Buenas prácticas

Modelos de promoción y educación en derechos humanos por la Red de Comunicadores de la Federación Iberoamericana del Ombudsman

Experiencias institucionales de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Chihuahua, Defensoría de los Habitantes de Costa Rica, Defensoría del Pueblo de la República de Colombia, Defensoría del Pueblo de la República de Ecuador y Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires

Federación Iberoamericana del Ombudsman

Buenas prácticas

Modelos de promoción y educación en derechos humanos por la Red de Comunicadores de la Federación Iberoamericana del Ombudsman

Experiencias institucionales de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Chihuahua, Defensoría de los Habitantes de Costa Rica, Defensoría del Pueblo de la República de Colombia, Defensoría del Pueblo de la República de Ecuador y Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires

FEDERACIÓN IBEROAMERICANA
DEL OMBUDSMAN

PROFIO

Miembros del Consejo Rector

Presidenta de la Federación Iberoamericana del Ombudsman
Iris Miriam Ruiz Class
Procuradora del Ciudadano del Estado Libre y Asociado de Puerto Rico

Vicepresidente Primero por la Región de Centroamérica
Alfredo Castillero Hoyos
Defensor del Pueblo de Panamá

Vicepresidenta Segunda por la Región del Cono Sur
Deborah Duprat
Procuradora Federal de los derechos del ciudadano de Brasil

Vicepresidente Tercero por la Región Andina
David Tezanos Pinto
Defensor del Pueblo de Bolivia

Vicepresidente Cuarto por la Región Europa
Francisco Fernández Marugán
Defensor del Pueblo de España (e.f.)

Vicepresidente Quinto por las Instituciones Regionales y Locales de Derechos Humanos
Raúl Alberto Lamberto
Defensor del Pueblo de la Provincia de Sta. Fe (Argentina)

Elaboración de contenido en el marco de la Red COMFIO (2017-2018)

Comisión Estatal de Derechos Humanos de Chihuahua
José Luis Armendáriz González (Presidente)

Defensoría de los Habitantes de Costa Rica
Ahmed Tabash Blanco

Defensoría del Pueblo de la República de Colombia
Jesús Prado Díaz

Defensoría del Pueblo de la República de Ecuador
María de Lourdes Vallejo Guarderas

Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires
Eloy Gómez Raverta

Coordinación general:
Eloy Gómez Raverta (2016)

José Luis Armendáriz González (2017)

Ahmed Tabash Blanco (2018)

Coordinadores de la Red COMFIO

Responsable de la contribución de GIZ
Julia Unger, Directora de PROFIO II

Cecilia Bernuy, Asesora Principal PROFIO II

Nadezhda Vasquez, Asesora en Derechos Humanos PROFIO II

La elaboración de este documento ha sido posible gracias a la asesoría técnica y acompañamiento de la Cooperación Alemana, implementada por la GIZ a través del Proyecto de Fortalecimiento de la Federación Iberoamericana del Ombudsman – PROFIO.

Se autoriza la reproducción total o parcial de esta publicación siempre que se cite la fuente.

© Federación Iberoamericana del Ombudsman
www.portalfio.org

© Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH
Proyecto de Fortalecimiento de la Federación Iberoamericana del Ombudsman, ejecutado por encargo del Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo de Alemania (BMZ)
www.profio.info

Edición, diseño y diagramación: Crea Comunicaciones, Nicaragua
Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del XXX Nº xxxx
Impreso en X xxxx
Primera edición, xx de 2018

Índice

Presentaciones 05

Presentación de la FIO 06
Presentación de la Red de Comunicadores 07
Presentación de PROFIO-GIZ 09

1. Comisión Estatal de Derechos Humanos de Chihuahua 10

Modelo integral de capacitación en derechos humanos que utiliza las tecnologías de la información y la comunicación: "DHNET Televisión" 14

2. Defensoría de los Habitantes de Costa Rica 40

Modelo de comunicación interna: Revista Digital: "Memorias" 43

3. Defensoría del Pueblo de la República de Colombia 48

Desarrollo, divulgación e implementación del Premio FIO "Periodismo y derechos humanos" 51

Modelo de gestión para el buen desarrollo de eventos nacionales, regionales e internacionales: "Gestión estratégica de la comunicación durante la primera Cumbre Iberoamericana sobre Derechos Humanos, Migrantes y Trata de Personas en Bogotá el año 2015" 55

4. Defensoría del Pueblo de la República de Ecuador 84

Modelo de comunicación de las plataformas en líneas: "Uso estratégico de medios sociales para impulsar los derechos humanos y de la naturaleza en Ecuador" 87

5. Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires 102
Programa radial: "La hora del Defensor sale al interior" 105

Presentaciones

Presentación de la FIO

La Red de Comunicadores de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (Red COMFIO) es una iniciativa surgida en 2007 en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra, Bolivia, por parte de un grupo de periodistas que laboraban en los órganos de prensa y comunicación de las instituciones ombudsman integrantes de la FIO.

La Red tiene la finalidad de generar una estrategia conjunta e integral de la comunicación institucional en materia de Derechos Humanos para propiciar, por un lado, la gestión de conocimiento, pero además contribuir a la creación de una imagen común desde las entidades ombudsman. Ello permite que sea una Red que asesora y facilite la visibilización y difusión del trabajo de la FIO. Es así que hoy en día, la Red COMFIO tiene como aliados naturales a los y las periodistas que trabajan en medios de prensa, quienes replican las informaciones y demás materiales producidos con el propósito de dar a conocer la labor que realiza la Federación en Iberoamérica.

Otro de los aspectos a resaltar son los procesos de capacitación y de cooperación entre los miembros integrantes de la Red COMFIO, que permite retroalimentar cada una de las fortalezas existentes en las oficinas de prensa de las Defensorías del Pueblo.

La estructura de la Red COMFIO está integrada por un Coordinador(a) General electo en Asamblea General de la organización, más un Coordinador(a) por Región, a saber, América Central, América del Norte, Región Andina, Cono Sur y Europa, quienes establecen y aprueban un plan de trabajo anual que se ejecuta con la contribución y aportes de todas las personas integrantes de la Red. Durante la Asamblea General de la FIO se expone los resultados obtenidos y el grado de cumplimiento del plan anual de trabajo.

Uno de los proyectos que consideramos vitales para el intercambio de información es la elaboración del primer Manual de Buenas Prácticas, documento que es producto de un trabajo colectivo impulsado por la Red de Comunicadores de la FIO con el apoyo de varias instituciones de derechos humanos, a saber, Costa Rica, Colombia, Chihuahua, Ecuador y Provincia de Buenos Aires. Es un novedoso instrumento para que cada iniciativa expuestas en el documento sea replicadas por otras instituciones de Derechos Humanos, con el objeto de fortalecer la comunicación y la información. El Manual es un documento práctico, sencillo y de fácil uso.

Agradecemos a la Red de Comunicadores de la FIO y a la Cooperación Alemana a través del proyecto PROFIO-GIZ la oportunidad de compilar todo este extraordinario material informativo y formativo, dirigido a personas que desempeñan las funciones de comunicación en las instituciones Ombudsman.

Iris Miriam Ruiz Class
Presidenta de la Federación Iberoamericana del Ombudsman
Procuradora del Ciudadano de Puerto Rico

Presentación de la Red de Comunicadores

Es un gran placer para la Red de Comunicadores de la Federación Interamericana de Ombudsman (COMFIO) poner a su disposición algunas de las experiencias y resultados sobre “buenas prácticas” de las defensorías de los derechos humanos más exitosas en el uso de tecnologías y de medios de comunicación masiva, de las redes sociales y plataformas digitales para la difusión, capacitación, prevención y defensa de los derechos humanos.

Agradezco de antemano las aportaciones generosas de las defensorías de los Derechos Humanos de la Provincia de Buenos Aires, Argentina, Colombia, Costa Rica, Ecuador y Chihuahua, México sobre las experiencias exitosas que han tenido en el uso de la tecnología y las redes sociales para cumplir con la difícil tarea de promover, difundir y defender los derechos humanos en las personas.

El uso y acceso de la tecnología de comunicación digital constituye una de las mejores herramientas para alcanzar al mayor número de personas, en especial en las nuevas generaciones - quienes son capaces de obtener, difundir y comentar información relevante para su vida; ejercer su derecho a la libre expresión y la constante lucha por la vigencia y vivencia de todos los derechos.

Esta poderosa herramienta de bajo costo para la promoción y difusión de los derechos humanos, no es sencilla. Requiere una decisión de las defensorías para entenderla y utilizarla; detectar sus limitaciones, ventajas y áreas de oportunidad, bajo esquemas de estrategias bien definidas.

No todas las incursiones en el manejo de las redes digitales y medios masivos de comunicación han generado resultados esperados. Se requiere tiempo para evaluar sus frutos y corregir errores, por lo cual es muy importante la experiencia acumulada.

En este orden de ideas, valoramos los consejos de la Defensoría del Pueblo de Ecuador sobre el manejo de las redes sociales, para obtener el mayor provecho y utilidad de ellas a favor de los derechos humanos; así como, la gestión estratégica de la Defensoría del Pueblo de Colombia sobre las comunicaciones durante la Primer Cumbre Iberoamericana de los Derechos Humanos “Migrantes y Trata de Personas” realizada en Bogotá en 2015, y el desarrollo, divulgación e implementación del Premio FIO: “Periodismo y Derechos Humanos” en 2017; y, finalmente, el éxito de la revista Memorias de la Defensoría de los Habitantes de la República de Costa Rica.

Encontramos también la propuesta la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, la cual nos comparte su experiencia en el trabajo desarrollado a través de su programa: “La hora del Defensor sale al interior”, que le ha permitido el que un mayor número de personas conozcan y accedan a los servicios que presta esta institución, así como el trabajo de la Comisión Estatal de Chihuahua en la creación del canal de televisión DHNET y el centro de producción, cuyo personaje central fue DENI, para la difusión de los derechos humanos a niños de nivel preescolar y primaria.

Tengo la certeza de que este material, aportará nuevas ideas, proyectos y propuestas en cada una de las defensorías sobre la forma de abordar los medios de comunicación y las plataformas digitales para la promoción, difusión de los derechos humanos tomando en cuenta las peculiaridades de cada región.

Agradecemos el acompañamiento y apoyo que siempre hemos recibido de la Cooperación Alemana a través del Proyecto ProFIO, que hace posible la compilación y publicación de estas propuestas.

Valoramos la generosidad y la disposición de cada una de las instituciones ponentes, para en su momento compartir mayor información de los procesos que implican las buenas prácticas, a aquellas defensorías que lo soliciten, sólo bajo esta medida podremos replicar los ejercicios exitosos que hoy se comparten.

Estoy seguro que este material alentará a otras Defensorías a compartir sus logros en la difusión de los derechos humanos, con lo cual se construye una estrategia conjunta e integral de promoción de los derechos humanos en todos los países iberoamericanos principal objeto de la Red de comunicadores y comunicadoras de la Federación Interamericana de Ombudsman, COMFIO.

Mtro. José Luis Armendáriz González
Coordinador General de la Red COMFIO, 2017

Presentación de PROFIO

Desde el Proyecto de Fortalecimiento de los Miembros de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (PROFIO) de la Cooperación Alemana presentamos la presente sistematización de modelos de promoción y educación en derechos humanos por la Red de Comunicadores de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO).

La COMFIO es una red presente desde los primeros años de la FIO. Reúne a todos las unidades de comunicación institucional de los miembros de la FIO, quienes a través de sus diversos canales de difusión divulgan la importante labor de las ombudsperson en Iberoamérica. La COMFIO acompaña los diversos procesos emprendidos y constituyen un espacio de intercambio y aprendizaje de las mejores formas de comunicación en derechos humanos. Asimismo, ha emprendido procesos de capacitación y construcción de lineamientos en favor de los derechos humanos en el tema de “periodismo y Derechos Humanos” que se realizó con el objetivo de sensibilizar a periodistas y comunicadores de las Defensorías del Pueblo para cumplir con estándares mínimos de respeto a los DDHH en la práctica periodística.

El presente compendio de buenas prácticas de cinco oficinas de Ombudsman, son un ejemplo de las actividades diarias, construidas desde la creatividad y la vocación de servicio por lograr informar al público, sensibilizarlo y brindar atención a las personas. La compilación reúne prácticas muy diversas, tales como un modelo integral de capacitación en derechos humanos que utiliza las tecnologías de la información y la comunicación (TICS); una revista de comunicación interna; la realización de un premio de periodismo y derechos humanos; un modelo de gestión para el buen desarrollo de eventos nacionales, regionales e internacionales: “Gestión estratégica de la comunicación; “Uso estratégico de medios sociales para impulsar los derechos humanos y de la naturaleza en Ecuador” y un programa de radio llamado “La hora del Defensor sale al interior”. Las buenas prácticas institucionales que aquí se describen, sin duda son formas óptimas de ejecutar un proceso comunicacional desde las Defensorías del Pueblo, porque pueden servir de modelo de aprendizaje y replica para otras instituciones.

Esta amplia y diversa gama de actividades demuestra la importancia de los comunicadores institucionales para la misión defensorial. Desde la cooperación alemana apoyamos este ejercicio, porque estamos convencidos que exponer y describir buenas prácticas comunicacionales para la difusión e incidencia en derechos es construir herramientas que faciliten el aprendizaje. Estamos seguros de que serán de interés para las demás instituciones. Agradecemos a las autoridades de la FIO por la confianza y a la Red COMFIO el trabajo y el compromiso por lograr esta publicación.

Julia Unger
Directora
Proyecto de Fortalecimiento de los Miembros de la
Federación Iberoamericana del Ombudsman (PROFIO)

Comisión Estatal de
Derechos Humanos de
Chihuahua

Dirección general:
José Luis Armendáriz González

Dirección general del proyecto:
María Elena Ayala Pavón

Producción general:
Javier Gonzalo Ronquillo Chavira

Producción asociada:
Cristian Martínez Ávila

Diseño, producción y post producción:
Perla Nayeli Ramírez López y Leonardo Ramírez Marfil

Supervisión técnica:
Juan José Alfonso Camacho Tijerina

Prólogo

Los procesos y alcances de la práctica que aquí se presenta pueden ser considerados como el primer modelo integral de capacitación en derechos humanos que utiliza las tecnologías de la información y la comunicación (TICS).

A principios de 2008, la Comisión Estatal de los Derechos Humanos del Estado de Chihuahua, tomó la decisión de incursionar en el terreno de la capacitación a distancia.

Las razones que llevaron a la institución a tomar este camino están estrechamente ligadas al avance de las tecnologías de la información y la comunicación, herramientas indispensables para la educación, la información y el esparcimiento.

Luego de un proceso de análisis de las necesidades de información y capacitación en materia de derechos humanos en el país y en el mundo, surge DHNET Televisión Derecho Humanista, un canal de TV por internet especializado en la producción, edición, acopio y promoción de materiales y servicios informativos sobre derechos humanos y valores.

Desde su fundación a la fecha, DHNET se ha convertido en un centro de producción especializado en derechos humanos - en donde se elaboran programas educativos para niñas y niños, noticieros especializados en derechos humanos, cápsulas de apoyo para estudiantes y docentes, spots promocionales, transmisiones en vivo de foros y conferencias y programas especiales, entre otros.

El modelo DHNET ha venido a satisfacer las necesidades de información y capacitación de docentes, periodistas, organizaciones sociales, niñas niños, adolescentes investigadores de los derechos humanos, facilitando así la difusión de acciones positivas que contribuyen a la práctica de derechos y valores en la sociedad.

La Comisión Estatal de los Derechos Humanos del Estado de Chihuahua, miembro de la Federación Iberoamericana del Ombudsman-FIO y participante activo de la Red de Comunicadores de la FIO, agradece a la Federación y a PROFIO-GIZ por permitirnos compartir nuestras buenas prácticas al frente de un medio de comunicación especializado en derechos humanos. Confiamos que este documento sea de utilidad para potenciar el impacto de este y otros medios que coadyuven al posicionamiento y a la difusión de nuestra actividad.

José Luis Armendáriz González
Presidente de la Comisión Estatal de los Derechos
Humanos Del Estado de Chihuahua, México

Modelo integral de capacitación en derechos humanos que utiliza las tecnologías de la información y la comunicación: "DHNET Televisión"

Fundación de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos (CEDH)

La CEDH fue constituida en 1990 como órgano desconcentrado de la Secretaría de Gobierno, en ese entonces contaba con oficinas principales en la frontera de Ciudad Juárez, en la capital de Chihuahua y una oficina foránea en la entidad municipal de Madera. Posteriormente, al cambiar su personalidad jurídica como un organismo descentralizado, surgieron las oficinas de Hidalgo del Parral y Cuauhtémoc y, el 23 de septiembre de 2012, cuando se logró la autonomía del organismo, surgió la oficina centro-sur en Delicias y la oficina de Nuevo Casas Grandes.

La misión y visión de estas oficinas es velar por la protección irrestricta de los derechos humanos bajo el esquema de promoción, difusión, protección y supervisión de todas las personas sin discriminación. Igualmente, desde estos espacios se fortalece la participación de aquellos grupos en situación vulnerable, priorizando la conciliación, la gestión y la cordialidad interinstitucional, generando así, una cultura de respeto, reconocimiento y legalidad a la vez que se fortaleces el Estado de derecho y la credibilidad en las instituciones.

La Ley del Organismo fue publicada en el periódico oficial del Estado NO. 78 del 26 de septiembre de 1992, a través de Decreto 746-92XVI P.E.

Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos

Artículo 15

El presidente de la Comisión Estatal tendrá las siguientes facultades:

- Dictar las medidas específicas que juzgue conveniente para el mejor desempeño de las funciones de la Comisión.
- Derivada de la obligación de promover y difundir los derechos humanos y en ejercicio pleno de la facultad que la ley confiere al presidente de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos del Estado de Chihuahua en su artículo 15 –III, se diseña y crea un medio de comunicación que cumpla con la obligación de difundir y promover el conocimiento y práctica de los derechos humanos, las responsabilidades de la autoridad y las personas para llevarlos a cabo en cabal cumplimiento con las leyes, cartas, tratados y declaraciones que los sustentan.

Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Chihuahua artículo 2º

La Comisión Estatal de los Derechos Humanos es un organismo público autónomo, creado por disposición expresa de la Constitución Política del Estado, con autonomía de gestión y presupuestaria, personalidad jurídica y patrimonio propios, que tiene por objeto la protección, observancia, promoción, estudio y divulgación de los derechos humanos. [Artículo reformado mediante Decreto No. 807-2012 II P.O. Publicado en el P.O.E. No. 76 del 22 de septiembre de 2012].

Artículo 6º

La Comisión Estatal tendrá las siguientes atribuciones:

VII.- Promover el estudio, la enseñanza y divulgación de los derechos humanos en el Estado.

Constitución política del Estado de Chihuahua

Artículo 4º

En el Estado de Chihuahua, toda persona gozará de los derechos reconocidos en la Constitución Federal, los Tratados Internacionales en materia de derechos humanos, celebrados por el Estado mexicano y en esta Constitución. El Estado cuenta con un órgano de protección de los derechos humanos denominado Comisión Estatal de los Derechos Humanos, con autonomía de gestión y presupuestaria, personalidad jurídica y patrimonio propios, con las siguientes atribuciones y organización”

Misión

- Difundir los derechos humanos para que la población los conozca y respete,
- Proporcionar asesoría jurídica y proteger a grupos vulnerables y personas vulneradas en sus derechos humanos,
- Lograr una mejor convivencia entre autoridades y ciudadanía
- Alcanzar la protección y el respeto a la dignidad humana.

Visión

Lograr el liderazgo como organismo formador y promotor de una cultura de respeto a los derechos humanos en los diferentes sectores de la sociedad otorgando prioridad a los grupos en situación vulnerable.

Objetivo de la institución

Promover, difundir, divulgar y proteger los derechos humanos a través de procesos de asesoría, gestión y emisión de resoluciones, recomendaciones, propuestas, entre otros acuerdos.

Evolución de la institución

Este Organismo surgió el 25 de noviembre de 1990 como órgano desconcentrado de la Secretaría de Gobierno y el 27 de septiembre de 1992 se transformó en un organismo descentralizado. En junio de 2011 se realizaron reformas estructurales de derechos humanos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y a raíz de estas reformas, la Comisión Estatal de los Derechos Humanos en Chihuahua, se transformó en organismo autónomo en septiembre de 2012. La Comisión tiene su antecedente principal de constitucionalidad en el artículo 102 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Departamento responsable de la buena práctica

DHNET Televisión Derecho Humanista es propiedad intelectual de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos del Estado de Chihuahua. DHNET reúne a un grupo de profesionales de la comunicación para la realización de programas educativos sobre derechos y valores.

El equipo está integrado por productores y productoras de video, guionistas, editores continuistas, diseñadores, animadores en 3D, actores, compositores musicales, arreglistas e intérpretes. Este grupo depende de una coordinación general cuya función es diseñar conducir y dirigir todos los proyectos ordenados por la presidencia.

Antecedentes

Entorno territorial y demográfico

Chihuahua es el Estado con mayor extensión territorial en la República mexicana, ya que posee 247 mil 455 kilómetros cuadrados, divididos en 67 municipios. Esta entidad federativa se ubica al norte del país y colinda con la frontera de la Unión Americana con Nuevo México y Texas, al sur con Durango, al este con el Estado de Coahuila y al Occidente con Sonora y Sinaloa.

Chihuahua, al igual que otras entidades del norte, registra mayor crecimiento económico en relación al resto del país, debido a la constante generación de empleos, lo cual a su vez, se refleja en un crecimiento poblacional. Más del 70% de la población del Estado se concentra en dos ciudades: la ciudad capital de Chihuahua y Ciudad Juárez; a partir de ahí se registra un incremento de población en cuatro ciudades intermedias, mientras que en el resto de los municipios se observa un decremento de población rural.

El Estado de Chihuahua lo habitan aproximadamente 3.4 millones de personas, lo cual representa cerca del 3% de la población nacional. Una característica importante es que al ser una entidad fronteriza, Chihuahua se convierte en cruce de migrantes hacia Estados Unidos; como consecuencia, Ciudad Juárez concentra un gran número de familias migrantes que provienen de otras entidades.

La región centro sur del Estado (Delicias y Cuauhtémoc), tiene zonas tecnológicamente avanzadas en la agricultura, por lo que también es destino de cientos de familias jornaleras agrícolas para la pisca de manzana, nuez y vegetales. Uno de los grandes detonadores de la economía local es la industria maquiladora de exportación que atrae a familias de otras entidades. La región también ocupa un lugar preponderante a nivel nacional en minería, producción de carne, nuez, manzana y frijol.

El grupo poblacional que mayor adversidad enfrenta en la entidad se ubica en la Sierra Tarahumara, además de las zonas rurales y también en algunas zonas urbanas. Los indígenas locales (Tarahumaras, Tepehuanes, Pimas y Guarojíos) suman menos

de 100 mil personas, incluyendo a quienes ya viven en zonas urbanas. Los territorios de origen de estos grupos indígenas se ubican en diversos municipios de la Sierra Tarahumara, lo cuales por su lejanía de las grandes ciudades y limitado desarrollo, siguen encabezando diversos índices de marginación.

Entorno sociopolítico

En el Estado de Chihuahua se encuentran todos los partidos políticos que existen a nivel nacional, sin embargo el Gobierno del Estado ha sido dirigido únicamente por dos partidos protagónicos: el Partido Revolucionario Institucional (PRI) y el Partido Acción Nacional (PAN). Históricamente, el primero mantuvo presencia en el gobierno por 42 años y controló presidencias municipales, síndicos, diputados y gobernadores. Sin embargo, en 1992, por primera vez perdió las elecciones estatales frente a su principal opositor, el Partido Acción Nacional (PAN).

