

Estudio de estrategias comunicativas de la Oficina de derechos humanos de Policía Metropolitana

Study of communication strategies of the Human Rights Office of the Metropolitan Police

Resumen

En el presente documento se analizan las estrategias de comunicación internas de la oficina de derechos de la Policía Metropolitana de Santa Marta, evidenciando los trabajos, proyectos y demás actividades implementadas por la institución, por medio de una metodología descriptiva, destacando que toda la información expuesta es justificada con documentos judiciales y veraces, con el objetivo de identificar los factores que contribuyen a las estrategias comunicativas del equipo de trabajo de la Oficina de Derechos Humanos, analizando el desarrollo de las actividades que se llevan a cabo en la institución, además de determinar el impacto social que ha creado en la ciudad de Santa Marta. Se precisan datos como el número de participantes del grupo de trabajo de la oficina, el cual está conformado por nueve personas que trabajan en pro de la sociedad. Se examinan las estrategias de comunicación interna implementadas por la Oficina de derechos de Policía Metropolitana de Santa Marta.

Palabras clave

Comunicación, Derechos, Estrategias, Humanidad, Metropolitana

Abstract

In the present This document analyzes the internal communication strategies of the rights office of the Santa Marta Metropolitan Police, evidencing the works, projects and other activities implemented by the institution, through a descriptive methodology, emphasizing that all The information exposed is justified with judicial and truthful documents, with the objective of identifying the factors that contribute to the communication strategies of the work team of the human rights office, analyzing the development of the activities that are carried out in the institution, in addition to determining the social impact that it has created in the city of Santa Marta. Data is required, such as the number of participants in the office's work group, which is nine people who work for society. Internal communication strategies implemented by the Santa Marta Metropolitan Police Rights Office are examined.

Keywords

Communication, Rights, Strategies, Humanity, Metropolitan

Introducción

Según las Naciones Unidas, el concepto de derechos humanos se toma como referencia desde el año 539. Con la llegada de las tropas de Ciro el Grande conquistaron Babilonia, Ciro liberó a los esclavos, declaró que cualquier hombre era libre de escoger la religión que quisiera y estableció la igualdad racial. desde ese instante la historia cambia a nivel mundial, empiezan hechos como la Carta Magna, que dio a la gente nuevos derechos e hizo que el rey estuviera sujeto a la ley, la Petición de Derechos, que estableció los derechos de la gente, la Declaración de Independencia de los Estados Unidos, que proclamaba el derecho a la vida, la libertad y la búsqueda de la felicidad que marcan la historia, la Declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano, un documento de Francia que establecía que todos los ciudadanos son iguales ante la ley y en 1948 la Declaración Universal de Derechos Humanos, el primer documento que proclama los 30 derechos a los que todo ser humano tiene acceso, desde ese instante la DD.HH se empezó a implementar en todos los países de Europa, Norteamérica, Latinoamérica.

En 1991 Colombia se denomina como un Estado social de Derecho, sin embargo, en el 2007 Colombia era uno de los países donde más se violaban los derechos humanos esto hizo que se aumentara la lucha del país colombiano por perseguir la igualdad y la implementación de los derechos correctamente, desde 1991 deciden encargarse de la defensa de los derechos humanos en Colombia por parte del Gobierno y antes como la Defensoría del Pueblo de dependencia de la Procuraduría General de la Nación, oficina del Alto Comisionado para la paz, Consejería Presidencial para los Derechos Humanos y Asuntos Internacionales, creada mediante el Decreto 4100 del 2 de noviembre de 2011 y reformada por el Decreto 179 de 2019. El 29 de noviembre de

1996 el Gobierno colombiano y la ONU suscribieron en Ginebra un acuerdo por el cual se

Valery Anahi Castaño Estudiante. 9 semestre, Programa Comunicación Social , Corporación Unificada nacional de Educación Superior CUN, correo : Valery.castano@cun.edu.co

Brenda Melissa Nossa Yanet. Estudiante 9 semestre, Programa Comunicación Social , Corporación Unificada nacional de Educación Superior CUN, correo : brenda.nossa@cun.edu.co

Desireth Beatriz Pérez Rodríguez. Estudiante 9 semestre, Programa Comunicación Social , Corporación Unificada nacional de Educación Superior CUN, correo : desireth.perez@cun.edu.co

estableció en el país la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos.

Con el fin de identificar los factores que contribuyen a las estrategias comunicativas del equipo de trabajo de la Oficina de Derechos Humanos y en la misma línea analizar el desarrollo de las actividades que se llevan a cabo en la institución y su impacto social. La Policía de Santa Marta se encarga de generar proyectos de impacto social, para comunidades vulnerables. para cerrar brechas que se generan en las poblaciones que son afectadas por situaciones que ponen en riesgo sus Derechos Humanos. Cabe resaltar que el equipo de trabajo de la oficina está conformado por cuatro personas, quienes son dirigidos por el Intendente Hernan Garcia en coordinación de la Coronel Adriana Paz y el desarrollo de estas estrategias se llevan a cabo en el Distrito de la mano de la administración de la alcaldía actual.

Para dar respuesta a este interrogante, se tiene como referente autores como Ms. Guillermo A. Ronda Pupo, Consultor e investigador sobre estrategias, quien puntualiza en su investigación *“La eficacia de la implantación de la dirección estratégica del año 2002”* donde las refiere como una herramienta de dirección que facilita procedimientos y técnicas con bases científicas empleadas de manera interactiva y transnacional, contribuyen a lograr una interacción proactiva de la organización con su entorno, coadyuvando a lograr efectividad en la satisfacción de las necesidades del público objetivo a quién está direccionada la actividad de la misma, también, analizando el concepto de comunicación, según el investigador Dionne Valentina Santos García, en su artículo *“Fundamentos de la Comunicación del año 2013”*; La comunicación es un elemento fundamental en la cotidianidad de todo individuo. El aprendizaje de la lengua, la

apropiación del lenguaje y el ejercicio del habla pueden parecer tareas poco especializadas, sin
 Valery Anahi Castaño Estudiante. 9 semestre, Programa Comunicación Social , Corporación Unificada nacional de Educación Superior CUN, correo : Valery.castano@cun.edu.co
 Brenda Melissa Nossa Yanet. Estudiante 9 semestre, Programa Comunicación Social , Corporación Unificada nacional de Educación Superior CUN, correo : brenda.nossa@cun.edu.co
 Desireth Beatriz Pérez Rodríguez. Estudiante 9 semestre, Programa Comunicación Social , Corporación Unificada nacional de Educación Superior CUN, correo : desireth.perez@cun.edu.co

embargo, aprenderlas involucra esfuerzo, tiempo y, por qué no decirlo, muchas frustraciones. Igualmente, laborioso resulta para el profesional de cualquier área del conocimiento humano exponer sus ideas, articularlas, seleccionar las palabras apropiadas y ordenarlas en un lenguaje argumentativo, coherente y persuasivo.

