a través de una cuenta de correo electrónico.

Sin embargo, la polémica no ha estado lejos: su fundador pagó una demanda de \$65 millones tras ser acusado de robar ideas de tres de sus compañeros universitarios.

Facebook se mantiene a la cabeza como la red social preferida a escala mundial, según el informe Digital In 2020 elaborado por We Are Social en colaboración con Hootsuite, demuestra que en 2019 Facebook se encontraba en primer lugar con 2,271 millones de usuarios y un año después aumentaba en un 7.8% lo que significa 2,449 millones de usuarios.



¿Qué es una fan page?

“Una fan page en Facebook es una página específica de marcas, empresas, blogs y otros. Diferente a las cuentas personales, tiene algunas funcionalidades extras y su objetivo es reunir la comunidad involucrada con el negocio que representa” (Pedro Galvao, analista de redes sociales).

Después de reuniones y analizar el trabajo que realizaría el Instituto en formación, se llegó al acuerdo de crear cuentas en redes sociales para dar a conocer los servicios que se ofrecerían a favor del cumplimiento de los Derechos Humanos.

Es así como nace la fan page del Instituto @Mdhues para lograr dar alcance a personas que buscan ayuda a través de las redes sociales. Noticias, artes y mensajes fueron algunas de las publicaciones que se hicieron para que la comunidad creciera y se difundiera la voz de este Instituto. Comenzaron a llegar los inbox para solicitar información o para denunciar casos de violaciones a los derechos humanos durante la pandemia del COVID-19.



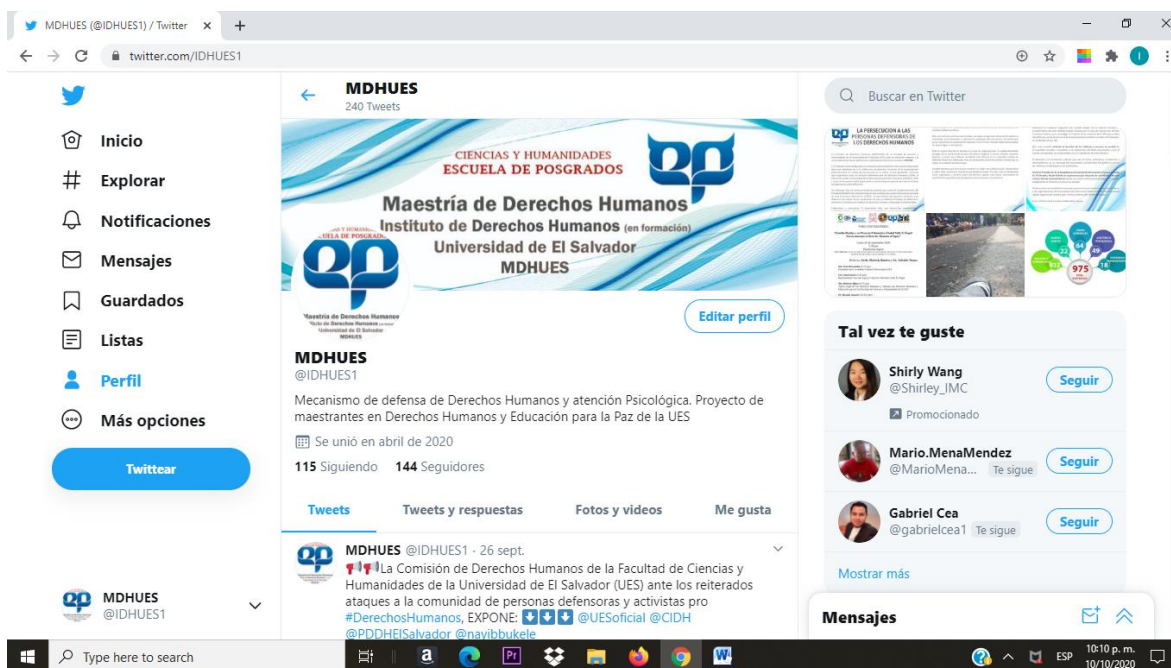
En este anexo mostramos uno de los comunicados de prensa que se realizó para dar a conocer un tema que estuvo en la agenda mediática: El contagio masivo de COVID-19 en niños, niñas y adolescentes del CISNA. El impacto fue tan fuerte que autoridades del Gobierno Central tuvieron que admitir la situación que estaba ocurriendo en el CISNA.



Anexo 03

Twitter

La red social Twitter nació en 2004: Noah Glass, un programador estadounidense tuvo la idea de crear un proyecto llamado Odeo con el propósito de dejar un mensaje grabado en formato MP3 al llamar por teléfono. Posteriormente se unió el creador de Blogger.com, Evan Williams. Pero después de tantas ideas y programas, es hasta 2006 que nace la red social que a la fecha sobrepasa los 300 millones de usuarios.



También se propuso la creación de una cuenta en Twitter @IDHUES1 a través de la cual se informaba de las actividades del Instituto y de los servicios ofrecidos, así como la atención a víctimas de violaciones de derechos humanos. Hasta el 10 de octubre de 2020 se cuenta con 144 seguidores y 115 siguiendo.



El 23 de julio se publicó este comunicado de prensa para denunciar que el Ministerio de Salud Pública no cumple sentencias de la Sala de lo Constitucional. En esta actividad participaron voceros del Instituto en formación, Colegio Médico y Sindicato de Médicos Trabajadores del ISSS.



El día 17 de junio en la cuenta de Twitter de @IDHUES1 se realizó la denuncia pública e internacional de los “Contagios masivos de COVID19 en niños, niñas y adolescentes del CISNA”, la cual tuvo incidencia y fue retomado por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH).



Los medios nacionales de comunicación retomaron la denuncia interpuesta por @IDHUES1 y replicaron la denuncia hecha por el Instituto de Derechos Humanos.



Anexo 04

ARTE SERVICIOS CDHUES

En las cuentas de redes sociales del Instituto, se publicaban mensajes para dar a conocer los diferentes servicios que se brindan a víctimas de violaciones de derechos humanos.

EMERGENCIA
COVID-19
MDHUES

Brindamos servicios **Gratuitos**
de Asesoría **Jurídica** y Atención
Psicológica para **Víctimas**
de violaciones de **Derechos**
Humanos

TELÉFONO
7625-2620
uesdddhh@gmail.com

CIENCIAS Y HUMANIDADES
ESCUELA DE POSGRADOS

Maestría de Derechos Humanos
Instituto de Derechos Humanos (en formación)
Universidad de El Salvador
MDHUES

f t w

Anexo 05

ROLES DIARIOS

Los 21 maestrantes que conforman el Instituto, se organizaron en grupos semanales para dar cobertura de servicios y monitoreo de casos de víctimas de violaciones de derechos humanos durante la pandemia de COVID-19.

