



Foto: Jero Laborde

CE  
DH  
SL  
P

**PÚBLICOS EXTERNOS**

## METODOLOGIA DE ENCUESTAS

El instrumento de encuesta (constituído por diecisiete cuestionamientos) está dirigido a un segmento de población específico: hombres y mujeres habitantes del Estado de San Luis Potosí cuyas edades oscilen entre 18 y 60 años de edad, en un segmento estadísticamente representativo, cuya muestra de cuatrocientas personas se estructuró a partir de información obtenida de proyecciones poblacionales del Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática de San Luis Potosí, a partir de los resultados del Censo Nacional de Población 2005 y de las Bases de Datos correspondientes a la Lista Nominal de Electores del Padrón Electoral de San Luis Potosí, actualizadas al mes de octubre de 2010.

El proceso de aplicación se desarrolló en la ciudad capital de San Luis Potosí y en diecisiete de sus municipios para efectos de representatividad poblacional estadística, en un periodo comprendido entre la segunda mitad de octubre y la primera semana de noviembre de 2010: ciudad capital de San Luis Potosí, Soledad de Graciano Sánchez, Ciudad Valles, Rioverde, Matehuala, Tamazunchale, Mexquitic de Carmona, Ciudad Fernández, Xilitla, Villa de Reyes, Ébano, Santa María del Río, Tamuín, Villa de Ramos, Ciudad del Maíz, Axtla, Tamasopo y Salinas de Hidalgo.

La categoría Fuera de Contexto, engloba todas aquellas opiniones, criterios o información que: No estaban respondiendo al cuestionamiento.

### CASO A

Pregunta: ¿Qué funciones conoce de esta organización?

Respuesta: "todas aquellas que están haciendo...".

Incomprensibles en términos del objeto de la investigación o área de acción del tópico

### CASO B

Pregunta: ¿alguna vez has acudido tú o algún conocido a la CEDH SLP a solicitar apoyo?

Respuesta: "... todos los días que paso por ahí rumbo a mi trabajo...".

Sus contenidos evidenciaban que no se comprendió la finalidad del instrumento, al menos en términos de las áreas de exploraciones individual/colectiva.

### CASO C

Pregunta: ¿conoces cuáles son los objetivos para los cuales fue creada la CEDH SLP?

Respuesta: "... los que deben conocerlos son los que trabajan ahí, nosotros para que...".



## PREGUNTA 2

### ENCUESTA

#### ¿CÓMO DEFINIRÍAS LOS DERECHOS HUMANOS?

Esta primera pregunta de contextualización, arrojó resultados que pudieron contemplarse en dos grandes grupos en términos de indicadores de respuestas: todos aquellos que relacionan el concepto con los privilegios/beneficios/características que son intrínsecos a la condición/naturaleza humana y que giran en torno a la felicidad, bienestar, respeto, dignidad e integridad a la que todos los ciudadanos tienen certeza de prevención y satisfacción por parte del Estado a través de las instituciones que establece y el orden social del cual surgen como resultado de las garantías individuales; resultó interesante (aunque en mucho menor representación estadística) el que varios encuestados hicieron refuerzo en la idea de que estas condiciones generan obligaciones a su vez: la existencia de los derechos humanos conlleva en su esencia la condición de que para gozar de ellos, es necesario contemplar esas obligaciones. El goce de esta protección es condicionado desde la perspectiva poblacional.





### PREGUNTA 3

#### ENCUESTA

#### **¿CUANDO ESCUCHAS “COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS”, EN QUÉ PIENSAS?**

Los integradores del imaginario social de la institución, están determinados en función a la Orientación/Protección que la ciudadanía infiere son las vinculaciones de esta garantía con el organismo: los encuestados están plenamente identificados con la naturaleza que da origen y permanencia a la organización, pero sin profundizar en las definiciones de estas dos principales acciones aunque cabe mencionar que dicha certeza proviene más de la inercia del identificativo (nombre) que de la comprensión e identificación plenas; la segunda categoría es aquella en donde a la mención se conforma la imagen mental de las instalaciones, de un edificio, del componente material y físico como representación tangible del servicio. Hay dos alternativas adicionales, en donde se asigna una connotación de mal servicio, atención deficiente, intereses gubernamentales y escasa solución de conflictos en un ambiente burocrático negativo.

41% Orientación/Protección

21% Lugar

21% Fuera de Contexto

6% No Contestó

6% Negativo

5% Burocracia

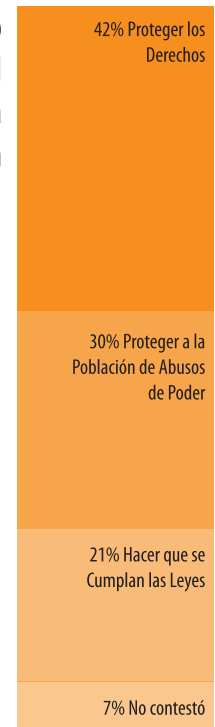


## PREGUNTA 4

### ENCUESTA

#### ¿QUÉ FUNCIONES CONOCES DE ESTA ORGANIZACIÓN?

Nuevamente, la inercia del identificativo: la institución de derechos humanos hace labor en esa área y sus funciones derivan de la misma. No se profundiza en la concepción de Protección de los Derechos, sus implicaciones o cartera de servicios disponibles o cómo acceder a esa prestación del organismo; al igual que la categoría de Hacer que se Cumplan las Leyes, en donde no se mencionan cuáles o cómo se logra este objetivo, situación que se contrapone con futuras respuestas en donde la fortaleza legal de la CEDH SLP se minimiza al afirmar que su poder máximo es emitir recomendaciones; sin embargo, aparece una mención directa y acertada en el rubro de Proteger a la Población de Abusos de Poder, situación que por primera vez en la aplicación del instrumento, habla de un cierto grado de profundidad en la comprensión de esta perspectiva de atención.