Los Derechos Humanos según la investigación *“Los derechos humanos: naturaleza, denominación y características del año 2011 del autor Jorge Carpizo”* la base de los derechos humanos es la dignidad de la persona, la cual está por encima de consideraciones positivistas y, debido a ella, nadie puede legítimamente impedir a otro el goce de sus derechos. Esta idea está robustecida con dos nociones cuidadosamente elaboradas por el autor. Entre tanto la concepción es de ciudadanía en relación con las colectividades soberanas o países: la jurídico-política y la ético-política. Para delimitar al ciudadano según la primera concepción. Respecto a la concepción ético-política, los habitantes son divididos en niños o inmaduros psicológicamente para la participación política y ciudadanos en sentido amplio, los cuales se dividen en pasivos y activos, Según el artículo *“Conceptos de ciudadano, ciudadanía y civismo” de Francisco Lizcano Fernández del año 2012*. *“Otro referente es la investigación Protección a las personas en situación de dependencia del autor Djamil Tony Kahale Carrillo del año 2012”*, nos sitúa ante una realidad social de las necesidades de unas personas frente a los recursos de otras.

Fundamento teórico

1.1. Normativa y práctica de los derechos humanos para la Policía

Autor: Autor Oficina del alto comisionado de las naciones unidas para los derechos humanos, año de publicación 2004, año de ejecución 2004.

La presente guía se ha concebido como obra de consulta de bolsillo y de fácil manejo para agentes de policía. El texto está dividido en temas de derechos humanos de especial interés para la policía, como las investigaciones, la detención, la detención policial y el uso de la fuerza. Cada tema consta de una sección en la que se resumen las normas internacionales de derechos humanos correspondientes y de una sección "práctica" con recomendaciones para la aplicación de las normas. Al final de la guía se enumeran las fuentes de las normas y prácticas de derechos humanos. La lista comprende los principales tratados de derechos humanos de las Naciones Unidas y las numerosas declaraciones y cuerpos de principios destinados a los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley elaborada por las Naciones Unidas.

Primeros resultados

- Los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley están obligados a conocer y aplicar las normas internacionales de derechos humanos.
- Otro resultado que se evidencio todo órgano de aplicación de la ley debe ser representativo de la comunidad en su conjunto, obedecerla y responder ante ella.

Fuente: <https://www.ohchr.org/documents/publications/training5add3sp.pdf>

1.2 Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos

Autor, Mónica Elizabeth Nuño Nuño, Año de ejecución 2016, Año de publicación 2016

México presentó por primera vez, el 11 de marzo de 2014, su informe ante el Comité contra la Desaparición Forzada para cumplir con sus obligaciones jurídicas de la Convención internacional para la protección de todas las personas contra las desapariciones forzadas (en adelante la Convención),² de acuerdo con el artículo 29, párrafo 1.

En dicho informe se presentó, básicamente, una descripción de las disposiciones jurídicas a nivel municipal, estatal y federal, que regulan el delito de desaparición forzada, así como una descripción del trabajo que han realizado los poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, para prevenir, investigar y sancionar la desaparición forzada. El informe consta de 47 páginas y dos apartados generales: I. Marco jurídico general; y II. Artículos sustantivos de la Convención.

primeros resultados

- En el transcurso de la lectura del informe, a la vez que pueden advertirse muchas y nuevas medidas e instrumentos implementados contra este delito, también puede notarse que las expectativas de eficacia de tales medidas se desvanecen al ver los escasos datos que México aporta; la experiencia muestra que no se ha logrado, ya no la desaparición de la comisión del delito sino, por lo menos, avances relevantes: “En el ámbito federal, entre 2006 y 2013, la Procuraduría General de la República inició un total de averiguaciones previas por el delito de desaparición forzada de personas”. o el siguiente dato: “En el ámbito federal se tiene registrado de seis sentencias condenatorias por la comisión del delito de desaparición forzada

Fuente: <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S1870465417300235?token>

1.3 Disposiciones generales del sistema ético policial

Autor: Ministerio de defensa nacional policía nacional, Año de ejecución 2008, Año de publicación 2008.

Con el fin de estructurar y modelar el comportamiento ético del hombre y la mujer policía con cimientos éticos y morales evidenciados en actitudes y comportamientos personales, sociales y profesionales que reflejan un ser humano digno, íntegro, transparente y profesional en la seguridad y convivencia ciudadana, ejemplo ante sí mismo, la familia, la institución y la comunidad se fortalece el Sistema Ético Policial y se incorporan los referentes éticos: Código de Buen Gobierno; Principios y Valores Éticos Institucionales; Acuerdos y compromisos; Código de Ética; Fundamentos y Directrices Éticas.

Primeros resultados

- *La Policía Nacional es un proceso transversal a todas las acciones de transformación, combinando elementos normativos, comunicativos, formativos, organizativos y actitudinales con el fin de consolidar al hombre y la mujer policía como modelo y ejemplo digno a seguir.*

Fuente:

<https://www.policia.gov.co/sites/default/files/resolucion-02782-150909-deroga-05293-06340.doc>

1.4 Estrategia Nacional para la garantía de los Derechos Humanos

*Autores: María Fernanda Angarita, Oswaldo Malo Jiménez, Alexandra Celis Jiménez,
Año de ejecución 2015, Año de publicación se mantiene vigente hasta el 2034*

En el documento ya mencionado “De la Violencia a la Sociedad de los Derechos. Propuesta de Política Pública Integral de Derechos Humanos 2014-2034” se encuentra la propuesta de lineamientos de política pública para que cada uno de los subsistemas mencionados anteriormente puedan incluirlos y así construir un proceso de consolidación de la política pública. Todo esto de conformidad con los planes y acciones específicas, con un enfoque de derechos humanos, para dar respuesta a las consideraciones y problemáticas particulares reconocidas y visibilizadas a través de los foros departamentales.

Teniendo en cuenta lo anterior y en virtud a que la corrupción, se reconoce como uno de los problemas estructurales que más afectan el acceso y el goce de los derechos de toda la población, no solo por las consecuencias del delito, sino porque muchos de los recursos presupuestarios del Estado para la prestación y suministro de bienes y servicios públicos, así como la protección de Derechos Humanos, se ven seriamente afectados por recortes o por desviaciones producto de los actos delincuenciales de fraudes, malversación, robo y destinación ilegal de esos recursos.