FECHAS DE TURNO.xlsx - Microsoft Excel (Error de activación de productos)

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Acrobat

Portapapeles Cortar Copiar Copiar formato Pegar Fuente Alineación Número Estilos Estilos de celda Celdas Modificar

C57 7487-3237

N°	Apellido	Nombre	Especialidad	Maestría	Carne	ABRIL							MAYO																											
						28	29	30	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
GRUPO 1						M	M	J	Y	S	D	L	N	M	J	Y	S	D	L	M	M	J	Y	S	D	L	M	M	J	Y	S	D	L	M	M	J	Y	S	D	L
1	Mata Hernández	José Martín	Psicólogo	DD.HH	MH07068																																			
2	Magaña Centeno	Jajme Jannice Darlen	Abogada	DD.HH	MC88068																																			
Coordinadora Jajme Magaña						7899-6251																																		
GRUPO 2						M	M	J	Y	S	D	L	N	M	J	Y	S	D	L	M	M	J	Y	S	D	L	M	M	J	Y	S	D	L	M	M	J	Y	S	D	L
6	Quintanilla de Loza	Sandra Nohermy	Psicóloga	DD.HH	QL17004																																			
7	Serrano Torres	Aminta Patricia	Abogada	DD.HH	ST1704																																			
8	Lemus	José	Abogado	DD.HH	LM17069																																			
Coordinadora Aminta Patricia Serrano						7489-7185																																		
GRUPO 3						M	M	J	Y	S	D	L	N	M	J	Y	S	D	L	M	M	J	Y	S	D	L	M	M	J	Y	S	D	L	M	M	J	Y	S	D	L
11	Borja Pérez	Wendy Encicela	Psicóloga	DD.HH	BP04016																																			
12	López Eslido	Lissette Anali	Abogada	DD.HH	LGI7057																																			
13	Martínez Pizar	Teresa Magdalena	Abogada	DD.HH	MRI7195																																			

Hoja1

11:36 p. m. 19/8/2020

Anexo 06

ARTE ROLES DIARIOS

Los grupos de trabajo de los maestrantes permitieron solucionar los casos. Además se habilitó el número de teléfono 7625-2620 y el correo electrónico uesddhh@gmail.com



Maestría de Derechos Humanos
Instituto de Derechos Humanos (en formación)
Universidad de El Salvador
MDHUES

DEFENDEMOS TUS DERECHOS

Atención **GRATUITA** para víctimas de violaciones a **Derechos Humanos** durante la Pandemia COVID- 19. **Asesoría jurídica y atención psicológica.**

Comunícate con nosotros

FECHA: 21 MAYO

TELÉFONO: 7625-2620

CORREO: uesddhh@gmail.com

MDHUES



Anexo 07

ARTE ¿SABÍAS QUÉ?

Como parte de la estrategia de comunicaciones presentada al Instituto, se creó la cápsula informativa ¿Sabías qué? con el propósito de difundir información en las redes sociales sobre Derechos Humanos.

Art.9 Nadie puede ser arbitrariamente detenido, preso ni desterrado.

Arbitrariedad: Característica nociva para la humanidad. "Sustentada por la ley marcial inglesa 1714, esta exoneraba de responsabilidad a los agentes del Estado por daños personales y materiales, inclusive por muertes violentas de civiles, por lo que constituía una verdadera garantía para las autoridades estatales y no para los particulares (MELENDEZ, 1999 pág. 17)

¿SABÍAS QUÉ?

LA DECLARACIÓN UNIVERSAL DE DERECHOS HUMANOS, VELA POR NUESTRA SEGURIDAD FÍSICA Y JURÍDICA, DURANTE LA PANDEMIA DEL COVID19

CIENCIAS Y HUMANIDADES
ESCUELA DE POSGRADOS

uesddhh@gmail.com

Anexo 08

ARTE PARA PACIENTES CRÓNICOS

A través de redes sociales se instó a las personas que padecen enfermedades crónicas a denunciar ante el Instituto casos de vulneración hacia su estado de salud.

CIENCIAS Y HUMANIDADES
ESCUELA DE POSGRADOS

Maestría de Derechos Humanos
Instituto de Derechos Humanos (en formación)
Universidad de El Salvador
MDHUES

***¿ERES UN PACIENTE CON UNA
ENFERMEDAD CRÓNICA
y te están negando tus
medicamentos por CULPA de
tu PATRONO que no ha pagado
la cuota al ISSS?***

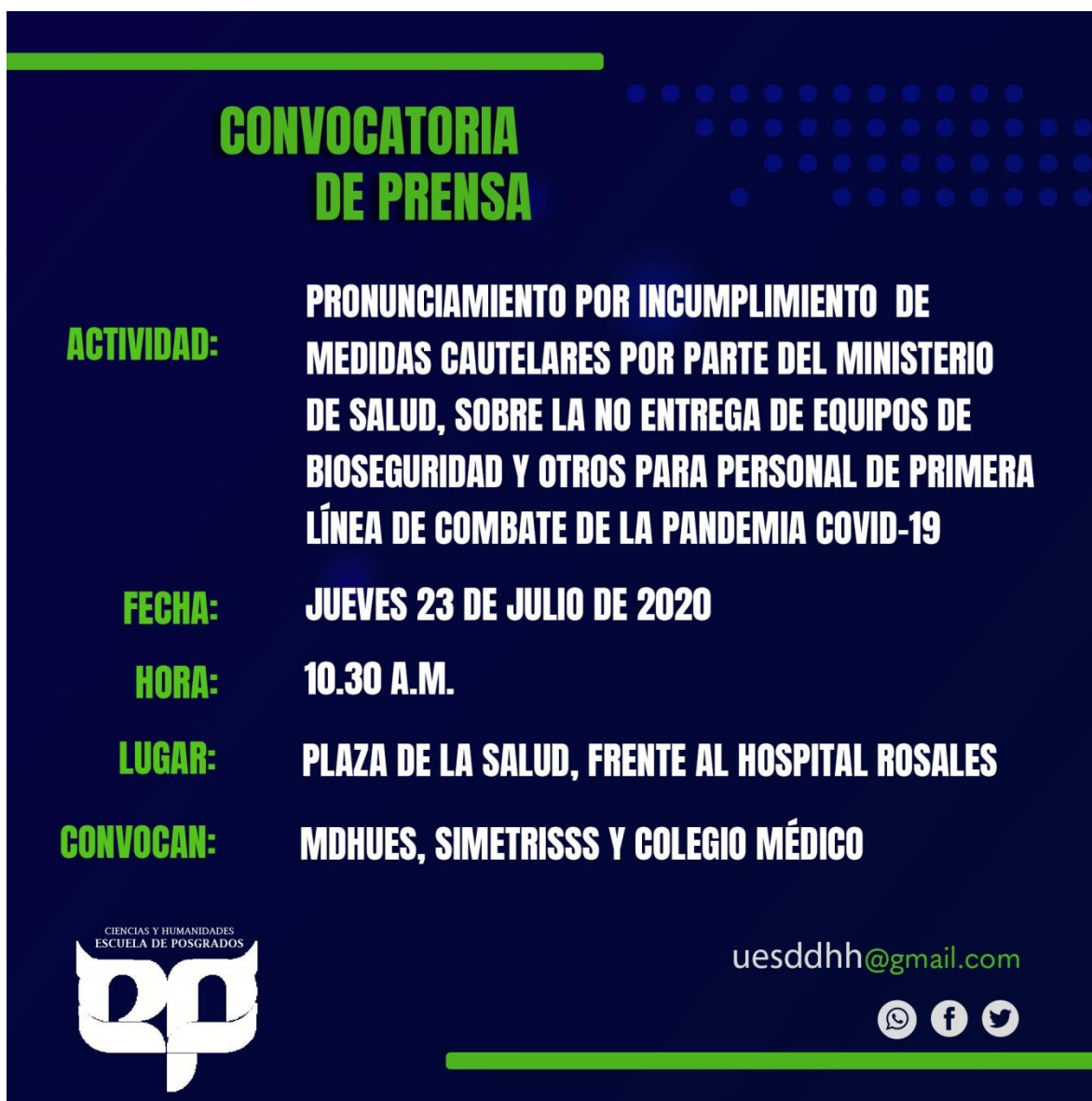
**COMUNICATE CON NOSOTROS
te ayudaremos!!!**