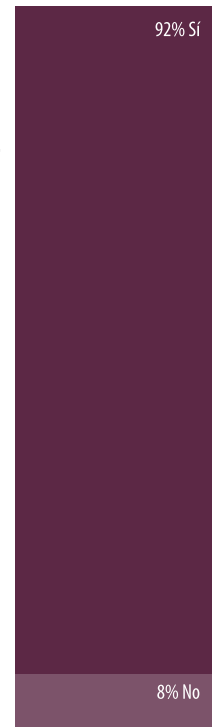


## PREGUNTA 5

ENCUESTA

### ¿APOYAS LA EXISTENCIA DE ESTA ORGANIZACIÓN?

La muestra poblacional se pronunció a favor de la existencia/permanencia de la CEDH SLP, proporcionando un margen de razones tales como la pertinencia de su objetivo, la trascendencia de que en un estado de derecho/cualquier sociedad cuente con una dependencia que tenga ese tipo de compromiso para con los ciudadanos; es necesario que alguien intervenga en los problemas que puedan darse entre la autoridad y un individuo; porque todas las personas son sujetos de esta clase de garantías o es importante que existan dependencias que generen este servicio de orientación y asesoría. Aquellos miembros de la sociedad que manifestaron su negativa hacia la presencia del organismo, respaldaron tal respuesta en las numerosas ocasiones en que se defienden delincuentes (ellos no deben tener derechos de ninguna índole por ser transgresores de la ley), la intrascendencia legal de las recomendaciones que generan, el mal servicio que han escuchado se otorga a los usuarios o ellos mismos han experimentado esa circunstancia; se trata de burócratas que siempre están al servicio de los intereses de particulares o del Estado o porque no dan seguimiento a los casos/denuncias.





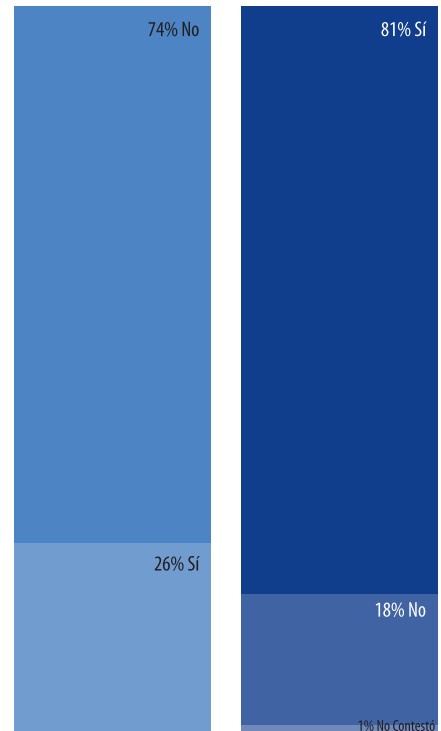
## PREGUNTAS 6 Y 7

ENCUESTA

### **¿SABES DONDE SE ENCUENTRAN UBICADAS LAS INSTALACIONES DE LA CEDH SLP? ¿CONSIDERAS A LA CEDH SLP COMO UN LUGAR EN DONDE SE PUEDA RECIBIR APOYO, ORIENTACIÓN Y DEFENSA?**

Resulta interesante la postura ciudadana de no conocer dónde están establecidas las instalaciones del organismo, sí es uno de los evocadores que surgen cuando escuchan su nombre y además porque lo tienen valorizado como un lugar en donde con certeza y enorme peso estadístico (de acuerdo a sus contestaciones) se genera un servicio de apoyo, orientación y defensa en cuanto a derechos humanos.

La parte restante que aseveró no tener contemplada a esta organización para la solución de sus posibles problemáticas en materia de derechos humanos, apoyó sus aseveraciones en términos de que siempre se dedican a establecer posiciones del lado de los delincuentes, el respeto más bien orientado hacia los intereses de empresarios/autoridades y no de la población en general; prestan servicios pero éstos nunca se perfilan comprometidos realmente con sus usuarios o para qué acudir a una organización en donde todo son trámites y no soluciones.



## PREGUNTAS 8 y 14

ENCUESTA

**¿ALGUNA VEZ HAS ACUDIDO TÚ O ALGÚN CONOCIDO A LA CEDH SLP A SOLICITAR APOYO, HACER UNA DENUNCIA, ETC?**

**¿QUÉ TIPO DE PROBLEMA TE HARÍA ACUDIR A LA CEDH SLP?**

A pesar del alto peso estadístico de la variable negativa, (ya que el espectro de respuesta se amplió no sólo a su vivencia personal, sino a la de cualquier otro sujeto con quien los encuestados hayan establecido contacto) las percepciones que la ciudadanía tiene con respecto al servicio que se otorga en este organismo se muestran contrarias: esto puede indicar que la formación de las impresiones colectivas en contra de la institución, están conformadas por una minoría poblacional que ha tenido malas experiencias, la realidad social imperante en donde la eficiente impartición de la justicia es cuestionable y perfectible o los contenidos mediáticos con respecto a la canalización/seguimiento/solución de casos. La segunda gráfica de resultados muestra que a pesar de la diversificación de problemáticas que se enuncian, alcanzan mayor representatividad aquellas orientadas a una visión generalizada y un tanto estereotipada no sólo de la CEDH SLP, sino prácticamente de cualquier dependencia de apoyo social, situación que genera la propuesta de crear una mayor definición/diferenciación con respecto a los servicios que se prestan y al resto de las organizaciones públicas e inclusive privadas del rubro.