El PRI retomó el control del gobierno en 1998 y su dominio se hizo presente en el Estado durante los últimos 18 años, lo cual también se extendió a la mayoría de los municipios y al Congreso. El 5 de junio de 2016 perdió la elección por amplia mayoría frente al Partido Acción Nacional.

Entorno de derechos humanos, conflictos más graves, avances, retos

En los últimos años Chihuahua se ha distinguido por su crecimiento económico, la generación de empleos y el incremento de cobertura en seguridad social; pese a ello, uno de los grandes problemas de la entidad es que los niveles de pobreza no disminuyen. El empleo formal no ha logrado satisfacer las necesidades de las familias más vulnerables y el crecimiento económico se ha concentrado en solo seis ciudades de la entidad, acrecentando la diferencia de niveles de vida entre los habitantes de las zonas urbanas con aquellos que habitan en zonas rurales e indígenas.

La violencia e inseguridad siguen siendo temas pendientes en la agenda pública del Estado y, aunque el índice en homicidios dolosos se ha reducido en los últimos cinco años, según mediciones del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Chihuahua aún ocupa el cuarto lugar en homicidios, ubicándose detrás de otras entidades como el Estado de México, Guerrero, Sinaloa y Jalisco. La violencia en Chihuahua se registra en la Sierra Tarahumara y las zonas rurales, zonas con mayor desventaja social y económica.

La seguridad humana en Chihuahua enfrenta distintos retos en la actualidad. Aun cuando el marco normativo ha buscado proteger y empoderar a la sociedad chihuahuense para la defensa de sus derechos, cifras del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), demuestran que la esperanza de vida en la entidad ocupa el último lugar a nivel nacional. Se debe reconocer que Chihuahua ha tenido avances legislativos, sin embargo, la política gubernamental aún presenta una desarticulación en los esquemas de seguridad pública y procuración e impartición de justicia, lo que incide de manera desfavorable en los índices de mortalidad, salud, educación y violencia, sin distingo de raza, sexo o cualquier otra situación sociocultural.

Por otro lado, el manejo de los recursos naturales, como el agua representa un desafío sobre todo en zonas marginadas que no tienen acceso a estos servicios. También significa un problema para esta zona desértica, ya que en ocasiones la explotación intensiva del agua ha afectado los niveles de pozos, lo cual ha ocasionado conflictos entre campesinos que se dedican a la actividad agrícola.

Un aspecto positivo es que se ha fortalecido la igualdad entre hombres y mujeres en los puestos públicos y privados. Con ambos sectores se ha logrado trabajar para combatir la violencia de género en el interior de los centros laborales, y se han implementado acciones para el cuidado de los derechos de la niñez, de los adultos mayores y un mejor trato a los migrantes. Destacan las campañas en contra de la trata de personas, la discriminación y el respeto a los derechos humanos. Ahora estos temas forman parte del lenguaje cotidiano y de la agenda de los diferentes actores políticos y sociales. Asimismo, resalta el trabajo conjunto en distintas campañas de concientización realizadas con organizaciones defensoras de los derechos humanos e instituciones de los diferentes niveles gubernamentales.

Marco normativo en cuanto a los derechos humanos

A partir de la reforma constitucional de 2011 en materia de derechos humanos en México, el Estado de Chihuahua ha ido avanzando paulatinamente con la armonización legislativa, especialmente en la adopción de diversas disposiciones contenidas en tratados internacionales.

La Constitución Política del Estado de Chihuahua, sus leyes y reglamentos, han ido adoptando el lenguaje de los derechos humanos como propio, respetando el principio de progresividad. No obstante, aún existen disposiciones que, en términos operativos, no han podido convertirse en derecho positivo debido a la falta de presupuesto. Por esta razón, siguen existiendo obstáculos para establecer mecanismos efectivos en los distintos ordenamientos jurídicos como ha sucedido con la Ley Estatal de Víctimas, la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos, la Ley Estatal del Derecho de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, la Ley de Igualdad entre Mujeres y Hombres del Estado de Chihuahua, entre otros cuerpos normativos, cuyo impacto aún no se ve reflejado en el diseño de las políticas públicas, procedimientos legales y comportamiento entre particulares.

Del mismo modo, algunas propuestas de reformas a leyes locales, no han podido llevarse a cabo por falta de voluntad política o presupuesto, por tanto no se han alcanzado los resultados esperados.

Vínculo entre la situación del país y la buena práctica

La mayor parte de la juventud y niñez se concentra en las ciudades más pobladas y son quienes hacen mayor uso de la tecnología y la información; en el resto de la entidad, el acceso a las tecnologías digitales ha se dado de manera paulatina.

En 2008, cuando la tecnología apenas se generalizaba en la entidad, diversas instituciones educativas y dependencias gubernamentales comenzaron a utilizar las nuevas tecnologías para el desarrollo e innovación. Desde 2010, Chihuahua se ha convertido en punta de lanza en cuanto a la apertura de universidades tecnológicas en el país y organismos autónomos como el Instituto Chihuahuense para la Transparencia y el Acceso a la Información (ICHITAIP), han dado mayor preferencia al manejo de la información a través del internet. Otro ejemplo significativo es el de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos que también ha incursionado en el uso de las nuevas tecnologías y está utilizando estas herramientas como vía para la capacitación a distancia y a bajo costo.

Con el paso del tiempo, el uso y habilitación tecnológica se han ido expandiendo en todos los ámbitos y ha permitido acceder a una gran cantidad de docentes y alumnos. En el tema de los derechos humanos, DHNET se ha posicionado como un instrumento emblemático que es utilizado de manera recurrente y actualmente llega a más de 223 mil personas.

Según la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH) elaborada por el INEGI, cerca del 60% de los hogares en la ciudad de Chihuahua tienen acceso a internet, lo cual representa el 45% de los hogares de la entidad. Internet se ha convertido en una de las herramientas clave para la educación y la comunicación, principalmente en jóvenes y matrimonios jóvenes.

Por otro lado, desde el inicio del canal derecho humanista y ante el avance en materia de derechos humanos en el país en el sector académico, legislativo y gubernamental, existía a la par, una ausencia de contenidos concretos especializados para la enseñanza a niños y niñas de preescolar, primaria y secundaria. Atendiendo a esa necesidad, se montó una oficina para producir estos materiales y es así como se crea DHNET. Los contenidos han sido apreciados en distintas partes de la República mexicana y en otros países, ya que anteriormente no existía en el país quien se dedicara exclusivamente a ello.

Así, en materia de derechos humanos, DHNET ha establecido enlaces con otros organismos protectores de los derechos fundamentales y por ello se han ido perfeccionando los contenidos y se han creado otros servicios como un noticiero y cápsulas de promoción de los derechos humanos. DHNET también se ha convertido en una plataforma que facilita el acceso a conferencias, seminarios y congresos de personajes e instituciones importantes.

A fin promover y difundir los derechos humanos a niños y niñas de nivel preescolar y primaria, se creó el personaje infantil DENI en 2016, se puso en marcha la página interactiva independiente del canal de televisión (ww.deni.org.mx) a fin de que los padres de familia, niñas y niños pudieran mediante juegos, conocer sobre derechos humanos, valores y responsabilidades de una manera amena y divertida.

Las nuevas disposiciones de la Secretaría de Educación Pública en México indican que la enseñanza de los derechos humanos es obligatoria pero ante la carencia de textos guías y otros materiales sobre estos temas, DHNET ha llenado este vacío al facilitar contenidos útiles para docentes, padres, niñas, niños de preescolar y nivel primaria. Estos contenidos, cumplen con los requisitos pedagógicos del sistema escolar mexicano. Uno de los grandes retos es mantener la audiencia de este grupo en la página web DENI.

¿Por qué es necesario iniciar la buena práctica?

1. Las nuevas tecnologías están cambiando los hábitos de vida de las nuevas generaciones, por lo que es indispensable reorientar las políticas públicas para impactar de manera positiva la educación y formación de los niños, niñas y jóvenes.
2. Independientemente de los beneficios que se obtienen con el buen uso del internet, el acceso sin control también conlleva peligros y riesgos, especialmente para niños, niñas y jóvenes. Actualmente, es común ver como utilizan el internet sin supervisión de sus padres o maestros, y al no tener control ni vigilancia corren el riesgo de acceder a información inadecuada que puede incidir negativamente en su desarrollo y en la pérdida de valores.
3. Existe una crisis de valores en la sociedad, por lo que es necesario implementar programas permanentes de concientización, no solo con niños, niñas y jóvenes, sino también con personas adultas, padres de familia y profesionistas para que conozcan sus derechos y cumplan sus responsabilidades.

4. La difusión y promoción del deporte, el arte, la cultura y la educación, siguen afrontando obstáculos presupuestales, así que es necesario reorientar las acciones gubernamentales para beneficial el desarrollo social de los chihuahuenses.

5. La presencia en la entidad de grupos del crimen organizado, debe concebirse como una alerta latente para la población, por lo que también se ve la conveniencia de poner mayor atención en los menores de edad que no estudian o tienen un trabajo, con el fin de evitar de que se sumen a estos grupos de la delincuencia organizada.

6. En el caso de las personas que han compurgado una sentencia, es necesario hacer un acompañamiento puntual para que se dé una verdadera reinserción social y que esas personas se incorporen a la vida productiva, evitando con ello que reincidan en la actividad delictiva.

Función de la Oficina del ombudsman y su relación con la buena práctica

La Comisión Estatal de los Derechos Humanos es un organismo autónomo cuya titularidad recae en su Presidente. En el caso de Chihuahua, desde su creación en 1990, la Comisión ha tenido una evolución jurídico-administrativa y actualmente su presencia es plenamente reconocida en la entidad.

Desde que se le concedió su autonomía en 2012, este Organismo público asumió formalmente la encomienda de proteger, observar, promover, estudiar y divulgar los derechos humanos. Con base en las atribuciones que la ley le confiere, la Comisión ha tenido que establecer mecanismos efectivos que le permitan cumplir con sus funciones, lo cual ha sido posible mediante la creación de distintas áreas y departamentos para atender las necesidades del Estado.

Como parte de su propósito de posicionarse como una institución cercana a la población, la Comisión ha tenido que prever presupuesto suficiente para administrar los recursos humanos, materiales y financieros necesarios para su adecuada operación. Además de atender las quejas que se presentan en contra de las autoridades y servidores públicos, la Oficina del ombudsman en Chihuahua también orienta sus esfuerzos a promover y difundir los derechos humanos.

Parte de estas acciones fue la creación de DHNET, un canal de televisión por internet con contenido sobre derechos humanos cuya presencia es cada vez más visible con los chihuahuenses. A iniciativa del Presidente de la Comisión, se llevó a cabo el proyecto del títere bocón “DENI”, quien es el personaje principal a cargo de la capacitación de niños y niñas en materia de derechos humanos. En la serie “DENI y los derechos de las niñas y los niños”, también participan otros personajes que forman parte del elenco de dicha serie.

Desde su lanzamiento, DENI se ha convertido en un personaje de referencia en el tema de derechos humanos, por ello se revisa minuciosamente el contenido de los guiones de cada serie y su proceso de producción. De igual manera, se tiene especial cuidado en la selección de festejos internacionales, transmisiones de congresos y conferencias.

Descripción de la buena práctica

Surgimiento o inicio de la buena práctica

¿Qué área lo impulsó y cuándo?

DHNET Televisión Derecho Humanista surgió como una iniciativa del Presidente de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Chihuahua José Luis Armendáriz.

Previo a su creación se analizaron materiales sobre derechos humanos publicados en internet y se encontró que estos, en su mayoría estaban desactualizados y dispersos, principalmente en el campo de apoyo a la docencia. También se realizaron encuestas entre el magisterio para conocer sus necesidades sobre textos y documentos de apoyo en el aula y los resultados indicaban que había vacíos de información en materia de derechos humanos.

DHNET Televisión Derecho Humanista inició en 2008 con la producción de programas especiales y programas seriales para capacitar en derechos humanos a niños, niños y adolescentes, noticieros, documentales y spots promocionales. En 2011, creó el primer centro de producción especializado en derechos humanos con foros para noticias, programas especiales y capacitación para niñas y niños.

DHNET está respaldada por la reforma a la Ley de educación en México que su Artículo 3° indica que la enseñanza de derechos humanos y valores es obligatoria en todos los niveles.

¿Quiénes fueron los actores involucrados y cuáles fueron sus roles en el proceso?

La iniciativa, como se dijo anteriormente, corresponde al presidente de la CEDH, y surge con la finalidad de potencializar la información relacionada con los derechos humanos y el impacto de la capacitación sobre esta temática. Con este fin, reunió a profesionales de la comunicación: técnicos, productores, guionistas, directores, expertos en comunicación e información, musicalizadores, compositores musicales y arreglistas, entre otros para que apoyaran esta iniciativa.

Algunas de las instituciones que respaldaron esta propuesta fueron:

1. Secretaría de Educación, Cultura y Deporte del Estado, quien apoyó la promoción de las producciones de DHNET entre el magisterio.
2. La Sección Octava del Sindicato Nacional de Trabajadores al Servicio de la Educación. Se encargaron de evaluar en campo los materiales y programas educativos.
3. Organizaciones de la sociedad civil, quienes participaron en la construcción de mensajes y campañas.
4. Instituciones del Estado responsables de garantizar los derechos humanos. Apoyaron en la definición y contextualización de temas específicos, en las que se encuentran involucradas directamente. Las instituciones fueron: Registro Civil, Secretaría de Desarrollo Urbano y Ecología, Secretaría del Trabajo y Previsión Social, Junta Municipal de Agua y Saneamiento, así como otras instituciones garantes de derechos fundamentales.

¿Qué acciones se tenían que llevar a cabo para que se pudiera iniciar la buena práctica?

1. Conocer las necesidades del sector educativo.
2. Establecer los vínculos necesarios para garantizar el impacto de las transmisiones.
3. Potencializar la escasez de productos al servicio de la información y la capacitación en derechos humanos por medio de internet.
4. Satisfacer las necesidades de difusión que manifestaron los organismos nacionales e internacionales defensores de los derechos humanos.
5. Analizar y seleccionar la tecnología adecuada.
6. Elaborar un proyecto de desarrollo ascendente.
7. Cotizar y adquirir equipos.
8. Diseñar esquemas de promoción para el posicionamiento del medio.
9. Realizar alianzas y convenios con otros productores.

¿Se enfrentó algunas dificultades? ¿Cuáles fueron los retos más difíciles?

1.- La capacitación del personal

Al inicio se recurrió a estudiantes de las carreras de periodismo y comunicación del Estado de Chihuahua, quienes recibieron capacitación para el manejo de noticieros con perspectiva de derechos humanos.

2.- La especialización del personal

Por tratarse de un proyecto de avance progresivo, se tuvo que capacitar a estudiantes en áreas de investigación documental, conducción de programas y noticieros, edición a corte directo y edición en 3D. También se capacitó a arreglistas y compositores musicales, continuistas, camarógrafos, operadores de marionetas, voces, entre otros. La plantilla principal de profesionales fue integrada con las y los mejores alumnos de servicio social.

3.- La rotación de personal

La formación del personal fue un proceso largo y minucioso. Sin embargo, y producto de los altos niveles de especialización adquiridos en DHNET, muchos optaron por incorporarse con éxito a otras empresas productoras de TV.

4.- El crecimiento exponencial del medio

Este crecimiento ha planteado el reto de realizar más actividades y proyectos con poco personal.

Objetivo de la buena práctica

¿Qué problema se quería resolver con la buena práctica?

- La dispersión de materiales relacionados con derechos y valores para concentrarlos en un medio principal de consulta.
- La escasa producción de materiales útiles para propiciar el intercambio masivo de experiencias exitosas en el ámbito de las representaciones sobre derecho humanistas.
- La ausencia de un noticiero especializado en derechos humanos.
- La ausencia de productos y materiales auxiliares en el aula para facilitar la enseñanza de derechos humanos a niñas niños y adolescentes utilizando TICS.

¿Qué se quería lograr con la buena práctica?

Capacitación a distancia

Una de los primeros objetivos de DHNET fue contar con un medio que facilitara la capacitación en derechos humanos en las escuelas por medio de video clases o video conferencias. Esta acción representó un ahorro sustancial en materia de gasto de traslado de personal e insumos al interior del Estado.

Acopio y clasificación para consulta

Paralelamente, con el proceso de acopio y solicitud de reproducción de videos sobre derechos humanos, se clasificaron para facilitar su programación y consulta a investigadores, abogados, docentes asociaciones civiles, entre otros.

Servicios informativos (noticieros)

Poco tiempo después, DHNET incursionó en el campo de la información produciendo el primer noticiero del mundo especializado en derechos humanos. Con esta iniciativa se logró llenar un espacio vacío en este campo a la vez que se convirtió en un referente de consulta para los medios de comunicación del ámbito nacional e internacional.

Spots y campañas

DHNET produce capsulas y spots promocionales sobre derechos y valores que son publicados en redes sociales y en canales de televisión abierta. Estas producciones también sirven para apoyar campañas de organizaciones sociales y de organismos del Estado garantes de algunos derechos humanos.

Programas especiales

DHNET apoya con producciones y transmisiones En vivo de conferencias y foros sobre temas relacionados con derechos y responsabilidades. Asimismo, diseña, produce, edita y difunde series de programas con la finalidad de dar a conocer el trabajo de las representaciones que promueven los derechos humanos en Iberoamérica. Tal es el caso de la serie “Iberoamérica Habla” que ha realizado 32 programas.

Producción de materiales para docentes, padres y alumnos

Finalmente, DHNET incursionó en la producción de materiales educativos para niñas y niños y creó una página especializada en derechos y valores de la niñez bajo el dominio www.deni.org.mx.

Grupo meta de la buena práctica

- Docentes
- Padres y madres de familia
- Alumnas y alumnos de nivel preescolar y de los tres primeros años de educación primaria
- Estudiantes de nivel medio y medio superior
- Miembros de la Comunidad Derecho Humanista Nacional e Internacional
- Periodistas y reporteros de medios nacionales e internacionales
- Otros

Qué derechos se pretendía proteger/promover a favor del grupo meta

- Todos los derechos de la niñez y los valores que le acompañan
- Todos los derechos de jóvenes y adolescentes
- Los derechos humanos en general

Ejecución de la buena práctica

Inicio y duración de la buena práctica

El proceso de crecimiento de DHNET Televisión Derecho Humanista inició en 2009. A partir de esa fecha se desarrollaron nuevos proyectos para atender las necesidades de capacitación, información y esparcimiento de las poblaciones de habla hispana. La renovación continua de sus programas incluye producciones específicas sobre derechos y valores.

¿Cómo se ejecutó la buena práctica?

DHNET surgió como resultado del análisis de necesidades en los siguientes seis segmentos:

1. Niñas y niños

Promovemos el conocimiento práctica y respeto por sus derechos valores y responsabilidades basados en todos los documentos que los enuncian y garantizan. Utilizamos como herramienta de capacitación el portal Deni.org.mx

2. Jóvenes adolescentes

Promovemos el conocimiento y práctica de todos sus derechos y responsabilidades por medio de la producción de cápsulas informativas tituladas “Tu derecho a saber”, así como la serie “Diálogos con Carbonell,” un destacado jurista mexicano que responde a las 100 preguntas más frecuentes sobre derechos humanos que hacen las y los adolescentes. “Teatro con sentido” es las de ofertas educativas para adolescentes.

3. Miembros de la Comunidad Derecho Humanista Nacional e Internacional

Producimos series de programa para fortalecer la imagen de las instituciones que promueven los derechos humanos pertenecientes a la FIO, destacando las buenas prácticas y los casos más exitosos que se atienden y resuelven en cada país o región. Cada una de estas prácticas tutela uno a varios derechos. Un ejemplo es la serie “Iberoamérica habla”.

4. Periodistas y público en general

Producimos noticieros diariamente de lunes a viernes, donde el enfoque es derecho-humanista.

5. Padres y madres de familia

Producimos series infantiles que promueven derechos y valores. Se cuenta con una página interactiva para favorecer el aprendizaje lúdico sobre estos temas: www.deni.org.mx.

6. Docentes

Facilitamos conferencias, programas especiales, cápsulas de consulta y series infantiles adecuadas a su currículo académico.

Identificar etapas de desarrollo

En ocho etapas distintas:

1. Como centro de capacitación a distancia.
2. Como centro de acopio, gestión y clasificación de materiales.
3. Como centro de producción de programas juveniles.
4. Como centro de producción de servicios informativos.
5. Como institución vinculante con las dependencias de gobierno garantes de los derechos humanos.
6. Como entidad potencializadora de audiencia a través de sus transmisiones en vivo.
7. Como entidad productora de cápsulas spots y materiales de inducción.
8. Como centro de producción de materiales educativos para niños y niñas.

¿Qué medidas institucionales fueron adoptadas o implementadas para ejecutar la buena práctica? (proceso de implementación)

Primera etapa

Análisis, capacitación, equipamiento y transmisión

- Análisis de contenido sobre derechos humanos en la web.
- Sondeo de servicios informativos sobre derechos humanos.
- Entrevistas con el magisterio local para determinar necesidades de contenido y materiales.
- Establecimiento de perfiles de audiencia.
- Diseño y programación de página.
- Contratación de servidor.
- Contratación de web master.
- Adquisición de cámara *firewire*.
- Contratación de camarógrafo editor.
- Capacitación al personal de servicio social.
- Contratación de servidor, enlace dedicado, adecuaciones de hardware y software y encoder.
- Proceso de pruebas de transmisión.
- Diseño de modelo de capacitación a distancia.
- Enlaces con sector educativo para programación de capacitación a distancia en las escuelas.
- Calendarización y transmisiones de capacitación en vivo.

Segunda etapa

Producciones y transmisiones en vivo

Los equipos adquiridos y el personal capacitado iniciaron la producción de programas como “Punto Joven”, “Reflexiones sobre derechos humanos”, “Teatro con sentido” y las primeras emisiones del noticiero DHTV.

DHNET fue requerido por instituciones educativas, organizaciones sociales y dependencias estatales para realizar transmisiones en vivo de foros, conferencias, talleres y eventos. También para concursos de canto y actividades deportivas desde las cárceles estatales, este proceso favoreció a los familiares de los internos y a los recluidos, quienes desde sus celdas participaron de los eventos. Se inició también el proceso de localización y gestión para el acopio y transmisión autorizada de programas sobre derechos humanos y se construyó la primera barra de programación continua.

Tercera etapa

DHNET es reconocido como medio especializado en derechos humanos. A partir de ese momento, se crea un centro de producción de materiales educativos sobre derechos humanos e inicia la producción de varios capítulos (constituidos en series) como “Iberoamérica habla” (32 programas) DENI y los Derechos de las niñas y los niños (19 programas), spots sobre derechos y valores y Diálogos con Carbonell, una serie de preguntas sobre derechos humanos para facilitar a las y los estudiantes la elaboración de sus tareas escolares.

Adicionalmente, se trabajó en la producción de spots promocionales sobre derechos y responsabilidades de la niñez, abordando temas como ecología, igualdad, equidad derecho a un nombre, entre otros.

Como entidad impulsora de la equidad de género, diseñó e implementó la campaña “Más conciencia menos violencia” que consistió en llevar hasta las empresas videos sobre capacitaciones y recursos para detectar y prevenir la violencia familiar.

Actualmente, DHNET se enfoca en la realización de campañas de apoyo a la agenda 2030 para el desarrollo sostenible impulsadas por la ONU. La propuesta es involucrar a ciudadanas y ciudadanos comunes en la realización de pequeñas acciones que contribuyan al mejoramiento de la condición social, económica, alimentaria, laboral y ecológica de la sociedad.

El noticiero informa TV cambia su estructura y se adapta a los espacios accesibles para redes sociales. Con el nombre de DHWEBNOTICIAS los servicios informativos transmiten diariamente información local, nacional e internacional, relacionada con derechos humanos. En el año 2016 se incorporó la serie de cápsulas “Conmemoraciones y enfoques sobe derechos humanos”, bajo la conducción y dirección del Presidente de la CEDH Chihuahua. En cada cápsula se abordan propuestas para mejorar el entorno de los derechos humanos y se relacionan con conmemoraciones específicas del día que se transmiten.