TELÉFONO: 7899-6251

Anexo 09

ARTE CONVOCATORIA DE PRENSA

La Unidad de Comunicaciones también se encargó de elaborar y difundir las convocatorias de prensa a los diferentes medios de comunicación para que se les diera cobertura informativa a las actividades realizadas por el Instituto.

A dark blue rectangular graphic with a green horizontal bar at the top and bottom. The text is in white and green. The title 'CONVOCATORIA DE PRENSA' is in large green letters. The activity description is in white. The date, time, and location are in white. The organizers are in white. The logo of the Escuela de Posgrados is in white. The email address is in green. There are social media icons for WhatsApp, Facebook, and Twitter. A grid of blue dots is in the top right corner.

**CONVOCATORIA
DE PRENSA**

ACTIVIDAD: PRONUNCIAMIENTO POR INCUMPLIMIENTO DE MEDIDAS CAUTELARES POR PARTE DEL MINISTERIO DE SALUD, SOBRE LA NO ENTREGA DE EQUIPOS DE BIOSEGURIDAD Y OTROS PARA PERSONAL DE PRIMERA LÍNEA DE COMBATE DE LA PANDEMIA COVID-19

FECHA: JUEVES 23 DE JULIO DE 2020




HORA: 10.30 A.M.

LUGAR: PLAZA DE LA SALUD, FRENTE AL HOSPITAL ROSALES

CONVOCAN: MDHUES, SIMETRISSS Y COLEGIO MÉDICO

CIENCIAS Y HUMANIDADES
ESCUELA DE POSGRADOS

uesddhh@gmail.com

Anexo 10

ARTE NOTAS DE PRENSA

La Unidad de Comunicaciones fue la responsable del diseño y redacción de los comunicados de prensa. Posteriormente eran enviados a los maestrantes encargados del Instituto para su aprobación.



Maestría de Derechos Humanos de la Universidad de El Salvador MDHUES

EXHORTAMOS AL MINSAL A CUMPLIR SENTENCIAS DE SALA DE LO CONSTITUCIONAL

San Salvador miércoles 8 de julio de 2020. En el contexto de la pandemia por Covid19. El Instituto (en formación) de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador (MDHUES), de acuerdo a información en medios de comunicación en redes sociales¹, ha tenido conocimiento de diversas situaciones alrededor de la pandemia global por el virus Covid-19, que están afectando al personal de salud que se encuentra en primera línea atendiendo a personas sospechosas o confirmadas del virus, poniendo en riesgo sus derechos humanos como la salud y vida.

En entrevista en radio YSUCA de fecha 08-07-2020, el doctor Luis Rodríguez, Secretario de Conflictos del Sindicato de Trabajadores de la Salud (SITRASALUD) expresó: *“Al momento tenemos una estadística aproximada que hay alrededor de 1500 personal de salud que se encuentra con Coronavirus, de los cuales hay alrededor (...) 196 de personas que encuentran hospitalizados (...) y alrededor de 52 fallecidos de parte del personal de salud que estaba atendiendo a estos pacientes”*². Evidenciándose la pérdida de profesionales de la salud capacitados que han servido al país en el combate a la pandemia, como es el caso de Médico Nefrólogo e Internista Sergio Ricardo Coto, a quien se le rindió un emotivo homenaje de parte del personal de primera línea del Hospital Nacional Rosales, “con rosas blancas, pasillo de honor y aplausos,” de acuerdo a publicación digital de Diario Co Latino³.

Además, diariamente podemos ver en redes sociales homenajes a personal sanitario que perdió la vida en el combate de la pandemia, también se observan publicaciones de solicitudes de donación de plasma convaleciente para personal de salud que se encuentra infectado.

Ante tal situación, es importante preguntarse ¿por qué existen personas infectadas de dicho segmento poblacional (sin perjuicio de la evidente afectación a la población salvadoreña por la pandemia de acuerdo a datos estadísticos del Ministerio de Salud, MINSAL)?, podemos mencionar los principales y posibles factores que han expuesto y continúan afectando de forma desfavorable al personal de salud frente al virus, por ejemplo: **habilitación de**

¹ El Noticiero, Canal 6, día 02-07-2020, reportaje sobre denuncias y requerimientos por parte de sindicatos de salud de Hospital Nacional Rosales, Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom y del Instituto Salvadoreño del Seguro Social por situación de personal de primera línea que se encuentra laborando en los mismos y artículo de fecha 07-07-2020 de Diario Co Latino sobre denuncias de personas trabajadoras de salud: <https://www.diariocolatino.com/trabajadores-del-iss-denuncian-acciones-violatorias-de-derechos-laborales/>

² Entrevista a miembros de Sindicato de Trabajadores de la Salud, SITRASALUD en radio YSUCA 97.1 FM el día 08-07-2020, sobre situación de personal de salud ante el avance del Covid19: <https://www.facebook.com/RadioYSUCA/videos/2642008906055020>

³ Artículo de Diario Co Latino de fecha 08-07-2020: <https://www.diariocolatino.com/hospital-nacional-rosales-rinde-honores-al-nefrologo-e-internista-sergio-ricardo-coto/>



Maestría de Derechos Humanos de la Universidad de El Salvador MDHUES

DENUNCIAN CONTAGIO MASIVO DE COVID-19 EN NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES DEL CISNA

San Salvador, 17 junio de 2020. **E**n el marco de la pandemia por COVID19, se recibió un aviso que 22 Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) del Complejo de Integración Social para la Niñez y Adolescencia (CISNA) y educación especial habían resultado positivos de COVID19, quienes fueron trasladados a un lugar de cuidado en San Salvador durante la noche del miércoles y jueves de la semana pasada. El Instituto (en formación) de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador, MDHUES, procedió a denunciar este hecho ante la Procuraduría Adjunta de la Niñez de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos (PDDH) para que proceda a realizar la investigación correspondiente en el marco de su mandato constitucional.