Una de las tareas estatales consiste en erradicar los riesgos de corrupción y los actos u omisiones de autoridades o funcionarios públicos, en muchas ocasiones con complicidad de que particulares hagan uso Gestión pública transparente y lucha contra la corrupción Estrategia Nacional para la Garantía de los Derechos Humanos 2014-2034 135 indebido del poder, de los recursos o de la información para obtener un beneficio particular, lesionando intereses públicos,

los cuales se encuentran contemplados en la Política Integral Anticorrupción, un Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011) y una Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, promulgada recientemente, además de los diferentes esfuerzos preparatorios al interior de las diferentes entidades del Estado en esta materia, se convierte en una necesidad articular estos lineamientos y estrategias, con aquellos que se llevan al interior de la Política Integral de Derechos Humanos.

Primero resultados

- Articular la Estrategia Nacional de derechos humanos con los mecanismos para la implementación de acuerdos emanados de los procesos de negociación.
- Identificar, articular y coordinar las acciones de los diferentes espacios creados para la garantía de los derechos humanos y construcción de paz a nivel nacional y local.
- Establecer una estrategia de fortalecimiento técnico y económico de entes territoriales para la garantía de los derechos humanos y la construcción de paz.

Fuente:

http://www.derechoshumanos.gov.co/Observatorio/Publicaciones/Documents/2014/140815-estrategia_web.pdf

1.5 La comunicación como estrategia para orientar a la ciudadanía frente a la violencia y la criminalidad

Autor: Cecilia Dastres y Eva Muzzopappa, Año de ejecución 2004, Año de publicación 2004

Valery Anahi Castaño Estudiante. 9 semestre, Programa Comunicación Social , Corporación Unificada nacional de Educación Superior CUN, correo : Valery.castano@cun.edu.co
 Brenda Melissa Nossa Yanet. Estudiante 9 semestre, Programa Comunicación Social , Corporación Unificada nacional de Educación Superior CUN, correo : brenda.nossa@cun.edu.co
 Desireth Beatriz Pérez Rodríguez. Estudiante 9 semestre, Programa Comunicación Social , Corporación Unificada nacional de Educación Superior CUN, correo : desireth.perez@cun.edu.co

Cuando se habla de usar estrategias comunicacionales para disminuir el temor, se tiende a pensar en la realización de campañas y estrategias a través de los medios de comunicación, y – en ocasiones - se alude al impacto de la información no ficcional (noticieros, diarios) y ficcional (películas, dibujos animados) que entregan los medios y los efectos que esto puede generar en la sensación de temor, de la ciudadanía. Se debe aclarar que la comunicación es una herramienta poderosa para influir en las personas y, que si uso debe entenderse en términos amplios, cuando se habla de estrategias comunicacionales para disminuir el temor. En este sentido, si se desea realmente usar la comunicación para informar a las personas sobre la delincuencia y reducir el temor es necesario realizar múltiples acciones, que deben

abarcar los discursos públicos y todo acto de comunicación pública (entrevistas a autoridades o funcionarios, publicaciones, etc.), los discursos privados (de autoridades y funcionarios) que transmiten visiones sobre el problema y generan la comunicación persona a persona y los rumores. La construcción de noticias (por parte de los periodistas y los entrevistados) el desarrollo de campañas publicitarias.

Primeros resultados

- La ciudadanía está dispuesta a asumir los nuevos comportamientos, por lo que requiere de los incentivos adecuados. Esto significa que – por un lado - el nuevo comportamiento que se propone debe ser sencillo, posible de realizar y requerir poco tiempo, y así debe ser entendido.

por la ciudadanía, de manera que se perciba que es posible realizarlo. En este caso, la idea de utilizar los espacios públicos y de compartir con los vecinos es un mensaje de contenido

Valery Anahi Castaño Estudiante. 9 semestre, Programa Comunicación Social , Corporación Unificada nacional de Educación Superior CUN, correo : Valery.castano@cun.edu.co

Brenda Melissa Nossa Yanet. Estudiante 9 semestre, Programa Comunicación Social , Corporación Unificada nacional de Educación Superior CUN, correo : brenda.nossa@cun.edu.co

Desireth Beatriz Pérez Rodríguez. Estudiante 9 semestre, Programa Comunicación Social , Corporación Unificada nacional de Educación Superior CUN, correo : desireth.perez@cun.edu.co

bastante sencillo y que no requiere tiempo adicional. No obstante, para que estos comportamientos se puedan realizar, se requiere de acciones por parte del aparato público: sistema de vigilancia policial para el barrio.

que permita a los ciudadanos confiar en él, la oferta de espacios públicos atractivos, la generación inicial de actividades que inviten a usar dichos espacios públicos, etc. Por otro lado, también debe hacerse énfasis en que la adopción del nuevo comportamiento es urgente, destacando las consecuencias cercanas de continuar con los comportamientos actuales (mayor aislamiento, menor protección comunitaria). Por último, la campaña debe considerar métodos que recuerdan permanentemente los nuevos comportamientos (carteles, folletos a domicilio referidos a ellos) y sus beneficios, de manera de volver evidente también los beneficios que a veces podrían pasar desapercibidos por volverse cotidianos con el tiempo.

Fuentes: https://www.cesc.uchile.cl/publicaciones/op_02_dastresmuzopappa.pdf

1.6 Sistema de comunicaciones estratégicas de la policía

Autor: Lineamiento de Política 6 Gestión Estratégica e Integral de la Comunicación en la Policía Nacional, Año de ejecución 2010, Año de publicación sigue vigente.

El papel de la comunicación no se debe limitar a una gestión netamente informativa y mediática. Debe evolucionar a procesos virtuosos, donde se propicien cambios culturales y se creen sistemas de trabajo en red que permitan contar con comunidades seguras, solidarias y armoniosas.

Valery Anahi Castaño Estudiante. 9 semestre, Programa Comunicación Social , Corporación Unificada nacional de Educación Superior CUN, correo : Valery.castano@cun.edu.co
Brenda Melissa Nossa Yanet. Estudiante 9 semestre, Programa Comunicación Social , Corporación Unificada nacional de Educación Superior CUN, correo : brenda.nossa@cun.edu.co
Desireth Beatriz Pérez Rodríguez. Estudiante 9 semestre, Programa Comunicación Social , Corporación Unificada nacional de Educación Superior CUN, correo : desireth.perez@cun.edu.co

El proceso comunicativo que se propone, busca planear y gestionar la comunicación, como un ciclo estratégico que permite diseñar acciones que instaure una cultura y un cambio de comportamientos, como es el caso del fortalecimiento de la convivencia y seguridad ciudadana. Con este Sistema de Comunicaciones Estratégicas, se evoluciona pasando a una nueva forma de pensamiento y gestión.

Primeros resultados

- En búsqueda de la efectividad de la comunicación, este principio permite tener una visión integral e integrada, promover el trabajo en equipo, la gestión por procesos y la construcción de vínculos.
- las comunicaciones antes que crear y gestionar medios deben apoyar el cumplimiento de objetivos institucionales. Para ello, se debe pasar de una gestión mediática e informativa a una gestión estratégica, bidireccional, multidireccional, que propicie cambios culturales de convivencia ciudadana y el fortalecimiento de la cultura institucional.