La producción de la serie DENI y los derechos de las niñas y los niños, desde su primer capítulo tuvo una buena aceptación. Los contenidos son asesorados por el magisterio estatal, con música y canciones originales, producidas y elaboradas en DHNET. Se incorporó la animación 3D a los últimos capítulos y los equipos de post producción (Mac) mejoraron la calidad.

En la tercera etapa se construyó una plataforma didáctica para garantizar a padres, madres, docentes, niñas y niños, un espacio lúdico para aprender sobre derechos y responsabilidades de la niñez. Esta plataforma contempla todos los aspectos de diseño, accesibilidad, diversión, asesoría y esparcimiento necesarios para que cada persona que ingrese a la página encuentre en ella una solución práctica para aprender o enseñar derechos de la niñez (www.deni.org.mx).

¿Quiénes fueron las personas/instituciones involucradas (tanto de la misma Oficina de ombudsman como del externo) y cuáles fueron sus roles?

- **Presidente de CEDH Chihuahua:** Incorpora coordina y dirige todos los proyectos que se elaboran.
- **Directora de DHNET:** Es responsable de crear y supervisar todos los procesos de cada proyecto. Escribe los guiones, elabora las pautas técnicas de cada producción, diseña las estrategias de promoción, difusión y penetración de cada proyecto. También se ocupa de la composición musical de los capítulos de DENI, desarrolla los esquemas de operatividad de nuevos proyectos, capacita al personal en proyectos de nueva creación, se ocupa de innovaciones de contenido y de las adecuaciones tecnológicas. Realiza las gestiones de vinculación con instituciones, organizaciones, organismos públicos y privados que se incorporan al sistema, entre otros.
- **Productores y directores de proyecto (2):** Diseñan los encuadres de cámara de cada producción, seleccionan efectos sonoros y visuales, planean las animaciones y las ilustraciones de cada producción. También se encargan de coordinar al trabajo de editores y animadores en 2D y 3D, supervisan audio, producción y post producción. Su responsabilidad es entregar el producto terminado.
- **Camarógrafos/editores:** Además de la operación de cámaras son editores y diseñadores de imagen tanto de las producciones de DHNET como de otros proyectos vinculados con la institución.
- **Elenco artístico:** Para la producción de la serie infantil DENI y los derechos de las niñas y los niños, se contrató en calidad de eventuales, a los operadores de marionetas, cantantes y voces, así como a un director artístico que se ocupa de ensayar voces, actuaciones y movimientos de cada personaje.
- **Continuidad y soporte:** Área responsable del mantenimiento de la señal de transmisión y del estado del equipo. También apoya en la producción y edición del noticiero y se encarga de colocar el noticiero en todos los medios por los que se difunde.
- **Musicalizador:** Para garantizar que las producciones no corran el riesgo de ser sancionadas por utilizar música de otras fuentes, se dispone de un compositor, arreglista, especialista en multimedia que se ocupa de sonorizar todos los proyectos.
- **Noticieros (dos personas):** Los servicios informativos de DHNET están divididos en tres funciones básicas: Departamento de comunicación social, redes sociales y mesa de información y redacción.

A nivel externo se cuenta con el apoyo del Sindicato de Trabajadores al Servicio de la Educación, Sección 8, quienes por medio de convenio, colaboran con la revisión y certificación de contenidos de la serie DENI y los derechos de las niñas y los niños. Esto hace posible que los programas aspiren a ser incluidos en el currículo académico.

Se requería la participación de personas y/o instituciones ajenas de la oficina de ombudsman?

Por tratarse de un proyecto de corte de derecho humanista la coordinación y procesos están bajo la tutela directa de la CEDH Chihuahua y la participación con otras entidades organismos y organizaciones es una aportación de este organismo para cumplir con la misión de difundir los derechos humanos.

¿Se desarrollaron alianzas de cooperación para realizar la buena práctica?

En el proyecto DENI y los derechos de las niñas y los niños nos apoyamos con asesoría y gestión con el Sindicato Nacional de trabajadores al servicio e la educación en el proyecto juntos por la salud.

En la campaña “Más conciencia menos violencia” recibimos apoyo conceptual de organizaciones de la sociedad civil quienes definieron los contenidos de las cápsulas spots, y carteles.

¿Se requería financiamiento externo?

El crecimiento exponencial de DHNET generó el incremento del gasto programado. Sin embargo, hasta la fecha la CEDH ha hecho grandes esfuerzos por sostener la estructura sin dejar de considerar la gestión de financiamiento por parte de organismos nacionales o internacionales.

¿Cuáles fueron los obstáculos que se enfrentaron?

En la primera etapa, DHNET fue el primer canal de televisión por internet especializado en derechos humanos. Fue un proyecto único en el mundo que se enfrentó al desconocimiento generalizado de la tecnología, a métodos interactivos de enseñanza también desconocidos y a la falta de infraestructura (internet y computadoras) en las escuelas. Conforme el gobierno mexicano fue superando esas limitaciones, DHNET fue logrando mayor penetración en el sector educativo.

La segunda etapa presentó dificultades en el proceso de acopio de materiales. No había producción en video sobre derechos humanos y el existente estaba desfasado. Las comisiones y representaciones defensoras de derechos humanos no contaban con videotecas, las películas y programas relacionados con derechos humanos contaban con registros de autoría lo que hacía imposible su inclusión en la página.

Estas dificultades sirvieron como impulso para iniciar el proceso de producciones propias. Otra de las dificultades fue la resistencia de las y los maestros para utilizar materiales en video para impartir sus materias. Sin embargo, con la evolución del país también fueron adoptando nuevas tecnologías y se disminuyó este obstáculo.

¿Describa qué instrumentos, herramientas o maquinarias se requiere para realizar la buena práctica?

- Switcher /digital
- Componente de producción tricaster para producciones y/o transmisiones en vivo.
- 2 consolas de audio de 12 y 4 canales
- Laptop equipada con tarjeta capturadora de video y codecs
- Equipos de cómputo, equipados con paquetes de edición de video/imagen/ audio y con hardware como tarjeta de video dedicada y memoria RAM para soportar proyectos grandes de edición.
- Computadora Mac, para el diseño, post producción y producción de proyectos gráficos, video de audio y generadora de ediciones en tercera dimensión.
- Cámaras Panasonic DVCPro que graba en SD y HD (1080).
- Tripies de buena calidad.
- Equipo de iluminación de exterior y de estudio.

¿Cuál fue la metodología/estrategia usada?

Cada proyecto atravesó por procesos de análisis de situación, identificación de prioridades, necesidades de los usuarios, definición de población objetivo y diseño de modelos de prueba. No obstante, la producción de televisión requiere personal profesionalmente capacitado en carreras de comunicación, cine o afines, por lo que la aplicación de todos los preceptos aprendidos facilita la ejecución de la buena práctica.

Extensión/localización de la BP (nacional/regional/local)

Por tratarse de un sistema que utiliza internet, no es posible delimitar su alcance y cobertura, sin embargo este tipo de proyectos requiere identificar los perfiles de seguidores y la población objetivo de sus mensajes. El conocimiento de estos aspectos es fundamental para diseñar estrategias de penetración a estos segmentos a través de redes sociales, de promociones dirigidas y otros instrumentos de mercadotecnia.

Descripción de la buena práctica

¿Cuáles fueron los resultados o impacto concreto de la buena práctica?

- DHNET..... **2,832,846** visitas hasta abril de 2016
- YouTube ..... **1,000000** de visitas hasta abril de 2016
- Deni.org.mx..... **80,000** visitas hasta abril de 2016
- Promedio de docentes que acceden a la página **48,000** (60%)
- Número de alumnas y alumnos por docente ..... **30 por grupo**
- Promedio de alumnos que acceden y conocen la página **144,000**
- Otros..... **32,000** (40%)

Noticieros DHNET/dhwebnoticias

Durante los seis años de prevalencia de nuestros servicios informativos, el sistema de monitoreo de DHNET reporta al mes de abril **226,489 visitas**, mientras que en YouTube y redes sociales alcanzó la cifra de **63,890**. Otras vías de transmisión como páginas de representaciones de derecho humanista y el portal FIO no pueden ser contabilizados. Cada una de las emisiones o producciones está dirigida a una audiencia específica.

¿Hubo incidencia directa en poblaciones vulnerables en los trabajadores de la institución o en otros espacios?

¿Se pueden identificar o medir los resultados?

Por el enorme potencial de usuarios de internet es imposible calcular el número de personas que podrían ser impactadas a través de nuestras emisiones. Sin embargo, los reportes de acceso a la página registran, hasta hasta abril de 2**016 2,832,846 visitas**. A esto se suma el impacto en redes sociales y **Youtube que rebasan el 1,00000 de visitas** así como las reproducciones en medios alternos que no pueden ser cuantificadas.

Con respecto al segmento infantil, la página especializada **DENI.ORG.MX ha alcanzado las 80,000 visitas.** Considerando que la promoción directa al magisterio garantiza su acceso a la página, el impacto de capacitación es de **144,000 niñas y niños** en promedio y solo en el Estado de Chihuahua.

De esta cifra podemos inferir que el 60 % de las visitas corresponden a docentes y un 40 % a segmentos no específicos de la población. En una estimación conservadora y producto de la intensa publicidad y promoción de los materiales entre el magisterio, cada docente que visita el sitio utiliza por lo menos seis veces por año, los materiales en grupos estudiantiles, con promedio mínimo de 30 alumnas y alumnos por salón.

Las emisiones informativas abarcan dos segmentos de audiencia: Miembros de la Comunidad de defensores de derechos humanos internacional y medios de comunicación nacionales e Internacionales. En este segmento apuntamos de manera conservadora el restante 25% de visitas a la página.

¿En cuánto tiempo se obtuvieron los resultados?

Cada una de las tres etapas presenta los siguientes resultados programados.

- En la primera etapa, cuya duración fue de dos años, más de 175,000 alumnos y alumnas recibieron capacitación a distancia.
- La segunda y tercera etapa continúan incrementando el número de seguidores en las diferentes plataformas (redes sociales, YouTube y DHNET).
- En lo que refiere a la página especializada para educación infantil, en 10 meses de su fundación reporta 80,000 visitas, la mayoría de ellas producto de la promoción entre docentes que a su vez la utilizan y presentan a sus alumnos con grupos promedio de 30 alumnos por docente.

¿Cuáles fueron las lecciones aprendidas?

La Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Chihuahua/México, ha sido una entidad pionera en el uso y aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación en materia de derechos humanos. Con el paso del tiempo han surgido otras propuestas y en muchas de estas se ha tenido compartido la experiencia como iniciadores del modelo y se ha logrado marcar algunos atajos que facilitan el proceso de fundación.

De este proceso se ha aprendido que las tecnologías avanzan con mayor rapidez de lo imaginable, que los recursos de comunicación por medio de internet son cada vez más utilizados y por ello se continúa innovando los modelos de difusión según los sistemas actuales.

¿Cuáles fueron los nudos críticos (debilidades y dificultades)?

- El crecimiento exponencial de DHNET.
- El encarecimiento de los insumos de producción.
- El ir adecuando los perfiles del personal hasta lograr colaboradores multifunción.
- La rotación de personal.
- El aprender las virtudes de hacer mucho con poco.

¿Qué piensa el grupo meta sobre la BP implementada?

Las visitas a las diversas plataformas de difusión, o al menos las que son contables, alcanzan los cuatro millones de visitas. La página interactiva registra 80,000 visitas. Es este el único camino conocido para evaluar proyectos de este tipo.

¿Cuál es la sostenibilidad de la buena práctica?

La Constitución Política del Estado de Chihuahua contempla, en su Título II, los mecanismos de protección y defensa de los derechos humanos en la entidad. En su artículo 4, la Constitución define a la Comisión Estatal de los Derechos Humanos como el órgano de protección por excelencia y contempla, de manera genérica, las facultades que son reglamentadas en su propia ley, la cual se denomina Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos.

Particularmente, el artículo 6 de dicho orden normativo, define las atribuciones que tiene el organismo entre las que destacan recibir quejas por presuntas violaciones a los derechos humanos, formular recomendaciones públicas autónomas, proponer conciliaciones entre quejosos y autoridades, entre otras.

Un aspecto a destacar es que a la Comisión Estatal de los Derechos Humanos se le concede la facultad de hacer propuestas a las diversas autoridades estatales y municipales para que hagan cambios y modificaciones a las disposiciones legislativas y reglamentarias, así como a las prácticas administrativas que, a juicio de la Comisión, redunden en una mejor protección de los derechos fundamentales. Este

tipo de propuestas se hacen regularmente a raíz de los señalamientos hechos por ciudadanos cuando existen prácticas contrarias a la constitución y que ameritan ser modificadas. Por lo general, las propuestas son enviadas a los poderes Legislativo y Ejecutivo.

Es igualmente importante destacar que la Comisión promueve el estudio, la enseñanza y divulgación de los derechos humanos, y que existe una vinculación constante con universidades e instituciones públicas para atender a esta encomienda. Del mismo modo, el estudio permanente del tema permite que el personal de la institución se capacite constantemente y también se elaboran nuevos proyectos para adecuarse a los nuevos criterios de los derechos humanos a nivel internacional, a los tratados internacionales que México suscribe y a las reformas que se hacen a las leyes que se aplican en el Estado de Chihuahua.

¿Cómo se podría mejorar la buena práctica?

- Renovando continuamente sus canales de difusión.
- Incrementando estrategias de difusión.
- Promoviendo sus contenidos.

Defensoría de los
Habitantes de
Costa Rica

Modelo de comunicación interna: Revista Digital: “Memorias”

Ahmed Tabash Blanco
Jefe de Prensa
Defensoría de los Habitantes de la República de Costa Rica

Creador

Defensoría de los Habitantes de la República de Costa Rica

Función de la Defensoría

La Defensoría de los Habitantes de la República es un órgano contralor que forma parte del Poder Legislativo. El fin de esta institución es velar porque la actividad del sector público se ajuste al ordenamiento jurídico y a la moral, de forma que los derechos e intereses de los habitantes siempre estén protegidos.

En noviembre de 1992 la Asamblea Legislativa aprobó la Ley No. 7319 del Defensor de los Habitantes de la República y fue publicada en el Diario Oficial La Gaceta # 287 del 10 de diciembre de 1992, con vigencia a partir del 10 de marzo de 1993. Según reforma a la Ley No. 7423 del 18 de julio de 1994, la palabra “defensor” se sustituyó por “defensoría”, tanto en el título como en algunos de los artículos.

La Defensoría de los Habitantes abrió sus puertas el 1 de octubre de 1993. Desde entonces, su trabajo es velar por el buen funcionamiento de los servicios del sector público y procura que sus actos se ajusten a la moral, la justicia y a todo el ordenamiento jurídico. Asimismo, le corresponde divulgar y promover los derechos de los habitantes de todo el territorio nacional.

Descripción

La revista **Memorias** se creó en el año 2015 como un producto de comunicación interna de la Defensoría de los Habitantes de Costa Rica. La revista es producida por la oficina de prensa, se publica una vez al mes y se comparte a todo el personal de la institución vía correo electrónico.

Su formato se tomó del sitio web gratuito de creación de revistas https://madmagz.com y cuenta con un producto complementario tipo bitácora digital, creado en www.blogspot.com. Su público meta son mujeres y hombres, mayores de edad y personal de la Defensoría. El objetivo de la revista es dar a conocer el lado humano de los funcionarios y las funcionarias de la Defensoría de los Habitantes, con el fin de aportar al ambiente de sana convivencia y compañerismo de todo el equipo que conforma esta institución.

Ahmed Tabash Blanco, jefe de prensa de la Defensoría de los Habitantes comenta que "la historia institucional no se construye sólo del impacto que esta genere en el país y en sus habitantes. También existe una historia dentro de la Defensoría que debe ser relatada. Por lo general, la comunicación se concentra en las historias de éxito sobre las gestiones que se realizan en favor de la población o en la promoción de sus derechos humanos, pero se nos olvida que el funcionario o funcionaria, también es parte de este proceso de edificación de la historia institucional".

Se procura que las historias muestren los valores del personal de la Defensoría: el trabajo en equipo, la buena voluntad, la fortaleza y la valentía para perseguir los sueños, así como la superación personal y profesional y la pasión por los derechos humanos.

Asimismo, la revista pretende ser un motivo más de conversación entre compañeros y compañeras sobre temas positivos e inspiradores. De igual manera, persigue encontrar un balance entre la crítica y los comentarios negativos surgidos en el ambiente laboral de cualquier institución del Estado o en una empresa privada.

Como valor agregado, este producto informativo permite a la Defensoría incursionar en el uso de herramientas web, aplicaciones digitales y el aprovechamiento de la tecnología para implementar formatos de comunicación novedosos y de fácil acceso desde cualquier dispositivo a través de Internet, ya sea a nivel interno como externo.

De esta forma, la Oficina de prensa contribuye a mejorar el ambiente laboral de la Defensoría y a visibilizar las cualidades extraordinarias de su equipo de trabajo. Ante esto, la revista Memorias es un espacio para resaltar el carácter humano individual de quienes trabajan en la institución y su labor conjunta en la valiosa historia institucional.

Otro aporte significativo son las historias audiovisuales, ya que a través del blog institucional y de la revista digital basadas en una historia personal o de grupo, todos y todas las funcionarias de la institución conocen esta información, la cual a la vez sirve de registro del importante paso del personal por la vida laboral de la entidad.

La revista audiovisual es producida una vez al mes por dos personas de la Defensoría de los Habitantes de Costa Rica. El material final se recopila el último día del mes y se publica el primer viernes del mes siguiente.

La producción del material audiovisual es de siete horas: una de entrevista, dos de edición de videos promocionales y nota central, una de edición fotográfica, media hora de redacción de textos, dos de diseño y media hora en la elaboración del blog. Cada edición y elaboración del blog sólo requiere un día de trabajo.

Requerimientos para la producción

- Cámara fotográfica profesional o semi profesional con un mínimo de calidad de 12 pixeles.
- Programa de edición de fotografía y video. Se sugiere PinnacleStudio que es de uso gratuito y permite cargarse a través del correo institucional.

Cómo se elabora la revista

1. **Selección del tema central:**
   - **I edición - Agosto.** Historia de Mario, el jardinero a cargo del cuido ornamental de las instalaciones de la Defensoría. https://madmagz.com/magazine/566090
   - **II Edición - Setiembre.** Historia de la escalada al Chirripó, el cerro más alto del país. Al llegar a la cima se colocó el logo de la Defensoría, día en que la institución cumplía 18 años. También incluyó historia de Humberto Cordero un compañero que ya falleció: https://madmagz.com/magazine/565874
   - **III Edición – Octubre.** Historia de Yolanda Ruiz y Asofunde, administradora de una asociación a lo interno y que es muy querida por todas las personas de la institución https://madmagz.com/my-magazine/565058/edit
   - **IV Edición.** Actualmente se trabaja en registrar a la Brigada de Emergencia.
2. **Entrevista central.** Etapa del reporteo. Grabación en audio y vídeo de los protagonistas, toma de fotografías.
3. **Redacción del texto,** revisión y corrección.
4. **Edición de fotografías** e imágenes de archivo.
5. **Producción y edición de videos** promocionales para distribuir a todo el personal de la Defensoría vía correo interno.
6. **Diagramación de la revista** bajo los siguientes parámetros:
   - Portada. Con foto vertical y de buena calidad, título y número de edición.
   - Color y diagramación del artículo. Debe ser de 4 a 8 páginas incluyendo portada.
   - Diagramación del texto y fotografías en los espacios predeterminados.
   - Colocación del número de página. de texto.
7. **Diagramación del blog** con un post en el blog memoriasdhr.blogspot.com. La plataforma incluye pequeños íconos donde se deben subir las fotos y el video. El texto sólo requiere copiar y pegar.
8. **Envío de links** por correo interno de ambos productos para que todo el personal de la Defensoría tenga acceso a la nueva historia de la revista Memorias.

Impacto a lo interno de la institución

Debido a que el correo electrónico interno es un formato utilizado por todo el personal el acceso al producto es muy fácil porque solo basta un clic en el enlace compartido para que todas las personas puedan ver la historia. A pesar de que el formato incluye un espacio para comentarios, por lo general, las observaciones o comentarios se comparten vía electrónica, aquí algunos ejemplos:

“Excelente este espacio que nos abre el equipo de prensa para encontrarnos más en el plano humano. Mis felicitaciones por la iniciativa”.

Juan Manuel Cordero, Defensor Adjunto de los Habitantes. “Felicidades Ahmed, Kalina y Floribeth por el trabajo”. Olga Alfaro, Área de Niñez y Adolescencia.

“Hola, saludos, un comentario: el fondo musical está muy alto y opaca el sonido de la voz de Yola, hay que hacer un esfuerzo para aislar los dos sonidos y concentrarse en el de Yola”. Eduardo Bioley, Área de Calidad de Vida.

Posibilidades de mejora

En el año 2016 la revista digital “Memorias” mejoró la calidad audiovisual con la incorporación de nuevos programas de video y música para darle mayor atracción al público interno. Asimismo, amplió la participación de más funcionarios y funcionarias a través de nuevas historias institucionales.

Defensoría del Pueblo
de la República de
Colombia

Maria Catalina Canal Chamorro
Oficina de comunicaciones e imagen institucional

Laura Juliana Gómez Moyano
Oficina de Asuntos Internacionales

Julio Solano
Oficina de comunicaciones e imagen institucional (2015)

Paola Peralta
Oficina de comunicaciones e imagen institucional (2015)

Desarrollo, divulgación e implementación del Premio FIO "Periodismo y derechos humanos"

La Defensoría del Pueblo es la institución nacional de derechos humanos de Colombia, responsable de impulsar la efectividad de los derechos de los habitantes del territorio nacional y de los colombianos en el exterior, en el marco del Estado Social de Derecho democrático, participativo y pluralista.

Atendiendo a su misión, durante XXI Congreso y Asamblea General Ordinaria de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO), la Defensoría del Pueblo de Colombia asumió el reto de liderar la idea, desarrollo, divulgación e implementación del Premio FIO al Periodismo en Derechos Humanos.

Para esto, conformó un grupo de trabajo integrado por las oficinas de Comunicaciones e Imagen Institucional y de Asuntos Internacionales, el cual diseñó los parámetros para desarrollar el premio FIO, gracias a un *benchmarking* realizado con los principales premios en periodismo en derechos humanos que se entregan en América Latina.

Una vez definidas las bases del concurso, se buscaron aliados estratégicos, como el **Instituto Berg** que, en su interés de promover los derechos humanos, el derecho internacional humanitario, la gobernabilidad y liderazgo democrático, decidió formar parte del premio en periodismo, otorgando una beca de su programa de Derechos Humanos en terreno, como parte del premio que se otorga a la persona ganadora. Esta colaboración se deriva del interés del Instituto en fortalecer las capacidades de todas las personas comprometidas con la promoción de los derechos humanos y el interés académico.

También se buscó el apoyo técnico de la Agencia de Comunicaciones PANDI, por su experiencia de 10 años en el diseño y desarrollo de estrategias de comunicación en la defensa de los derechos humanos relacionados con niñez y adolescencia, comunidades étnicas, discapacidad y adulto mayor, entre otras.

El Proyecto Fortalecimiento de los Miembros de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (PROFIO - GIZ) también aportó su conocimiento y experiencia en el desarrollo de este premio y fortaleció los lazos entre los aliados estratégicos del premio y la FIO. Producto de ello, la Federación Iberoamericana del Ombudsman y el Instituto Berg, firmaron un memorando de entendimiento a través del cual se pretende dar a conocer la oferta académica del Instituto y acercar a las instituciones de derechos humanos.