Según la denuncia en los dos centros de atención del ISNA hay educadores positivos, uno de ellos con padecimiento previo de cáncer y otro que ya está siendo atendido en el Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS). También reportan que algún personal técnico y administrativo que hacen turno resultaron positivos a las pruebas de COVID-19 y que quienes presentan síntomas han sido enviados a sus casas sin medicamentos.

El estado salvadoreño es uno de los principales garantes de los derechos humanos de los NNA y que, desde que suscribió y ratificó la Convención sobre los Derechos del Niño (CDN) y posteriormente aprobó la Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia (LEPINA) adquirió el compromiso de respetar los derechos enunciados en estos cuerpos normativos y se comprometió en asegurar su aplicación a favor de cada NNA.

Hacemos un llamado al Presidente de la República, al Ministro de Salud, a las autoridades del Consejo Nacional de la Niñez y de la Adolescencia (CONNA) y del Instituto Salvadoreño para el Desarrollo Integral de la Niñez y la Adolescencia (ISNA), a que investiguen y aclaren esta situación en cumplimiento de los artículos 1, 2 y 35 de la Constitución y a respetar al pie de la letra lo restablecido en la resolución **01-2020** de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH), en los numerales **23, 39, 40, 63** que textualmente mandata a *“Reforzar la protección de niños, niñas y adolescentes (NNA)—incluyendo muy especialmente aquellos que no cuentan con cuidados familiares y que se encuentran en instituciones de cuidado—, y prevenir el contagio por el COVID-19, implementando medidas que consideren sus particularidades como personas en etapa de desarrollo y que atiendan de manera más amplia posible su interés superior”*.

Así también el numeral **66** que dictamina que: *“...Además, se debe asegurar acciones de prevención del contagio en estas unidades, además de establecer protocolos de emergencia orientadores para los equipos y personas que tengan niños a su cargo.”* Considerando que los grupos vulnerables deben ser atendidos desde el enfoque diferencial de derechos humanos, por tener necesidades especiales.

Comunicaciones MDHUES

Anexo 11

ARTE PORTADA INFORMES

La Unidad de Comunicaciones propuso el diseño para el Informe de Derechos Humanos que se presentaría del 4 al 10 de mayo de 2020.



Anexo 12

Conferencia de prensa realizada el 23 de julio: CDHUES, Colegio Médico y Sindicato de Médicos Trabajadores del ISSS.







Anexo 13

ARTE PRESENTACIÓN INFORME PRELIMINAR

La Unidad de Comunicaciones propuso el diseño para la presentación del Informe preliminar de Derechos Humanos que se presentó el 1 de septiembre y luego se movió para el día 8 de septiembre



Anexo 14

ARTE PRESENTACIÓN INFORME PRELIMINAR

Total de Asistencias realizadas por el Instituto de Derechos Humanos



Anexo 15

ARTE DERECHOS VIOLENTADOS 1

Derechos violentados durante la Cuarentena Domiciliar



Anexo 16

ARTE DERECHOS VIOLENTADOS 2

Derechos violentados durante la Cuarentena Domiciliar



Anexo 17

ARTE DERECHOS VIOLENTADOS 3

Otros derechos violentados durante la Cuarentena Domiciliar



Anexo 18

Conferencia de prensa virtual realizada el miércoles 2 de septiembre de 2020, donde se realizó la presentación del Informe Preliminar denominado: “**Derechos Humanos en la Impunidad**, se experimentó el jaqueo de la plataforma virtual Zoom, en la cual se presentaba el informe, el cual fue denominado como un acto de intolerancia a la crítica constructiva y a la denuncia de vulneraciones de Derechos Humanos por parte de actores estatales. Ante estos acontecimientos los egresados de la Licenciatura en Periodismo actuaron inmediatamente y recomendaron suspender la transmisión y denunciar lo sucedido a través de un comunicado de prensa en las redes sociales y reprogramar de manera presencial la exposición de los resultados preliminares.





Ciudad Universitaria, Dr. Fabio Castillo, 2 de septiembre de 2020. Pronunciamiento sobre hechos acaecidos durante la presentación del informe preliminar denominado: **DERECHOS HUMANOS EN LA IMPUNIDAD**, sobre las violaciones a derechos humanos que se constataron durante las fases 1, 2 y 3 de la cuarentena por covid-19 en El Salvador.

Este miércoles 2 de los corrientes, mientras se desarrollaba una actividad académica en la que presentaba un informe técnico sobre el trabajo realizado por las y los Maestros de la Maestría en Derechos Humanos y Educación para la Paz, de la Escuela de Posgrados de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador (UES), que pertenecen a la Comisión de Derechos Humanos de dicha unidad académica, y en el que se hallaban además integrantes de la comunidad universitaria de la UES así como representantes del Procurador para la Defensa de Derechos Humanos, Instituto Interamericano de Derechos Humanos con sede en San José, Costa Rica, y personas defensoras de diferentes organizaciones no gubernamentales de la sociedad civil, se experimentó un jaqueo a la plataforma de zoom en la que se describía el informe preliminar "Derechos Humanos en la Impunidad".

Este ataque cibernético refleja la falta de tolerancia a la crítica constructiva y a la denuncia de vulneraciones a derechos humanos y libertades fundamentales acaecidas en la emergencia por la pandemia del coronavirus, además, violentan la libertad de expresión y dejan en clara evidencia que hay intereses oscuros que intentan minimizar las apuntadas violaciones y perseguir la importante labor que realizan las personas defensoras de derechos humanos-

Al externar nuestra firme condena a este ataque, formulamos un llamado a las instancias internacionales de derechos humanos, a la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos, a la comunidad internacional y las organizaciones de derechos humanos en el país, a no retroceder en la defensa y promoción de los derechos humanos de la población y en la denuncia de los hechos que se documentan y se presentan a las instituciones competentes.

Hay que atacar al virus de la COVID-19 y no a personas que defienden los derechos humanos

Anexo 19

Luego de haber sufrido el ciberataque en la plataforma Zoom, el día 8 de septiembre se realizó de forma presencial la presentación del Informe Preliminar denominado: **“Derechos Humanos en la Impunidad”**, en la cual los egresados de la Licenciatura en Periodismo lideraron el protocolo y atención a la prensa durante la conferencia.







Erick Rodríguez, egresado de la Lic. en Periodismo, quien fungió como maestro de Ceremonias durante la presentación del Informe Preliminar.