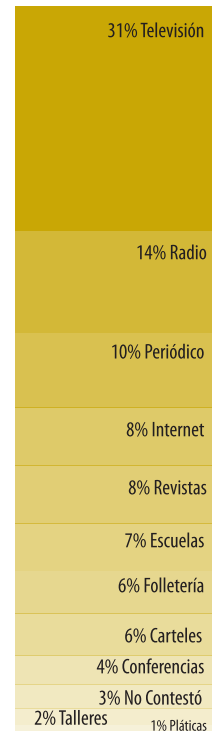


## PREGUNTA 9

### ENCUESTA

#### ¿EN QUÉ MEDIO HAS RECIBIDO INFORMACIÓN O PROPAGANDA DE LA CEDH SLP?

El abanico de posibilidades mediáticas de donde la ciudadanía ha obtenido información acerca del conglomerado de imagen y servicios de este organismo es tan variado, que resulta al menos en teoría, injustificado el grado de desconocimiento o percepciones negativas que se han conformado alrededor de su existencia/prácticas. Esta situación puede tener cualquiera de las siguientes explicaciones: la televisión es un referente que según los encuestados, se refiere a las oficinas a nivel nacional, así como las campañas propagandísticas que han recibido por la radio y no a la representación local; las expectativas que se crean con respecto a la solución de conflictos son superiores al nivel de cumplimiento o divulgación de los resultados que se obtienen; la elaboración de los materiales mencionados no es debidamente orientada/presupuestada en fondo y forma a los públicos externos; la evaluación y selección de medios es deficiente o se trata de una situación de distribución, estacionalidad o de impacto creativo en la elaboración de los mensajes.

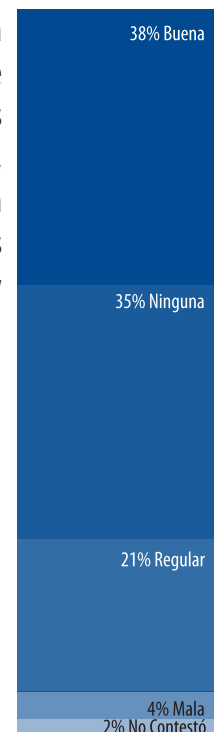


## PREGUNTA 10

### ENCUESTA

#### ¿QUÉ OPINIÓN TIENES DE LA GENTE QUE TRABAJA EN LA CEDH SLP?

Un 25% de la población encuestada presenta una postura negativa/regular al respecto del equipo de colaboradores que conforman a éste organismo. El resto de los ciudadanos tiene una postura positiva/abierta (73%) con respecto a la conformación de una opinión y percepción de los mismos, circunstancia que puede ser empleada/trabajada, mediante una adecuada planeación estratégica en materia comunicativa, para conformarla en una dimensión favorable hacia el personal y servicios de la CEDH SLP. Estas posiciones tan extremas pueden ser evidencia de que es mayor el grado de desinformación y oportunidad de establecimiento de imagen que un rechazo generalizado hacia la institución, en especial porque las argumentaciones que se obtuvieron mostraban una confianza hacia la responsabilidad, ética y preparación de quienes la conforman, de que los prestadores del servicio conocen la problemática regional/nacional en materia de derechos humanos; se reservan los comentarios hasta que conozcan bien cómo desarrollan sus funciones o inclusive hay ciudadanos que aceptan que a veces se da mas difusión a los errores que los aciertos en las dependencias públicas.



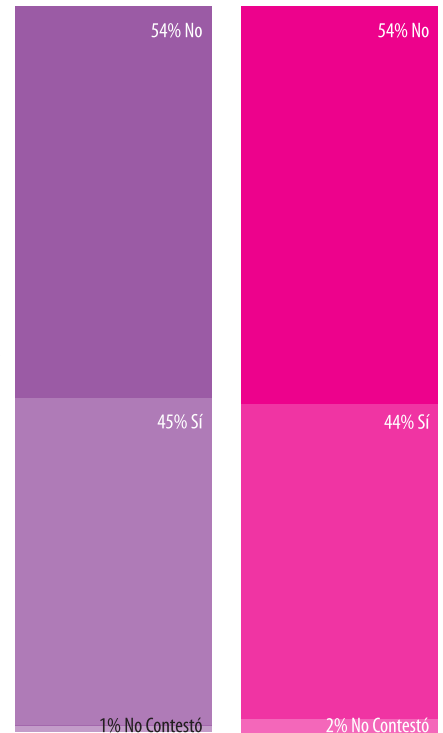


## PREGUNTAS 11 Y 12

ENCUESTA

### **¿PIENSAS QUE LA CEDH SLP TIENE UNA BUENA DIFUSIÓN DE SUS FUNCIONES? ¿CONOCES CUÁLES SON LOS OBJETIVOS PARA LOS QUE FUE CREADA LA CEDH SLP?**

Existe una indudable relación entre la justificación de la existencia de una dependencia pública y la divulgación que se haga no sólo de ésta sino también de sus funciones y objetivos. Nuevamente posturas hacia ambos extremos de la balanza evaluatoria con respecto a la comunicación que establece la CEDH SLP con la ciudadanía, sin embargo genera un marco de reflexión aquel porcentaje que afirma que la difusión es adecuada y a pesar de esto, el grado de desconocimiento que se ha hecho patente en previas preguntas parecería crear un dato incongruente o poco confiable; los requerimientos poblacionales no se encuentran enfocados tanto a la difusión de lo que hace el organismo, sino a los resultados que la prestación de sus servicios generan, a la credibilidad de que sus apoyos legales realmente rindan frutos trascendentales en materia de justicia social, la especificación de los alcances/competencia de la acción/presencia del organismo o a la falta de una definición institucional de ciertos servicios o conceptos como protección, representación del vulnerado y defensa por mencionar solamente algunos. Ambas preguntas profundizan y enriquecen esta dimensión comunicativa.

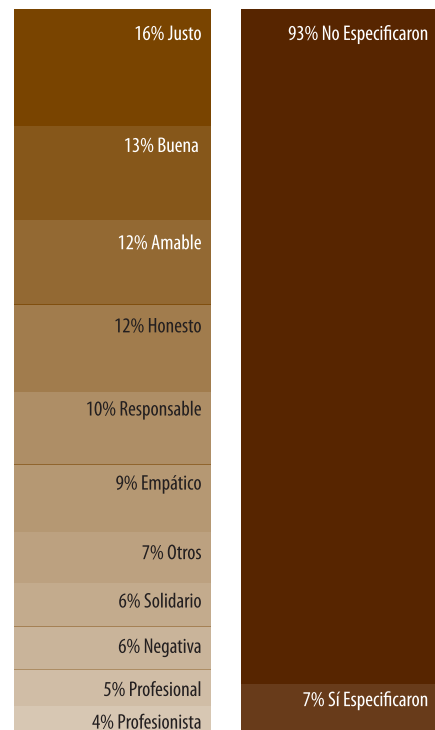
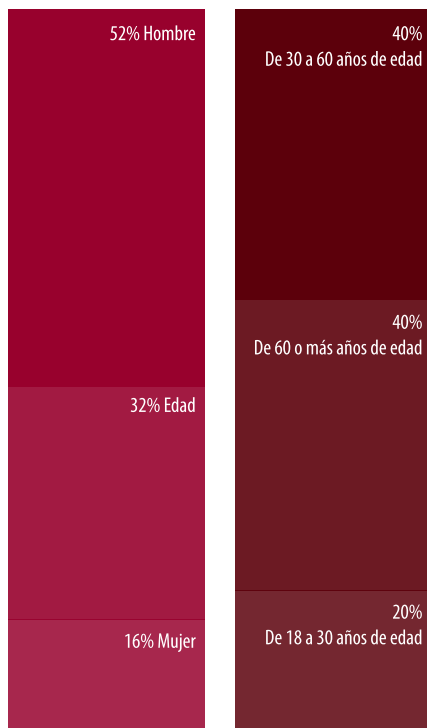


## PREGUNTAS 13

### ENCUESTA

#### ¿SI LA CEDH SLP FUERA UNA PERSONA, ¿COMO SERÍA?

Dentro de los ejercicios comunicativo/conceptuales que se realizan en los procesos creativos y organizacionales de conformación de imagen institucional, se encuentra el de visualizar a las instituciones como sujetos. La explicación radica en que los públicos internos/externos tienden a estructurar sus percepciones en términos de personas más que de instalaciones o prestación de servicios. Esta conformación permite asimismo, obtener áreas de oportunidad para la concreción/difusión de elementos para el imaginario social, la generación de parámetros de valores para evaluación/selección/capacitación de personal, conformación de instalaciones; definición de términos como servicio, calidad, usuario; personalización de medios, entre otros. Para efectos de la ciudadanía, la CEDH SLP está contextualizada como una persona del sexo masculino, honesto, justo, tolerante, amable, de entre 30 a 60 años de edad.



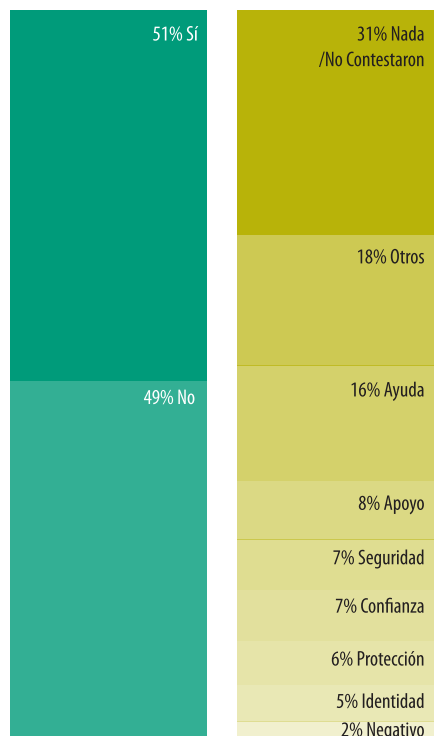


## PREGUNTAS 15 Y 16

ENCUESTA

### ¿CONOCES EL LOGOTIPO DE LA CEDH SLP?, QUÉ TE TRANSMITE?

Los rangos y parámetros de identificación a nivel de logotipo institucional (y los componentes pregnantes que lo articulan) constituyen el fundamento orgánico que posiciona, genera niveles de recordación, distinción perceptiva, ubicación y pertenencia de los públicos internos/externos. Lo interesante en los indicadores de respuesta de la población estudiada, es la estrecha relación que existe entre el imagotipo y el listado valorativo/actitudinal con respecto al mismo: aspectos a partir de los cuales, una vez profundizado en su conceptualización y definición no sólo del usuario sino de la institución misma, pueden generar una plataforma conceptual para proyectos de imagen, publicidad, propaganda y aspectos organizacionales.