Derechos, migración y niñez

Luego de una deliberación entre la Secretaría Técnica a cargo de la Procuraduría de Justicia de Portugal, PROFIO y la Defensoría del Pueblo de Colombia, a través de su Delegada para los derechos de la infancia, juventud y adulto mayor, se acordó que el tema para esta edición sería "El impacto de las políticas migratorias en los derechos humanos de la niñez". La escogencia se dio debido a que el fenómeno de la migración irregular, actualmente es uno de los principales problemas y un escenario recurrente de vulneración de los derechos humanos.

Estrategia de comunicación

Una estrategia es una propuesta de solución que busca dinamizar la gestión de una organización en unos tiempos y espacios determinados (Aguilera, J. 2006).

Partiendo de esta definición se diseñó una estrategia de comunicación para dar a conocer el premio, cuyo principal objetivo fue posicionar a la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO) entre los periodistas que cubren temas relacionados con derechos humanos en la región.

Como objetivos específicos de esta estrategia se propuso dar a conocer el premio en los países miembro y lograr el mayor número de postulaciones de trabajos periodísticos.

La labor de difusión contó con la sinergia lograda en medios digitales a través de sitios web, redes sociales como Facebook, Twitter y Youtube, al free press que se evidenció en publicaciones hechas en diferentes medios de comunicación, y a la difusión realizada en agencias internacionales del sistema universal e interamericano.

Tomado de http://www.lt9.com.arw

Círculo de periodistas de Bogotá, 2017. Tomado de: https://circuloperiodistasdebogota.com.co/?p=29230

Publicación Facebook Red de Comunicadores de la FIO-Red COMFIO 13 de julio de 2017
https://www.facebook.com/RedDeComunicadoresDeLaFioRedComfio/

Jurado

Integrado por un representante de la Federación Iberoamericana del Ombudsman, de la Red de comunicadores de la FIO, del Instituto Berg y del proyecto de fortalecimiento de las Defensorías del Pueblo de Iberoamérica – PROFIO. Todas estas personas son reconocidas por su amplia trayectoria en la defensa de los derechos humanos. A continuación se detalla quienes lo integran:

María de Lourdes Vallejo Guarderas

Licenciada en Comunicación Social, egresada de la Maestría de Género, Sociedad y Políticas Públicas, FLACSO-Argentina-PRIGEPP. Directora General de Educación e Investigación de la Defensoría del Pueblo de Ecuador.

Julia Unger

Abogada con estudios jurídicos en la Universidad Humboldt de Berlín, magister en Derecho Internacional y Europeo de la Universidad de Bremen. Directora del proyecto PROFIO GIZ.

Dr. Javier López de Goicoechea Zabala

Licenciado y Doctor en Filosofía por la Universidad Pontificia de Salamanca, Licenciado y Doctor en Derecho por la UNED (Cum Laude). Profesor en diversas universidades de Europa y América, Co-Director del Instituto Berg.

Carmen Comas-Mata Mira

Licenciada en Derecho por la Universidad Autónoma de Madrid, Master en Derecho Comunitario Europeo por la misma Universidad. Directora de relaciones internacionales del Defensor del Pueblo de España.

Impacto

Para la Federación Iberoamericana del Ombudsman esta experiencia ha tenido un impacto positivo por el alcance de sus acciones en el ámbito interno y externo. En el primero logró afianzar la sinergia de la red de comunicadores y su incidencia en las estrategias de comunicación de las Defensorías del Pueblo de Iberoamérica y fortaleció la capacidad de coordinar y ejecutar acciones conjuntas con impacto regional. En el ámbito externo, se posicionó la labor de la FIO, no solo entre periodistas sino en las organizaciones dedicadas a los derechos de la infancia, un ejemplo es la agencia PANDI, ampliando así los stakeholders de la Federación.

Se prevé que en enero de 2018 se entregue el Premio FIO al Periodismo en Derechos Humanos, durante el Congreso y Asamblea de la Federación Iberoamericana del Ombudsman.

De igual manera, se proyecta institucionalizar el premio FIO en diferentes ediciones para seguir ampliando el ámbito de influencia de la FIO en el campo de los derechos humanos. De igual forma, se espera promover anualmente el liderazgo de un país para dar sostenibilidad a esta iniciativa.

Modelo de gestión para el buen desarrollo de eventos nacionales, regionales e internacionales: "Gestión estratégica de la comunicación durante la primera Cumbre Iberoamericana sobre Derechos Humanos, Migrantes y Trata de Personas en Bogotá el año 2015"

La Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional de la Defensoría del Pueblo de Colombia ha venido consolidando un modelo de gestión para el buen desarrollo de eventos nacionales, regionales e internacionales.

Desde el año 2014, la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional, en coordinación con las diferentes áreas de la Defensoría del Pueblo, ha gestionado y articulado, las actividades relacionadas con la planeación, logística y, de manera especial, asegurar la cobertura que brindan los medios masivos de comunicación a sus eventos.

Gracias a dicha gestión se afinó un protocolo de gestión de las comunicaciones para el relacionamiento estratégico con los diferentes actores con los cuales interactúa la Defensoría. De manera particular, se considera a periodistas, editores y directores de los diferentes medios de comunicación de televisión, radio, prensa escrita, internet y demás medios digitales.

Con la plataforma estratégica de comunicaciones de la Defensoría del Pueblo de Colombia, se impulsó el desarrollo de la Primera Cumbre Iberoamericana de Derechos Humanos, Migrantes y Trata de Personas, la cual había sido impulsada por varios ombudsman de la FIO.

Una vez definidos los lineamientos de trabajo para el desarrollo de la cumbre: fechas, lugares, invitados, panelistas y demás detalles operativos, la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional de la Defensoría del Pueblo de Colombia, recibió la misión de lograr que dicha cumbre tuviera impacto en la opinión pública nacional e internacional y que se mantuviera informado, de manera especial, a las diferentes oficinas de los ombudsman de Iberoamérica.

A continuación se muestran los diferentes procesos que se llevaron a cabo antes, durante y después del evento.

- **Coordinación:** Uno de los mayores retos para organizar y desarrollar un evento internacional como este, radica en la coordinación sistemática con todos los equipos de trabajo.
- **Diálogo permanente:** Para el caso particular de la Primera Cumbre Iberoamericana de Derechos Humanos, Migrantes y Trata de Personas, además del diálogo permanente y fluido con los ombudsman gestores de la iniciativa, fue fundamental la definición de un cronograma de trabajo con tareas y tiempos de ejecución claramente definidos.
- **Asignación de responsabilidades en función de temas y experiencias:** El equipo de trabajo de comunicaciones lideró, junto con la oficina Delegada para la Mujer y Asuntos de Género, los detalles críticos de la realización de la Cumbre, en materia de los contenidos y habilidades de los diferentes panelistas y participantes, con el fin de establecer los mecanismos para su divulgación. Esa misma dinámica se adelantó al interior del equipo de comunicaciones de la Defensoría del Pueblo de Colombia y se establecieron responsabilidades con tiempos de trabajo específico para la realización de tareas concretas.
- **Diseño de línea gráfica:** Vale destacar la importancia de contar con una imagen gráfica propia del evento y que se aplicó a los diferentes documentos y materiales utilizados durante el encuentro.
- **Plan de comunicación:** Incluyó el desarrollo de un micrositio web con información actualizada de la Cumbre, la transmisión en vivo de todas las ponencias y entrevistas de los participantes. También consideró producción de videos promocionales de la Cumbre, producción de notas periodísticas de televisión que fueron transmitidas vía *streaming*, consolidación de mensajes en redes sociales diseñados en sintonía con la línea gráfica del evento, producción de comunicados de prensa, convocatoria y atención a los medios de comunicación, entre otras acciones.

Objetivo estratégico de comunicación en la Cumbre

Una vez establecidos los lineamientos por parte de los ombudsman promotores de la Cumbre, desde la Defensoría del Pueblo de Colombia se definieron los objetivos de comunicación estratégica.

Se estableció que el objetivo fundamental era posicionar en la agenda pública el compromiso conjunto de los ombudsman de Iberoamérica en la lucha contra la trata de personas en el escenario iberoamericano.

Objetivos específicos de comunicación en la Cumbre

1. Generar contenidos multimedia durante las diferentes sesiones de la Cumbre.
2. Transmitir en directo, a través de streaming y redes sociales, la información generada durante la Cumbre.
3. Lograr una amplia cobertura periodística del evento en los diferentes medios de comunicación nacional e internacional, con el apoyo de la red ComFIO.
4. Replicar la experiencia en la realización de eventos nacionales e internacionales similares en los demás países de la FIO.
5. Ofrecer una herramienta para el seguimiento y buena ejecución en tiempos, recursos, logística, entre otros.

Funciones del ombudsman vinculadas directamente con el ejercicio de la buena práctica

La Ley 24 de 1992 en su artículo 9, establece que la Defensoría del Pueblo de Colombia, tiene entre otras funciones, hacer las recomendaciones y observaciones a las autoridades y a los particulares en caso de amenaza o violación a los derechos humanos y velar por su promoción y ejercicio. El Defensor podrá hacer públicas tales recomendaciones e informar al Congreso sobre la respuesta recibida.

De la misma forma, debe diseñar los mecanismos necesarios para establecer comunicación permanente y compartir información con las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales nacionales e internacionales de protección y defensa de los derechos humanos.

Hay que destacar también la función de celebrar convenios con establecimientos educativos y de investigación, tanto nacionales como internacionales, para la divulgación y promoción de los derechos humanos.

En ese marco, la Defensoría del Pueblo de Colombia y varios ombudsman de Iberoamérica establecieron una alianza para impulsar la realización de una cumbre contra la trata de personas.

Competencias de la Oficina del ombudsman específicamente vinculadas con la temática de la buena práctica

La Defensoría del Pueblo de Colombia, desde su reestructuración en 2014 y en el marco de su Plan Estratégico 2012-2016, estableció que para el ejercicio de la magistratura moral era sustancial consolidar las buenas prácticas en materia de comunicación pública, como parte de su ejercicio de promoción y defensa de los derechos humanos.

Entre sus tareas, se establece la construcción de una cultura democrática de derechos humanos a través de estrategias y actividades de divulgación y formación, con el propósito de sensibilizar a diversos sectores de la sociedad, en el conocimiento y respeto de principios, valores morales, derechos humanos y el Derecho Internacional Humanitario (DIH), propiciando la inclusión y el respeto a la diferencia, al estado social de derecho y a la legislación.

Lo anterior se corresponde con lo estipulado en la Constitución Política de Colombia, que en su artículo 282 encomendó al Defensor del Pueblo velar por la "promoción, el ejercicio y la divulgación de los derechos humanos", y en su numeral 2, le ordena ser garante de "Divulgar los derechos humanos y recomendar las políticas para su enseñanza".

De la misma forma, es menester de la Entidad promover directrices pedagógicas y didácticas para la educación en derechos humanos, con un objetivo transformador de conductas y actitudes para que las personas se apropien de sus derechos.

La pedagogía en derechos humanos tiene por objetivo la formación de sujetos de derecho que se reconozcan responsables colectivamente; la adquisición de nuevos conocimientos por sujetos activos y críticos que fortalezcan su capacidad para gestionar su desarrollo personal y colectivo. También persigue la transformación de las instituciones del Estado para asegurar la participación en la formulación de las políticas públicas, el fortalecimiento de las organizaciones de víctimas y de las comunidades en riesgo, la vida digna de los ciudadanos, la igualdad, la paz y la justicia social, entre otros.

En ese orden de ideas, y como parte de su ejercicio de magistratura moral, la Defensoría realiza pronunciamientos que buscan generar credibilidad, legitimidad y confianza en la comunidad y que promueven la acción de los agentes involucrados en la defensa de los derechos humanos.

Así la cosas, se logró consolidar la reestructuración y fortalecimiento de la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional. Los resultados se evidencian en el diseño de estrategias de comunicación que han contribuido a posicionar la imagen de la Defensoría, y a identificarla como referente de consulta ante situaciones de vulneraciones de derechos humanos. A esto se suma el acompañamiento del equipo de comunicación en las regiones y producto de ello se ha logrado un mayor impacto al momento de visibilizar las problemáticas. El monitoreo del acontecer nacional con el objetivo de direccionar las acciones para que se haga intervención en las situaciones coyunturales, el crecimiento en las redes sociales y en YouTube, como espacios estratégicos para promover la gestión institucional son también ejemplos concretos de como se ha fortalecido la Oficina de Comunicación e Imagen Institucional.

Con estas herramientas y con una línea de trabajo enfocada en la comunicación pública, como apoyo para el ejercicio de la magistratura moral y de la promoción de los derechos humanos, la Defensoría del Pueblo de Colombia asumió el reto de realizar la Primera Cumbre Iberoamericana de Derechos Humanos, Migrantes y Trata de Personas.

La Defensoría del Pueblo de Colombia asumió este compromiso durante la Asamblea de la FIO llevada a cabo en 2014, fue ahí donde se planeó el desarrollo de la Primera Cumbre Internacional de la FIO sobre Migración y Trata de Personas en Colombia, con el propósito de crear una alerta para prevenir y reivindicar los derechos de los migrantes o de las personas víctimas de trata.

En relación con las normas que habilitan a la Oficina del Ombudsman de Colombia en sintonía con la buena práctica, vale advertir que el Departamento Administrativo de la Administración Pública, en el Decreto 025 del 10 de enero de 2014, modifica la estructura de la Defensoría del Pueblo de Colombia y establece la organización y el funcionamiento de la Entidad, dejando adscrita la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional al despacho del señor Defensor.[1]

[1] Entre las funciones de la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional destaca: 1. Asesorar al Defensor del Pueblo, en la definición de políticas, estrategias, planes programas y proyectos de comunicación interna y externa. 2. Asesorar al Defensor del Pueblo y a las demás dependencias de la Entidad en la promoción, posicionamiento y fortalecimiento de la imagen institucional. 3. Dirigir y hacer seguimiento a los procesos de comunicación institucional internos y externos, y de relacionamiento estratégico para la divulgación de la información a nivel regional, nacional e internacional. 4. Dirigir bajo los criterios y lineamientos del Defensor del Pueblo, las relaciones de la Entidad con los medios de comunicación. 5. Diseñar y ejecutar el plan de comunicación interna, externa e informativa de la Entidad. 6. Diseñar y difundir la imagen institucional de la Defensoría del Pueblo. 7. Asesorar al Defensor del Pueblo para generar espacios para potencializar la imagen institucional. 8. Dirigir la implementación de estrategias que en materia de comunicación, apoyen la política de atención de los usuarios de la Entidad, a nivel regional y nacional. 9. Apoyar el proceso de capacitación, conocimiento y aprendizaje de los usuarios acerca de las funciones, objetivos y servicios de la Defensoría del Pueblo. 10. Diseñar y administrar los contenidos de la página web, así como administrar las redes sociales y demás canales de comunicación con que cuente la Entidad, según las directrices de Gobierno en Línea. 11. Definir el protocolo para la logística de los eventos y actividades institucionales. 12. Monitorear y analizar permanentemente la información generada por los medios de comunicación y preparar informes. 13. Elaborar e implementar los planes anuales en el ámbito de su competencia, de acuerdo con la metodología diseñada por la Oficina de Planeación. 14. Aplicar las directrices y lineamientos del Sistema de Gestión Integral de la Defensoría del Pueblo. 15. Las demás funciones que le sean asignadas y que correspondan a la naturaleza de la dependencia.

Descripción de la buena práctica

¿Cómo y cuándo inició la experiencia?

La Red temática sobre Migrantes y Trata de Personas de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO) fue creada en Puerto Rico durante la Asamblea General de la FIO de 2013 para fortalecer la promoción y protección de los derechos humanos de las personas migrantes y las víctimas de la trata.

Como parte de los proyectos enfocados en el desarrollo del objetivo principal de la red, en 2014 se definió la realización de la primera cumbre internacional sobre esta temática con el propósito de que expertos internacionales y nacionales abordaran, desde el debate técnico y político, la migración como proceso natural de movilidad humana y la trata de personas como delito de lesa humanidad.

En la reunión preparatoria, llevada a cabo el 14 de febrero de 2014 en la Defensoría del Pueblo de Colombia, participaron el Defensor del Pueblo de Colombia, Jorge Armando Otálora Gómez, la Procuradora del Ciudadano del Estado Libre Asociado de Puerto Rico y Coordinadora general de la Red sobre Migrantes y Trata de Personas de la FIO, Iris Miriam Ruiz Class y el Procurador Federal dos Direitos do Cidadão de Brasil, Aurélio Virgílio Veiga Rios. En esta reunión se acordaron los temas directamente relacionados con los delitos de tráfico de migrantes y trata de personas y se definieron los expertos que participarían en la cumbre.

Desde entonces, se inició la coordinación del trabajo al interior de la Defensoría del Pueblo de Colombia, de manera particular desde la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional en coordinación con la Delegada para la Mujer y Asuntos de Género y la Oficina de Asuntos Internacionales. A continuación se detallan las etapas.

Primera etapa

Conformación del equipo interdisciplinario: Una vez definida la temática y el alcance del evento, la Defensoría del Pueblo de Colombia, como anfitrión conformó un equipo interdisciplinario integrado por funcionarios y directivos de la Delegada para los Derechos de la Mujer y Asuntos de Género, la Oficina de Asuntos Internacionales, la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional.

Durante la primera reunión del equipo interdisciplinario, se estableció una lista de aspectos a tener en cuenta por cada uno de los equipos de trabajo y se definieron las especificidades. La Oficina de Comunicaciones cumplía un papel central de validación de las diferentes iniciativas, dado que el objetivo principal apuntaba a visibilizar la cumbre.

Segunda etapa

Asignación y seguimiento a responsabilidades: Con el equipo de trabajo interdisciplinario definido se procedió a la asignación de responsabilidades de todas las áreas involucradas y se acordó la realización de una reunión semanal de los representantes de las diferentes áreas para evaluar, de manera conjunta, el avance en temas críticos como la confirmación de panelistas, la logística para la atención de los invitados internacionales, la contratación de los diferentes servicios, etc.

Esta tarea se desarrolló de manera precisa, articulada y breve para que al final de las mismas reuniones se tomaran decisiones que permitieran avanzar de manera coordinada en la consecución de los resultados propuestos.

Tercera etapa

Organización del equipo de comunicaciones: Se trabajó en la definición de la imagen del evento. Para ello, el equipo creativo y de diseño presentó varias propuestas que fueron socializadas con expertos en materia de imagen y finalmente presentadas al grupo de trabajo para su aprobación.

Posteriormente, el equipo administrativo de la Oficina de Comunicaciones procedió a la búsqueda empresas y a la contratación del material publicitario (esferos, botones, bolsos, carpetas, memorias digitales, etc.) que serían entregados a los asistentes del evento. El equipo de diseño apoyó en la revisión de la calidad de los materiales y en el uso correcto del logo definido para la cumbre.

Adicionalmente, se definieron y contrataron actividades y la logística necesaria para garantizar la calidad que el evento ameritaba. Parte de las actividades y logística incluía: hotel, salón de eventos, comida, tipo de mesas, servicio, ubicación de banderas, flores, alimentación, estación de café, refrigerios, sonido, transmisión en *streaming*, sillas, pendones, entre otras. También construyó un sitio web dedicado exclusivamente a la cumbre. http://cumbretratafiobogota2015.defensoria.gov.co/

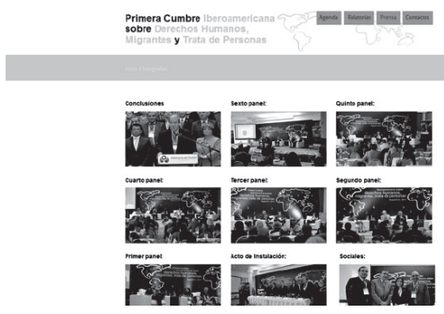
En dicho espacio digital se definió la importancia de mantener informados a todos los participantes e interesados en la cumbre, antes, durante y después de la misma. Se definieron secciones informativas como:

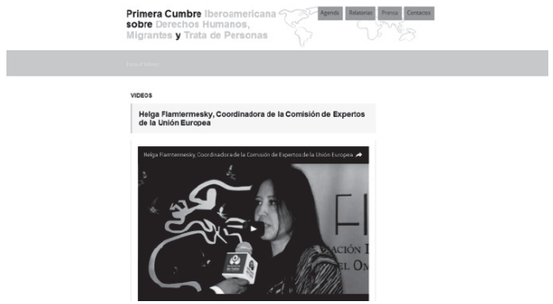
- **Agenda:** Incluía la información actualizada sobre programación, horarios y participantes.

- **Contactos:** Lista de las personas clave para que los participantes pudieran resolver sus dudas directamente con ellas. Se realizó un estudio fotográfico para mostrar el rostro de las personas organizadoras a fin de que los invitados pudieran identificarlos y acudir a ellos cuando lo necesitaran. Cada fotografía desplegaba la información de contacto como correo y teléfono móvil para conectar por WhatsApp.

- **Relatorías:** Incluía los documentos que sintetizaban cada una de las ponencias y paneles. Estas relatorías estaban acompañadas de un video (que permanece en el canal de YouTube de la Defensoría del Pueblo de Colombia, con la totalidad de las sesiones y de las fotografías correspondientes.

- **Prensa:** En esta sección se podían encontrar los comunicados de prensa producidos antes durante y después de la cumbre. Incluía también un espacio con las fotografías de cada panel y las fotos sociales del evento para que los participantes pudieran descargarlas, además de videos con las entrevistas a todos los panelista e invitados; y un espacio para registros en prensa.





Finalmente, se hicieron pruebas para que toda esa información fuera accesible a través de las diferentes plataformas de telefonía móvil y con la conectividad necesaria en el lugar del evento, dado que la mayor parte de los invitados no contarían con plan de datos y acceso a web.

Durante la Cumbre se estableció que todo el equipo de comunicación estaría disponible en el lugar del evento para desarrollar las actividades respectivas.

¿Quiénes intervienen y qué roles cumplen?

- Periodistas y camarógrafos tenían claridad del momento en que podrían realizar las entrevistas respectivas. Las entrevistas eran transmitidas en directo, posteriormente subidas al portal web y difundidas por las redes sociales.
- Dos periodistas estaban a cargo de garantizar la convocatoria de los diferentes medios de comunicación que darían cobertura al evento.
- El jefe de la oficina tenía la responsabilidad de elaborar los comunicados de prensa con información de las diferentes jornadas, estos tomaban en cuenta el objetivo de la Cumbre que era sensibilizar sobre la necesidad de luchar contra el delito de la trata de personas. .
- El equipo fotográfico estaba encargado de captar los mejores momentos de la Cumbre, todo el material se entregaba al equipo digital y de edición.
- El equipo digital centraba su trabajo en las redes sociales, página web y de manera particular con la transmisión en *streaming*.
- El equipo de edición recibía el material audiovisual y lo ajustaba a los parámetros requeridos en los diferentes espacios, de manera particular aseguraba a los diferentes medios de comunicación que no podían dar cobertura a las distintas jornadas de la Cumbre.
- Maestra de ceremonias, se contrató a una conocida presentadora de televisión, particularmente para la instalación del evento que contó con la presencia del Presidente de la República. La maestra de ceremonia trabajó coordinadamente con el director del evento para realizar los ajustes necesarios durante la transmisión en vivo, vía *streaming*.
- Director del evento. El coordinador de comunicaciones externas de la Defensoría se encargó de coordinar el trabajo del equipo de comunicaciones con los demás equipos de la Entidad y con el equipo técnico externo encargado de apoyar el evento en materia de sonido, iluminación, pendones, material publicitario, transmisión, entrevistas, etc.

Vale destacar que las personas encargadas de las oficinas de la Delegada para los Derechos de la Mujer y Asuntos de Género, Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional y Oficina de Asuntos Internacionales, dieron seguimiento a las tareas de sus respectivos equipos y mantuvieron contacto directo con las dependencias de las entidades externas que apoyaron logística y económicamente el evento. Se encargaban también de redireccionar tareas y definían soluciones ante eventualidades.