Anexo 20

Comunicado de Prensa: Informe Preliminar “Derechos Humanos en la Impunidad”

Maestría de Derechos Humanos de la Universidad de El Salvador CDHUES



Maestría de Derechos Humanos
Instituto de Derechos Humanos
Universidad de El Salvador
MDHUES

CDHUES PRESENTA INFORME PRELIMINAR “DERECHOS HUMANOS EN LA IMPUNIDAD”

Las violaciones se dieron en el marco de la Cuarentena Domiciliar por COVID19

COMUNICADO DE PRENSA

Ciudad Universitaria, martes 8 de septiembre de 2020. La Comisión (en formación) de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador presentó este día, vía plataforma virtual Zoom, el informe preliminar sobre violaciones a Derechos Humanos por actores estatales y entes privados en el marco de las fases 1,2 y 3 de cuarentena domiciliar en el marco de la pandemia Covid-19 denominado: **“Derechos Humanos en la Impunidad”**.

La Universidad de El Salvador fue la única escuela de estudios superiores de la región centroamericana que diseñó y ejecutó un modelo de Instituto de Derechos Humanos con un área integral de tutela, atención psicosocial, investigación y comunicaciones con un enfoque al 100% de Derechos Humanos, con el objetivo de garantizar los derechos de la población salvadoreña durante la pandemia del Covid-19 en su etapa de cuarentena obligatoria decretada por el Gobierno central.

La Comisión (en formación), comenzó a atender casos de violaciones a derechos humanos el 29 de abril durante la Fase 1 de la cuarentena. Estos primeros casos fueron detenciones arbitrarias y contagio de personal de primera línea del Ministerio de Salud (MINSAL).

Los equipos de trabajo de la Comisión (en formación) brindaron atención en 10 departamentos, 32 municipios y a compatriotas varados en Bolivia y España. En total, se atendieron 975 solicitudes de atenciones diversas y se dio apoyo a víctimas directas e indirectas que suman 2,761 personas. Se remitieron casos a 15 instituciones del Estado, entre ellas la Sala de lo Constitucional, Fiscalía General de la República y Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos.

La atención a víctimas fue integral con un equipo jurídico y psicológico conformado por los maestrantes egresados de la Maestría de Derechos Humanos y Educación para la Paz, que trabajaron jornadas de 24 horas los siete días de la semana, que sumaron 63 días continuos de asistencia durante las tres fases de la cuarentena. A la fecha, se continúa brindando el apoyo a víctimas y seguimiento a los casos que se tomaron durante la cuarentena.

A continuación detallamos las actividades puntuales de la inmersión en campo de la Comisión (en formación de Derechos Humanos) :

- Promoción de asesorías jurídicas y acompañamiento psicológico a través de redes sociales a víctimas de vulneraciones de derechos humanos.

- Conformación de seis equipos articulados: abogados, psicólogos, trabajadores sociales y comunicadores.
- Presentación de 22 Habeas Corpus ante la Sala de lo Constitucional de la honorable Corte Suprema de Justicia.
- Denuncias ante la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos, en los casos más complejos.
- Seguimiento de casos, resoluciones e información a los usuarios.
- Elaboración de informes semanales, cuyo fin era evidenciar el trabajo y visibilizar la situación de los derechos humanos, así como acciones de incidencia mediante comunicados en prensa local y análisis de coyuntura política.
- Incidencia en la promoción de los derechos humanos a través del programa “Aprendiendo mis Derechos” a través de plataformas de comunicación masiva.
- Procesamiento de datos.

TOTAL DE ASISTENCIAS ATENDIDAS POR LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS:



Anexo 21

Entrevista a la Licenciada Jayme Magaña, Coordinadora de Maestranteros del área de tutela legal o atención jurídica de la Comisión de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador.

¿Qué entiende usted por comunicación institucional?

Es la forma en que el equipo de comunicaciones visualiza el trabajo institucional a partir de las políticas establecidas para su desarrollo, en la cual su función principal es visibilizar o dar a conocer el trabajo que se realiza en una institución.

¿Cree conveniente que profesionales en comunicación interna y externa trabajen en el Instituto de manera integrada con los profesionales en Derechos humanos?

Si, el trabajo del área de los comunicadores es muy importante, ya que permite que la comunicación con medios externos garantice la no revictimización de las víctimas, violación de los derechos humanos y que el trabajo que se presenta por los diferentes canales de comunicación y en los medios de comunicación nacionales e internacionales se mantenga bajo los estándares de derechos humanos del Instituto de Derechos Humanos.

¿Cuál es el rol que desempeñan los colaboradores del área de comunicaciones del instituto?

Es uno de los 3 pilares estratégicos para poder llevar a cabo el litigio estratégico, eso ha permitido visualizar el trabajo de las áreas de Tutela e Investigación, con casos insignes que se han puesto en el debate de la sociedad salvadoreña y generar incidencia para el cambio de algunas políticas del gobierno respecto del trato a grupos vulnerables durante la pandemia por covid-19. A su cargo tendrán la visibilización del Instituto de Derechos

Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador, para lo cual deberán hacer uso de recursos propios y externos.

¿Por qué cree que es importante que la Comisión de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador cuente con una unidad de comunicaciones?

Porque al inicio del proyecto estuvimos una semana sin equipo de comunicaciones y poder hacer llegar el trabajo que se realizaba a las personas fue difícil. El equipo del Instituto está conformado por abogados, educadores y filósofos, el desconocer el área de comunicaciones con enfoque de derechos humanos hizo que el trabajo se estancara, perdimos tiempo valioso que pudo salvar más vidas, pero al no poder manejar las TIC's, la forma en que se debían transmitir los mensajes, los comunicados a la población en un lenguaje entendible, genero mucho retraso en el plan de trabajo establecido.

¿Cuál creería usted que es el mayor desafío que se tiene en comunicaciones para con la Comisión?

Conocer más sobre temas de derechos humanos, han aprendido mucho sobre la marcha, pero es necesario crear talleres especializados para terminar de formarlos. Es importante que los periodistas y comunicadores se especialicen en Derechos Humanos para hacer una mejor labor social

¿A quiénes protegen los Derechos Humanos?

A cualquier persona humana que sea víctima de abusos por actores estatales y empresas privadas que estén bajo la supervisión del estado o puedan violentar derechos como los del medioambiente y derechos culturales, entre otros.

¿Quiénes son los que deben garantizar el cumplimiento de los Derechos Humanos?

Los estados, pero en el caso salvadoreño, el trabajo realizado por los y las defensores de derechos humanos es clave para garantizar los derechos de las víctimas por las violaciones a sus derechos por parte de actores estatales.

¿Cuál es el rol que desempeña en la sociedad la Comisión de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador?

Somos una institución que nació para garantizar los derechos de las personas, independientemente de su condición económica, política, étnica, religiosa o de género, desempeñamos un rol de tutela de derechos de esos grupos vulnerables, sin importar el lugar o las circunstancias, nuestro deber es apoyar a las víctimas y a la población en general.

¿Quiénes han sido los que más violaciones a Derechos Humanos han denunciado en el período de la pandemia COVID19?

Las personas de escasos recursos económicos de las zonas más pobres de todo el país.