Fuente: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=293261227005>

Metodología

Este proyecto se desarrolló desde la perspectiva cualitativa de tipo descriptivo, porque puntualiza las características de estudio de esta investigación en este caso de las estrategias de comunicación de la oficina de derechos de la Policía Metropolitana de Santa Marta, Magdalena, además, en este estudio se descubrieron detalles tales como el patrón de estrategias de la oficina de derechos de la ciudad. Otra característica que se puede observar es que así como la teoría

descriptiva la investigación crea preguntas y análisis de datos que se llevan al cabo del tema, sin embargo, el objetivo es descriptivo, puesto que, consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.

La población de estudio está conformada por 12.164 Policías que se encuentran en Santa Marta y el departamento del Magdalena, la muestra que se utilizó para desarrollar esta investigación son nueve integrantes de la oficina de Derechos Humanos de la Policía Metropolitana, la cual está a cargo de la Subteniente María Fernanda López y ocho colaboradores, además de, 10 ciudadanos de la capital los cuales fueron seleccionados específicamente porque han sido usuarios de los servicios del área analizada.

- Tamaño muestral para un Nivel de confianza del 95% es 9
- Margen de error para $pq = 0,50$: 32,7%, $pq = 0,75$: 28,3% y $pq = 0,90$: 19,6%

Otro factor que logramos analizar es el tipo de investigación el cual es exploratorio, ya que se utiliza para responder preguntas que nos dan respuestas y ayuda a generar hipótesis que impulsan al desarrollo de este estudio de una manera más profunda que nos conllevan a resultados y conclusión; también, se puede analizar el enfoque de investigación el cual cualitativo evidenciando el trabajo que vienen desarrollando este grupo de estudio y los aportes que han Generado en la sociedad, para desarrollar este enfoque se realizó un rastreo de documentos digitales de investigaciones previas de otros autores recolectando datos que fortalecen la investigación, además, se desarrolló una encuestas que va dirigida a los ciudadanos

de Santa Marta, donde se ejecutó una serie de preguntas que nos ayudaron a confirmar y evidenciar si las estrategias de la oficina de derechos de la Policía Metropolitana de Santa Marta si están generando impacto en los samarios.

Logramos un alcance analítico examinando en detalle cuales son las estrategias de comunicación implementadas, además, de confirmar si están generando un impacto en las en los ciudadanos.

Los instrumentos de la técnica son análisis documental, entrevista y encuesta estos permiten evidenciar diferentes visiones que fortalecen la investigación, la encuesta está desarrollada para reconocer una perspectiva diferente donde se involucra un criterio de otro sujeto de estudio, esto consiste en desarrollar 5 preguntas que se presentan de forma digital en formato de encuesta, la cual se les realizó a 10 ciudadanos que hacen parte de comunidades vulnerables que suelen ser sometidos a violencias en contra de los derechos humanos, esto con el fin de confrontar la información obtenida del área de la Policía Metropolitana a analizar.

Fases de recolección de información

Fase 1: en esta primera fase para identificar los factores que contribuyen a las estrategias comunicativas del equipo de trabajo de la oficina de derechos humanos de la ciudad de Santa Marta, se implementara una entrevista la cual estará conformada por 5 preguntas claves para obtener información de apoyo para reconocer los métodos implementados por la Policía Nacional, las preguntas serán:

Valery Anahi Castaño Estudiante. 9 semestre, Programa Comunicación Social , Corporación Unificada nacional de Educación Superior CUN, correo : Valery.castano@cun.edu.co

Brenda Melissa Nossa Yanet. Estudiante 9 semestre, Programa Comunicación Social , Corporación Unificada nacional de Educación Superior CUN, correo : brenda.nossa@cun.edu.co

Desireth Beatriz Pérez Rodríguez. Estudiante 9 semestre, Programa Comunicación Social , Corporación Unificada nacional de Educación Superior CUN, correo : desireth.perez@cun.edu.co

- Desde la oficina de derechos humanos, ¿Qué proyectos se han hecho para la protección de los ciudadanos y el comportamiento de cada individuo?
- ¿Qué elementos hacen parte de esas gestiones para obtener el éxito de la misma ?
- ¿Dónde y quiénes serían el foco de la muestra ?
- ¿Desde cuando y cada que tiempo proceden las actividades. ?
- ¿Hasta la fecha cuál ha sido el resultado de las estrategias utilizadas, evidencian que han funcionado estas mismas?

Fase 2: En este segundo momento se analizó el desarrollo de las actividades que se llevan a cabo en la institución a partir de la implementación de las estrategias comunicativas del equipo de trabajo de la oficina de derechos humanos de la ciudad de Santa Marta, esta misma se desarrolló por medio de un análisis documental de las actividades y proyectos que han realizado

- Proyecto de jornadas de sensibilización por la tolerancia-2018(<https://www.santamarta.gov.co/sala-prensa/noticias/jornada-de-sensibilizacion-por-la-tolerancia>)
- Jornadas médicas en la sierra nevada de santa marta-2020 (<https://www.policia.gov.co/noticia/realizamos-evacuacion-medica-sierra-nevada-santa-marta>)
- Gestión con visitas y capacitaciones de acompañamientos a líderes sociales y defensores de derechos humanos- 2019 (<https://www.policia.gov.co/noticia/realizamos-visitas-acompanamiento-proteccion-lideres-sociales>)

Variables

Valery Anahi Castaño Estudiante. 9 semestre, Programa Comunicación Social , Corporación Unificada nacional de Educación Superior CUN, correo : Valery.castano@cun.edu.co
 Brenda Melissa Nossa Yanet. Estudiante 9 semestre, Programa Comunicación Social , Corporación Unificada nacional de Educación Superior CUN, correo : brenda.nossa@cun.edu.co
 Desireth Beatriz Pérez Rodríguez. Estudiante 9 semestre, Programa Comunicación Social , Corporación Unificada nacional de Educación Superior CUN, correo : desireth.perez@cun.edu.co

- Comunidades vulnerables
- Estrategias y proyectos
- Inmediatez de atención
- Amenazas
- Acompañamiento y apoyo
- Garantía de mejoras
- Charlas de prevención

Fases 3: En el tercer momento se determinó el impacto social de las estrategias comunicativas del equipo de trabajo de la oficina de derechos humanos de la ciudad de Santa Marta, el método fue una encuesta de 5 preguntas dirigidas a 10 personas que sean de los grupos delimitados por la institución favorecidos por los proyectos.

Las preguntas que se le realizaron a estas 5 personas fueron:

- ¿Conoce las líneas de atención y comunicación de la Policía de Santa Marta?
- ¿A qué comunidad vulnerable perteneces?
- ¿Ha participado en las charlas de prevención de la MESAN?
- ¿En el momento de solicitar ayuda en la MESAN obtuvo atención inmediata?
- ¿Considera que la MESAN le hace seguimiento para verificar la mejoría del caso

y garantizar resultados?

Resultados de investigación

Esta investigación nos permitió reconocer los factores e individuos que afectan y contribuyen al desarrollo de las estrategias de comunicación de la oficina de Derechos de la Policía Metropolitana de Santa Marta, puesto que, nos ayuda a reconocer factores fundamentales para el desarrollo de esta misma y sus deberes con la comunidad y sociedad samaria. Esta investigación dejó tres resultados enfocados en la institución y sus participantes, encargados y la población vulnerable , quienes reciben la atención de esta oficina y por último tenemos a los Entes que se encargan de crear alianzas para crear proyectos de la mano con la Policía, estos son la Alcaldía y la Gobernación.

Dicho resultado se obtuvo en la ciudad de Santa Marta exactamente en espacios concretos, la fase uno se desarrolló en las oficinas de la Policía Metropolitana de Santa Marta la fase dos se recolectó vía internet y la fase tres se concretó en el parque Simón Bolívar con población vulnerable.

Se logró obtener y deducir que la institución a pesar de evidenciar por medio de sus plataformas de comunicación proyectos encaminados hacia los derechos humanos y la protección de estos mismos, socialmente la comunidad y población vulnerable manifiesta que dichas actividades no son concluyentes y no son veraces, es por esto que se puede asumir que la institución le hace falta mayor participación y activación de dichas actividades con la comunidad vulnerable.

Los derechos humanos son una obligación no un privilegio

La Oficina de Derechos Humanos, manejada desde las instalaciones de la Policía Metropolitana de Santa Marta ubicada actualmente en la Cl. 22 #1C-74, Comuna 2, es dirigida

Valery Anahi Castaño Estudiante. 9 semestre, Programa Comunicación Social , Corporación Unificada nacional de Educación Superior CUN, correo : Valery.castano@cun.edu.co

Brenda Melissa Nossa Yanet. Estudiante 9 semestre, Programa Comunicación Social , Corporación Unificada nacional de Educación Superior CUN, correo : brenda.nossa@cun.edu.co

Desireth Beatriz Pérez Rodríguez. Estudiante 9 semestre, Programa Comunicación Social , Corporación Unificada nacional de Educación Superior CUN, correo : desireth.perez@cun.edu.co

por la Coronel Adriana Paz Fernández comandante de la Policía Metropolitana de Santa Marta, el líder encargado de la Oficina de Derechos de la institución es el intendente Hernán García, también se resalta que la Policía tiene alianzas con la Oficina de Derechos Humanos de la Alcaldía la ciudad manejando los procesos de restauración y no violación de derechos con las comunidades vulnerables como ; trabajadoras sexuales del sector “Parque Bolívar” y “calle 10”, comunidad LGBT, desplazados por la violencia del sector de Guachaca, y los inmigrantes venezolanos. El programa **“Tus derechos si me importan”** es el proyecto más importante creado por la institución, el cual, se caracteriza por realizar charlas y acompañamiento psicosocial, actualmente se continúa implementando.

Desde el año 2017 la oficina de Derechos Humanos viene realizando capacitaciones con personal de la Procuraduría, Cruz Roja, al personal que integra el Escuadrón Móvil Antidisturbios “ESMAD” y fuerza disponible todas las semanas para la implementación de no violencia en marchas pacíficas y otro tipo de manifestaciones.

Los derechos humanos para el cuerpo armado de la Policía son fundamentales es por esto que resaltan los pilares de trabajo los cuales son, Institucional “una Policía para la gente”, equidad, familia, patria, comunidad y justicia. Estos con el paso del tiempo se han desarrollado y fortalecido en la ciudad de Santa Marta de la mano de la Alcaldía; dirigidos hacia la ciudadanía, para fortalecer las diferencias sociales que presentan estos grupos vulnerables que tienen focalizados los uniformados.

En la primera fase de esta investigación se logró realizar una entrevista con el líder encargado de la oficina de derechos humanos de la Policía Metropolitana de Santa Marta, esta se

realizó el 28 del mes de marzo del año 2023. Dicha conversación se ejecutó en la institución de los uniformados, el intendente García dio respuestas a las cinco preguntas realizadas. Se logró evidenciar que en la actualidad son cuatro los agentes encargados de esta oficina. Quienes manifiestan el contacto directo con la ciudadanía y que en el transcurso de este año han logrado impactar a más de 300 personas. Según el Intendente García, las personas que son vulneradas reciben atención constante a sus problemas, ellos se encargan de darles soluciones efectivas e inmediatas a las víctimas que se acercan o dejan sus denuncias.

Son diarias, a medida que vayan llegando ya las denuncias o que lleguen de pronto los correos, a medida que vayan siempre es frecuente o sea desde el momento que la persona ya e manifiesta que ya están siendo vulnerados sus derechos humanos se empieza a hacer el la hoja de ruta y ahí empezamos a hacer el trabajo con ellos ya que eso es continuó.

(Intendente García, 2023)

Otro de los interrogantes que se le preguntó al servidor público fue ¿Qué proyectos se han hecho para la protección de los ciudadanos y el comportamiento de cada individuo? y este mismo respondió:

Bueno, referente a eso se han adelantado actividades e interinstitucionales y de igual forma institucionales con el fin pues de mitigar de pronto las amenazas que tienen líderes sociales y de igual forma se vienen haciendo el acompañamiento como tal e, por parte también de las entidades gubernamentales, siempre se llega hasta donde están las personas víctimas de amenazas más que todo que son de los gremios de poblaciones vulnerables o gremios LGBTI o demás, así mismo vienen siendo amenazado por parte de grupos al

margen de la ley por eso se está haciendo el acompañamiento como tal por eso se están

Valery Anahi Castaño Estudiante. 9 semestre, Programa Comunicación Social, Corporación Unificada nacional de Educación Superior CUN, correo : Valery.castano@cun.edu.co

Brenda Melissa Nossa Yanet. Estudiante 9 semestre, Programa Comunicación Social, Corporación Unificada nacional de Educación Superior CUN, correo : brenda.nossa@cun.edu.co

Desireth Beatriz Pérez Rodríguez. Estudiante 9 semestre, Programa Comunicación Social, Corporación Unificada nacional de Educación Superior CUN, correo : desireth.perez@cun.edu.co

haciendo también e varias e, varios que, en reuniones como tal dónde se trate de que estás personas lleguen y comenten como es la situación en sus zonas y así mismos pues buscar una solución como tal con toda esas comunidades, eso es lo que se está haciendo de igual forma acompañamientos de parte social buscando pues el la apoyo de otras entidades. (Intendente García, 2023)

En esta primera fase se evidencia por medio de las respuestas proporcionadas en la entrevista que la Institución afirma realizar actividades y estar a la disposición y ayuda de la ciudadanía y comunidades vulnerables.