En el caso colombiano, los miembros de la Delegada para los Derechos de la Mujer y Asuntos de Género, se encargaron de los temas a tratar en cada mesa de participación, recopilaban las ponencias y dieron lineamientos a cada temática. Así mismo, se encargaron de invitar a las entidades y expertos nacionales. Por su parte, la Oficina de Asuntos Internacionales se encargó de la logística para el transporte y hospedaje de los invitados internacionales.

Nota: Es necesario destacar que para el éxito de esta tercera etapa fue necesario establecer una hoja de ruta o plan de comunicación que sirviera de norte a la hora de realizar cada una de las tareas. A continuación, se presentan las líneas generales de dicho plan:

Objetivos:

- Divulgar la información sobre la Cumbre, sus asistentes y la temática a tratar.
- Difundir la relevancia de la problemática de la trata de personas y migración en Iberoamérica.
- Demostrar que las acciones en conjunto logran avances en la disminución de este flagelo.
- Crear expectativa en torno a las declaraciones

Acciones tácticas: Utilizar las redes sociales de las Defensoría del Pueblo de Colombia, FIO, Red COMFIO, las Defensorías del Pueblo de Iberoamérica para compartir contenidos atractivos, coherentes y relevantes sobre la cumbre.

Enlazar a Iberoamérica a través de campañas de promoción, spots, postales en las que se informe sobre la manera de estar conectadas.

Generar interacción sobre la problemática en referencia, preguntando a nuestros seguidores acerca de cómo denunciar posibles casos de trata de personas.

Transmitir la Cumbre vía *streaming* y resolver las dudas que los usuarios envíen a través del hashtag #RechazoLaTrata

¿Por qué *streaming*?

- Globalizar el evento y hacer visible la participación de los miembros de la FIO en un tema de tanta relevancia.
- Acorta las distancias, permite que se reduzcan costos ya que es mucho más sencillo que los interesados vean desde sus países el desarrollo de la Cumbre a que estén de manera presencial en Colombia.
- La transmisión "en vivo" hace más relevante la promoción en las redes sociales y la página web de las entidades públicas que participan.
- Los usuarios de redes sociales aprovechan la inmediatez en las transmisiones de este tipo de eventos para participar directamente sobre la problemática o los temas tratados.
- La interacción con la audiencia es altamente valorada, generando un compromiso con los mensajes y haciendo más duradero el "recuerdo" de la participación en un evento de esta índole.

Cuarta etapa

Elaboración del libreto para el evento. Con la claridad de la ruta de trabajo para los días del evento, desde la Oficina de Comunicaciones se elaboró un libreto – guion para que cada uno de los funcionarios tuviera la secuencia de las actividades y pudieran desarrollar sus funciones de manera precisa. En el Anexo 1 al final el presente documento se incluye un borrador de este libreto.

Alianzas para llevar adelante la buena práctica

La Primera Cumbre Iberoamericana de Derechos Humanos, Trata de Personas y Migrantes fue apoyada por la Agencia Alemana GIZ, que aportó el financiamiento de comida de los eventos desarrollados en el marco de la Cumbre, alojamiento para los invitados, tiquetes aéreos de algunos invitados, *streaming* y elementos físicos (backing principal del escenario central, pendones alusivos al evento, carpetas, esferos, agendas y USB).

¿Cuáles fueron los resultados?

El principal logro fue que los 23 ombudsman de Iberoamérica participantes acordaron una hoja de ruta contra la trata y la migración ilegal de personas. Estos delitos de carácter transnacional se empezarían a combatir a partir de una adquisición de compromisos firmados en la denominada Carta de Bogotá al finalizar la Primera Cumbre Iberoamericana de Derechos Humanos, Trata de Personas y Migrantes.

Por otro lado, se destaca el reconocimiento y la valoración compartida por los asistentes al evento, quienes resaltaron el desarrollo logístico y temático de la Cumbre. A continuación se presentan algunos comentarios:

CUMBRE DD.HH. - MIGRANTES - TRATA DE PERSONAS - COLOMBIA

BM BECERRA Mariana<mbecerra@defensor.gov.ar>

Responder a todos

Bandeja de entrada

Estimada/os:

Para mí fue un enorme placer poder haber asistido a la Cumbre. Pero lo mejor fue la atención, la organización y el recibimiento que durante toda la estadía tuvimos por parte de la Defensoría del Pueblo de Colombia. A todos los profesionales que la componen mis más sinceras felicitaciones :)!!

Muchísimas gracias por el material enviado.

Saludos cordiales, Mariana

Dra. Mariana Becerra
OFICINA DE TRATA DE PERSONAS Y MIGRANTES
Defensor del Pueblo de la Nación
Corrientes 880, piso 7, Ciudad Autónoma de Buenos Aires
tel: +54-11-4319-1675
mail: mbecerra@defensor.gov.ar

CUMBRE DD.HH. - MIGRANTES - TRATA DE PERSONAS - COLOMBIA

MF María Fernanda Rodríguez <mfr_4182@hotmail.com>

Estimado/a
Muchas Gracias, por el envió de los enlaces, acuso recibo del mail.
saludos Cordiales
María Fernanda Rodríguez

CUMBRE DD.HH. - MIGRANTES - TRATA DE PERSONAS - COLOMBIA

LR Luis Raul Gonzalez Perez<lrgonzalez@cndh.org.mx>

Mil gra, y tambien por la hospitalidad h atencion recibida

Saludos

Luis Raúl González Pérez

CUMBRE MIGRANTES Y TRATA DE PERSONAS - COLOMBIA

IM Iris Miriam Ruiz<irismiriam.ruiz@opc.gobierno.pr>

Responder a todos

Bandeja de entrada
- El remitente del mensaje pidió una confirmación de lectura. Para enviar una confirmación, haga clic aquí.
- El mensaje se envió con importancia alta.

Saludos:

Muchas gracias por las fotos y los enlaces. Para mí y mi equipo de trabajo fue un placer trabajar con ustedes, esperamos unirnos en mas encomiendas como estas. De verdad que todo fue un éxito.

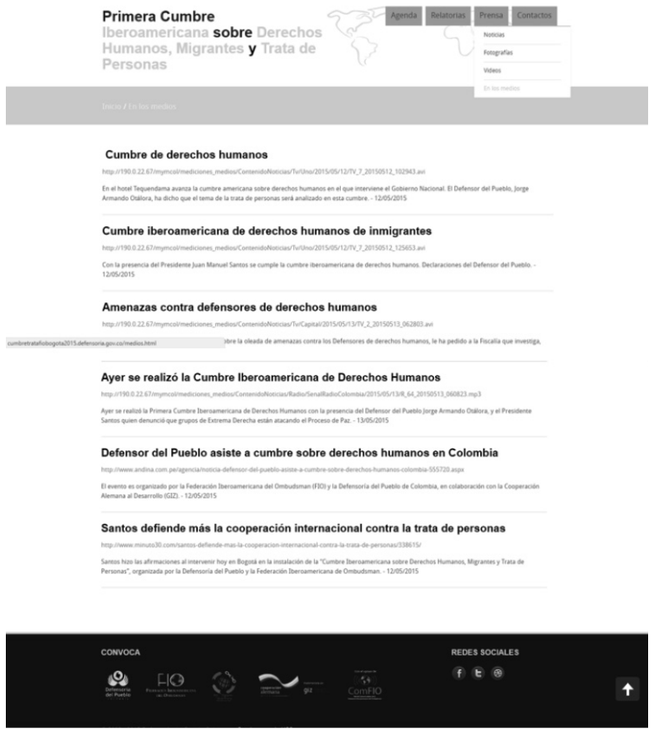
Mis saludos a todos.

Bonito día.

Iris M Ruiz Class

Otro de los logros significativos fue el gran despliegue mediático que registró el evento lo que contribuyó a visibilizar la Cumbre y el fenómeno de la trata de personas.

En el sitio web aparece una sección donde se registran los principales medios de comunicación.



¿En cuánto tiempo se obtuvieron los resultados?

La cobertura mediática del evento se registró desde el mismo momento de la instalación de la Cumbre, con gran repercusión a través de Internet y de las redes sociales. La Declaración de Bogotá para la lucha contra el delito de la trata de personas se firmó el día del cierre del evento e igualmente se tuvo amplia cobertura.

¿Es sostenible en el tiempo? ¿Cómo? ¿Qué es necesario?

Es claro que la Declaración de Bogotá se convierte en un compromiso de los ombudsman de Iberoamérica para luchar contra la trata de personas. La FIO también cuenta con una red temática sobre la trata de personas y desde este escenario internacional se continuará trabajando para combatir este delito.

En relación con la práctica de comunicación estratégica para la realización de cumbres o eventos internacionales, su sostenibilidad dependerá de la capacidad de los ombudsman de Iberoamérica de lograr consolidar equipos de comunicación con la capacidad técnica para desarrollar cada una de las tareas descritas anteriormente.

También dependerá del apoyo de la cooperación internacional, como la registrada por el proyecto ProFIO-GiZ, lo cual resultará más crítico para los ombudsman con mayores limitaciones económicas.

Esta buena práctica corresponde a:

En primer lugar, al impulso de la Defensoría del Pueblo de Colombia, desde su Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional encargada de garantizar la cobertura y divulgación de la Cumbre.

En segundo lugar, a la vinculación con instancias nacionales, regionales e internacionales, particularmente del apoyo de la Red ComFIO.

Por último, al ejercicio pleno de la magistratura moral de los ombudsman reunidos en la Cumbre quienes a través de los medios de comunicación pudieron hacer eco de su llamado.

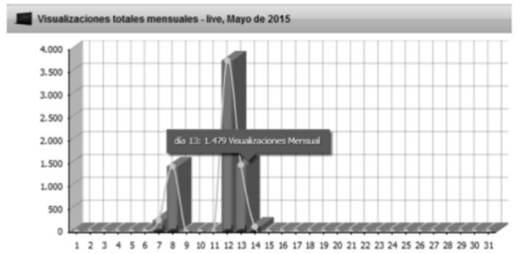
Impacto concreto de la buena práctica

El impacto de la buena práctica se demuestra con el alcance de las publicaciones en las redes sociales, con el número de espectadores de las transmisiones vía *streaming* y las visitas en la página creada para el evento.

3. VISUALIZACIONES DIARIAS MES DE MAYO

Día con más visualizaciones (12 de Mayo): 3.767

Día con más visualizaciones (13 de Mayo): 1.479



Como se puede observar, el tráfico en la página web de la Defensoría del Pueblo de Colombia, donde permanece alojado el micrositio de la Cumbre, logró el pico más alto el día del lanzamiento.

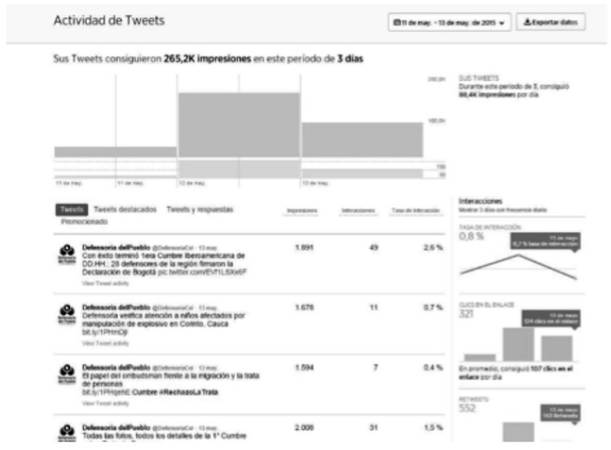
Este resultado está relacionado con la transmisión vía *streaming* de la Cumbre, lo que facilitó que muchas personas, desde diferentes países, pudieron seguir en directo los pormenores del evento. Como se puede observar en las gráficas anteriores, el *streaming* registró cerca de 3,800 visitas el primer día del evento y 1,500 el segundo día. Fue visualizada desde 30 diferentes países, incluyendo 19 países miembros de la FIO. Se tuvieron visitas de USA, Canadá, Bélgica, Nueva Zelanda, Suiza, Suecia, Chile, Angola, Alemania, Italia, Serbia, Taiwán, entre otros.

Los países más conectados fueron Colombia, por ser el anfitrión y por el interés de la mayoría de los funcionarios de la Defensoría del Pueblo. Le siguieron Argentina, España, México, Perú, Ecuador, Estados Unidos y Costa Rica.

Resultado en redes sociales

Entre los días 12 y 13 de mayo de 2015, a través de las redes sociales de la Defensoría del Pueblo se llevó a cabo la campaña #RechazoLaTrata en el marco de la Primera Cumbre Iberoamericana sobre Derechos Humanos, Migrantes y Trata de Personas.

En tan solo dos días, desde la cuenta oficial en Twitter de la Entidad se enviaron 113 tweets que generaron un alcance de 265,200 impresiones (vistas), 321 clics, 552 retweets y 292 favoritos. Lo anterior da cuenta del éxito de la estrategia de comunicación, tanto por el alcance como por la interacción que generó entre las personas interesadas en la Cumbre, como se observa en la gráfica siguiente.



Finalmente, entre los grandes logros de la estrategia de comunicación de la Cumbre destaca la acogida que tuvo entre los grupos de interés y entre los funcionarios de los ombudsman de cada país de la FIO.

Anexo 1 libreto

LIBRETO

Primera Cumbre Iberoamericana sobre Derechos Humanos, trata de personas y migrantes.

Bogotá, D.C. 12 y 13 de mayo de 2015.

Primer día, martes 12 de mayo:

7:45 a 8:45 AM: Recepción e inscripción de los y las participantes.

I. 8:45 a 10:15 AM: ACTO DE INSTALACIÓN DE LA CUMBRE:

Mesa principal:

1. Dr. Juan Manuel Santos Calderón, presidente de la República de Colombia
2. Dra. María Ángela Holguín, ministra de relaciones exteriores
3. Dr. Juan Fernando Cristo Bustos, Ministro del Interior.
4. Dr. Manuel María Páez Monges, defensor del pueblo de la República de Paraguay y presidente de la FIO.
5. Dr. Jorge Armando Otálora Gómez, defensor del pueblo de la República de Colombia.
6. Dra. Iris Miriam Ruiz Class, procuradora del ciudadano del Estado Libre Asociado de Puerto Rico y coordinadora general de la Red sobre Migrantes y Trata de Personas.
7. Dr. Peter Luhman, Director de la Oficina en Colombia de GIZ.

Desarrollo del libreto

A. Muy buenos días,
Sean ustedes bienvenidos y bienvenidas al Salón Esmeralda del Hotel Tequendama, a la instalación de la Primera Cumbre Iberoamericana sobre Derechos Humanos, Migrantes y Trata de Personas.

1A. Indicaciones para la permanencia del auditorio en el evento: (hay un video del Tequendama que indica la ruta de evacuación) Les recordamos que este auditorio cuenta con XXX salidas de emergencia ubicadas en XXX. Solicitamos a los asistentes apagar sus teléfonos celulares o activarlos en modo silencio para facilitar el desarrollo de la Cumbre.

1B. Es para nosotros motivo de orgullo ser el país anfitrión, en el cual se reúnen los Ombudsman Iberoamericanos, con el objetivo de promover un debate técnico y político sobre los Derechos Humanos en relación con la Trata de personas y la Migración.

B. Los invitamos a entonar el Himno Nacional de la República de Colombia ..... Pueden sentarse.

A continuación, se dirige a ustedes el señor Defensor del Pueblo de Colombia, doctor Jorge Armando Otálora Gómez.

C. Damos paso a la intervención el excelentísimo Señor Presidente de la República de Colombia, doctor Juan Manuel Santos Calderón.

D. Agradecemos al señor Presidente de la República de Colombia y a los demás miembros de la mesa principal.

E. De esta manera damos por finalizado el acto de instalación de la Primera Cumbre Iberoamericana sobre Derechos Humanos, Trata de Personas y Migrantes.

Los invitamos al lobby del auditorio a tomar un refrigerio y los esperamos en 15 minutos para dar inicio a la primera mesa temática, la cual estará dedicada al análisis sobre el "Grado de divergencia de conceptos respecto de la trata de personas y migrantes". Hasta entonces.

II. 10:15 a 10:40 AM: RECESO.

III. 10:45 a 12:00 M: Primer panel: divergencias en relación con los conceptos de trata de personas y migrantes.

F. 10:40 AM. Solicitamos a los y las asistentes su ingreso al auditorio y su acomodación para iniciar con el primer panel. Agradecemos a los panelistas ocupar sus lugares en el escenario para dar inicio a las discusiones.

G. Indicaciones sobre el primer panel:

<u>Nota: antes de mencionar a los participantes del panel, confirmar que estén presentes.</u>

11A. Cada panelista tendrá un máximo de 15 minutos para hacer su intervención inicial. Acto seguido, el moderador intervendrá para exponer las conclusiones del panel.

11B. El público podrá hacer preguntas a los mediante el diligenciamiento de los formatos que se encuentran dentro de la carpeta y deberán ser entregadas al personal de logística; estas preguntas se agruparán y serán entregadas al moderador para su lectura y la respuesta por parte del panelista a quien está dirigida.

11C. Luego de estas breves indicaciones, procedemos a dar inicio al panel número uno, dedicado al análisis del "Grado de divergencia de conceptos respecto de la trata de personas y migrantes". La cual tendrá como subtemas:

A. La definición de trata de personas y migrantes, así como sus diferentes vertientes
B. La controversia sobre las definiciones y
C. La confusión de los tipos penales.

11D. El resultado esperado de este panel, es el de definir los conceptos de trata de personas y migración y los déficits en su regulación.

12. Saludamos a los expertos que nos acompañan en el Primer panel: "divergencias en relación con los conceptos de trata de personas y migrantes", ellos son:

1. La doctora Águeda Marín Hernández. oficial regional del Programa para Centroamérica, Caribe y Norteamérica de la Organización Internacional para las Migraciones – OIM.
2. La doctora Helga Flamtermesky, coordinadora de la Comisión de Expertos de la Unión Europea sobre la trata de personas.
3. El doctor Dr. Bo Mathiasen, representante de UNODC en Colombia.
4. Y el doctor Jorge Armando Otálora Gómez, defensor del pueblo de Colombia, quien será el moderador de este panel.

13. Doctor Jorge Armando Otálora Gómez, tiene usted el uso de la palabra.

14. Agradecemos al moderador y a los participantes de este interesante panel, con el cual culminamos la programación de la mañana.

15. Cierre del bloque de la mañana.

14A. Los invitamos ahora al almuerzo ofrecido en el salón Bolivar y a las 2:00 PM los esperamos para continuar con la mesa número dos, dedicada al análisis de la "Criminalización de la migración". Agradecemos su puntualidad para optimizar el tiempo de la jornada de la tarde.

IV. 12:00 a 2:00 PM: Almuerzo

I. 2:00 a 3:30 PM: Segundo panel: El combate de la trata y el tráfico de personas como crímenes internacionales.

<u>Nota: antes de mencionar a los participantes del panel, confirmar que estén presentes.</u>

16. Esperamos que hayan disfrutado del almuerzo.

La Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO) es la agrupación constituida en Cartagena de Indias, Colombia en el año 1995, la cual reúne a Defensores y defensoras del pueblo, Procuradores, Proveedores, razonadores, Comisionados, así como presidentes y presidentas de las comisiones públicas de derechos humanos de los países iberoamericanos de los ámbitos nacionales, estatales, regionales, autonómicas o provinciales.

17. A Continuación, vamos a desarrollar el segundo tema, centrado en la Criminalización de la migración, la cual tiene como subtemas,

A. la criminalización del tema migratorio,
B. La problemática de la migración transfronteriza y
C. Las dinámicas de la migración circular.

18. Como resultado se espera brindar elementos para prevenir la criminalización del fenómeno de la migración y el abordaje de la trata de personas como delito de lesa humanidad.

19. Le damos la bienvenida a nuestro panel de expertos integrado por:

1. El doctor Luis Fernando Centeno, consultor internacional del Instituto Latinoamericano de las Naciones Unidas para la Prevención del Delito y el Tratamiento del Delincuente – ILANUD.
2. Experto por confirmar
3. El doctor Alejandro Kiss, representante de la Corte Penal Internacional quien nos acompañará vía skype.
4. Y la doctora Montserrat Solano Carboni, defensora de los habitantes de la República de Costa Rica será la moderadora de este panel.

20. Doctora Montserrat, tiene usted el uso de la palabra.

21. Agradecemos a todos los participantes de este segundo panel y despedimos al doctor Alejandro Kiss, representante de la Corte Penal Internacional quien nos acompañó desde……., muchas gracias doctor Kiss.

Introducción al video

12. A continuación, los invitamos a observar un ilustrativo video sobre casos ocurridos en España, los cuales nos adentran un poco más en las realidades de este preocupante fenómeno de la Trata de Personas.

V. 3:30 p.m. - 3:45 p.m: Presentación de un video sobre caso español.

Nota: antes de mencionar a los participantes de la presentación de la víctima, confirmar que estén presentes.

21A. A continuación, hace su intervención una sobreviviente del delito de trata de personas, acompañada por la doctora Andrea Bravo, directora de la Fundación Marcela Loaiza.

21B. Por razones de seguridad, la identidad de la sobreviviente será reservada.

21B. Por esta razón, solicitamos a los y las participantes, apagar y guardar los celulares, y a los medios de comunicación apagar las cámaras de video, computadores, grabadoras y demás elementos que puedan registrar esta intervención.

13. Doctora Bravo, tienen ustedes la palabra.

3:50 p.m. - 4:00 p.m.: Intervención de una sobreviviente del delito de trata de personas, acompañada por la Dra. Andrea Bravo, directora de la Fundación Marcela Loaiza.

14. Agradecemos a la Oficina en Colombia de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, a la doctora Andrea Bravo, directora de la Fundación Marcela Loaiza y a la persona sobreviviente por su aporte. Sus reflexiones serán insumo importante para el trabajo de la Federación y de la Red.

15. A continuación, tendremos un receso de 15 minutos. Los invitamos a disfrutar de un refrigerio en los exteriores del auditorio.

VI. 4:00 p.m. - 4:15 p.m.: Refrigerio

24A. Hacemos un llamado a los asistentes para regresar a sus lugares y continuar con el tercer panel de la jornada.

VII. 4:20 a 5:45 PM: Tercer panel: el Sistema Interamericano de Derechos Humanos y su contribución respecto de la migración y la lucha contra la trata de personas.

Nota: antes de mencionar a los participantes del panel confirmar que estén presentes.

16. Para cerrar nuestro bloque de la tarde, damos inicio al panel correspondiente al análisis del Sistema Interamericano de Derechos Humanos y su contribución respecto de la trata de personas y la migración.

25A. Este panel tiene como subtemas:

A. Revisar las Recomendaciones de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos y las Resoluciones de la Corte IDH sobre trata de personas y migración.

B. La actuación de la Corte Penal Internacional, vinculada a la trata de personas y migrantes, y

C. El pronunciamiento de las oficinas del Ombudsman sobre trata de personas y migrantes acogidos en documentos internacionales del Sistema Internacional o del Sistema Interamericano de DD.HH.

25A. El resultado esperado, es el de establecer los lineamientos para profundizar las relaciones de la FIO con el Sistema Interamericano de Derechos Humanos, respecto de la trata de personas y migrantes.

25B. Este panel se encuentra integrado por:

1. El doctor Roberto F. Caldas, vicepresidente de la Corte Interamericana de Derechos Humanos (CorteIDH).
2. El doctor Juan Ramón Navarrete, director de la Oficina del Instituto Interamericano de Derechos Humanos – IIDH en Colombia.
3. La doctora María Fernanda Rodríguez, vicepresidenta de la Asociación Civil “Unidos por la Justicia”.
4. Y el doctor Aurélio Virgílio Veiga Rios, procurador federal de los derechos del ciudadano de la República Federal de Brasil, será el moderador de este panel.