## PREGUNTA 17

### ENCUESTA

#### ¿SI FUERAS PRESIDENTE DE LA CEDH SLP, QUE PROPODRÍAS?

Desde una posición de autoridad y liderazgo, la población encuestada efectuaría modificaciones a la institución, las cuales están relacionadas con las áreas de oportunidad que los mismos colaboradores han identificado: aumentar la difusión/divulgación de los programas, servicios y cumplimiento de resultados; optimizaciones en los procesos administrativos de establecimiento de denuncias/casos; reforzamiento del aspecto legal de la asesoría que se brinda, así como de las actividades en materia de educación y sensibilización al respecto de los derechos humanos; crearía programas en donde se optimizaran los recursos materiales y humanos en todos sus aspectos, todo ello en un ambiente en donde la honestidad sea uno de los valores y prácticas más significativos.



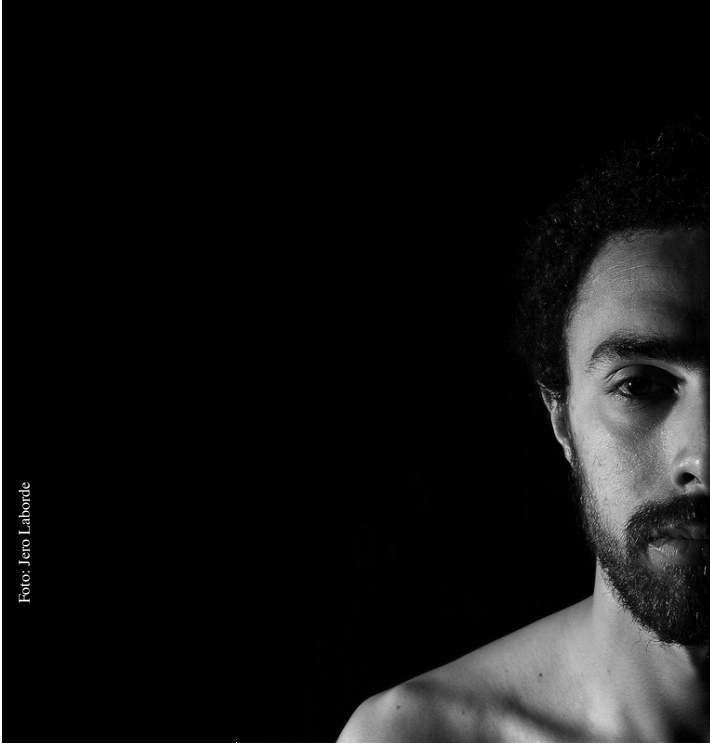


Foto: Jero Laborde

# MAR CORE FE REN CIAL

## MARCO REFERENCIAL PARA LA COMPRESION ORGANIZACIONAL Y TOMA DE DECISIONES INSTITUCIONALES

- La Comunicación Organizacional, es aquella disciplina que estudia las redes y sistemas de interacción mediática y personal hacia dentro de un colectivo humano, orientado a la productividad. En función del área en donde se implementa, modifica su ángulo de apreciación: corporativa (en el caso de empresas) e institucional (en aquellos organismos que no persiguen fines de lucro). En consecuencia, el primero de los requerimientos de la CEDH SLP hacia dentro de su organigrama, es la conceptualización e implementación de un departamento de comunicación, que regule de manera permanente y estratégica estas redes y sistemas expresivos internos/externos.
- El presente diagnóstico intenta descubrir la personalidad del organismo a nivel de comunicación e imagen interna/externa. A partir de sus resultados, podría comenzar a evaluarse la posibilidad de proponer la conformación y el establecimiento de un departamento de comunicación.
- Todo departamento de comunicación, debe responder tanto en lo específico como en lo colectivo, a las necesidades de vínculos expresivos del organismo en donde pretende establecerse. Para ello, es necesaria una investigación relacionada con la estructuración y funcionamiento del organigrama, de la descripción de puestos y funciones, de la segmentación de empleados, que deben participar en la generación/evaluación/discriminación de la información que debe circular a nivel interno (aunque no formen parte de ella) y en la conformación de audiencias que a nivel externo, delimiten hacia quienes se debe orientar, que tipo de datos y formatos requieren; diferenciar perfiles de usuario, estructurar los perfiles de quienes habrán de desempeñarse dentro del área de comunicación para su posterior selección de personal, así como la asignación de actividades que en lo específico y en lo organizacional dependerá de ellos realizar.
- Pretender crear un espacio de relación expresiva de tipo organizacional como consecuencia del establecimiento de una institución o de su ya detectada problemática comunicativa o la inercia de conflictos informativos no solucionados, puede resultar contraproducente. Un departamento orientado a esta disciplina, debe ser resultado primero de un diagnóstico del organismo y a partir de sus conclusiones, configurar un nuevo ejercicio de estudio y análisis que tenga en concreto, el objetivo de la configuración de dicha área.
- Toda toma de decisiones en el campo organizacional de la comunicación, debe realizarse no a partir de problemáticas detectadas, sino de las vías de solución que se proponen precisamente para la satisfacción de dichas zonas de conflicto expresivo o inclusive, institucional o humano.
- A nivel interno, la CEDH SLP presenta varios espacios de oportunidad en cuanto a la definición, desarrollo (especificación de procesos internos/externos) y crecimiento (mejoramiento y planteamiento de estándares de calidad y/o excelencia en el servicio/funcionamiento). El sistema RECOSA presenta un obstáculo para el flujo interno de información en dos primeros niveles de aproximación: la lentitud de vaciado de datos para su uso posterior por parte de los colaboradores, lo cual genera poca actualización y una evidente falta de práctica y conocimiento en su funcionamiento.



Según las respuestas obtenidas, mucha parte del personal no está tan convencido de que sea la herramienta adecuada o presentan resistencia a utilizarla.

- Los medios internos mencionados obedecen a una lógica de procesos administrativos, mas que a una estructura definida de comunicación que esté al servicio del flujo eficiente de información, es decir, el teléfono o el correo electrónico (por mencionar los mas representativos) responden a las necesidades de envío de materiales, pero no están siendo empleados/evaluados desde su eficiencia interaccional en los lineamientos de relación humana y profesional.
- El adecuado planteamiento de un programa estructural de comunicación social, obedece al cumplimiento de la misma meta hacia dentro de la organización, no son funciones separadas, forman parte de un mismo complejo funcional. La CEDH SLP carece de vertientes en este sentido, por lo que se sugiere que en un momento inicial. Dicho diseño, surge una vez que los empleados han comprendido su área a profundidad, cuestión que aun parece estar desdibujada en cuanto a interiorización: se entiende cuales son sus actividades, pero la personalidad del propia y la complementaria no están finalizadas en esta lógica.
- Los colaboradores confunden la identidad del Departamento de Educación con la de uno de comunicación, que si bien resultarían complementarios no son idénticos, por lo cual esperan que los primeros satisfagan todos los requerimientos expresivos que se van presentando.
- Es necesario establecer toda una plataforma en materia de capacitación y actualización no sólo en términos de las diferentes especialidades y formaciones académicas de los participantes, sino en un primer paso, acerca del concepto/ejecución de la comunicación como recurso de eficiencia organizacional en el contexto de la administración de un colectivo. La práctica expresiva a nivel profesional no es aquella relación verbal o escrita que se establece entre dos o más sujetos, debe ser comprendida como la vinculación significativa de las personas en función al cumplimiento de metas personales, grupales e institucionales. Esta plataforma también debe ser la resultante de todo un proceso de indagación en pertinencia y trascendencia del colectivo y no generarse a partir de solicitudes u oportunidades aisladas.
- La percepción que prevalece entre los colaboradores, si bien es bastante comprometida en término de sus funciones/responsabilidades hacia los usuarios, es deficiente en cuanto a la fuerza y trascendencia que puede llegar a tener en el cuerpo social. Ellos mismos se visualizan como un equipo de trabajo en donde las recomendaciones son la única instancia que poseen de incidir en la problemática estatal en materia de derechos humanos. Este deterioro de su participación individual y grupal, fomenta actitudes de falta de compromiso, interés, crecimiento humano y profesional, incapacidad de toma de decisiones o de solución de conflictos. En un ambiente de trabajo en donde la apreciación y valoración del trabajo personal y conjunto es baja, difícilmente existirán sanos flujos de comunicación.
- Los colaboradores no identifican a la comunicación como un sistema que permita el funcionamiento máximo de su institución. Para ellos, información es la clave, como un elemento



aislado y no entendiéndola mas allá de su valor práctico y utilitario. No hay diferenciación entre información y datos. La perfectible estructuración de los procesos administrativos ha absorbido su capacidad de observación y análisis en cuanto a relaciones interpersonales de trabajo, ya que ni siquiera se menciona a esta disciplina como la herramienta que permita profesionalizar su cartera de servicios: los obstáculos siempre son humanos, materiales y logísticos.

- El cumplimiento de sus labores organizacionales en materia de derechos humanos están realizadas de manera rápida, expedita y con alto nivel de compromiso e identificación sociales/humanos. En este clima sería conveniente, insertar al ejercicio comunicativo como la herramienta que permita elevar la calidad humana y profesional de las labores que vienen desempeñando, ya que existen elementos internos que pueden agilizar este cambio en beneficio del colectivo y posteriormente de la sociedad civil.

- Los integrantes de la CEDH SLP tienen una muy buena percepción e imaginario organizacional acerca de ellos mismos, por lo que se recomienda ampliamente comenzar a implementar programas de comunicación que tiendan a la vinculación, conocimiento, integración y ejercicio de la expresividad institucional.

- Es importante señalar que los cambios internos que el mismo colectivo humano de trabajo propone que comiencen a efectuarse, sean en materia de organización de sus procesos, situación que puede cumplirse mediante la práctica comunicativa como marco global de la personalidad de la institución, sobre todo porque la calidad de las relaciones humanas que se han establecido, se perfilan evaluadas en un nivel casi óptimo. Las fricciones surgen generalmente (esta variable se presenta más entre jefes y subalternos, reforzando la aseveración presente) según las respuestas de los entrevistados, por la ausencia de parámetros y flujos pertinentes, comprensibles y prácticos de comunicación.