Garcia, H, entrevista a lider de la Oficina de Derechos Humanos de la Policia Metropolitana de Santa Marta, consultado por
<https://drive.google.com/file/d/1v3lLrOrkOrYNVRhjg88TX27BLpiZ5HQo/view?usp=sharing>

Trabajamos de la mano para mejorar la ciudad

En la segunda fase se logró observar mediante un análisis de documentos y comunicados de prensa evidenciados por el Distrito y la Policía que trabajan en conjunto para realizar actividades que protegen los derechos humanos de la ciudadanía samaria. Se consultaron fuentes documentales entre las que resaltan de tres, de estos se obtuvieron siete variantes de resultados, las cuales tienen una conexión directa con la entrevista que se le realizó en la fase uno, estas son comunidades vulnerables, estrategias y proyectos, inmediatez de atención, amenazas, acompañamiento y apoyo, garantía de mejoras y charlas de prevención.

Variables identificadas

- **Comunidades vulnerables**

Valery Anahi Castaño Estudiante. 9 semestre, Programa Comunicación Social , Corporación Unificada nacional de Educación Superior CUN, correo : Valery.castano@cun.edu.co
 Brenda Melissa Nossa Yanet. Estudiante 9 semestre, Programa Comunicación Social , Corporación Unificada nacional de Educación Superior CUN, correo : brenda.nossa@cun.edu.co
 Desireth Beatriz Pérez Rodríguez. Estudiante 9 semestre, Programa Comunicación Social , Corporación Unificada nacional de Educación Superior CUN, correo : desireth.perez@cun.edu.co

- Estrategias y proyectos
- Inmediatez de atención
- Amenazas
- Acompañamiento y apoyo
- Garantía de mejoras
- Charlas de prevención

Algunos de estos documentos o comunicados de prensa diligenciados y encontrados para esta investigación son:

- Jornada de Sensibilización por la Tolerancia, dicho encuentro se realizó de la mano de la Alcaldía de Santa Marta junto a la Policía y su equipo de trabajo de la Oficina de Derechos Humanos, focalizado y dirigido a los jóvenes y sus padres pertenecientes a la comunidad LGBTI, con el objetivo de promover la tolerancia y respeto frente a la diversidad de género promoviendo las reivindicaciones de los colectivos y organizaciones contra la homofobia.

Alcaldía Distrital de Santa Marta. (2018). tolerancia. Boletín No 0808. consultado por <https://www.santamarta.gov.co/sala-prensa/noticias/jornada-de-sensibilizacion-por-la-tolerancia>

- Realizamos evacuación médica en la Sierra Nevada de Santa Marta, esta jornada se desarrolló con el objetivo de fortalecer el pilar institucional “una Policía para la gente”, comisionó a uniformados del área de Aviación con el fin de realizar la evacuación de una familia Arhuaca, luego de que en las últimas horas se presentará un fuerte vendaval que afectó una vivienda en el Distrito de Santa Marta.

Valery Anahi Castaño Estudiante. 9 semestre, Programa Comunicación Social, Corporación Unificada nacional de Educación Superior CUN, correo : Valery.castano@cun.edu.co

Brenda Melissa Nossa Yanet. Estudiante 9 semestre, Programa Comunicación Social, Corporación Unificada nacional de Educación Superior CUN, correo : brenda.nossa@cun.edu.co

Desireth Beatriz Pérez Rodríguez. Estudiante 9 semestre, Programa Comunicación Social, Corporación Unificada nacional de Educación Superior CUN, correo : desireth.perez@cun.edu.co

Policía Nacional de Colombia. (2020). comunicado de prensa 'Somos uno. Somos todos'.

consultado por

<https://www.policia.gov.co/noticia/realizamos-evacuacion-medica-sierra-nevada-santa-marta>

- Realizamos visitas de acompañamiento para la protección de líderes sociales, esta actividad fue realizada y liderada por la Oficina de Derechos Humanos de la Policía con el fin de presentar las estrategia de protección a poblaciones en situación de vulnerabilidad y la ruta Institucional e Interinstitucional, con el fin de dar a conocer como la Policía Nacional está trabajando de manera articulada para coadyuvar en la reducción de las conductas delictivas en contra de los Líderes y Defensores de Derechos Humanos.

Policía Nacional de Colombia.(2019). comunicado de prensa, consultado por

<https://www.policia.gov.co/noticia/realizamos-visitas-acompanamiento-proteccion-lideres-sociales>

[s](#)

Vulnerados y rechazados

En la tercera y última fase se le consultó por medio de una encuesta de cinco preguntas de respuesta cerrada a 10 personas que hacen parte de las comunidades vulnerables focalizadas por la Institución Policial, cuál es su percepción. Esta se realizó con el fin de evidenciar los resultados de las estrategias implementadas y si han participado o conocen las líneas de atención especializadas para estos mismos, sin embargo dichas respuestas arrojaron resultados negativos a estas interrogantes.

Lo primero que se realizó para identificar a las personas que participaron en la encuesta fue preguntar ¿a qué comunidad vulnerable pertenece? dejando cuatro apartados, comunidad

Valery Anahi Castaño Estudiante. 9 semestre, Programa Comunicación Social , Corporación Unificada nacional de Educación Superior CUN, correo : Valery.castano@cun.edu.co

Brenda Melissa Nossa Yanet. Estudiante 9 semestre, Programa Comunicación Social , Corporación Unificada nacional de Educación Superior CUN, correo : brenda.nossa@cun.edu.co

Desireth Beatriz Pérez Rodríguez. Estudiante 9 semestre, Programa Comunicación Social , Corporación Unificada nacional de Educación Superior CUN, correo : desireth.perez@cun.edu.co

LGBTI, Trabajadores sexuales, Líderes sociales y población migrante. Esta primera consulta arrojó como resultado una participación de 36,4% trabajadores sexuales, 27,3% población migrante, un 18,2% de líderes sociales y un 18,2% de la comunidad LGBTI.

¿A qué comunidad vulnerable perteneces?
11 respuestas

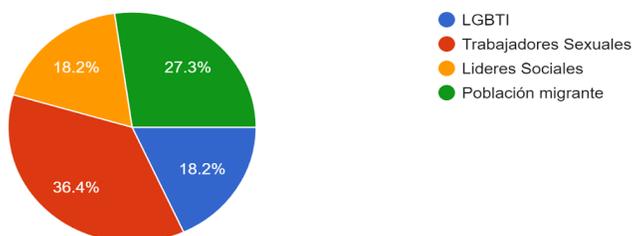


Gráfico número #1. Resultado aplicación de instrumentos. Autoría propia.

Luego de analizar este resultado se preguntó a estas personas: ¿Conoce las líneas de atención y comunicación de la Policía de Santa Marta? y el 63,6 % afirmó que sí las conocía y el otro 36,4% no las conoce.

¿Conoce las líneas de atención y comunicación de la Policía de Santa Marta?
11 respuestas

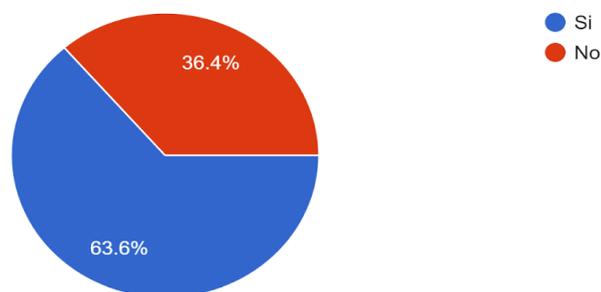


Gráfico número #2. Resultado aplicación de instrumentos. Autoría propia.

Valery Anahi Castaño Estudiante. 9 semestre, Programa Comunicación Social , Corporación Unificada nacional de Educación Superior CUN, correo : Valery.castano@cun.edu.co
Brenda Melissa Nossa Yanet. Estudiante 9 semestre, Programa Comunicación Social , Corporación Unificada nacional de Educación Superior CUN, correo : brenda.nossa@cun.edu.co
Desireth Beatriz Pérez Rodríguez. Estudiante 9 semestre, Programa Comunicación Social , Corporación Unificada nacional de Educación Superior CUN, correo : desireth.perez@cun.edu.co

Después de esta pregunta se empezó a focalizar más las respuestas acerca de la labor de la oficina y se procedió a interrogar ; ¿ha participado en las charlas de prevención de la MESAN? y como resultado se conoció que el 72,7% ha participado y que el otro 27,3 % no lo ha hecho.

¿Ha participado en las charlas de prevención de la MESAN?
11 respuestas

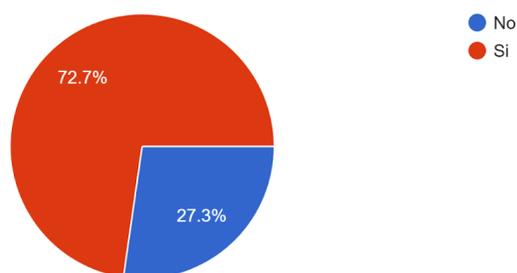


Gráfico número #3. Resultado aplicación de instrumentos. Autoría propia.

Sin embargo, a pesar de conocer resultados positivos a las tres primeras preguntas en la penúltima pregunta si ¿En el momento de solicitar ayuda en la MESAN obtuvo atención inmediata? y el 72,2, afirmaron que no y resaltaron el abandono y maltrato que sufren por parte de dichas comunidades, en la última pregunta el 63,3% de los encuestados considera que la oficina de derechos humanos no está haciendo el seguimiento para verificar mejora de los casos y garantizar resultados.

¿En el momento de solicitar ayuda en la MESAN obtuvo atención inmediata?

11 respuestas

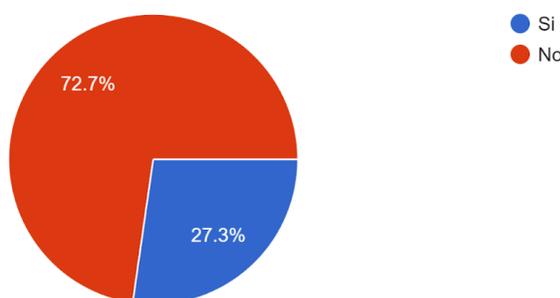


Gráfico número #4. Resultado aplicación de instrumentos. Autoría propia.

Conclusiones

Por medio de la entrevista al representante de la Policía Metropolitana, el Intendente Garcia, se reconocieron las comunidades vulnerables que frecuentan las líneas de atención, además de esto, se evidenció que estas son las comunidades focalizadas y seleccionadas para realizar sus estrategias de comunicación y actividades sociales. Estos grupos de trabajo están divididos en desplazados, comunidad LGBTQ+ y trabajadoras sexuales. También, se evidencia que las actividades de impacto que realizan son gestionadas por la Subteniente María Fernanda López y sus colaboradores, pero, no se corrobora el aporte positivo, puesto que, los resultados que se obtuvieron en la encuesta son negativos.

Dicho esto, luego de analizar las estrategias de comunicación para el fortalecimiento y acercamiento a las comunidades vulnerables utilizadas por el equipo de trabajo de la Oficina de Derechos Humanos de la ciudad de Santa Marta, se evidencia que estas a pesar de estar

desarrollándose dentro del marco o pautas que implementa como Institución no están generando

Valery Anahi Castaño Estudiante. 9 semestre, Programa Comunicación Social, Corporación Unificada nacional de Educación Superior CUN, correo : Valery.castano@cun.edu.co

Brenda Melissa Nossa Yanet. Estudiante 9 semestre, Programa Comunicación Social, Corporación Unificada nacional de Educación Superior CUN, correo : brenda.nossa@cun.edu.co

Desireth Beatriz Pérez Rodríguez. Estudiante 9 semestre, Programa Comunicación Social, Corporación Unificada nacional de Educación Superior CUN, correo : desireth.perez@cun.edu.co

el impacto que las comunidades focalizadas buscan, ya que no son concluyentes y según la ciudadanía dichas actividades solo se quedan en encuentros pasajeros que no dejan resultados.

Por lo anterior, al parecer las gestiones que estaría realizando la Policía Metropolitana para las estrategias de comunicación que enfatizan en la defensa de los derechos humanos de las comunidades vulnerables tienen poca influencia. Se corrobora la hipótesis que sustenta el no conocimientos de las estrategias a la comunidad que supone ser desarrollada.

Es necesario que para futuras indagaciones, desde la academia, se continúe investigando el trabajo de la oficina de derechos humanos de la Policía Metropolitana de Santa Marta y su actuar, puesto que por medio de esta investigación se evidenció falencia en cuanto a la percepción que tiene dichas comunidades vulnerables mencionadas anteriormente en este estudio, a pesar la que Institución viene desarrollando actividades que fortalecen este espacio y la Oficina de Derechos Humanos de la ciudad.

Referencias

Alcaldía Distrital de Santa Marta. (2018). Jornada de sensibilización por la tolerancia. Boletín No 0808. consultado por <https://www.santamarta.gov.co/sala-prensa/noticias/jornada-de-sensibilizacion-por-la-tolerancia>

Angarita, M.F; Jimenez, M.; Jiménez, A. (2015). Estrategia Nacional para la garantía de los Derechos Humanos. publicado por <https://derechoshumanos.gov.co/Paginas/homeddhh.aspx>

Carpizo, J. (2011). Los derechos humanos: naturaleza, denominación y características. Publicado por Revista Scielo, versión impresa ISSN 1405-9193. Consultado por https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-91932011000200001

Contreras, Y. (2009). La apropiación de los derechos humanos: un aporte a la relación con la comunidad en el servicio de policía. publicado por la Policía Nacional de Colombia. consultado por <https://revistalogos.policia.edu.co:8443/index.php/rlct/article/view/36>

Dammert, L. (2010). Sistema de comunicaciones estratégicas de la Policía. Publicado por Revista IUS ISSN: 1870-2147. consultado por <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=293261227005>

Valery Anahi Castaño Estudiante. 9 semestre, Programa Comunicación Social , Corporación Unificada nacional de Educación Superior CUN, correo : Valery.castano@cun.edu.co

Brenda Melissa Nossa Yanet. Estudiante 9 semestre, Programa Comunicación Social , Corporación Unificada nacional de Educación Superior CUN, correo : brenda.nossa@cun.edu.co

Desireth Beatriz Pérez Rodríguez. Estudiante 9 semestre, Programa Comunicación Social , Corporación Unificada nacional de Educación Superior CUN, correo : desireth.perez@cun.edu.co

Dammert, L. (2019). *¿Reformar sin gobernar? Desafíos institucionales de las policías en América Latina*. publicado por Revista IUS. versión impresa ISSN 1870-2147. Consultado por https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-21472019000200089

Dastres, C. Muzzopappa, E.(2004). La comunicación como estrategia para orientar a la ciudadanía frente a la violencia y la criminalidad.Publicado por la Universidad de Chile. consultado por https://www.cesc.uchile.cl/publicaciones/op_02_dastresmuzzopappa.pdf

Garcia, H, entrevista a lider de la Oficina de Derechos Humanos de la Policia Metropolitana de Santa Marta, consultado por <https://drive.google.com/file/d/1v3lLrOrkOrYNVRhJg88TX27BLpiZ5HQo/view?usp=sharing>

Lizcano, F. (2012). Conceptos de ciudadano, ciudadanía y civismo. publicado por la revista Scielo. Polis (Santiago) *versión On-line* ISSN 0718-6568. Consultado por https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-65682012000200014

Ministerio de Defensa Nacional Policía Nacional. (2008). Disposiciones generales del sistema ético policial. Resolución No.0278 del 150909, consultado por <https://www.policia.gov.co/sites/default/files/resolucion-02782-150909-deroga-05293-06340.doc>

Valery Anahi Castaño Estudiante. 9 semestre, Programa Comunicación Social , Corporación Unificada nacional de Educación Superior CUN, correo : Valery.castano@cun.edu.co
Brenda Melissa Nossa Yanet. Estudiante 9 semestre, Programa Comunicación Social , Corporación Unificada nacional de Educación Superior CUN, correo : brenda.nossa@cun.edu.co
Desireth Beatriz Pérez Rodríguez. Estudiante 9 semestre, Programa Comunicación Social , Corporación Unificada nacional de Educación Superior CUN, correo : desireth.perez@cun.edu.co

Nuño, M.E. (2016). Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos. publicado por Anuario Mexicano del Derecho Internacional, Vol.XVI, 2016, ppp 573-581. Consultado por <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1870465417300235>

Oficina del alto Comisionado de las Naciones Unidas. (2004). Normativa y Práctica de los Derechos Humanos para la Policía. Manual ampliado de derechos humanos para la policía, Sales No. S.03.XIV.7. Consultado de <https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Publications/training5Add3sp.pdf>

Policía Nacional de Colombia. (2020). Realizamos evacuación médica en la Sierra Nevada de Santa Marta. comunicado de prensa ‘Somos uno. Somos todos’. consultado por <https://www.policia.gov.co/noticia/realizamos-evacuacion-medica-sierra-nevada-santa-marta>

Policía Nacional de Colombia.(2019). Realizamos visitas de acompañamiento para la protección de líderes sociales. comunicado de prensa, consultado por <https://www.policia.gov.co/noticia/realizamos-visitas-acompanamiento-proteccion-lideres-sociale>

S

Ronda, G.A. (2002). La eficacia de la implantación de la dirección estratégica. publicado por Editorial Universitaria de la República de Cuba. consultado por <https://go.gale.com/ps/i.do?id=GALE%7CA146742585&sid=googleScholar&v=2.1&it=r&linkaccess=abs&issn=17265851&p=AONE&sw=w&userGroupName=anon%7Ef54a91b8>

Santos, D.V. (2013). Fundamentos de la Comunicación. publicado por la Universidad Santo Tomás de Chile. Consultado por <https://www.studocu.com/cl/document/universidad-santo-tomas-chile/desarrollo-de-habilidades-comunicativas/fundamentos-de-la-comunicacion-dionne-valentina-santos-garcia/26519692>

Anexos.

Anexo 1: Piezas gráficas

<https://docs.google.com/document/d/1q0TrEwKPWCwojfVZKUOM33pEKuDkbkaOgxm4mBaoJY/edit>

Anexo 2: entrevistas

<https://drive.google.com/file/d/1v3lLrOrkQrYNVRhJg88TX27BLpiZ5HQo/view?usp=sharing>

Anexo 3: encuesta a ciudadanía

<https://docs.google.com/forms/d/1vzm0kWRLLTaM9XVuL0t23Ws7xxunzHmTJV8NPtp3kXIU/edit#responses>

Anexo 4. Variables y boletines de prensa

<https://docs.google.com/document/d/1q0TrEwKPWCwojfVZKUOM33pEKuDkbkaOgxmx4mBa0JY/edit>

Valery Anahi Castaño Estudiante. 9 semestre, Programa Comunicación Social , Corporación Unificada nacional de Educación Superior CUN, correo : Valery.castano@cun.edu.co
Brenda Melissa Nossa Yanet. Estudiante 9 semestre, Programa Comunicación Social , Corporación Unificada nacional de Educación Superior CUN, correo : brenda.nossa@cun.edu.co
Desireth Beatriz Pérez Rodríguez. Estudiante 9 semestre, Programa Comunicación Social , Corporación Unificada nacional de Educación Superior CUN, correo : desireth.perez@cun.edu.co

Valery Anahi Castaño Estudiante. 9 semestre, Programa Comunicación Social , Corporación Unificada nacional de Educación Superior CUN, correo : Valery.castano@cun.edu.co

Brenda Melissa Nossa Yanet. Estudiante 9 semestre, Programa Comunicación Social , Corporación Unificada nacional de Educación Superior CUN, correo : brenda.nossa@cun.edu.co

Desireth Beatriz Pérez Rodríguez. Estudiante 9 semestre, Programa Comunicación Social , Corporación Unificada nacional de Educación Superior CUN, correo : desireth.perez@cun.edu.co