¿En sus palabras cómo evalúa el trabajo realizado por el equipo de colaboradores del área de comunicaciones de la Comisión?

Sin el apoyo de los colaboradores del comunicaciones, nuestro proyecto no se hubiera podido desarrollar, especialmente el nivel de incidencia geo local que tuvimos, fue un trabajo increíble que nos permitió llegar a las víctimas y que ellas se pudieran comunicar con los defensores. También nos permitió crear alianzas estratégicas con otros actores de la sociedad que tienen incidencia en materia de Derechos Humanos.

Anexo 22

Entrevista al Lic. David Velásquez, maestrante de la Comisión de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador

¿Qué entiende usted por comunicación institucional?

Es el conducto oficial por medio del cual una institución determinada comunica sus intereses, peticiones, u otras intervenciones en general.

¿Cree conveniente que profesionales en comunicación interna y externa trabajen en la Comisión de manera integrada con los profesionales en derechos humanos?

Sí, el trabajo comunicacional requiere conocimientos específicos en la materia, por tanto, debe ser realizado por especialistas.

¿Cuál es el rol que desempeñan los colaboradores del área de comunicaciones de la Comisión?

Encargarse de las comunicaciones oficiales, así como de la administración de las redes sociales del Instituto.

¿Por qué cree que es importante que la Comisión de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador cuente con una unidad de comunicaciones?

El área de comunicación es una disciplina especializada, la cual requiere de conocimientos técnicos específicos.

¿Cuál creería usted que es el mayor desafío que se tiene en comunicaciones para con la Comisión?

Filtrar la información que será publicada o comunicada, con el fin de mantener la imagen de los objetivos por los que el Instituto fue creado.

¿A quiénes protegen los derechos humanos?

A todos los seres humanos, funcionan como una limitante al actuar del Estado.

¿Quiénes son los que deben garantizar el cumplimiento de los derechos humanos?

El Estado a través del respeto, protección y toma de medidas ejecutivas, legislativas y judiciales.

¿Cuál es el rol que desempeña en la sociedad la Comisión de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador?

Objeto de estudio.

¿Quiénes han sido los que más violaciones a derechos humanos han denunciado en el período de la pandemia COVID19?

El órgano Ejecutivo, específicamente la Policía Nacional Civil y la Fuerza Armada de El Salvador.

¿En sus palabras cómo evalúa el trabajo realizado por el equipo de colaboradores del área de comunicaciones de la Comisión?

Excelente. Los comunicados oficiales y manejo de las redes sociales han permitido exponer públicamente el trabajo del Instituto sin perder su esencia, o sea, en cumplimiento de sus objetivos.

Anexo 23

Entrevista a la Licda. Patricia Serrano, maestrante del área de Investigaciones de la Comisión de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador

¿Qué entiende usted por comunicación institucional?

La comunicación institucional es la que se hace a través de una persona jurídica es decir una empresa o institución. Es decir, la que expresa las razones de ser o la forma de operar de una institución. Se transmite a través de la comunicación institucional los valores, ideas y principios de una organización o institución, se puede reflejar además proyecciones e imagen. En el CDHUES ha sido necesario tener una imagen comunicacional que permita proyectarse y darse a conocer con los receptores de información.

¿Cree conveniente que profesionales en comunicación interna y externa trabajen en la Comisión de manera integrada con los profesionales en derechos humanos?

Claro que es conveniente porque esto ha permitido poder valerse de los medios de comunicación para hacer promoción de los derechos humanos y lograr hacer incidencia en la protección de estos. Sin duda el apoyo de los profesionales de la comunicación es importante para poder visibilizar las vulneraciones a los derechos humanos así como la revisión de textos y publicaciones de los mismos; incluyendo comunicados de prensa.

¿Cuál es el rol que desempeñan los colaboradores del área de comunicaciones de la Comisión?

Promocionan los derechos humanos, abren relaciones interinstitucionales con otros medios de comunicación y apoyan en la difusión de comunicados, informes y análisis coyunturales a través de plataformas digitales y las TICs.

¿Por qué cree que es importante que la Comisión de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador cuente con una Unidad de Comunicaciones?

Sin duda el trabajo que realiza el CDHUES no pudiese tener los mismos resultados sin un equipo de comunicaciones. En realidad se necesita tener estrategias de comunicación para poder visibilizarse como Instituto y para poder informar a la población la situación de los derechos humanos. En tiempos difíciles de abuso de poder del Estado, los medios de comunicación al igual que las unidades de comunicaciones juegan roles importantes en el fortalecimiento y defensa de los derechos humanos.

¿Cuál creería usted que es el mayor desafío que se tiene en comunicaciones para con la Comisión?

Equipo de trabajo, computadoras, programas, apps, software, espacio físico, etc.

¿A quiénes protegen los derechos humanos?

A todas las personas sin importar su sexo, raza, religión, afinidad política etc.

¿Quiénes son los que deben garantizar el cumplimiento de los derechos humanos?

Los agentes estatales a través de las instituciones que representan.

¿Cuál es el rol que desempeña en la sociedad de la Comisión de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador?

La labor que realiza el CDHUES en la sociedad es por la defensa y tutela de derechos humanos, es una institución que nace como una necesidad para poder ayudar a la población a defender, proteger y fortalecer sus derechos humanos. Es de conocimiento que existe en El Salvador una Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos, pero siempre hacen falta las instituciones de la sociedad civil o de la academia que realicen en la atención, acompañamiento a víctimas e investigación social de las diferentes realidades y problemas complejos sociales.

¿Quiénes han sido los que más violaciones a derechos humanos han denunciado en el período de la pandemia COVID19?

La población más vulnerable ha sido la que vive en las zonas populosas. Han sido hombres y mujeres de escasos recursos.

¿En sus palabras cómo evalúa el trabajo realizado por el equipo de colaboradores del área de comunicaciones de la Comisión?

Ha sido una labor excelente la que se pudo realizar por los técnicos en su conjunto. Crear un Instituto de Derechos Humanos, refleja el trabajo de profesionales comprometidos con la justicia social al servicio de la población. Se obtuvieron grandes resultados, entre ellos visibilizar a escala internacional la situación del Covid-19, para la niñez que está al cuidado del Estado y la presentación de un informe técnico de la investigación realizada durante la cuarentena.

Anexo 24

Entrevista a Lic. en Educación Frank Atilio Antonio López Ramos, maestrante Coordinador del área de Educación de la Comisión de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador

¿Qué entiende usted por comunicación institucional?

Entiendo que es la emisión de información que marca la postura de una institución en particular. Es decir, es la herramienta que permite expresar de manera óptima y eficiente la identidad de la institución que representa.

¿Cree conveniente que profesionales en comunicación interna y externa trabajen en la Comisión de manera integrada con los profesionales en derechos humanos?