17. Doctor Veiga, tiene usted el uso de la palabra.

18. Desarrollo del panel

19. Agradecemos a los participantes en este último panel de la jornada.

IX. 4:30 A 5:00 PM: Entrega de certificaciones

20. De esta forma hemos dado por concluida la agenda programada para el día de hoy, la cual fue abierta al público.

32A. Invitamos a los asistentes a recibir las certificaciones de participación de esta sesión, dirigiéndose para tal fin a la mesa de acreditaciones.

32B. Agradecemos a todos por su participación y atención durante el primer día de la Cumbre.

32C. Feliz resto de tarde.

Fin Día Uno

Segundo día, miércoles 13 de mayo:

1. Bienvenida a los y las ombudsman a la sesión de trabajo.

Antes de mencionar a los integrantes del panel, confirmar que estén presentes.

1A. Presentación de la agenda del segundo día:

La agenda prevista para el día de hoy es la siguiente:

a. 9:00 a.m. - 10:45 a.m.: Cuarto panel: el trabajo de los Ombudsman frente a la migración y el delito de la trata de personas.

b. 11:05 a.m. - 12:45 p.m.: Quinto panel: La migración transfronteriza.

c. 2:15 p.m. - 4:00 p.m.: Sexto panel: Trabajos regionales de los Ombudsman sobre protocolos de actuación en trata de personas y migrantes en América del Norte, Centroamérica, la Región Andina y el Cono Sur.

d. 4:15 p.m. - 4:45 p.m.: Conclusiones del trabajo de la FIO en relación con los temas de migración y el delito de la trata de personas.

e. 4:45 p.m. - 5:00 p.m.: Lectura de la Declaración de Bogotá sobre Derechos Humanos, Migrantes y Trata de Personas. Preguntas de los medios de comunicación.

2. Indicaciones sobre el trabajo del día de hoy:

2A. Les recordamos que cada Panelista tendrá un máximo de 15 minutos para hacer su intervención. Luego de las mismas, el moderador intervendrá para comentar las reflexiones generadas por los panelistas.

2B. Cada uno de los y las ombudsman, podrán hacer intervenciones o preguntas de no más de dos minutos.

Antes de mencionar a los participantes del panel, confirmar que estén presentes.

I. 9:00 a.m. - 10:45 a.m.: Cuarto panel: el trabajo de los Ombudsman frente a la migración y el delito de la trata de personas.

2C. Luego de estas breves indicaciones, procedemos a iniciar con nuestro cuarto panel dedicado al trabajo de los Ombudsman frente a la migración y el delito de la trata de personas, al análisis de la labor de los Ombudsman frente al delito de trata de personas y migración., así como a la incidencia de los Ombudsman en las políticas públicas sobre trata de personas y migración.

2D. El Resultado esperado al cabo de esta sesión es el de generar mayor sensibilidad frente a la temática de la trata de personas y migrantes, al interior de la FIO.

2E. Para el análisis, el panel cuenta con la participación de:

1. El doctor Patricio Benalcázar, Adjunto de los Derechos Humanos y de la Naturaleza, Defensoría del Pueblo del Ecuador.

2. El doctor Francisco Fernández Marugán, Adjunto Primero de la Defensoría del Pueblo de España.

3. El doctor Eduardo Vega Luna, Defensor del Pueblo de Perú.

4. El doctor Jose Julio Fernández, Valedor do Pobo de Galicia.

5. Y la doctora Iris Miriam Ruiz Class, procuradora del ciudadano del Estado Libre Asociado de Puerto Rico y coordinadora general de la Red sobre Migrantes y Trata de Personas, será la moderadora.

2F. Doctora Iris Miriam, tiene usted el uso de la palabra.

3. Desarrollo del panel.

4. Una vez más agradecemos a los panelistas por su participación.

II. 10: 45 a.m. - 11:00 a.m.: Refrigerio.

5. Los invitamos a disfrutar de un refrigerio a las afueras del auditorio y los esperamos en 15 minutos para continuar con la agenda.

III. 10:30 a 12:30 PM: Quinto panel: La migración transfronteriza.

Nuevamente los invitamos a tomar asiento y a disponerse para el quinto panel de esta Cumbre Iberoamericana sobre Derechos Humanos, Trata de Personas y Migrantes.

Antes de mencionar a los participantes del panel, confirmar que estén presentes.

6. Inicio del panel número cinco:

5A. A continuación, daremos inicio al panel, dedicado a hacer un análisis de la migración transfronteriza. Los subtemas de trabajo son: La Migración de pueblos indígenas y pueblos tradicionales, y la migración en las fronteras vivas.

5B. Como resultado se espera abordar la problemática del tránsito de los migrantes transfronterizos, y generar sinergias de coordinación entre los miembros de la FIO entorno a la migración de los pueblos indígenas y los pueblos tradicionales.

5C. Este panel se encuentra integrado por:

1. Dr. Roberto Herrera Cáceres, Comisionado Nacional de los Derechos Humanos de la República de Honduras.
2. Dr. Juan José Ríos Estavillo, Presidente de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Sinaloa.
3. Dr. Víctor Galarza, Defensor del Pueblo de la Provincia de Jujuy, República de Argentina.
4. Dr. Roberto Carlos Vidal López, Director del Instituto de Estudios Sociales y Culturales – Pensar. Pontificia Universidad Javeriana.
5. Y el doctor Dr. Manuel María Páez Monges, defensor del pueblo de la República de Paraguay y presidente de la FIO, será el moderador de la misma.

5D. En esta oportunidad, cada uno de los panelistas tendrá un máximo de diez minutos para realizar su presentación.

7. Siendo las (12:45) del día, damos por terminado el bloque de la mañana. Invitamos a los y las participantes al almuerzo ofrecido en el salón XXXX y regresar a las 2:15 PM para continuar con el sexto panel, centrado en el análisis de los trabajos regionales de los ombudsman sobre protocolos de actuación para la trata de personas y migrantes en América del Norte Centroamérica, la Región Andina y el Cono Sur.

IV. 12:30 a 2:00 p.m.: Almuerzo

V. 2:00 PM a 3:00 p.m.: Tema N° 6:

8. Esperamos que hayan disfrutado el almuerzo

Antes de mencionar el panel de participantes, confirmar que estén presentes.

7A. Continuamos con el panel número 6, enfocado a los trabajos regionales de los ombudsman sobre protocolos de actuación frente a la trata de personas y migrantes en Centroamérica, la Región Andina y el Cono Sur, y al término esperamos tener como resultado la generación de sinergias de coordinación entre miembros de la FIO para atender las distintas manifestaciones de vulneración a los derechos de los migrantes transfronterizos.

7B: Este panel se encuentra integrado por:

1. Dr. Rolando Villena Villegas, Defensor del Pueblo del Estado Plurinacional de Bolivia.
2. Dr. David Morales, Procurador para la Defensa de los Derechos Humanos de la República de El Salvador.
3. Dra. Mariana Becerra, Asesora de la Oficina de Trata de Personas y Migrantes- Defensoría del Pueblo de la República de Argentina.
4. Dr. Luis Raúl González Pérez, Presidente de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos de los Estados Unidos Mexicanos.

Y como moderadora, la doctora Lilia Herrera Mow, Defensora del Pueblo de la República de Panamá.

7C: Doctora Lilia Herrera Mow, tiene usted el uso de la palabra.

9. Desarrollo Del panel.

10. Agradecemos a los panelistas y al público asistente. Los invitamos al último receso y al refrigerio de la tarde. Los esperamos en 15 minutos para el remate de esta Primera Cumbre Iberoamericana sobre Derechos Humanos, Trata de Personas y Migrantes.

VI. 4:00 p.m. - 4:15 p.m.: Refrigerio.

11. Invitamos de nuevo al público presente para ocupar sus lugares y asistir al último panel de la jornada, acerca de:

VII. 4:15 p.m. - 4:45 p.m.: Las conclusiones del trabajo de la FIO en relación con los temas de migración y el delito de la trata de personas.

Antes de mencionar el panel, confirmar que los participantes estén presentes.

12. Comenzamos entonces con el último panel de este importante evento, dedicado al establecimiento de las conclusiones sobre el trabajo de la FIO frente a los temas de trata de personas y migración.

10A. El resultado, es la construcción de estrategias de la organización, precisamente frente a los temas de la migración y la trata de personas.

10B. Integran este panel:

1. El doctor Jorge Armando Otálora Gómez, defensor del pueblo de la República de Colombia.
2. La doctora Iris Miriam Ruiz Class, procuradora del ciudadano del Estado Libre Asociado de Puerto Rico y coordinadora general de la Red sobre Migrantes y Trata de Personas.
3. Y el doctor Manuel María Páez Monges, defensor del pueblo de la República de Paraguay y presidente de la FIO.

13.Luego de la presentación de estas conclusiones damos paso a las intervenciones de los Ombudsman y demás asistentes. Estas intervenciones tiene un tiempo de dos minutos por persona.

Receso para el montaje de la foto oficial y la lectura del pronunciamiento.

VIII. 4:45 p.m. - 5:00 p.m.: Lectura de la Declaración de Bogotá sobre Derechos Humanos, Migrantes y Trata de Personas. Preguntas de los medios de comunicación.

Fin día dos

Defensoría del Pueblo
de la República de
Ecuador

Modelo de comunicación de las plataformas en líneas: "Uso estratégico de medios sociales para impulsar los derechos humanos y de la naturaleza en Ecuador"

Santiago Acosta Andrade
Andrea Bastidas
Kruskaya Pazmiño
Ivonne Jiménez / Dirección Nacional de Comunicación

Descripción de las competencias de la Oficina del ombudsman, específicamente vinculadas con la temática de la buena práctica

La Defensoría del Pueblo, cuyo titular es el Defensor del Pueblo, es una institución que fue incluida en la estructura institucional del Estado ecuatoriano mediante la disposición del artículo 96 de la Constitución Política que rigió desde agosto de 1998. Actualmente se encuentra institucionalizada mediante la disposición del artículo 214 de la nueva Constitución de la República del Ecuador, en vigencia desde octubre de 2008, que señala:

"...la Defensoría del Pueblo será un órgano de derecho público con jurisdicción nacional, personalidad jurídica y autonomía administrativa y financiera. Su estructura será desconcentrada y tendrá delegados en cada provincia y en el exterior". (CRE, 2008).

Misión

Somos la Institución Nacional de Derechos Humanos que promueve y protege los derechos de las personas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos que habitan en el país, de las ecuatorianas y ecuatorianos en el exterior, y los Derechos de la Naturaleza; y que, impulsa la construcción de una cultura que los reconozca y promueva en todos los ámbitos de la vida nacional para propiciar la vida digna y el buen vivir.

Visión

En el año 2022, la Defensoría del Pueblo será reconocida a nivel nacional e internacional en la promoción y protección de derechos humanos y de la naturaleza; referente en educación e incidencia en la construcción social de derechos; sensible y profesional en la tutela efectiva de los mismos. Serán sus valores fundamentales la transparencia, solidaridad y vocación de servicio; con opción preferencial por las personas que requieran protección prioritaria o se encuentren en situación

vulnerabilidad. El énfasis de sus acciones se centrará en el derecho a la vida e integridad personal; en la lucha contra la discriminación y violencia; en la protección humanitaria y conflictividad social; en el derecho al hábitat, vivienda adecuada y servicios públicos domiciliarios; y, en los derechos de las personas consumidoras.

¿Qué hace la Defensoría del Pueblo?

La Defensoría del Pueblo de Ecuador es la institución nacional de derechos humanos que promueve y protege los derechos de las personas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos que habitan en el país; de ecuatorianas y ecuatorianos en el exterior y los derechos de la naturaleza, para propiciar la vida digna y el buen vivir. La Defensoría pretende consolidarse como la institución nacional de derechos humanos, autónoma, plural, jurídica y ética que coadyuve a la construcción de una sociedad, una cultura, una humanidad y un Estado respetuoso de los derechos humanos y de la naturaleza. Con este propósito la institución inició un nuevo modelo de gestión orientado a la excelencia y transparencia, actuando con honestidad e integridad, liderazgo y equidad, pluralismo y solidaridad.

Descripción concreta de la problemática a abordar a partir de la Buena práctica

El área de comunicación de la Defensoría del Pueblo tiene un personal multidisciplinario lo que permite optimizar recursos y responder a las necesidades de comunicación que demanda la institución. El área produce materiales impresos y audiovisuales de difusión y comunicación con los insumos que proveen las áreas misionales. Crea mensajes que son distribuidos a través de cuñas, spots o videos informativos.

Se procura que los productos audiovisuales, impresos, fotográficos, digitales producidos sean de interés y consulta de la ciudadanía. Se planifica continuamente la elaboración de nuevos productos y mensajes.

La situación económica de la institución ha sido compleja, lo cual ha obligado a buscar alternativas de gestión comunicacional. Una de ellas fue la incursión en redes sociales lo que permitió acercar la institución a la gente con un presupuesto limitado. Cada usuario que se acerca a la Defensoría del Pueblo por vía digital es tratado cortés y cálidamente. La relación es persona a persona, aunque de por medio existan dispositivos electrónicos.

Descripción de la Buena práctica institucional

Las redes sociales han sido una plataforma útil, eficiente y de gran alcance para la difusión de las actividades que realiza la Defensoría del Pueblo. Actualmente, dejar de utilizarlas sería imposible, por lo contrario, se busca incursionar en nuevas redes sociales para que la información que genera la Defensoría del Pueblo llegue cada día a más personas.

Desde 2009, la Defensoría del Pueblo ha estado presente en distintas plataformas digitales. En octubre de 2009, incursionó en YouTube, en marzo de 2010 en Twitter y Facebook y, en septiembre de 2011, después de haber sobrepasado el límite de 5,000 amigos, creó su página de fan en Facebook abierta a todo público.

La Defensoría del Pueblo también tiene presencia en otras redes: Slideshare (2010) Flickr (2010), Scribd (2012), iVoox (2012) y Pinterest (2012).

Estas redes sociales tienen diferentes propósitos y cada una de ellas se extiende y retroalimenta cuando un usuario accede y se interconecta con un “follow” en Twitter, un click en “Me Gusta” en Facebook, cuando descarga una imagen o documento en Flickr o Slideshare, escucha un audio en iVoox u observa un video en YouTube.

Este es un modelo de comunicación donde conviven los medios de comunicación tradicionales y las plataformas en línea. Mejorar la gestión de las redes sociales de la Defensoría del Pueblo implica dar a conocer y posicionar de manera eficiente y acertada la imagen y el trabajo de la Defensoría del Pueblo.

Todas las redes sociales, para guardar coherencia, utilizan el mismo nombre de usuario: Defensoría del Pueblo Ecuador y @Defensoriaec.

La gestión de las redes sociales está a cargo del área de comunicación e implica que esta asegure una comunicación permanente con las áreas misionales ya que estas son las que proveen la información sobre casos concretos tratados por la institución o sobre las actividades que realizan. A la vez, el área de comunicación gestiona con las áreas pertinentes o autoridades de la Defensoría del Pueblo toda consulta que la ciudadanía realiza en las redes sociales, estas pueden estar relacionadas a casos, quejas, necesidades o críticas.

Muchos de los casos conocidos a través de las redes sociales se derivaron en acciones defensoriales concretas y sobre los casos que no estaban dentro de las competencias institucionales, se informó a la ciudadanía respecto a donde puede acudir para que se atienda su queja.

El poder moral de las decisiones y pronunciamientos de la Defensoría del Pueblo tienen resonancia en el Estado, en sus instituciones, en las organizaciones de la sociedad civil, en la opinión pública y en la ciudadanía. Es precisamente ahí, donde los medios sociales juegan un papel vital como parte de la estrategia de comunicación.

¿Cómo trabaja nuestro modelo de gestión de medios sociales?

El ecosistema digital de la Defensoría del Pueblo de Ecuador está integrado por una serie de partes (redes sociales) que a su vez se alimentan de contenidos propios o seleccionados en función del interés del público objetivo.

¿Qué utilidad tiene cada red social y cómo integrarlas en función de la estrategia de comunicación para construir un ecosistema digital?

Es como armar un rompecabezas. Cada pieza debe encajar en un sitio, se arma y desarma hasta que se domina esa actividad. Si ya no es funcional se cambia y se construyen nuevas piezas.

¿Qué es un ecosistema digital?

Consiste en un sistema virtual existente en el hábitat de internet y que está formado por diversas comunidades conformadas por personas y organizaciones que se relacionan y comparten contenidos de diverso tipo.

Tipos de ecosistemas digitales

Para trabajo en línea: Google Drive, One Drive, SkyDrive, iCloud, Evernote, Correo electrónico, etc.

- Para guardar cosas: Dropbox, Box, Mega, Mediafire, etc.
- Para acceder a contenidos: Youtube, Vimeo, Slideshare, Scribd, iVoox, Flickr, Spotify, Visual.ly, Sorify, Paper.ly, etc.
- Para compartir y sumar seguidores/as: Facebook, Twitter, Instagram, Google+, Tuenti, Snapchat, etc.
- Para aprender: iTunesU, Busuu, Duolingo, Khan Academy, Wikipedia, etc.
- Para mantenerse comunicado: Whatsapp, Line, Viber, Telegram, etc.

Elementos imprescindibles en los ecosistemas

- Uso de etiquetas para facilitar que los contenidos sean encontrados.
- Espacios de noticias que reportan notas pequeñas.
- Tamaño de mensajes en función de la utilidad que la red social da a los usuarios.
- Implantación de la gamificación, un concepto que se refiere a la aplicación de procesos en software en una lógica de juegos, por ejemplo, se coloca un cuestionario que asigna puntos, esto para incentivar al uso de aplicaciones.
- Aplicaciones que facilitan el uso en computador - smartphone - tablet y gadgets wearables.
- Redes sociales vinculadas con una cuenta común.

¿Cómo vinculamos las redes sociales?

La estrategia de la organización define los discursos y los temas que se deben comunicar a los públicos objetivos.

Twitter, Facebook, Instagram o YouTube son medios sociales que pueden aprovecharse siempre y cuando sean útiles para posicionar a la organización.

Sí el público objetivo no usa Instagram no vale la pena incursionar en ese espacio, pero sí el público objetivo usa Wikipedia se debe crear contenidos para que esas personas sigan a la organización.

“Somos una organización sería” es un argumento que se usa para no hacer cosas entretenidas para la gente. La personas usan las redes sociales con fines concretos, en ese sentido se debe conocer esos motivos y apostar por una estrategia que llegue a los públicos de interés.

Medios sociales y planificación

Se cuenta con un plan de medios sociales con objetivos principales, acciones que se desarrollan en los distintos departamentos, plazos e indicadores que a su vez permiten manejar datos concretos que señalan el camino a seguir.

Las personas implicadas en esta actividad deben conocer sus funciones y los protocolos de la organización respecto a medios sociales, por ello el equipo de comunicación debe mantener contacto continuo con los equipos técnicos misionales y actualizar sus conocimientos en materia de derechos humanos. El trabajo en redes sociales no es estático pero tampoco es anárquico por lo que se requiere ordenar los indicios para planificar las acciones adecuadamente.

Medios sociales y coordinación

Se debe informar a las personas responsables de la organización sobre la puesta en marcha de las actividades en redes sociales que sean sensibles para sus intereses.

Hay que velar por la coherencia editorial entre las distintas acciones que realiza la institución en la red. Esto obliga a desarrollar, mantener y asegurar protocolos de trabajo para fomentar la coordinación entre las personas responsables del equipo de comunicación y la acción oportuna y ordenada de la gestión redes y más aún en situaciones de crisis.

Medios sociales y control

El control de todos los códigos de acceso (nombre de usuario y contraseña) que se usen en la red a nombre de la organización es responsabilidad exclusiva del área de comunicación. Esta área cuenta con los parámetros profesionales para cumplir con eficacia y eficiencia esta tarea.

Todas las personas del área de comunicación que actúan en la red en nombre de la organización deben conocer los protocolos y procedimientos necesarios para el trabajo de medios sociales y para mantener estándares de respuesta en el equipo. No hay personal indispensable, por ende conocer e inventariar todas las actividades que desarrolla la organización en la red, así como establecer las métricas que se aplican en cada una de las actividades y garantizar que el talento humano disponga de los mecanismos y rutinas de monitoreo es fundamental para el correcto desarrollo de sus objetivos en la gestión cotidiana.

Esta buena práctica corresponde a:

La gestión en medios sociales es parte del análisis efectuado por la Defensoría del Pueblo para acercarse oportuna y efectivamente a la ciudadanía.

Los medios sociales, hoy por hoy, han atenuado el impacto de los medios de comunicación tradicionales y es esta situación la que ha motivado a sacar el mayor beneficio de Facebook, Twitter, entre otros.

¿Cuál fue el resultado o impacto concreto de la buena práctica?

Luego de cinco años y medio de trabajo en medios sociales los resultados e impactos conseguidos son los siguientes:

1. **Diversificación de canales de difusión**
   Antes de la incursión en redes sociales, la difusión de los mensajes de derechos humanos e institucionales de la Defensoría del Pueblo de Ecuador dependía de la fluida relación con los medios de comunicación. Con la apertura de Facebook, Twitter y YouTube, entre otros, a finales de 2017, se logró contar a 229.479 personas seguidoras.
2. **Construcción y búsqueda de contenidos diversos y positivos**
   Los contenidos típicos de una organización han sido superados pero no excluidos. Se crearon videos, textos, mensajes, gráficos (memes) que incentivaban el conocimiento de derechos desde un enfoque positivo para promover el buen ánimo de las personas usuarias que se conectan a las redes sociales. Estos a su vez, se combinaban con las preguntas tradicionales: ¿Qué hacemos?, ¿dónde estamos?, ¿cómo le ayudamos?, etc.
3. **Apoyo técnico al desarrollo de habilidades en el manejo de medios sociales**
   La relación de la Defensoría del Pueblo de Ecuador con colectivos ciudadanos ha dado la oportunidad de fortalecer habilidades comunicacionales del Consejo Nacional de Libertad Religiosa (CONALIR), de personas con enfermedades poco frecuentes (ALDESA) y de familiares de personas desaparecidas (ANADEA y DESENDOR).

Se podría mejorar esta buena práctica

La evolución de las redes sociales ha sido muy rápida y esto obliga a estar siempre en constante actualización, caso contrario, lo de ayer, hoy estará desfasado y eso puede influir en la percepción de la opinión pública.

Esto implica que el equipo de comunicación designe políticas claras que guíen el trabajo diario y que permitan, en su momento, buscar cambios y mejoras para mantener un contacto equilibrado con la ciudadanía que siguen las redes sociales.

Las políticas comunicacionales que aplica la Defensoría del Pueblo de Ecuador son las siguientes:

- Elaborar información de calidad, permanente y actualizada para difundir a través de las redes sociales.
- Fomentar la participación de la ciudadanía en las redes sociales de la Defensoría del Pueblo, a través de una política de diálogo y respuestas rápidas y permanentes a la ciudadanía.
- Tener las cuentas de las redes sociales abiertas a todos los públicos sin configurar candados o bloqueos.
- Garantizar que las redes sociales y plataformas virtuales sirvan para difundir información a los públicos internos.

- Asegurar que las redes sociales sean canales de doble e incluso triple vía, se debe responder con prontitud a quienes escriben a la Defensoría del Pueblo y canalizar a las áreas o autoridades pertinentes las necesidades, críticas y casos que se presenten a través de las redes sociales y que son competencia de la Defensoría del Pueblo.
- Evitar incluir contenidos políticos en los mensajes de la Defensoría del Pueblo.
- Responder siempre a las personas usuarias aun cuando se presentan casos que no son de competencia de la Defensoría del Pueblo. En situaciones como estas se les debe explicar a dónde deben acudir y qué pueden hacer, de esta manera se asegura una permanente interacción en redes sociales.
- Dar respuestas a críticas pero no a insultos que incluyan palabras peyorativas. Quien insulta no tiene interés en establecer un diálogo.
- Utilizar, dependiendo de la situación o coyuntura, la red social que más se ajuste a las necesidades de la institución.
- Analizar constantemente la coyuntura y los cambios en los entornos de atención de otras entidades para guiar apropiadamente a los/as usuarios/as que buscan apoyo.