- No existe una personalidad definida, estable y comprensible del imaginario organizacional; es necesario crear y reforzar procesos de inducción, identificación e integración, pues el componente de conocimiento, valores personales y grupales, ley que le da sustento, reglamento interno, ideario institucional y demás elementos que ya se han estudiado en las herramientas aplicadas, evidencian que es un espacio conceptual de mejoramiento.

- El aspecto protocolario y de procedimientos de los procesos administrativos debe también estructurarse en términos de una política propia en materia de comunicación, para mejorar la determinación y práctica de reuniones de trabajo, juntas logísticas, flujos comunicativos y manejos de información entre otros factores.

- Aunque en una primera aproximación, la variable del estado actual de las instalaciones podría parecer intrascendente, reviste para todos los entrevistados, un factor de conflicto no solo en función al espacio en sí mismo, sino a valoración del sujeto, calidad/profundidad del servicio otorgado, derivando en percepciones de poco profesionalismo, hacinamiento, improvisación y tráfico organizacional, lo cual deriva en apreciaciones similares entre los usuarios y visitantes.



- El concepto de liderazgo y determinación/identificación de posibles representantes organizacionales en este rubro es sana y satisfactoria desde una perspectiva institucional, lo cual puede ser satisfactoriamente empleado en procesos de cambio comunicativo, capacitación e innovación.
- La escala jerárquica de valores individuales y colectivos hacia dentro de la CEDH SLP permite la conformación de un perfil sano en términos organizacionales. sus conceptualizaciones de variables tales como el éxito o la familia, determina los potenciales de identificación, pertenencia, compromiso y realización del equipo humano y como estas variables pueden ser proyectadas al cumplimiento de cultura y clima orgánicos del colectivo.
- La población tiene una directa asociación entre su concepto de lo que son los derechos humanos y éstos como actividad preponderante que define/justifica la existencia de la organización. Esta relación debe trabajarse de manera cuidadosa, porque toda educación/definición/sensibilización en este terreno, repercutirá en las percepciones ciudadanas no solo de sus garantías individuales/grupales, sino del propio organismo. Esta situación debe manejarse con estrategia, pues este referente en su aspecto positivo puede revertirse con un ejercicio comunicativo inadecuado.
- Según las respuestas de los encuestados y su representación grafica, es clara la aprobación que muestran en términos de imagen y existencia del organismo, pero su certeza de que tienen el poder institucional de mediar o resolver cuestiones legales relacionadas a la protección de los derechos humanos es relativa y discutible.
- Debido a los resultados que se han generado en la herramienta de encuesta, es de vital importancia, la segmentación estratégica y obligada de públicos externos para fines de difusión/divulgación de materiales y datos vinculados con la CEDH SLP hacia la ciudadanía. En especial no solo para identificar hacia quienes se debe orientar su comunicación social (en cuanto departamento y estructura estén definidos), sino para determinar que formas deben cumplirse para que la divulgación resulte trascendente, significativa.
- Sería conveniente mediante la investigación posterior del uso de medios que se sugiere se realice, el detectar si los diferentes públicos tienen identificado algún medio a través del cual están en condiciones de apertura para obtener información de este organismo. Según las modalidades de respuesta que se han estado manejando a lo largo de este diagnóstico, la población muestra receptividad hacia mecanismos de interacción cara/cara, por lo que resultaría una propuesta interesante el estructurar una serie de procesos expresivos en este sentido hacia el exterior del colectivo.
- Las evocaciones que el denominativo del organismo genera entre los encuestados, cuenta con una solidez en cuanto a la identificación que hacen de su objetivo primordial de existencia, sustento que debe aprovecharse para a partir de este, construir una serie de apreciaciones específicas de la cartera de servicios que se ofrecen a la población, sin la creación de falsas expectativas en términos de calidad, infalibilidad y poder univoco de decisión.

- En materia de rapidez en la divulgación de malas apreciaciones en cuestión de prestación de servicios, existen axiomas que deben considerarse al momento de revisar la comunicación interna/externa de una organización. El más importante de ellos es aquel en donde a cada percepción nociva/poco satisfactoria, el sujeto reproduce dicho mensaje en ese tono a una proporción de seis sujetos por intercambio expresivo semanal, los cuales a su vez multiplican esa situación. Esta circunstancia teórico/práctica puede explicar, al menos en una primera aproximación, el porque la ciudadanía, a pesar del enorme grado de desconocimiento que tienen en cuanto al interior del colectivo público, conserva/reproducen las impresiones negativas que han escuchado, leído o sido testigos, principalmente por medio de instancias mediáticas locales o nacionales.
- Los encuestados hacen referencia de uso de medios muy diversa y parecería que a través de este abanico de posibilidades, resultara relativamente fácil impactarlos. Esto no es cierto, al menos basándose en las razones que están respaldado sus contestaciones. Estos mismos vehículos informativos son empleados por otra gran diversidad de productos, servicios, personajes e instituciones, por lo que la consistencia de todos estos mensajes tiende a diluirse. Si a esta condición se le incorpora que los índices de recordación de los sujetos esta fundamentada en los productos propagandísticos a nivel nacional, en términos prácticos y reales, no existe un mensaje bidireccional de interacción estatal entre el organismo y sus potenciales receptores.
- Toda acción en materia posterior a la conformación de un departamento de comunicación hacia el interior de la CEDH SLP, debe estar fundamentada básicamente en cinco grandes aspectos estratégicos de acción: delimitación de grupos externos; definición de públicos internos; especificación de la calidad, cantidad y forma de datos que estos receptores requieren en materia organizacional de derechos humanos; evaluación/selección de medios de interacción y creación de estructuras de seguimiento/impacto de los mensajes que se han empleado.
- En términos de comunicación, las fuerzas que pueden identificarse a nivel interno en la CEDH SLP, son todas aquellas relacionadas con la recopilación fundamental de la información directamente de los denunciantes; el conocimiento que se tiene en materia de procesos administrativos vinculados con los derechos humanos y la experiencia que se cuenta en evaluación/seguimiento/solución de casos; la creación de un departamento especializado en el área, partiría de la experiencia institucional que ya se tiene al respecto y su conformación respondería en específico a las necesidades/problemática que se ha detectado hasta el momento; la diversidad en materia de formaciones profesionales del equipo de trabajo no sólo es fundamental para enriquecer la perspectiva de los casos, sino diversificar punto de reflexión y solución; la congruencia en materia de valores fundamentales en sus aspectos institucionales y de práctica/comprensión individual/grupal; el deseo de crecer dentro de la estructura formal de la institución, de capacitarse, actualizarse, adecuarse; la relación que se ha establecido entre desarrollo humano y organizacional.
- En esta misma lógica, las debilidades que pueden observarse giran en torno a la distribución física de archivos de documentos y la complejidad que implica consultarlos; las ineficiencias de la red



interna; el aparente aislamiento en que funcionan las diferentes áreas estructurales, que deriva en una cohesión hacia dentro de las mismas, pero con muchas zonas de oportunidad en materia de trabajo en equipo; el entendimiento de los medios internos de comunicación como meras herramientas y no en función a su efectividad expresiva; la falta de comprensión de las dimensiones y alcances de las definiciones departamentales propias y ajenas; el desconocimiento de la relevancia y componentes de algunos procesos administrativos; el inadecuado manejo de ciertos elementos organizacionales que ya se identificaron (toma de decisiones, juntas, divulgación de logros/resultados/reconocimientos); las reminiscencias de viejas rencillas, desacuerdos, tergiversación en la lógica de otorgamiento de cargos heredados de administraciones anteriores; la indefinición de las actividades y espacios de acción de prestadores de servicio social/prácticas profesionales.

- En cuanto a los aspectos orientados hacia las amenazas constituyen un espacio de aplicación inmediata, como que el desencanto/descontento de los colaboradores por la mala imagen institucional y de sus funciones entre la ciudadanía, lleve a un anquilosamiento organizacional; que los segmentos poblacionales terminen por no contemplar adecuada la existencia/actuación del organismo; el surgimiento de estructuras de la sociedad civil que comiencen a competir por el servicio que se está otorgando y lo efectúen de manera más eficiente, expedita o definan claramente sus alcances para evitar malas interpretaciones o evaluaciones deficientes; que la realidad imperante en materia de impartición de la justicia social rebase al colectivo y este resulte obsoleto/ineficaz.

- Las oportunidades estarían especificadas en cuanto a que la población en su conjunto, cada vez es más consciente de sus derechos/obligaciones, por lo que puede comenzar a acercarse a ésta y otras instancias en la búsqueda de satisfacción a sus necesidades en este rubro; que la existencia de instituciones orientadas a estos servicios de apoyo y asesoría sociales inclusive busquen la orientación de la CEDH SLP para enriquecer y fortalecer las funciones que vienen desarrollando; que la misma sociedad civil comience, en la búsqueda de bienestar/equilibrio colectivos, a abrir espacios tradicionalmente cerrados a la acción/presencia de estas unidades organizacionales.





**LIC. MARIO GARCÍA VALDÉZ**  
RECTOR  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SAN LUIS POTOSÍ

**ARQ. MANUEL FERMÍN VILLAR RUBIO**  
SECRETARIO GENERAL  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SAN LUIS POTOSÍ

**MDO ANA ISABEL MÉNDEZ ORTÍZ**  
DIRECTORA  
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

**MDO ERIKA LIZETH AGUILAR CASTILLO**  
SECRETARIA GENERAL  
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

**MCO FRANCISCO JESÚS ORTÍZ ALVARADO**  
COORDINADOR DE LA INVESTIGACIÓN

**ALEJANDRO ANDRÉS ARENY RAMÍREZ**  
**ALDO ANDRÉS CASAS BRAVO**  
**MARÍA ELENA GALVÁN JASSO**  
**JESÚS MANUEL GUILLÉN VARGAS**  
**RENÉ DE JESÚS HERNÁNDEZ RIVERA**  
**FRANCISCO JAVIER PADILLA RIVERA**  
**SOFÍA SÁNCHEZ MARTÍNEZ**  
EQUIPO DE INVESTIGACIÓN

**MIH. HECTOR SALADO MARTÍNEZ**  
METODOLOGÍA ESTADÍSTICA

**C.P. LETICIA NARVÁEZ PLASCENCIA**  
**ALEJANDRA GONZÁLEZ HERNÁNDEZ**  
**ISAAC RODOLFO GUAJARDO RESÉNDIZ**  
LOGÍSTICA ADMINISTRATIVA

**DG RICARDO ANAYA**  
KUADRO  
MAQUETACION Y DISEÑO EDITORIAL



San Luis Potosí, S.L.P., México  
Noviembre de 2010