Me parece no solamente conveniente, sino que muy necesaria. Poseer profesionales en comunicación que tengan un enfoque en derechos humanos le brinda un agregado al trabajo. En un contexto en el que la agenda que siguen los medios de comunicación en ocasiones va guiada por intereses económicos o políticos, poseer el control en cuanto a la información que se desea compartir es importante y permite mayor parcialidad e independencia en cuanto a la postura institucional.

¿Cuál es el rol que desempeñan los colaboradores del área de comunicaciones de la Comisión?

Poseen la responsabilidad de dar a conocer el trabajo a la sociedad en general y que además la opinión pública se base en datos comprobables. El rol que desempeñan marca la pauta para que la reputación del Instituto sea considerada de manera seria y profesional.

¿Por qué cree que es importante que la Comisión de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador cuente con una unidad de comunicaciones?

Es importante primero: Un equipo de comunicaciones que posea un enfoque en derechos humanos. Segundo; que brinde información imparcial, verídica y comprobable. Y tercero; que se encargue constantemente de acercar los derechos humanos a la opinión pública. Es decir, dejar de pensar que los comunicadores lo único que hacen es verter información y de lo que se trata con los derechos humanos es de incidir de forma positiva en la opinión pública y que además se concientice a la sociedad acerca del rol de los defensores de los derechos de las personas. Es importante que se de a entender que los derechos humanos no es que estén siempre en obstáculo con las políticas públicas.

¿Cuál creería usted que es el mayor desafío que se tiene en comunicaciones para con la Comisión?

A mi juicio el mayor desafío es romper el paradigma de cumplir únicamente con su función de comunicación. Es decir, el incluir un enfoque en derechos humanos sin que parezca que se desea influenciar a las personas a pensar como uno desea. Al contrario, el desafío es que la opinión pública se forme en base a datos y hechos concretos, que permitan la crítica positiva.

¿A quiénes protegen los derechos humanos?

Los derechos humanos protegen a cada uno de los seres humanos, es decir no posee discriminación en cuanto a su alcance. Sin embargo, si se enfoca principalmente en aquellas personas que están en situación de vulneración. Estos grupos vulnerables varían de acuerdo

al contexto cultural de cada lugar, pero básicamente tenemos a mujeres, niños, ancianos, comunidad LGTBI, indígenas, entre otros.

¿Quiénes son los que deben garantizar el cumplimiento de los derechos humanos?

El Estado de cada país es el encargado según la Convención Americana de Derechos Humanos, de la cual El Salvador es firmante. La CADH establece dos importantes obligaciones a los Estados parte: respetar los derechos y libertades y garantizar su libre y pleno ejercicio. (CADH Art. 1). Pero es de aclarar que la función de la CADH es de “naturaleza convencional coadyuvante o complementaria” (CADH Preámbulo).

¿Cuál es el rol que desempeña en la sociedad la Comisión de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador?

El de visibilizar los abusos de poder perpetrados por agentes que se cobijan en la sombra del Estado. Además, formar una conciencia crítica ya que cada abuso de poder transgrede la función del Estado y atenta contra la dignidad del ser humano como tal.

¿Quiénes han sido los que más violaciones a derechos humanos han denunciado en el período de la pandemia COVID19?

Con los datos obtenidos durante el período que se brindó atención jurídica, psicológica los más afectados fueron la comunidad indígena, mujeres y niños. En cuanto al atropello en el derecho a la libertad ambulatoria los hombres fueron violentados y en ocasiones hasta fueron víctimas de tortura y maltrato psicológico.

¿En sus palabras cómo evalúa el trabajo realizado por el equipo de colaboradores del área de comunicaciones de la Comisión?

El trabajo se ha desarrollado con mucho profesionalismo, se nota capacidad y un gran espíritu y sentido por fomentar y mantener el ideal de los derechos humanos. Podría resumir que el trabajo realizado tiene un plus por la delicadeza con la que se debe tratar la información, pero al mismo tiempo posee la fuerza necesaria que ha impactado de forma positiva en cuanto a la opinión pública.

Anexo 25

Entrevista a Víctima 1, a quien a través de la Comisión de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador se le presentó un Amparo (H.C. 401-2020 acum y H.C 391-2020 acum) ante la Sala de lo Constitucional por Derecho a trabajar en condiciones que eviten el contagio de COVID19

1. ¿Qué fue lo que lo motivó a buscar ayuda en la Comisión de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador?

Lo que me motivó fue que el lugar donde yo estaba, no era el adecuado, sobre todo el trato que le estaban dando a mi persona, se estaban violentando las leyes y mis derechos. Ahí donde yo estaba parecía penal, como que era un reclusorio realmente era una galera donde yo estaba, el encargado del lugar me había dado horarios que tenía que hacer limpieza en todo el local, ahí habían personas deportadas, personas que estaban ahí por no hacer caso durante la pandemia. Me ponían hacer funciones que no me correspondían, yo estaba haciendo mi servicio social en el área del laboratorio, sacando muestras de personas COVID19.

2) ¿Cómo se dio cuenta que existía la Comisión de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador?

Fue mi mamá, ella se enteró y tomó el contacto y me dijo que les llamara por teléfono. Ella se enteró a través de redes sociales y a través de whatsapp fue que pude hablar con la Licda. Jayme y fue a través de ellos que conseguí el contacto de la Procuradora de Derechos Humanos de San Vicente.

3) ¿Recibió una respuesta inmediata ante la denuncia interpuesta?

Tuve una respuesta inmediatamente, porque ella (Licda. Magaña) desde un primer momento que sabía de mi caso puso manos a la obra y nunca dejó de llamarme y estar pendiente de mí, realmente estoy muy agradecido con ella y con el Instituto.

4 ¿Obtuvo la información adecuada para realizar la denuncia?

Ellos me hicieron el acta que se envió a la Sala de lo Constitucional creo. Gracias a ello es que pude salir de ahí, incluso no se podía salir ni al pasillo , yo lo que quería es que me cambiaran de esa área.

5) ¿Qué trato recibió cuando se acercó a la Comisión de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador?

Tuve un trato excelente porque siempre están tratando de ayudar y velar por las personas y sacarlos de los problemas en los que se encuentran, en mi caso se puede decir que casi inmediatamente de esa incertidumbre que yo tenía de estar ahí.

6) ¿Cómo ha cambiado su vida y la de su entorno después de buscar ayuda en la Comisión de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador?

Cambió pues para bien, porque realmente yo no sabía que es lo que podría abarcar de beneficios este Instituto, ahora que uno ya tiene un conocimiento de todo lo que pueden hacer por los derechos de uno es realmente muy importante

7) ¿Considera que es importante que más salvadoreños conozcan que existe la Comisión de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador?

Si es importante que más personas se acerquen para poder recibir una ayuda, porque realmente tratan de que los derechos de uno se cumplan y se respeten.

8) ¿Para usted es importante que el trabajo que realiza la Comisión de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador sea publicado o mencionado en los medios de comunicación?

Sí realmente sí, para que las demás personas se les violentan las leyes y sus derechos y publicando la labor que hacen es como más personas pueden abocarse hacia ustedes a solicitar su apoyo

9) ¿Cree oportuna la información que aparece en las redes sociales sobre la Comisión de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador?

Realmente es oportuna porque está basada en hechos reales, no es con calumnia ni nada parecido que se publica.

10) ¿Cuál es el mensaje que usted le enviaría a los demás salvadoreños que no se atreven a denunciar y buscar apoyo en la Comisión de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador?

Realmente que se aboquen a sus instalaciones, por medio directo o indirecto a través de redes sociales como Facebook, Twitter y Whatsapp. Sería importante que más personas se aboquen a ustedes, porque hay muchas a las que se les violentan sus derechos, pero por

falta de conocimiento o de recursos, muchas no sabemos que instituciones como la de ustedes están ayudando bastante y especialmente que es gratis, ya que en este país la mayoría de personas son de escasos recursos y es muy difícil hacerlo de forma privada

Entrevista a Víctima 2, quien estuvo varada en Bolivia durante dos meses y siete días. A través de la Comisión de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador se le brindó apoyo legal y psicológico, ya que a su llegada al país se le realizó una prueba de COVID-19, se le ordenó cuarentena domiciliar y no le daban la respuesta a la prueba realizada.

1 ¿Qué fue lo que lo motivó a buscar ayuda en la Comisión de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador?

Estar varada durante la Pandemia en Bolivia y retornar al país me hicieron la prueba de COVID19, de la cual no me dieron los resultados y me enviaron a cuarentena obligatoria en mi casa, lo que me afectó psicológicamente porque creía que era positiva al virus. Eso me llevó a buscar ayuda para poder retornar al país.

2) ¿Cómo se dio cuenta que existía la Comisión de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador?

Me di cuenta a través de las Redes Sociales, por los que publicaba la Licda. Yeimi Magaña, ahí supe de la existencia del Instituto de Derechos Humanos de la UES.

3) ¿Recibió una respuesta inmediata ante la denuncia interpuesta?

Sí, la respuesta fue inmediata y me ofrecieron todo el apoyo legal para llevar mi caso, lo cual fue de gran ayuda.

4 ¿Obtuvo la información adecuada para realizar la denuncia?

Sí, llene un documento que el Instituto presentó ante las instancias pertinentes para resolver mi situación.

5) ¿Qué trato recibió cuando se acercó a la Comisión de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador?

El trato ha sido personalizado y muy cálido, son personas muy profesionales.

6) ¿Cómo ha cambiado su vida y la de su entorno después de buscar ayuda en la Comisión de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador?

Me dio alivio saber que puedo tener un respaldo legal y psicológico, una institución que se preocupa por los Derechos Humanos de las personas.

7) ¿Considera que es importante que más salvadoreños conozcan que existe la Comisión de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador?

Pienso que sí, porque así podrán tener la ayuda profesional adecuada de acuerdo a la problemática que les afecta.

8) ¿Para usted es importante que el trabajo que realiza la Comisión de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador sea publicado o mencionado en los medios de comunicación?

Es importante lograr colocar en la agenda informativa la labor del Instituto, porque el trabajo que han hecho durante la pandemia ha sido muy bueno y se han logrado posicionar como una institución que vela por el respeto y cumplimiento de los Derechos Humanos.

9) ¿Cree oportuna la información que aparece en las redes sociales sobre la Comisión de Derechos Humanos de la Universidad de El Salvador?

Pienso que sí y deberían mantenerse, porque así uno va conociendo sus derechos y sabe cuándo estos son violentados.

10) ¿Cuál es el mensaje que usted le enviaría a los demás salvadoreños que no se atreven a denunciar y buscar apoyo en la Comisión de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador?

Creo que denunciar y exigir el respeto a los derechos humanos es necesario para frenar y prevenir los abusos, sobre todo si éstos vienen de parte del Estado.

Entrevista a Víctima 3, quien fue detenida y enviada a centro de cuarentena. A través de la Comisión de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador se le brindó apoyo legal y psicológico, se logró que fuera liberada.

1 ¿Qué fue lo que lo motivó a buscar ayuda en la Comisión de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador?

Estar detenido injustamente, ya que yo me dirigía a comprar alimentos cuando unos policías me detuvieron y me llevaron primero a unas bartolinas y luego a un centro de detención. Los policías el día de las detenciones nos dijeron que debían cumplir una meta de 2 detenciones por cada equipo de turno, porque eran el ejemplo que había pedido el presidente para que la gente no saliera.

2) ¿Cómo se dio cuenta que existía la Comisión de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador?

A través de Facebook, ahí me di cuenta de su organización y que ayudaba de forma gratuita a las personas que lo solicitaban.

3) ¿Recibió una respuesta inmediata ante la denuncia interpuesta?

La verdad sí, me contestaron casi que inmediatamente, me ofrecieron apoyo con abogados, llevaron mi caso ante los tribunales de la Corte Suprema de Justicia y gracias a ello pude salir libre.

4 ¿Obtuvo la información adecuada para realizar la denuncia?

Sí, me pidieron todos mis datos y que relatara los hechos ocurridos durante mi detención, además les conté que los policías nos sacan castigados al sol de las 11:00 a.m., día de por medio, como castigo por andar en la calle.

5) ¿Qué trato recibió cuando se acercó a la Comisión de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador?

Muy bueno, excelente, muy profesional. Desde el inicio te hacen sentir importante y valorado.

6) ¿Cómo ha cambiado su vida y la de su entorno después de buscar ayuda en la Comisión de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador?

Pues gracias a su apoyo pude salir del centro de detención y pude volver a estar con mi familia, sino no sé qué hubiera pasado, ya que muchos de los que estaban detenidos se comenzaron a enfermar y eso nos preocupaba a todos los que estábamos ahí.

7) ¿Considera que es importante que más salvadoreños conozcan que existe la Comisión de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador?

Si, porque la gente necesita saber que les pueden ayudar, gracias a la Universidad que hace esto y de gratis, porque muchos no tenemos como pagar estos servicios.

8) ¿Para usted es importante que el trabajo que realiza la Comisión de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador sea publicado o mencionado en los medios de comunicación?

Fuera bueno que todos los medios publicaran la ayuda que ustedes ofrecen, para que más personas puedan acudir para que les resuelvan su situación.

9) ¿Cree oportuna la información que aparece en las redes sociales sobre la Comisión de Derechos Humanos de la Universidad de El Salvador?

Sí, porque así fue como me enteré de la ayuda que estaban brindando.

10) ¿Cuál es el mensaje que usted le enviaría a los demás salvadoreños que no se atreven a denunciar y buscar apoyo en la Comisión de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador?

Que los busquen, porque encontrarán el apoyo que necesitan, porque yo soy prueba que le resuelven a los que se nos ha violado los derechos humanos.