Los retos comunicacionales de la Defensoría del Pueblo obligan a permanecer con atención a los cambios que se originan en los medios sociales, tales como las nuevas funcionalidades en Facebook, modificaciones en Twitter, inserción de nuevos formatos en YouTube o la aparición de una red social. Adaptarse rápidamente y saber leer para dónde van las preferencias de contacto digital que permitirán a la organización responder adecuadamente.

Protocolos de respuesta en medios sociales

El objetivo de esta propuesta es plantear un protocolo de respuesta general para las redes sociales de la Defensoría del Pueblo (Facebook y Twitter). Si bien no se pueden predecir todas las preguntas que las personas usuarias realizan, se pueden identificar las más frecuentes para delinear una estrategia de respuesta oportuna, eficaz y rápida.

A continuación se detallan los parámetros generales que utiliza la DPE:

Acciones en redes sociales	Respuesta del Community Manager	Explicación	Apoyo / responsable de cada área
Comentarios positivos	Siempre responder y agradecer al usuario.	Cuando felicitan por nuestra labor: Gracias por responder, gracias por su gestión, entre otros. Se responderá siempre con un mensaje como: Gracias estimado/a estamos para servirle o con gusto estimado/a estamos para servirle.	Dirección de Comunicación.
Comentarios negativos	Procurar no responder, peor aún si no es un mensaje directo para la institución.	Cuando son insultos, mensajes negativos con una línea política no serán respondidos.	Dirección de Comunicación y Asesoría de Despacho.
Datos erróneos	Responder con enlaces, información detallada, fuentes confiables.	Si un usuario/a nos acusa de algo o solicita que resolvamos algo en lo que no somos competentes como institución, se le direccionará a la institución correcta a través de enlaces. Si la información es incorrecta, se le aclarará con información y enlaces a nuestra noticia publicada en la página web.	Responsables de cada Adjuntía y Asesoría de Despacho. Dirección de Comunicación.
Cada denuncia o queja	Tratar cada caso de forma individual. No responder globalmente. Hacer un seguimiento en cada caso.	Ejemplo: Hay 20 personas que se quejan del servicio de telefonía móvil, se debe responder a cada uno. Dependiendo del tema se direccionará la consulta a la Adjuntía competente. Se responde con los elementos proporcionados por cada Adjuntía o con enlaces direccionando a la institución competente, en este caso a ARCOTEL.	Dirección de Comunicación, responsables de cada Adjuntía y Asesores de Despacho.
Preguntas complejas	Consultar a las áreas o direcciones respectivas, no emitir ninguna respuesta sin autorización o respaldo.	La complejidad se mide de acuerdo a la pregunta, si es un tema legal se consulta a asesoría o Adjuntías. No se puede consultar cosas básicas o simples.	Adjuntías Asesoría de Despacho. Dirección de Comunicación.
Tipo de lenguaje	Cordial pero cercano al usuario.	No se puede perder el respeto por el usuario con el fin de ser más coloquial, al menos no en Twitter.	Dirección de Comunicación.
Respuesta errada	Reconocer el error y disculparse con el usuario.	Cuando por error se brinda una respuesta errada, lo mejor es disculparse y brindar la información correcta y no borrar los comentarios. Los usuarios deben estar conscientes de que las plataformas también son manejadas por seres humanos.	Dirección de Comunicación y Asesoría de Despacho.

Acciones en redes sociales	Respuesta del Community Manager	Explicación	Apoyo / responsable de cada área
Sugerencias y recomendaciones	Agradecer por ellas e invitar al usuario a conocer datos positivos.	Cuando nos sugieren algo sobre nuestro servicio, se debe agradecer por los comentarios e informar sobre la institución a través de enlaces.	Dirección de Comunicación.
Trolls	Si no tiene un buen número de personas seguidoras es mejor no responder. Investigar de quién se trata antes de emitir algún pronunciamiento.	Los *trolls* en ocasiones son creados por personas o por instituciones para atacar a través de redes sociales. Los expertos recomiendan no responder.	Dirección de Comunicación y Asesoría de Despacho.
Ataques directos de líderes de opinión	Notificar al área de asesoría y preparar una respuesta inmediata con argumentación suficiente para mitigar el conflicto y evitar una crisis.	En ocasiones se reciben quejas de asambleístas (caso Kronfle) o periodistas conocidos en el medio quienes remiten quejas o inquietudes. Es importante determinar de qué se trata y consultar con el área sugerida.	Dirección de Comunicación y Asesoría de Despacho.
Comentarios o quejas de ex trabajadores contra la institución	Identificar a la persona y comunicar al área de asesoría para responder.	Puede ocurrir que un extrabajador o un excolaborador inconforme ataque a la institución. Lo más recomendable es identificar de quién se trata para determinar una respuesta coherente, pues esta persona conoce nuestros defectos y virtudes.	Asesoría de Despacho y Adjuntías.
Tiempos	Marcar tiempos de respuesta. La mayoría son inmediatos. En caso de preguntas o denuncias complicadas se responderá en un máximo de dos días.	Este aspecto es fundamental. Las redes sociales son inmediatas y las respuestas no pueden esperar más de unas horas. A excepción de casos relacionados a temas como: reparación de víctimas, desaparecidos, diálogo nacional, entre otros temas, puede tardar más la respuesta pero no debe extenderse de dos días.	Asesoría de Despacho, Adjuntías y todos los departamentos deben responder de forma oportuna.
Casos o temas delicados (Desaparecidos, Programa de Reparación de Víctimas, privados de la libertad)	Consultar al jefe inmediato del área responsable del tema y al área de asesoría, antes de emitir una respuesta.	Los temas de reparación de víctimas, desaparecidos, decenio afrodescendiente tienen una connotación política y por ende deben tratarse con cuidado. Todos los temas referidos deben ser consultados.	Adjuntías (Direcciones o programas que manejen estos temas. Asesoría de Despacho.

Acciones en redes sociales	Respuesta del Community Manager	Explicación	Apoyo / responsable de cada área
Estructura del contenido	Noticia o texto + enlace + *hashtag*	Procurar siempre que el contenido en redes sociales sea dinámico.	Dirección de Comunicación.
Citar fuentes	Vía (enlace) o nombre de la cuenta o página de donde se tomó la información.	Si se comparte contenido que no es propio, se debe citar el enlace o página de donde se tomó.	Dirección de Comunicación.
Contenidos	No solo institucionales, sino también contenidos de interés. Interacción con los usuarios.	No solo se comparte contenido institucional sino también contenido relacionado a derechos humanos, discriminación, violencia de género, Ted talks, video de YouTube y Vimeo, entre otras.	Dirección de Comunicación.
Diferencias contenidos en Twitter y en Facebook	En twitter se publicará todo tipo de contenidos al instante. En Facebook en cambio solo noticias relevantes.	En Facebook NO colocar entrevistas de delegados provinciales, ni de otras autoridades, sino únicamente del Defensor del Pueblo y Adjunto/a. Se pueden publicar actividades de provincias relevantes colocando una o dos fotografías.	Dirección de Comunicación.
Borrar contenidos	Solo si es estrictamente necesario. Se debe consultar con el área de asesoría. Es mejor rectificar el error.	Los expertos en redes sociales recomiendan que no se borre contenido equívoco, es mejor rectificar.	Dirección de Comunicación y Asesoría de Despacho.
Usuarios frecuentes	Responder siempre, demostrar que nos interesan sus sugerencias.	Agradecer sus comentarios y si es posible enviar enlaces de nuestro contenido en la página web para que nos conozcan más.	Dirección de Comunicación.
Polémicas y discusión	No entrar nunca en peleas sin sentido, ni en polémicas.	Nunca se debe discutir con los usuarios/as es mejor agradecer la información o aclarar el contenido pero no llevarlo a discusión.	Dirección de Comunicación.
Conectar redes	Compartir contenido en Facebook, Twitter, página web, Flickr, entre otros.	Se compartirá el mismo contenido con diferente estructura, es decir, en Twitter son 280 caracteres, no se puede colocar lo mismo en Facebook, pues se puede extender la publicación. Priorizar enlaces a la página web institucional	Dirección de Comunicación.
Hashtag	Máximo tres por mensaje.	Evitar el uso excesivo de *hashtags*, no se ve estético.	Dirección de Comunicación.

Por la cantidad de mensajes que se reciben diariamente, tanto en Facebook como en Twitter, se ha considerado elaborar una serie de directrices de respuestas con el fin de evitar que estas afecten la imagen de la institución.

A continuación se detallan las preguntas más frecuentes y se establecen respuestas generales para estos casos:

Nro	Preguntas frecuentes	Respuesta general	Observaciones / responsables
1	Quejas del servicio de telefonía móvil o internet (señal, lentitud del servicio, etc.).	Estimad@ por favor remita su denuncia a @Arcotel_ec llamando al 1800 567 567 para que le ayuden. Saludos Cc @OperadoraDelServicio.	Dirección de Comunicación (para este tipo de respuestas no es necesario consultar a la Adjuntía porque se conoce cuál es la institución competente).
2	Denuncias de mal trato contra funcionarios/as de la Defensoría del Pueblo.	Estimad@ por favor detalle su denuncia a nuestro correo onlinedpe@gmail.com. Saludos cordiales	La información se enviará de inmediato a la Asesoría de Comunicación quien informa al Defensor/a para la toma de medidas. Esta acción es por pedido expreso de la asesoría de comunicación. Queda a su discreción el cambio de procedimiento.
3	Denuncias de conflictos bancarios.	Estimad@ remita su denuncia al #DefensorDelcliente, más información en el siguiente enlace => http://bit.ly/1xmPrHb Saludos cordiales Estimad@ remita su denuncia a @superbancosEC, entidad competente en el tema. Saludos cordiales.	Dirección de Comunicación (para este tipo de respuestas no es necesario consultar a la Adjuntía porque se conoce cuál es la institución competente).
4	Denuncia de falta de servicios públicos	Estimad@ por favor detalle su denuncia a nuestro correo consumidores@dpe.gob.ec para ayudarle. Saludos cordiales. Estimad@ en este caso le recomendamos que se acerque a cualquiera de nuestras oficinas para que le orienten. Saludos.	Dirección de Comunicación, se remite a la Adjuntía de Usuarios y Consumidores.
5	Denuncia sobre no cumplimiento de garantías en productos de naturaleza durable.	Estimad@ por favor detalle su denuncia a nuestro correo consumidores@dpe.gob.ec para ayudarle. Saludos cordiales. Estimad@ en este caso le recomendamos que se acerque a cualquiera de nuestras oficinas para que le orienten. Saludos cordiales.	Dirección de Comunicación, se remite a la Adjuntía de Usuarios y Consumidores.
6	Denuncias laborales (no pago de liquidaciones, jubilaciones, etc.).	Estimad@ por favor remita su denuncia al @MinTrabajoEc, entidad competente en el tema para que le ayuden. Saludos cordiales.	Dirección de Comunicación (para este tipo de respuestas no es necesario consultar a la Adjuntía porque se conoce cuál es la institución competente). En el caso de que se verifique la vulneración de un derecho como la discriminación laboral, se solicitará la ampliación a nuestro correo de denuncia para remitir a la Adjuntía pertinente.
7	Casos de corrupción de funcionarios/as de instituciones públicas.	En este tipo de casos se debe a analizar en qué sector trabaja el funcionario para direccionar a: @AdmPublicaEc, @CJudicaturaEc, @CPCCS o @TransparenciaEC Estimad@ en este caso debe remitir su denuncia a (nombrar a cualquiera de las instituciones antes mencionadas), entidad competente en el tema. Saludos cordiales.	Dirección de Comunicación (para este tipo de respuestas no es necesario consultar a la Adjuntía porque se conoce cuál es la institución competente).
8	Denuncias multas de tránsito, tarifas de taxis y metrovías.	Estimad@ por favor remita su denuncia a @ANT_ECUADOR entidad competente en el tema para que le ayuden con su requerimiento. Saludos cordiales. En caso de municipios, remitir denuncia a cada GAD.	Dirección de Comunicación (para este tipo de respuestas no es necesario consultar a la Adjuntía porque se conoce cuál es la institución competente).
9	Consulta de casos defensoriales.	Solicitar al usuario el número de trámite defensorial para hacer un seguimiento de su caso y solicitar un correo electrónico para comunicarnos.	Enviar el número de trámite defensorial a la unidad, dirección o delegación pertinente para solicitar información adicional y brindar una respuesta eficaz al usuario. No es necesario establecer si el caso es delicado o no, porque al momento de enviar al delegado provincial o al director de la unidad, él o ella nos sabrá orientar sobre la respuesta. Puede ser por correo o solicitar al usuario/a que se acerque personalmente.

Nro	Preguntas frecuentes	Respuesta general	Observaciones / responsables
10	Estafas compras por internet.	Estimad@ por favor detalle su denuncia a nuestro correo consumidores@dpe.gob.ec para ayudarle. Saludos cordiales. Estimad@ en este caso le recomendamos que se acerque a cualquiera de nuestras oficinas para que le orienten. Saludos cordiales.	Dirección de Comunicación, se remite a la Adjuntía de Usuarios y Consumidores.
11	Quejas sobre precios de productos.	Estimad@ remita su denuncia a @AntiMonopolioEC entidad competente en el tema para que tome acciones.	Si se duda sobre el tema, se solicitará ayuda a la Adjuntía de Usuarios y Consumidores.
12	Denuncia de mala atención médica en centros de salud.	Estimad@ remita su denuncia a @Salud_Ec, entidad competente en el tema para que le ayuden con su requerimiento.	Analizar el caso, si existe vulneración de derechos enviar al usuario a cualquiera de nuestras oficinas, consultando antes con la Adjuntía de Derechos Humanos y de la naturaleza.
13	Denuncias de discriminación.	Estimad@ por favor detalle su denuncia a nuestro correo onlinedpe@gmail.com para orientarle mejor sobre el tema. Saludos cordiales.	La ampliación al correo se remite a la Adjuntía competente para que nos oriente sobre la respuesta que se debe brindar.
14	Denuncias de privados de la libertad.	Estimad@ por favor detalle su denuncia a nuestro correo onlinedpe@gmail.com para orientarle mejor sobre el tema. Saludos cordiales.	La ampliación al correo se remite a la Adjuntía competente para que nos oriente sobre la respuesta que se debe brindar.
15	Denuncias sobre Programa de Reparación de Víctimas.	Estimad@ por favor detalle su denuncia a nuestro correo onlinedpe@gmail.com para orientarle mejor sobre el tema. Saludos cordiales.	La ampliación al correo se remite al Programa de Reparación competente para que nos oriente sobre la respuesta que se debe brindar.
16	Denuncias o quejas de familiares de desaparecidos.	Estimad@ por favor detalle su denuncia a nuestro correo onlinedpe@gmail.com para orientarle mejor sobre el tema. Saludos cordiales.	La ampliación al correo se remite a la Adjuntía competente para que nos oriente sobre la respuesta que se debe brindar.
17	Quejas y denuncias sobre juicios que no han sido resueltos.	Estimad@ por favor detalle su denuncia a nuestro correo onlinedpe@gmail.com para orientarle mejor sobre el tema. Saludos cordiales.	La ampliación al correo se remite a la Adjuntía competente para que nos oriente sobre la respuesta que se debe brindar. Consultar el caso con el área de asesoría y con la Adjuntía de Derechos Humanos y de la Naturaleza para verificar si es pertinente hacer una vigilancia del debido proceso.

A pesar de establecer las preguntas frecuentes en la tabla anterior, hay consultas más especializadas o jurídicas en las que se necesita apoyo o soporte de otras unidades. En este sentido, se propone que en cada área una o dos personas apoyen para solventar las inquietudes de los usuarios y usuarias.

Defensoría del Pueblo
de la Provincia de
Buenos Aires

La Hora del Defensor sale al interior

Producción General: Eloy Gómez Raverta

Conducción: Matias Mor Roig, Luciana Bártoli y Mercedes Salessi

Producción: Mercedes Oyuela, Marina Delgado, Inés Cordisco y Federico Depetri

Áreas involucradas en la realización: Secretaría de Promoción de la Ciudadanía, Observatorio de Violencia de Género (OVG), Área Social, Área Discapacidad, Programa conflictos en el ámbito escolar

Coordinación: Dirección de Prensa

Programa radial: "La hora del Defensor sale al interior"

El Defensor del Pueblo es un organismo constitucional que tiene como función primordial garantizar el pleno ejercicio de derechos por parte de los habitantes de la provincia de Buenos Aires.

El artículo 55 de la ley suprema bonaerense establece que "el Defensor del Pueblo tiene a su cargo la defensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes de la Provincia", mientras que el artículo 15 de la norma que regula sus funciones, determina que todos los organismos públicos y personas físicas y jurídicas, públicas y privadas prestadoras de servicios públicos, estarán obligados a colaborar, con carácter preferente, con las investigaciones del Defensor del Pueblo.

El conjunto de derechos constitucionalizados -incluyendo los tratados internacionales- genera un plexo de derechos humanos, entendidos como conjunto mínimo de derechos necesarios para asegurarle al ser humano una vida basada en la libertad y en la dignidad.

En ese sentido, este órgano unipersonal y constitucional, en calidad de comisionado de la soberanía popular, asume la defensa de tales derechos, convirtiéndose en el mejor instrumento de garantía para la efectiva vigencia de los mismos.

La tarea, inicialmente encomendada a esta figura, es ser un órgano de garantías y en forma concomitante un órgano de control, donde prevalece la relación del Defensor con la sociedad y sus problemas y su experiencia en la defensa de los derechos humanos.

Evolución de la institución

En febrero de 2010 Carlos Eduardo Bonicatto asumió el cargo de primer Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires. A partir de ese momento se inició el proceso de gestación y consolidación de la institución. En los años posteriores se definieron las estructuras y el posicionamiento del organismo en la sociedad del territorio más amplio y poblado del país.

A partir de 2012, la Defensoría se expandió con la apertura de sus casas de derechos en distintas ciudades de la provincia de Buenos Aires. A lo largo de la historia, la Defensoría ha tramitado 132.701 reclamos, de los cuales 59.208 se constituyeron en quejas, 63.979 en requerimientos y 9.514 en expedientes. En 2010, el promedio de consultas mensuales era de 46 y para 2015 se incrementó a 3.926 por mes.

Equipo responsable de la buena práctica

"La hora del Defensor sale al interior" es una práctica creada, producida y dirigida por la Dirección de Prensa de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires. La Dirección Prensa se encarga de seleccionar la ciudad donde se realizará la buena práctica, establece los contactos locales, en el distrito o localidad que se visitará y conduce el programa.

Antecedentes

"La hora del Defensor sale al interior" es una práctica de promoción de derechos sobre las múltiples problemáticas comunes que afectan a los ciudadanos bonaerenses. En el programa se abordan situaciones de violencia familiar, *bullying*, trata de personas, temáticas ambientales o sobre deficiencia de los servicios públicos, entre otros tópicos.

La buena práctica se desarrolla en una comunidad y participan distintos actores de la sociedad. Si bien se apunta a solucionar las dificultades de los sectores más vulnerables y desprotegidos, no quedan al margen aquellas personas que buscan, a través del programa, informarse u obtener respuestas puntuales sobre distintas problemáticas.

Descripción de la buena práctica

El eslabón principal de la "buena práctica" se enlaza a los derechos que se promueven y difunden a través del programa en una sociedad localidad o ciudad determinada. El programa desembarca en su plaza principal y asisten los protagonistas de esa comunidad. La Defensoría ejecuta una actividad publicitaría sobre todas las funciones que cumple.

Detrás del objetivo, la institución planifica las acciones necesarias para que se desarrolle "La hora del Defensor sale al interior". Desde los contactos con las autoridades locales, hasta la implementación de material, carpas, escritorios y personal para la difusión. Además, articula a sus distintas áreas para presentar charlas y muestras que acompañan la actividad principal que es el programa radial.

Esta práctica es de bajo costo, no requiere financiamiento externo, más que el asesoramiento que se puede obtener para la mejoría de la misma. Depende de los gastos de traslado a las ciudades o localidades elegidas, el equipamiento necesario y la coordinación con la radio oficial de la Provincia para la puesta en aire de la emisión.

Acciones para activar la buena práctica:

- Determinar la ciudad o localidad en la que se realizará "La hora del Defensor sale al interior".
- Identificar a una autoridad en el territorio en el que se realizará la buena práctica y establecer contacto para facilitar el desempeño y pre producción del programa.
- Establecer la agenda entre la Defensoría y las autoridades locales sobre las actividades que se realizarán durante la jornada y que luego serán temas a desarrollar por la emisión radial de "La hora del Defensor".
- Convocar a los protagonistas locales que estarán en el programa y coordinar los contenidos.
- Garantizar aspectos técnicos que permitirán la transmisión del programa.

En escasas oportunidades se presentaron algunas dificultades de orden técnico. Por ejemplo, al iniciar el programa existían problemas para el contacto con los estudios centrales por lo que ellos tenían que recurrir a otras notas hasta que podían reestablecer la comunicación desde la ciudad o la localidad desde donde se realizaba "La hora del Defensor sale al interior".

Resultados / impactos

Cada salida de "La hora del Defensor" permitió la evolución y perfeccionamiento de la buena práctica, se corrigieron falencias y se evitaron o anticiparon eventuales inconvenientes. La lección más importante tiene que ver con las correcciones o las observaciones que se hicieron de ciudad en ciudad y de salida en salida.

La realidad de una localidad de 20 mil habitantes no se compara con una de 200 mil habitante, en consecuencia, aunque la práctica era la misma, cada experiencia era distinta a la anterior. El grupo meta siempre mostró interés sobre la buena práctica realizada con "La hora del Defensor sale al interior" y se abrieron canales para acordar una futura visita para reiterar la emisión del programa de radio.

Además, tras la visita de la Defensoría con todas sus actividades complementarias, motivaron la organización de charlas o presentaciones para otras oportunidades. En todas las salidas de "La hora del Defensor sale al interior", las autoridades

locales, representantes de la cultura, de salud, educación o las ONG, agradecieron la intervención de la Defensoría y se abrieron canales para posteriores contactos entre la Defensoría y el pueblo, ciudad o localidad que se visitaba.

Un dato importante de mencionar es que después de "La hora del Defensor sale al interior" en un distrito determinado, el número de reclamos o quejas recibidas de esa zona aumento de forma inmediata, lo que demuestra el éxito de la experiencia.

Descripción a detalle de la buena práctica "La hora del Defensor sale al interior"

1. *"La hora del Defensor sale al interior"* es el programa radial de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, que se realiza una vez por mes desde el interior de la Provincia de Buenos Aires. Este espacio se complementa con un amplio programa de promoción de derechos que se desarrolla en la ciudad seleccionada, con la coordinación general de la Dirección de Prensa de la Defensoría.

2. La Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires se asoció a la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO) en el año 2010.

3. El Defensor del Pueblo es un órgano de garantía incluido en la Constitución de la provincia de Buenos Aires a partir de la reforma de 1994, mediante su artículo 55.

Art. 55 - El Defensor del Pueblo tiene a su cargo la defensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes. Ejerce su misión frente a los hechos u omisiones de la administración pública, fuerzas de seguridad, entes descentralizados o empresas del Estado que impliquen el ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, abusivo, arbitrario o negligente de sus funciones. Supervisa la eficacia de los servicios públicos que tenga a su cargo la provincia o sus empresas concesionarias. Tendrá plena autonomía funcional y política. Durará cinco años en el cargo pudiendo ser designado por un segundo período. Será nombrado y removido por la Legislatura con el voto de las dos terceras partes de los miembros de cada Cámara. Una ley especial regulará su organización y funcionamiento.

La ley especial que regula la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires es la 13.834, promulgada y publicada en el Boletín Oficial el 18 de julio de 2008.

La función del Defensor del Pueblo vinculada, estricta y directamente con el ejercicio de la buena práctica en cuestión, es la promoción de derechos de los habitantes de la Provincia, así como de quienes estén en tránsito por su territorio.

El programa *"La hora del Defensor sale al interior"* es una herramienta comunicacional que permite amplificar y dar continuidad a la difusión de derechos que se realiza desde la creación misma de la Defensoría.

4. Desde el año 2011, la Defensoría del Pueblo tiene al aire su programa en la Radio Pública de la Provincia (AM 1270), con el objetivo de difundir las actividades de cada una de las áreas de la institución, profundizar los planes de promoción de derechos y brindar a la ciudadanía un nuevo canal de contacto para obtener asesoramiento o presentar reclamos.

Así comenzó la edición semanal de una hora de duración, en el único medio radial de la Provincia que tiene alcance a todo el territorio bonaerense, con más de 15 millones de habitantes.

Cada uno de los programas cuenta con el acompañamiento de las redes sociales: Facebook (La Hora del Defensor) y Twitter (@HoradelDefensor) para la difusión de los temas que presentan los invitados en cada emisión y la promoción de las temáticas a tratar.

Además, en las mismas redes sociales, vía Prensa Defensor en Facebook y @ PrensaDefensor en Twitter, se potencia la presencia en Internet. También se difunde en la previa de cada programa y en el post en la página web de la Defensoría, mientras la Radio ahora incluyó un sistema de WhatsApp para un contacto directo entre oyentes y conductores en el momento de la emisión.

Básicamente, se deduce que la gente que se vincula a través de las redes sociales forma parte de un universo vinculado al mundo de la comunicación y el periodismo. Además, se entiende que el público más joven, con mayor interés en las nuevas tecnologías, se manifiesta a través de esas redes.

Por otra parte, Provincia tiene mayoritaria audiencia del sistema radial a la antigua. Seduce al adulto tipo que escucha la programación temática de AM como música de fondo, con menor penetración en la gama de oyentes jóvenes que acceden por Internet. En suma, la multiplicidad de opciones permite que *"La hora del Defensor"* llegue a un universo etario muy variado.

Fue en 2014, cuando se decidió ampliar el proyecto radial y se creó "*La hora del defensor sale al interior*", con el objetivo de llevar el programa a distintas ciudades del vasto territorio bonaerense. En la práctica esto significó un "desembarco" de la Defensoría y de sus distintas áreas de gestión.

Charlas sobre los derechos de las personas con discapacidad, violencia de género, bullying y mediación acompañan desde entonces al ciclo radial. También se montan muestras fotográficas y se desarrollan tareas de promoción de derechos y recepción de quejas.

Para llevar adelante el nuevo ciclo, se amplió la alianza estratégica con la radio pública de la Provincia y esta puso a disposición para cada una de las salidas mensuales, el estudio móvil con el equipamiento adecuado y los técnicos necesarios para producir transmisiones de calidad y penetración en la totalidad del territorio bonaerense.

En ese marco, la llegada de la radio a las pequeñas ciudades significó un acontecimiento que potenció aún más al programa y fortaleció la visualización de la Defensoría en lugares en los que se carece de presencia física estable.

Acercar la Defensoría a esas regiones, fue una de las líneas estratégicas que motorizó la salida de la radio de sus estudios centrales en La Plata (capital de la provincia de Buenos Aires) para montar un gran "show" en la plaza principal o en el lugar de mayor concentración de personas de cada sitió que se decidió visitar.

La Defensoría tiene su sede central en La Plata, más sus Casas de Derechos (sedes en el interior) en Bahía Blanca, Chacabuco, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Junín, Lincoln, Mercedes, Mar del Plata, Pergamino, San Nicolás, San Isidro, Ituzaingó, Quilmes y próximamente también en Necochea.

La intención es que las salidas de *"La hora del Defensor sale al interior"* eviten los distritos donde la gente local ya puede visualizar a la institución y conoce la temática que aborda. Por eso, en la mayoría de los casos, el programa visita distritos donde no hay un contacto frecuente o permanente con los ciudadanos.

"La hora del defensor sale al interior", inicialmente tenía una salida mensual desde el interior de la Provincia, pero en 2015 prácticamente duplicó su presencia en jornadas festivas especiales, vacaciones de invierno o por las solicitudes que los propios municipios realizaban a la Defensoría para que el programa y su ciclo de actividades paralelas llegaran a sus ciudades.

De hecho, la idea de la Defensoría es dar cobertura a una Provincia que tiene 307.501 km² de extensión, con una población de casi 16 millones de habitantes. En 24 distritos del Conurbano viven casi 10 millones de habitantes (conglomerado urbano que rodea a la Capital Federal). Mientras que en el interior de la Provincia habitan poco menos de 6 millones de personas. Su población estable se divide en 6.7 millones de hombres y 7.1 millones de mujeres, mientras que la Defensoría tiene presencia física en 12 de los 135 distritos que conforman la Provincia.

Los últimos datos oficiales sobre pobreza en la Provincia, correspondientes al primer semestre de 2013, están focalizados sobre las tres grandes conglomerados urbanos del territorio bonaerense: La Plata, Mar del Plata y Bahía Blanca e incluye el estudio de los 24 partidos que conforman el Gran Buenos Aires.

En el Gran la Plata, tanto en materia de hogares como de personas, el índice de pobreza se ubicó en el 1%; en Mar del Plata se elevó al 4,8 % de los hogares y al 6,4 % de las personas; en Bahía Blanca 5,6% hogares y 8,8 % personas, mientras que en el Conurbano 4,2 % de los hogares son pobres y 5,4 % de las personas.

5. Etapas

- El programa se emite todas las semanas desde los estudios centrales de Radio Provincia en la ciudad de La Plata. *"La hora del defensor sale al interior"* es una emisión por mes, en el mismo día y horario que las demás semanas. En algunos meses, como en vacaciones, se aumentaron a dos salidas por mes y la periodicidad fue cada 15 días.
- La elección de los temas tiene que ver con las temáticas habituales que se desarrollan en la Defensoría y con cuestiones del ámbito local de la ciudad visitada.
- Se coordina con las ciudades, a donde se desarrollará *"La hora del defensor sale al interior"* y las actividades complementarias que realizarán las distintas áreas de la Defensoría. Con los municipios se gestionan todas las cuestiones organizativas y también se acuerdan temáticas. También se organizan encuentros con autoridades y se estructuran los espacios que dispondrán las autoridades en el programa.
- Se solicita al municipio un lugar para instalar el móvil de la radio, además de una línea telefónica y extensión de suministro eléctrico para montar la carpa inflable de la Defensoría. También hay tareas de coordinación con los lugares donde se desarrollarán las charlas y la ubicación de las mesas para difusión y reclamos de los vecinos.
- La transmisión radial la aporta Radio Provincia de Buenos Aires (AM 1270) con un equipo completo que permite salir desde cualquier ciudad o localidad, solo con garantizar una línea telefónica. El móvil es un estudio radial con tres micrófonos y tres lugares para ubicar a conductores y entrevistados. Pero habitualmente se arma el estudio al aire libre porque permite a los vecinos ver y escuchar el programa mientras se desarrolla.
  Hay algunas ciudades o pueblos que presentan bellas escenografías para la realización del programa en monumentos históricos o edificios simbólicos.
  En algunas localidades se montaron alrededor del estudio móvil sillas para que invitados y autoridades compartan el programa durante la hora de duración.
- La pauta de cada programa de *"La hora del defensor sale al interior"* se determina según los temas que se analizan en la institución y los agentes que viajan a las diferentes localidades que se visitan. Se agregan cuestiones locales dependiendo de lo establecido por la producción.
- El programa dura una hora, dividido por dos partes de media hora cada una, con las noticias a las 15.30 (es decir la mitad del programa). La duración de las notas tiene relación directa con los entrevistados.

- Por lo general, el comienzo de cada emisión en el interior es con el Defensor del Pueblo y la máxima autoridad local.
- La atención a la ciudadanía durante el programa se hace a través de la mesa de promoción de derechos y la recepción de reclamos.

6. Hay etapas en el proceso de armado de *"La hora del defensor sale al interior"*. Una de ellas, considerada estratégica, es la selección de la ciudad a la que se llevará el programa. Esta se hace por pedido de los municipios o por determinación directa de la Defensoría.

   En la mayoría de los casos se busca ir a pequeñas ciudades o pueblos, debido a que muchos de esos distritos tienen dificultades para acceder a la atención personalizada de la institución o a la difusión que los medios hacen de diversas problemáticas abordadas.

   En ese sentido, se trata de cubrir diferentes regiones de la gran dimensión en kilómetros que tiene la provincia de Buenos Aires.

   Una vez definido el lugar, se realiza una reunión conjunta con cada una de las áreas de la Defensoría, con la intención de armar un cronograma de actividades y que la salida de "La hora del Defensor sale al interior" esté acompañada de charlas, exposiciones, mostradores de derechos, mesas de reclamos y promoción y difusión de derechos.

   Así se organiza una agenda completa para que diferentes agentes de la Defensoría acompañen al programa a la ciudad en la que se realizará la emisión.

   De esta manera, durante todo el día (básicamente de 9 a 16 horas) se realizan diferentes actividades en centros educativos, hospitales, municipios, ONG de variadas temáticas vinculadas a los derechos humanos, y la jornada concluye con el programa, que va de 15 a 16 horas, en el cual la figura del Defensor del Pueblo es clave.

   El Defensor del Pueblo es el encargado de participar del bloque de apertura del programa y con él se hace un repaso de toda la actividad, junto con un referente político o social de la ciudad visitada. Por lo general, la presencia del Defensor ocupa entre uno (10 minutos) y dos bloques (20 minutos) del programa. El referente local no es un co-entrevistado, es el representante que recibe como autoridad de la ciudad a la Defensoría.

   También es importante la presencia del Intendente de la ciudad visitada para que cuente la problemática de la zona. Su presencia, además convoca a la ciudadanía y moviliza a los medios locales para la difusión de la actividad.

El desembarco de la Defensoría y todas las actividades que se despliegan, muchas de ellas en simultáneo, fundamentalmente el programa radial, provoca un gran impacto en los medios locales. De manera anticipada anuncian, en días previos, que la Defensoría del Pueblo llegará a la ciudad y realizan la cobertura de cada charla o disertación.

La gran extensión de la provincia de Buenos Aires impide tener una apreciación certera de audiencia. Las mediciones de *rating* en la Argentina se realizan solo en Capital Federal y Gran Buenos Aires.

La participación de la audiencia en el programa, a través de los mensajes que entran por el contestador de la radio y las redes sociales, revela el interés de la gente en hacerse escuchar y visibilizar sus problemas. En promedio, hay unas 15 intervenciones por programa (de una hora de duración), número considerado importante por los especialistas radiales para un ciclo de estas características.

El programa siempre cuenta con especial difusión antes y después y las entrevistas son con protagonistas que participan en cada una de las actividades realizadas durante todo el día en esa ciudad. Entre ellos, autoridades municipales, vecinos y agentes de la Defensoría. Como se mencionó, las notas a protagonistas locales generan interés en la audiencia de la ciudad visitada y también es una forma de hacerlos partícipe de la emisión.

Los siguientes son algunos de los segmentos que se desarrollan en los distintos programas de *"La hora del defensor sale al interior"*: Por ejemplo, el responsable del Área de Discapacidad brinda una charla sobre derechos de las personas con discapacidad. En consecuencia, un segmento del programa será sobre esa temática. Cada ciudad tiene su propia realidad individualizada y lo que ocurre en un lugar no se replica en otro.

Si los episodios de violencia de género tienen alto impacto en la ciudad visitada, en el desarrollo de *"La hora del Defensor"*, el Observatorio de Violencia de Género (OVG) ocupará un espacio central. Bajo esa lógica, ya es casi sistemático que desde distintos puntos de la Provincia se pida la presencia de áreas específicas de la Defensoría para atender problemáticas particulares, como puede ser el *bullying* o el *ciberbullying*.

El conductor del programa abre desde la ciudad con un productor en el lugar y otro que se queda en estudios centrales junto al co-conductor. Este despliegue va acompañado de una amplia logística tecnológica y con una buena transmisión.

En algunas oportunidades el conductor y co-conductor viajan a la ciudad elegida para *"La Hora del defensor sale al interior"*. El periodista que se queda en estudios centrales, muchas veces tiene la función de repasar los mensajes que llegan por las redes sociales, y también se encargar del programa en caso de sufrir desperfectos técnicos o corte de la comunicación. Sin embargo, la telefonía celular actualmente permite estar siempre al aire y no tener que depender de la línea directa telefónica.

El productor viajero se encarga de acercar a las personas entrevistadas, marcar los tiempos y repasar los contenidos, mientras que el productor en estudios centrales mantiene el contacto con el enlace, que se hace desde la ciudad visitada por el programa.

El productor que viaja con *"La hora del Defensor sale al interior"* es quien arma la agenda de lo que será luego el programa de una hora. Y es el conductor quien abre la emisión junto al Defensor del Pueblo, muchas veces en lugares típicos de ciudades, localidades o pueblos.

También intervienen otros agentes, por ejemplo, se desarrollan charlas debate con alumnos sobre la problemática del *bullying*, con la emisión de material audiovisual y un corto sobre el tema. Luego, los integrantes del Área y autoridades escolares participan de un segmento del programa radial en el que se hablará de la actividad. Lo mismo con el Observatorio de Violencia de Género (OVG), Área de Gestión Social, Área de Mediación y cada una de las secretarías que participan en la jornada completa de trabajo en la ciudad elegida para "*La hora del Defensor sale al interior"*.

Estos agentes no son parte del programa, pero sí colaboran con los contenidos tanto en la producción como en las posteriores entrevistas.

De 135 distritos de la provincia de Buenos Aires, en 18 meses se cubrieron alrededor de 20 localidades. La creciente difusión del ciclo, llevó a que hoy se proyecten salidas en semanas consecutivas. Es inevitable destacar, entonces, el posicionamiento que alcanzó *"La hora del defensor sale al interior"*, porque creció su repercusión y ahora numerosos actores piden la presencia del ciclo en sus ciudades.

Al mismo tiempo, hay un fuerte impacto en los medios locales. Al día siguiente de nuestra visita, los diarios de las distintas ciudades informan "el programa de la Defensoría del pueblo pasó por..." (y se nombra a la ciudad visitada).

Cada una de las emisiones de *"La Hora del defensor sale al interior"* requiere de la colaboración y participación de otras instituciones u organizaciones ajenas a la Defensoría. Entre estas se puede mencionar a la cartera educativa de la Provincia, para la asignación de escuelas para las charlas sobre la difusión

de las funciones del Defensor del Pueblo; Área de Psicología Social, para que determine las escuelas en las que se hará la charla sobre *bullying*. En los municipios, el Área de Discapacidad, para organizar la logística de la charla sobre los derechos de las personas con discapacidad. También intervienen algunas ONG de temáticas específicas como medio ambiente, adultos mayores, violencia de género, niñez y adolescencia.

En consecuencia son muchos los actores locales que ayudan a la jornada completa de actividades y al armado posterior de los contenidos del programa *"La hora del defensor sale al interior"*.

La coordinación inicial se hace con los municipios, para articular los lugares donde se instalará el móvil (se eligen escenarios que permitan lucir a la localidad o que provoquen la convocatoria de sus habitantes), más la asistencia de todo lo necesario para la realización del programa. Se necesitan, desde el aspecto técnico, una línea telefónica, en donde se instale el estudio radial; y energía eléctrica, en la carpa de la Defensoría. Todo lo que tiene que ver con la radio lo aporta la emisora con su unidad de exteriores que es completa y que permite salir desde cualquier ciudad, sin dificultad alguna.

El trabajo conjunto con los municipios es determinante también para la posterior difusión de la jornada de trabajo de toda la Defensoría.

Actores y colaboradores

También se selecciona con la Dirección de Escuelas y con el Área de Psicología Social las escuelas que se visitarán para los talleres de *bullying*, de derechos de los niños, niñas y adolescentes, huerta orgánica, medio ambiente o la temática que se quiera desarrollar con los alumnos.

Las ONG locales establecen vínculos con otras áreas para determinar distintas charlas y lo mismo ocurre con mesas locales sobre violencia de género.

En consecuencia la colaboración con el estado municipal o instituciones locales es una herramienta muy importante para el desarrollo del programa radial en el distrito.

Radio Provincia aporta un móvil muy completo en su tecnología, pero los municipios deben brindar la energía eléctrica, la línea fija telefónica y otros elementos mobiliarios de menor significación para la realización de *"La hora del defensor sale al interior"*.

La radio pública de la Provincia tiene un alcance regional muy grande, con cobertura en casi todos los distritos, y permite que la audiencia no sólo escuche por el método tradicional, sino que además lo haga a través de la web de la emisora.

En muchas oportunidades la elección del lugar para el programa sirvió para armar un auditorio para que la gente comparta en vivo el programa mientras se va desarrollando en un estudio atípico al de una radio convencional. En este caso, se utilizan escenarios naturales o monumentos emblemáticos o casas tradicionales de las ciudades.

Los resultados demostraron un crecimiento de cada una de las salidas de la "*La hora del Defensor sale al interior"*, y también la posibilidad de corregir en cada emisión los aspectos que representaron alguna dificultad, con el objetivo de mejorar nuestra labor comunicacional.

¿Qué aspectos se pudieron corregir? Los primeros programas se hacían desde el interior del móvil, luego se comenzaron a utilizar escenarios naturales. En algunas oportunidades se convocaron a escuelas para que estén presentes durante el programa, y esta situación provocó contar con un numeroso auditorio, en torno a la emisión del programa.

También se pudo focalizar en cuestiones que son propias de los lugares. Si en una ciudad hubo una intervención importante de la Defensoría, y luego la radio visitó esa localidad, permitió desarrollar la problemática con mayor profundidad.

Las primeras salidas representaban la llegada de *"La hora del defensor sale al interior"*. Un programa de radio de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires.

En la actualidad, representa la llegada de la Defensoría en su conjunto, con diversas actividades y agentes por toda la ciudad, que tiene como epicentro final la emisión del programa radial de la Defensoría del Pueblo

Los resultados de los últimos programas en pueblos de diversa cantidad de habitantes y diferencias rurales y urbanas, permiten pensar en un sostenimiento y crecimiento del programa *"La hora del Defensor sale al interior"* para el futuro.

Se estima que este plan continuará y hasta con mayor frecuencia que la habitual, porque hoy son los municipios los que piden la llegada del programa a su comuna, a diferencia de lo que ocurría en el comienzo cuando todavía no se conocía la actividad. Existe la posibilidad de aumentar a dos las salidas mensuales del programa al interior de la Provincia. Este proyecto forma parte del plan para el año 2016.

Los resultados que determinan un crecimiento de "La hora del Defensor sale al interior" se relacionan justamente con la cantidad de municipios que se cubrieron en el correr del último año, donde la práctica ya dejó de ser mensual para transformarse en una emisión radial casi quincenal en distintas localidades.

En el término de un año, de agosto de 2014 a octubre de 2015 "*La hora de defensor sale al interior"* se realizó desde Chascomús, Mar del Plata, Navarro, Ranchos, Luján, San Antonio de Areco, Saladillo, Roque Pérez, Pehuajó, Berazategui, Tandil, Las Heras, Mercedes, Castelli y Chacabuco.

Claramente se marcan distintos puntos cardinales de la Provincia, visitados por el programa en jornadas de extenso trabajo simultáneo de toda la Defensoría.

Fue un primer año de instalación el 2014 y uno de marcado crecimiento el 2015, con la vinculación directa de muchas áreas y agentes de la Defensoría en el armado de la jornada de trabajo que tiene como epicentro "*La hora del Defensor sale al interior"*.

7. La propuesta del programa de radio en el interior de la Provincia fue impulsada por el Defensor del Pueblo, con la idea de ampliar el alcance y profundizar el conocimiento de la institución. La Dirección de prensa, a cargo de la producción, conducción y difusión del programa radial, ideó organizó, e impulsó la multiplicidad de las otras actividades que se desarrollan en cada desembarco.

El Defensor del Pueblo, junto con la Dirección de prensa elige la ciudad a visitar. Luego es esta última la que convoca a cada una de las áreas para armar las actividades que se llevarán a la localidad elegida.

Cada una de las áreas con los agentes locales de la ciudad o con las instituciones se encarga de organizar, las charlas y los lugares en los que se harán los encuentros.

La Dirección de Prensa establece el contacto con los municipios y arma la agenda con las autoridades locales, mientras que los conductores y productores diagraman el programa en base a la localidad que se visita.

En concreto, la producción del programa radial en directo desde el interior de la Provincia fue por iniciativa del Defensor del Pueblo, mientras que la Dirección de prensa planificó y ejecutó la ampliación de actividades hasta convertir a "La hora del Defensor sale al interior" en un verdadero desembarco de la Defensoría en el pueblo seleccionado.

A partir de esta práctica se ampliaron las actividades de los demás agentes de la Defensoría, para cubrir áreas de Discapacidad, Niñez y Adolescencia, Violencia de Género, Relaciones Institucionales, Hostigamiento Escolar, Gestión Social y Salud.

8. *"La hora del Defensor sale al interior"* tiene incidencia directa en la población y sus problemáticas porque es sobre ellas que se habla en el programa, con sus protagonistas y sus especialistas.

   En consecuencia, en muchas oportunidades sirvió para que sectores vulnerados cuenten sus reclamos o sus realidades sociales. Y en muchos casos los agentes de la Defensoría aportaron soluciones a dichos reclamos.

   Quedó comprobado que la presencia de *"La hora del Defensor sale al interior"* motoriza la interacción de la gente con la institución. El impacto que provoca el programa y las actividades que lo acompañan, generan un sostenido crecimiento de la recepción de quejas desde muchos de los puntos visitados.

9. ¿Se podría mejorar esta buena práctica? El desafío para 2016 es dotar a "*La hora del Defensor sale al interior"* de un soporte audiovisual, con transmisión simultánea desde la web de la Defensoría del Pueblo (www.defensorba.org.ar), para multiplicar la audiencia de la emisión radial de *"La hora del Defensor"*. Este proceso permite luego la amplificación en las redes sociales de diversos acontecimientos que se registren durante el programa. Una posibilidad es incluir el programa para que se escuche a través de la web de la Defensoría. Y otra, que se filmen las salidas para luego subirlas a un canal de YouTube con un formato de edición que permite difundir cada una de las salidas a cada ciudad.

   Otra posibilidad es complementar el contenido habitual de *"La hora del defensor sale al interior"* con expresiones artísticas de las ciudades visitadas. De esta manera se le puede dar un espacio a la cultura, a las artes y a la música de cada región. Esto demandaría, tal vez, la ampliación horaria del programa de una a dos horas.

   En la actualidad se llevó el programa al interior cada tres semanas, achicando el período entre emisión y emisión. Puede ser una mejoría para la práctica en cuestión, que la misma se produzca cada quince días, porque serían por lo menos dos las localidades visitadas por mes, y al año más de 20 sobre un territorio con 135 municipios como cuenta la provincia de Buenos Aires.

   Además, al involucrar a más actores de las temáticas relacionadas con la Defensoría, podría generar más variantes en términos de contenido de los distintos programas, para no tener que repetir similares consultas a los mismos protagonistas, por más que cambie el escenario y la localidad.

COMISIÓN ESTATAL DE LOS DERECHOS HUMANOS CHIHUAHUA

La Defensoría de los Habitantes

Defensoría del Pueblo COLOMBIA

Defensoría del Pueblo ECUADOR
El desafío de ser diferentes es sentirnos semejantes

Defensoría Provincia de Buenos Aires

cooperación alemana DEUTSCHE ZUSAMMENARBEIT

Implementada por giz Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH