



UNIVERSIDAD FINIS TERRAE
FACULTAD DE COMUNICACIONES Y HUMANIDADES
MAGÍSTER EN COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA Y DIGITAL

**PLAN DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA Y DIGITAL
FUNDACIÓN KURT MARTINSON**

FRANCISCA HERNÁNDEZ MUÑOZ
JAVIERA LOBOS NÚÑEZ
RAMÓN ORELLANA MUÑOZ

Proyecto de Título presentado a la Facultad de Comunicaciones y Humanidades de la
Universidad Finis Terre, para optar al grado de Magíster en Comunicación Estratégica y
Digital

Profesores guías: Paul Venturino y Rodrigo Maulén

Santiago, Chile

2017

Dedicatoria y agradecimientos

Agradecemos a nuestras familias por apoyarnos en este nuevo desafío que decidimos emprender y ser nuestra principal motivación; a nuestros compañeros que recorrieron junto a nosotros este largo pero fructífero camino; y a todos quienes, de una u otra manera, aportaron un grano de arena para concluir esta etapa de nuestras vidas con éxito.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
1. ANTECEDENTES	3
1.1 Antecedentes de la Fundación	3
1.2 Cómo opera la Fundación Kurt Martinson	4
1.3 Protocolo Forense Tracker	7
1.4 Contexto	9
1.5 Contexto digital y Redes Sociales	13
2. ANÁLISIS	20
2.1 Análisis de Desempeño	20
2.2 Conflictos a los que la fundación está expuesta	25
2.3 Posicionamiento de la fundación previo al plan	25
2.4 Auditoría de percepciones entre públicos objetivos	26
2.5 Entrevistas a representantes de instituciones ligadas a la FKM	29
3. OBJETIVOS	32
3.1 Objetivos Corporativos	32
3.2 Objetivos Comunicacionales	32
4. SECCIÓN ESTRATÉGICA	33
4.1 Asuntos Críticos	33
4.2 Estrategia	33
4.3 Concepto	33
4.4 Mensajes Claves	34
4.5 Definición de Audiencias	34
5. ACCIONES	36
5.1 Elaboración de mensajes	36
5.2 Definición de acciones a realizar	37

5.3 Carta Gantt	51
5.4 Medición de resultados	52
5.5 Presupuesto	55
CONCLUSIONES	56
BIBLIOGRAFÍA	58
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES Y TABLAS	60

INTRODUCCIÓN

Actualmente, Chile se encuentra entre los 10 países con mayor índice de casos pendientes de personas desaparecidas en el mundo¹. La ubicación en este ranking es sustentada por los más de 9 mil extraviados que aún permanecen sin ser ubicados, y en las más de 20 mil denuncias por presunta desgracia que son registradas anualmente por la Policía de Investigaciones y Carabineros de Chile.

El 24 de noviembre de 2014, los Martinson García se unieron a esta larga lista de familias que buscan a un cercano desaparecido. Su hijo Kurt (35), guía turístico de un hotel de San Pedro de Atacama, se extravió sin dejar rastro. Hasta ahora, el caso no ha sido resuelto, ya que a pesar de la intensa investigación y búsqueda, no se ha podido establecer su paradero ni lo ocurrido con él.

Lo que siguió luego de la desaparición del guía turístico, fueron meses de intensas búsquedas en los que la familia se unió al trabajo realizado por la Fiscalía y las policías. Incluso la menor de los hermanos, Annie Martinson, participó de diferentes y dificultosos rastreos en el desierto. Según publicó el diario La Tercera, el 14 de noviembre de 2016, durante esos días no existía claridad alguna del paradero de Kurt ni de las circunstancias de su extravío, lo que llevó a la familia a dudar de la efectividad del trabajo realizado por los organismos públicos e incluso a pensar en posibles negligencias en el desarrollo de las pericias².

Con el pasar del tiempo, la idea de encontrar a Kurt se hizo cada vez más lejana. La teoría del suicidio, que era respaldada por la Fiscalía, fue completamente descartada por la familia. Para

¹ Redacción Press Digital. (2016). ¿Qué países registran el mayor número de personas desaparecidas?. 2017, de Press Digital Sitio web: <http://www.pressdigital.es/texto-diario/mostrar/489029/cuales-paises-registran-mayor-numero-personas-desaparecidas>

² Felipe Díaz y Giglia Vaccani. (2016). El último rastro de Kurt Martinson. 16 de julio de 2017, de . Sitio web: <http://www.latercera.com/noticia/ultimo-rastro-kurt-martinson/>

Annie no había ningún factor que indicara que se había quitado la vida y sí muchos que evidenciaban la participación de terceros³.

Casi tres años después de la desaparición, la familia Martinson no ha perdido la esperanza de encontrar a Kurt y develar la verdad de lo sucedido. La experiencia de lo vivido los motivó a ayudar a familias de personas extraviadas que pasan por situaciones similares a lo ocurrido con ellos.

En un principio, Annie Martinson pensó en un proyecto de ley con la finalidad de “buscar de manera igualitaria a la personas desaparecidas, que se les tome en cuenta y tengan incluso una ayuda sicológica, porque el trauma es enorme”⁴.

Pero luego, la idea de fundar una organización en honor a su hermano, mediante la cual pudiese contener y apoyar a personas que están en búsqueda de algún familiar desaparecido, tomó fuerza. Annie creó, en agosto de 2016, la Fundación Kurt Martinson.

³ Ximena Bertin. (2017). Annie Martinson, directora de la Fundación Kurt Martinson: “Los familiares son el motor de la búsqueda y si se paralizan nadie va a asumir ese rol”. Recuperado el 16 de julio de 2017 desde internet: <http://www.latercera.com/noticia/annie-martinson-directora-la-fundacion-kurt-martinson-los-familiares-motor-la-busqueda-se-paralizan-nadie-va-a-sumir-ese-rol/>

⁴ Antonia Domeyko. (2017). La eterna búsqueda de la mamá de Kurt Martinson. Recuperado el 20 de julio de 2017 desde internet: <http://impresa.elmercurio.com/Pages/NewsDetail.aspx?dt=04-04-2017%200:00:00&NewsID=67965&dtB=07-04-2017%200:00:00&BodyID=0&PaginaId=38&SupplementId=2>

1. ANTECEDENTES

1.1 Antecedentes de la fundación

La Fundación Kurt Martinson es una organización sin fines de lucro, cuya razón social es la **gestión, búsqueda y apoyo a familiares de personas desaparecidas en Chile y el mundo**, creada durante el segundo semestre del año 2016 y constituida legalmente el 2 de agosto del mismo año.

Sus objetivos principales⁵ son:

1. Apoyar a las familias en la búsqueda de familiares desaparecidos catalogados como presunta desgracia, desaparición forzada o desaparecidos en desastres naturales.
2. Apoyar especialmente a las familias más vulnerables de Chile y Latinoamérica que se encuentran con un familiar desaparecido, catalogado como presunta desgracia, desaparición forzada o desaparecido en desastres naturales o el nombre que indique su país, relacionado con desapariciones o extravíos de personas; otorgándole ayuda en búsqueda y rescate, asesoría legal y psicológica.
3. Desarrollar programas, talleres y capacitaciones preventivas ante la posible situación de la desaparición de un familiar, con el objetivo de educar y mejorar habilidades de la sociedad chilena, familias más vulnerables en situación de pobreza y extrema pobreza, y a la sociedad a nivel latinoamericano. Así mismo, educar sobre los derechos legales que tienen la familia de un desaparecido.

La fundación tiene como actual visión, publicada en su sitio web: “Con el trabajo eficaz y eficiente de un equipo multidisciplinario, más el apoyo de los avances científicos y tecnológicos, es perfectamente posible encontrar a las personas desaparecidas en Chile”. Asimismo, define su misión como “encontrar prontamente a personas declaradas desaparecidas en Chile”⁶.

⁵ Fundación Kurt Martinson. (2016). Objetivos de la fundación. Recuperado el 20 de julio de 2017 desde internet: <http://www.kurtmartinson.org/Objetivos>

⁶ Fundación Kurt Martinson. (2016). Visión y Misión de la Fundación Kurt Martinson. Recuperado el 20 de julio desde internet: <https://kurtmartinson.org/acerca-de/mision-y-vision/>

La Fundación Kurt Martinson está constituida por un directorio, compuesto por: Annie Martinson García, Directora Ejecutiva; Ana María García, Segunda Directora; Ray Martinson Muñoz, Tercer Director; e Ignacio Tellez, Director de Búsqueda y Rescate. Además, funciona con cuatro equipos de rescate y de drones, un psicólogo forense, dos abogados y dos psicólogas, quienes trabajan *ad honorem*.

Actualmente, no cuenta con socios permanentes, sino con donantes esporádicos, los que contribuyen con aportes económicos ocasionales a la fundación. Esta no cuenta con financiamiento formal y periódico, por lo que las búsquedas y pericias realizadas en los meses que lleva desde su creación, se han solventado solo con recursos propios de cada uno de los participantes de ellas.

Hasta el momento, han participado en alrededor de 50 casos nacionales de búsquedas de personas desaparecidas, en las que han trabajado conjuntamente con la Policía de Investigaciones y Carabineros y otros organismos de búsqueda como K-Sar, el Cuerpo de Socorro Andino, entre otros. En todos estos casos, la fundación ha participado a través del contacto que la familia de la persona desaparecida ha realizado y el aporte de la institución ha sido diverso, desde el ordenamiento de la información y entrega de hipótesis de investigación a través de su protocolo forense Tracker hasta el apoyo en la búsqueda y rastreo en terreno, el apoyo legal y la contención psicológica a los cercanos del extraviado.

1.2 Cómo opera la Fundación Kurt Martinson

La Fundación Kurt Martinson accede a los casos de personas desaparecidas directamente por el contacto que realizan las familias o cercanos de la víctima. A partir de este primer contacto, ofrece ayuda en tres ámbitos: apoyo en búsqueda, apoyo legal y apoyo psicológico.

Imagen N°1



1.2.1 Apoyo en Búsqueda

La Fundación Kurt Martinson entrega atención a familias que hayan interpuesto, en Carabineros o PDI, una denuncia por presunta desgracia o extravío de persona. Al momento de tomar contacto con los familiares, se aplica el Protocolo de Investigación Conductual Retrospectiva (TRACKER), el cual permite clasificar a qué tipo de desaparición corresponde con el objetivo de dar dirección a la búsqueda. La información arrojada por la aplicación de este protocolo es compartida con las familias, con las policías y todo equipo de rescate que se encuentre participando en la búsqueda, entregando recomendaciones y sugerencias de acciones necesarias que debieran desarrollarse.

La clasificación que realiza la fundación permite dirigir la búsqueda y determinar qué tipos de herramientas técnicas o de asesorías específicas se deben utilizar para permitir la detección del desaparecido. Así también, establece si es necesaria la participación de equipos de rescate o drones, lo que se realiza a través del ordenamiento de la información obtenida, levantando las justificaciones necesarias para activar a estos equipos y hacer más eficientes los recursos. Esta activación se lleva a cabo mediante la Fiscalía o vía gestión directa con grupos de colaboración conjunta que gestiona la misma fundación.

Imagen N°2



1.2.2 Apoyo Legal

La fundación entrega asesoría legal profesional para el apoyo de la gestión jurídica y policial relacionada con la búsqueda de personas desaparecidas. Cuando la presunta desgracia es especificada como participación de terceros de acuerdo a la clasificación del protocolo interno de la Fundación, se evalúa apoyar a la familia en asesoría legal, asignando un abogado penalista.

Dado que en una desaparición que alude a participación de terceros, el hallazgo del familiar resulta más complejo de abordar, se requiere de un análisis de la carpeta de declaraciones que desarrolla la PDI o Carabineros, con el objetivo de dar líneas de investigación y solicitar gestiones específicas para dar una dirección en la búsqueda. Este será desarrollado con recursos humanos y técnicos especializados para la investigación.

En el caso que la presunta desgracia esté detenida por años, los familiares también podrán acceder a la ayuda legal.

1.2.3 Apoyo Psicológico:

En el momento de una desaparición, el apoyo psicológico no es la urgencia que requiere la familia. Por esta razón, esta ayuda se incorporará, en caso necesario, tres a cuatro meses después de iniciada la búsqueda, dado que las diligencias en terreno de las familias duran, por lo general, dos meses en promedio.

Por lo mismo, se le proporcionará el apoyo de un psicólogo a la familia, no en el momento de la desaparición, sino que serán consultados si están dispuestos a tener una contención y apoyo psicológico posterior.

1.3 Protocolo Forense Tracker

El protocolo forense Tracker fue creado y desarrollado por el psicólogo especialista en pericias forenses, Cristián Araos, quien luego de conocer el caso de la desaparición de Kurt Martinson, sintió una gran inquietud sobre la ausencia de protocolos de búsqueda en Chile que permitiesen diferenciar la presunta desgracia de manera ex post facto, es decir, desde el minuto exacto de la desaparición de la persona. El creador del protocolo cedió los derechos exclusivos de uso a la Fundación Kurt Martinson.

Tracker se basa en un Protocolo de Investigación Conductual Retrospectiva, el que permite determinar de manera ex post facto, hipótesis de trabajo investigativo considerando la presencia o ausencia de variables conductuales retrospectivas en cuanto al modelo comprensivo de las cuatro modalidades de muerte posibles y excluyentes entre sí (Modelo N.A.S.H: Natural, Accidente, Suicidio y Homicidio), índice de victimización o posibilidad de ser víctima, riesgo del incidente, estado pre suicida, gatillantes de evasión e intervención de terceros y/o desaparición forzada.

El protocolo actúa en el 37,5% de las presuntas desgracias o desapariciones, es decir, en los casos sin resolver, dado que las estadísticas en Chile indican que el 62,5% de los extravíos corresponden a evasiones o acciones voluntarias a desaparecer o irse del hogar.

El procedimiento de aplicación es sencillo, pudiendo llevarse a cabo incluso de manera remota, y se realiza en los primeros minutos luego del contacto con las familias. Mediante preguntas de respuestas cerradas a los familiares más cercanos acerca de las variables tiempo – espacio, conductuales y contextuales del desaparecido, y un segmento final para respuestas abiertas y observaciones, el protocolo arroja dos hipótesis de acción, las que permiten dirigir la búsqueda inmediatamente y asesorar a las familias.

Este protocolo es inédito en el mundo, ya que las herramientas de búsqueda aplicadas en los diferentes países se basan en protocolos de rastreo y exploración aplicados en etapas posteriores a la desaparición de una persona, es decir, a través de una búsqueda prospectiva.

Antes de Tracker, no existía ningún procedimiento que permitiera establecer un análisis de inteligencia previo al inicio de la búsqueda.

En la entrevista realizada para el desarrollo del diagnóstico del plan comunicacional, Cristian Araos señala que “la tecnología aplicada en el protocolo Tracker sitúa a Chile como pionero en innovación para la búsqueda de personas desaparecidas. Tracker debe ser visto como la hoja de ruta para todos los actores que participan en el rastreo. Hoy en día, contando con este protocolo, es una irresponsabilidad gestionar la búsqueda de un desaparecido sin considerarlo, ya que te arriesgas a perder tiempo relevante y recursos económicos, humanos y logísticos. No puede ser desaprovechado, siempre será un aporte”.

Imagen N°3



1.4 Contexto

1.4.1 Contexto Político – Judicial

Actualmente, el Ministerio Público define la presunta desgracia como **“la pérdida o extravío, temporal o permanente, de una persona natural, de quien se ignora su paradero y a quien le podría haber ocurrido una desgracia. Sin embargo, en términos jurídicos, la presunta desgracia no se encuentra clasificada como figura penal, por lo tanto, no constituye crimen, simple delito, falta ni un cuasidelito”**⁷.

De esta manera, no existe ningún artículo en el código penal destinado a la presunta desgracia y es el fiscal a cargo de la causa quien debe determinarlos en relación a la línea de investigación que esté abordando. En Chile, “un porcentaje de las presuntas desgracias terminan porque se encontró al desaparecido a los pocos días y, en otros casos, las investigaciones derivan hacia delitos de homicidio o suicidio”⁸. Desde un ámbito penal y procesal penal, y según el código vigente, es necesario vincular el hecho de la desaparición de una persona a una hipótesis criminal, es decir, relacionada a algún acontecimiento de carácter delictual que permita presumir que la desaparición puede obedecer a este tipo de causas.

En el año 2006, y atendiendo al elevado número de personas desaparecidas en el país, que bordea las 20 mil denuncias de presunta desgracia al año, la Comisión de Derechos Humanos, Nacionalidad y Ciudadanía de la Cámara de Diputados, presentó el Proyecto de Ley N° 4641-07 que modificaba el Código Procesal Penal estableciendo diligencias prioritarias para la investigación de desaparecimiento de personas. La propuesta planteaba un “Artículo Único. Modifíquese el Código Procesal Penal de la siguiente forma: Incorpórese en el artículo 84 el siguiente inciso segundo nuevo: *El Ministerio Público informado de una denuncia de presunta*

⁷ Francisca Werth. (2016). Situación penal en Chile ante la presunta desgracia. Recuperado el 31 de julio de 2017 desde internet: <https://fundacionkurtmartinson.files.wordpress.com/2017/05/protocolo-1c2b0-publicacic3b3n1.pdf>

⁸ Francisca Werth. (2016). Situación penal en Chile ante la presunta desgracia. Recuperado el 31 de julio de 2017 desde internet: <https://fundacionkurtmartinson.files.wordpress.com/2017/05/protocolo-1c2b0-publicacic3b3n1.pdf>

desgracia deberá designar un fiscal para que conozca del asunto y ordene en forma prioritaria las diligencias conducentes al esclarecimiento del caso”⁹. El proyecto de ley no fue aprobado.

1.4.2 Contexto personas desaparecidas en Chile

La situación de personas desaparecidas en Chile es tan importante como desconocida. Al año, se registran en nuestro país más de 20 mil denuncias por presunta desgracia tanto en la Policía de Investigaciones como en Carabineros de Chile.

Según estadísticas de la Policía de Investigaciones, entre los años 2004 y 2015, se registraron 392.837 denuncias por presunta desgracia, incluyendo adultos e infantil, de las cuales 3.407 se encuentran vigentes aún, es decir, son casos sin resolver¹⁰. Asimismo, la Brigada de Ubicación de Personas de la PDI recibió 8.153 denuncias por presunta desgracia durante el año 2016, de las cuales 427 aún se mantienen pendientes, es decir, no se ha dado ubicación a las personas desaparecidas¹¹.

Imagen N°4

PERIODO 01-01-2004 AL 08-11-2015, Ministerio Publico, PDI, Fuente: Ley de transparencia

DELITO	ESTADO CASO	AÑO DE INGRESO DE LA CAUSA											Total general	
		2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014		2015
PRESUNTA DESGRACIA	vigente	1				1	3	1	3	7	36	154	2.370	2.576
	suspendido													
	terminado	14.117	18.399	24.132	27.081	30.333	29.657	28.756	31.154	29.789	28.951	29.534	21.939	313.842
PRESUNTA DESGRACIA INFANTIL	vigente					1				2	1	37	790	831
	suspendido													
	terminado	1.317	3.495	5.925	6.156	6.407	7.274	7.331	8.022	8.123	8.636	7.894	5.008	75.588
Total general		15.435	21.894	30.057	33.237	36.743	36.934	36.088	39.179	37.921	37.624	37.620	30.107	392.837

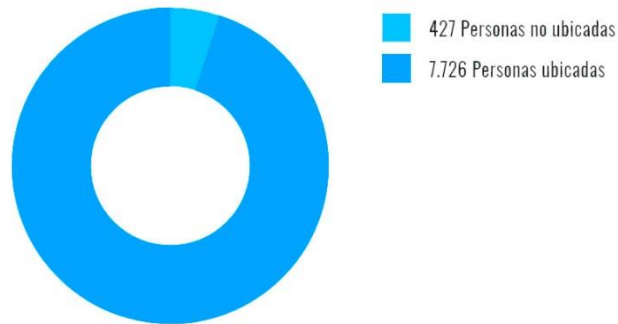
⁹ Comisión de Derechos Humanos, Nacionalidad y Ciudadanía de la Cámara de Diputados. (2006). Modifica el Código Procesal Penal, estableciendo diligencias prioritarias para la investigación en casos de desaparición de personas. Recuperado el 23 de agosto de 2017 desde internet: http://www.senado.cl/appsenado/index.php?mo=tramitacion&ac=getDocto&iddocto=5026&tipodoc=mensaje_mocion

¹⁰ Francisca Werth. (2016). Situación penal en Chile ante la presunta desgracia. Recuperado el 31 de julio de 2017 desde internet: <https://fundacionkurtmartinson.files.wordpress.com/2017/05/protocolo-1c2b0-publicacion3b3n1.pdf>

¹¹ Policía de Investigaciones de Chile. (2016). Cuenta Pública. Recuperado el día 31 de agosto de 2017 desde internet: <http://pdichile.cl/cuentapublica2016/resultados/resultados-operativos/investigacion-criminal/index.html>

Imagen N°5

Investigación personas perdidas y/o presunta desgracia



Carabineros de Chile registra entre 2003 y 2015, 320.690 casos denunciados por presunta desgracia, de los cuales 9.023 se encuentran en estado de vigentes¹². La Sección de Encargo y Búsqueda (SEP) de Personas de esta institución dio investigación a 22.947 casos de personas desaparecidas durante 2016, de los cuales el 86,7% fueron resueltos exitosamente. El 70% de ellos dentro de las 48 horas siguientes al encargo, sin embargo, del total de denuncias recibidas el último año, 3.062 aún se encuentran sin resolución¹³.

Imagen N°6

DESDE EL 01.01.2003 AL 12.12.2015, Carabineros de Chile.

CUADRO RESUMEN GENERAL		
FECHA	ENCARGOS	
01.01.2003 AL 12.12.2015	VIGENTES	9.023
	SOLUCIONADOS	311.667
	TOTAL	320.690

¹² Francisca Werth. (2016). Situación penal en Chile ante la presunta desgracia. Recuperado el 31 de julio de 2017 desde internet: <https://fundacionkurtmartinson.files.wordpress.com/2017/05/protocolo-1c2b0-publicacic3b3n1.pdf>

¹³ Carabineros de Chile. (2016). Cuenta Pública. Recuperado el día 31 de agosto de 2017 desde internet: http://dac.carabineros.cl/c_cifra/cc2016.html

Imagen N°7



Del total de desapariciones registradas en Chile, el 62,5% de los casos corresponden a evasiones, es decir, personas que desaparecen por su propia voluntad.¹⁴

“En Chile, desde el año 2003 hasta el año 2016, existen más de 12.430 personas desaparecidas o causas sin resolver. Entre todos estos casos, no sabemos cuáles corresponden a accidentes, causas naturales como alzhéimer, suicidios o participación de terceros, ya que las policías no cuentan con una evaluación de trabajo primario que permita diferenciar o clasificar la presunta desgracia en el momento que ocurre la desaparición”.¹⁵

¹⁴ Policía de Investigaciones de Chile. (2016). Cuenta Pública. Recuperado el día 31 de agosto de 2017 desde internet: <http://pdichile.cl/cuentapublica2016/resultados/resultados-operativos/investigacion-criminal/index.html>

¹⁵ Francisca Werth. (2016). Situación penal en Chile ante la presunta desgracia. Recuperado el 31 de julio de 2017 desde internet: <https://fundacionkurtmartinson.files.wordpress.com/2017/05/protocolo-1c2b0-publicacic3b3n1.pdf>

1.5 Contexto Digital y Redes Sociales

Actualmente, la Fundación Kurt Martinson cuenta con tres canales de comunicación digital vigentes: un sitio web, una fanpage de Facebook y un perfil de Twitter.

Una revisión al sitio web de la fundación (www.kurtmartinson.org), a través de una herramienta de análisis SEO, nos arroja que posee un puntaje del 5% y su ranking a nivel mundial es 13.985.022, es segura y tiene más de un año de antigüedad. Su etiqueta de título tiene 79 caracteres, por lo que supera la cantidad deseada, transformándose en un aspecto a mejorar, ya que lo ideal es de 10 a 70. Por otra parte, su meta descripción contiene entre 70 y 160 caracteres (incluyendo espacios), cumple con los parámetros, ya que es única, explícita y contiene palabras claves de la página.

Imagen N°8

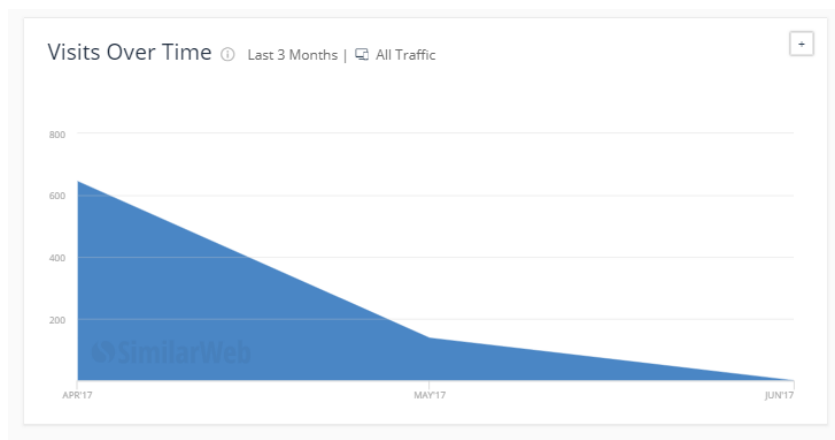
	Palabras clave	Cont...	Título	Desc...	<H>
★ ★ ★	Fundación	16	✓	✓	✓
★ ★ ★	Apoyo	12	✓	✓	✓
★ ★ ★	Kurt	9	✓	✓	✓
★ ★ ★	Martinson	8	✓	✓	✗
★ ★ ★	Desaparecidas	5	✓	✓	✓
	Palabras clave (2 términos)	Cont...	Título	Desc...	<H>
★ ★ ★	Kurt Martinson	8	✓	✓	✗
★ ★ ★	Fundación Kurt	7	✓	✓	✗
★ ★ ★	Personas Desaparecidas	5	✓	✓	✓
★ ★ ★	de Personas	5	✓	✓	✓
★ ★ ★	septiembre 2017	4	✗	✗	✗

Esta tabla destaca el uso de las palabras claves del sitio, las que son coherentes y ayudan a la probabilidad de posicionamiento en los resultados de búsqueda, razón por la cual están utilizadas en sus títulos, descripciones, encabezados y otros.

Además, el sitio web cuenta con una estructura jerárquica, que se distingue en la distribución de los elementos: inicio, secciones y contenido, lo que permite un fácil acceso y navegación para quienes ingresan. Si bien, la distribución de los contenidos es amigable, los mensajes y lenguaje utilizado se vuelven un poco confusos. La información se repite en varias de las páginas del sitio, existen problemas de redacción y sintaxis en los textos, los que también carecen de un lenguaje formal.

En los últimos tres meses, el sitio recibió un poco más de 600 visitas, de las cuales el 21.46% corresponden a entradas desde un computador y el 78,54% desde un aparato móvil.

Imagen N°9



Una vez dentro del sitio web, es posible acceder a un blog, donde la fundación realiza publicaciones de forma periódica, principalmente de los casos en los que se encuentran trabajando. El problema en los mensajes que se transmiten a través del contenido es el inadecuado uso del lenguaje y la forma en que es transmitida la información. No existe una estructura de publicación.

Dentro de las publicaciones que más visitas concentran, se encuentran precisamente las realizadas en el blog. En los meses que lleva de funcionamiento, la publicación que más ha conseguido visitas fue la de la desaparición de un hombre en la isla de Chiloé, la cual fue visitada 2.844 veces, como se ve en la Imagen N°10. Le sigue en cantidad de visitas una publicación,

también realizada en el blog, sobre una desaparición en la región de Coquimbo, con poco más de 1.600 visitas.

Imagen N°10



Resumen del día 7 días 30 días Trimestre Año Todos los Tiempos

Estadísticas para 365 días, hasta el 18 de Julio de 2017 (resumen)

Título	Vistas
Luis Pérez lo hicieron desaparecer el 29 de abril 2010 en Curáco de Vélez.	Ver 2.844
José Luis García y las negligencias que ha vivido la familia, se plasma en la siguiente carta-Fiscalía Regional de Coquimbo- contamos con t	Ver 1.602
Bienvenidos	Ver 1.432
En este Censo Ayúdanos a encontrarlos	Ver 839
Laura Landeros de Quilpue, extraviada el 27-05-17, hallada 08-06-17.	Ver 566
Página de inicio / Archivos	Ver 465
Fundación	Ver 329
22-06-2017 La familia nos avisa que apareció Dannay Monsalve 12 años - Desaparecida 17 de abril 2017.	Ver 321

En cuanto a la adaptación a redes sociales, el sitio web posee en la parte inferior de su página principal, vínculos mediante iconos de las redes sociales, Facebook y Twitter, para acceder a las cuentas de la fundación en estas plataformas. Asimismo, el sitio es responsivo, es decir, se adapta a los diferentes tamaños de pantalla (smartphone, tablet, laptop, etc), organizando el contenido, escalando las imágenes y/o simplificando el menú. Desde la perspectiva del SEO, esto resulta muy positivo ya que solo aparecerá una dirección URL en los resultados de búsqueda, lo que evita tener páginas duplicadas o errores en los *social links*.

Con respecto a las redes sociales, que han logrado alcance global, son inmediatas y permiten a las personas compartir información e interactuar en una magnitud que nunca antes se había dado¹⁶, la Fundación Kurt Martinson cuenta con dos plataformas:

¹⁶ Venturino, Paul (2011). "Relaciones Públicas y Comunicación Estratégica", Santiago de Chile, Universidad del Pacífico.

Tabla 1. Redes Sociales de la Fundación Kurt Martinson

	CUENTA PROPIA	TIPO DE CUENTA	FANS/ SEGUIDORES	FECHA DE APERTURA	DIRECCIÓN
FACEBOOK	SÍ	Fanpage institucional	1.736	Enero de 2017	/fundacionkurtmartinson
TWITTER	SÍ	Perfil Institucional	492	Enero de 2017	@fkurtmartinson

A pesar de no tener un gran número de *likes* en su **fanpage de Facebook**, la fundación realiza actualizaciones periódicas en esta plataforma, cada dos o tres días en promedio. Las publicaciones en esta red social es, principalmente, información enlazada desde su sitio web o compartida desde otros perfiles, es decir, prácticamente no existe contenido creado exclusivamente para Facebook.

El lenguaje de las publicaciones en Facebook es cercano e intenta apelar a la emocionalidad de los seguidores, a través de solicitudes de ayuda o apoyo en las causas en las que trabajan, lo que en ocasiones, genera gran interacción en la plataforma.

Imagen N°11

Fecha	Publicación	Tipo	Segmentación	Alcance	Participación
14/07/2017 21:00	El día 13 de junio 2017 Don Nicode			7K	486 148
07/07/2017 9:45	Difícil momento. C armen MOya entr			0	0 0
03/07/2017 22:37	NOS encontramos ayudando a la f			20K	2.4K 618
03/07/2017 18:13	Estamos ayudand o. Esperamos que			425	34 8
27/06/2017 10:09	Por favor difundir. Estamos ayudand			0	0 0
25/06/2017 1:15	Fundación Kurt Martinson compa			383	25 15
22/06/2017 10:31	Damos las gracia s por la difusión.			0	0 0
22/06/2017 0:13	Fundación Kurt Martinson compa			0	0 0
20/06/2017 19:42	Gracias les dam os por la difusió			9.8K	544 391
20/06/2017 0:29	Difunde. Por favo r.			1.9K	79 29
18/06/2017 10:10	Lamentamos la n oticia. Fuerza a l			1.7K	385 28
18/06/2017 17:05	Fue hallado por unos lugareños.			0	0 0
18/06/2017 9:37	Fundación Kurt Martinson compa			546	68 10
18/06/2017 2:00	Recien aparecio y esta bien. Grac			0	0 0

Dentro del último mes, destacan tres publicaciones que obtuvieron mayor alcance y participación, con entre 7 mil y 20 mil usuarios únicos que vieron el contenido y una participación promedio de 1.143. Las demás publicaciones poseen un alcance de entre 200 y 1.900 usuarios, mientras que algunas, no obtuvieron ningún alcance ni participación.

En general, las publicaciones que logran mayor alcance en Facebook son las relacionadas a historias y testimonios donde las familias de las personas desaparecidas

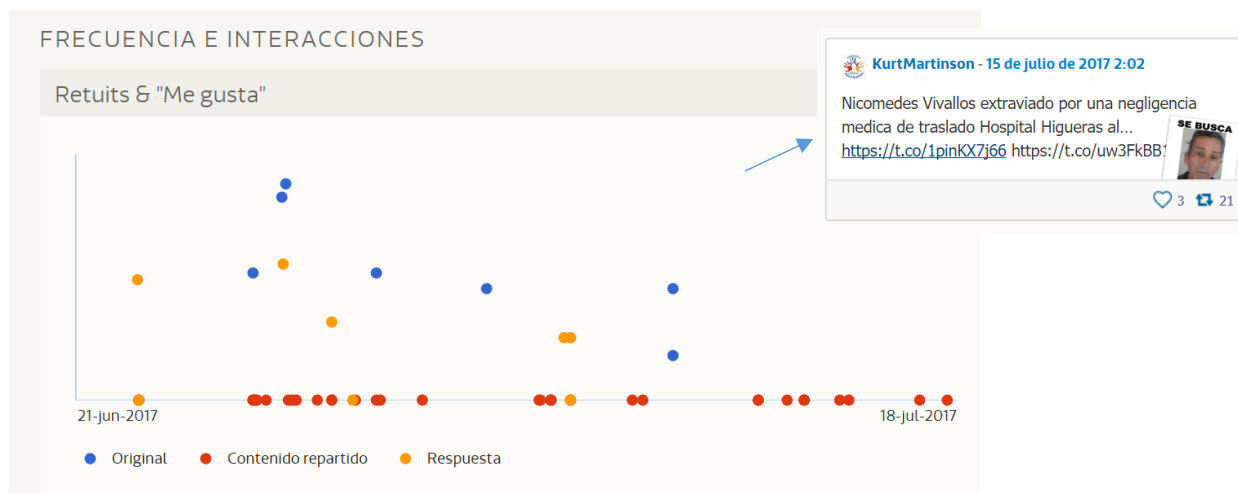
transmiten un mensaje, que suele ser muy potente y emotivo.

A pesar de la periodicidad de las publicaciones, se evidencia que no existe una grilla de contenidos diarios ni organizados, sino más bien, se trabaja desde la contingencia del caso a caso.

El uso que le da la fundación a su **perfil de Twitter**, se centra básicamente en replicar información desde la plataforma de otras instituciones, como la PDI, organizaciones de búsqueda y la Fiscalía, entre otros. Hay muy poco contenido propio y el que existe es el mismo que se publica en la fanpage de Facebook y en el sitio web.

Al analizar este perfil durante el último mes (entre el 21 de junio y el 18 de julio), es posible dar cuenta que, a pesar de contar con escaso contenido propio, este es el que logra mayor interacción por parte de los seguidores. En este periodo de tiempo, el contenido que generó más interacción, con 21 retweets, fue la publicación de una desaparición en Talcahuano enlazada desde el sitio web.

Imagen N°12



Si bien, las tres plataformas descritas no son utilizadas por la fundación de forma planificada y en base a alguna estructura de información, sí producen cierto grado de interacción por parte de los usuarios/seguidores.

1.5.1 Contenidos

De acuerdo a los contenidos digitales que la FKM difunde a través de sus plataformas web, se hace necesario mirar qué están haciendo otras fundaciones u organizaciones similares.

La corporación K-SAR Chile mantiene una web que tiene más carácter de blog que de sitio web institucional, su función básicamente es informativa, sin un buscador ni una navegación amigable. En sus contenidos más relevantes, publican banners para mostrar cuál es el último contenido publicado y que alude a noticias y actividades de capacitación.

En general, visualmente es un poco caótica en colores, tamaños de sus elementos gráficos y distribución de estos.

Tienen un logo de comida para perros, que probablemente es auspiciador, tema que no queda declarado.

Por su lado la Fundación Amparo y Justicia mantiene un sitio web más ordenado y más moderno, con una mayor variedad de contenidos segmentados según temáticas de interés, destacándose su arquitectura de navegación, ya que todas las informaciones se despliegan del mismo menú de home sin tener que abandonarlo.

La fundación Kurt Martinson ha incorporado palabras claves adecuadas con el posicionamiento de búsqueda, sin embargo, no posee contenido de calidad que enganche a sus públicos ni tampoco mantiene una continuidad periódica en sus publicaciones.

Un buen camino para la fundación es incorporar contenido de calidad sobre sus casos de éxito y gestiones con las distintas entidades que se relaciona en pro del mejoramiento de sus actuaciones.

Por ejemplo, generar relatos concretos de sus acciones exitosas a modo de noticias y no solo colgar notas donde son aludidos por otros medios, con el fin de construir un mensaje claro que está dirigido a fortalecer su real aporte a la comunidad como fundación.

En el accionar de una estrategia SEM se debe integrar un plan de palabras claves de manera orgánica, que ayude a su visibilización, definiendo qué uso le daremos a este plan, por ejemplo, incrementar las visitas a su sitio web ejecutando un análisis de la competencia, que permita detectar las palabras claves utilizadas por fundaciones y entidades similares con el objetivo de incorporarlas en su plan y mejorar su ranking de visualización y *engagement*.

En la web incorporar un buscador de contenidos de la página.

2. ANÁLISIS

2.1 Desempeño

2.1.1 Desempeño Interno

En este ámbito, se estableció un análisis FODA como una manera precisa y sencilla de evaluar el funcionamiento interno de la fundación destacando sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas:

Tabla 2. Análisis FODA

<p>Fortalezas:</p> <ul style="list-style-type: none">• El trabajo de sus integrantes es completamente voluntario.• Sus integrantes son expertos en lo que hacen y en cada una de sus áreas. Además son un grupo multidisciplinario.• Poseen la confianza de las familias afectadas con las que han trabajado.• Son innovadores y flexibles en su gestión.• Son apasionados y comprometidos con su causa.• Saben trabajar en red, movilizar recursos y surtir experiencia.	<p>Debilidades:</p> <ul style="list-style-type: none">• No cuentan con las donaciones suficientes para costear la operatividad de la FKM.• El problema presupuestario también puede afectar en las relaciones con sus contrapartes que les prestan servicios.• Poca experiencia en manejo comunicacional y estrategias digitales.
<p>Oportunidades:</p> <ul style="list-style-type: none">• Alianzas con otras organizaciones, empresas u otras ONG.• Participación de iniciativas de	<p>Amenazas:</p> <ul style="list-style-type: none">• El bajo impacto que producen las desapariciones en Chile.• La falta de comprensión del entorno hacia el proyecto de la fundación.

prevención de evasiones, posibles suicidios, salud mental y educación en programas de desarrollo escolar.		
<ul style="list-style-type: none">• Debido a su protocolo de búsqueda único en el mundo, posibilidad de participar a distancia en casos internacionales de desaparición.		

2.1.2 Desempeño Externo

En el ámbito externo existen algunas organizaciones chilenas destacadas en el área de búsqueda de personas desaparecidas y también en la entrega de apoyo psicológico y legal a familias afectadas por algún episodio traumático y doloroso.

Dentro del análisis del desempeño externo, consideramos tres organizaciones: Fundación Amparo y Justicia, Organización K-Sar y el Cuerpo de Socorro Andino.

En el marco comparativo de sus objetivos puntuales, las organizaciones, excepto la Fundación Amparo y Justicia, se dedican a la búsqueda de personas desaparecidas, mientras que la organización antes mencionada, tiene su foco en la ayuda legal y psicológica.

La Fundación Kurt Martinson, destaca como valor agregado la especial dedicación a las familias afectadas, además de la búsqueda de las personas desaparecidas. Es importante destacar en este punto que las demás instituciones nacionales dedicadas a la búsqueda de personas extraviadas no brindan ningún tipo de apoyo formal de índole legal y psicológico dedicado a las familias, por esta dualidad sumamos a la Fundación Amparo y Justicia en este análisis.

En general, las organizaciones estudiadas mantienen actividades ligadas a su comunicación interna y externa, en el revisor de su desempeño y desarrollo. Así, todas cuentan con reuniones semanales para avanzar en sus propósitos y planifican charlas y capacitaciones.

La Fundación Kurt Martinson, es la más nueva de ellas presentándose en etapa de desarrollo.

En el financiamiento, las tres organizaciones en estudio cuentan con el compromiso económico de instituciones gubernamental u ONGs, además de recursos propios, lo cual les permite estabilidad y proyección. La Fundación Kurt Martinson cuenta solo con algunas donaciones esporádicas.

Respecto a canales de comunicación y estrategias de marketing digital, las organizaciones mantienen un nivel de medio a alto en actualización de contenidos, publicaciones, noticias destacadas, vídeos, testimonios y eventos futuros. Asimismo, cuentan con herramientas como el mailing y landing page desde sus redes sociales a su sitio oficial.

A la fecha, la Fundación Kurt Martinson, no ha logrado el posicionamiento adecuado en sus canales de comunicación y en estrategias digitales. Sus redes sociales son manejadas por la misma persona que lidera la fundación y claramente no logra cubrir todas las necesidades. Además, las demás fundaciones cuentan con equipos dedicados a esta área.

En cuanto a las acciones, cada fundación mantiene una agenda de labores que le permiten avanzar en cada uno de sus casos activos. También reuniones mensuales dentro de la organización para revisar sus resultados y compartir experiencias en lo logrado y corregir lo no alcanzado.

En la Fundación Kurt Martinson destaca como una de sus acciones comunicacionales más visibilizadas el testimonio de agradecimiento de familias que han sido ayudadas por la organización, obteniendo muy buenos resultados en términos de visibilidad en su sitio y redes sociales.

Dentro de las propuestas en valor de cada institución, Fundación Kurt Martinson destaca por el uso de su protocolo Tracker, el cual arroja puntuaciones conductuales, entre otros análisis,

permitiendo determinar el tipo de búsqueda y definición de un área puntual de búsqueda, además de la contención y apoyo directo a las familias afectadas.

La Fundación Amparo y Justicia resalta por la experiencia en el acceso a la justicia y reparación social de las familias afectadas en casos de violación de menores. En tanto, la organización K-Sar posee altas competencias en búsqueda y rescate de personas extraviadas con perros adiestrados y el Cuerpo de Socorro Andino en el auxilio voluntario en emergencias de alta montaña.

En el ámbito funcional, la Fundación Kurt Martinson se alza como pionera en el tipo de protocolo de rastreo que brinda ayuda efectiva en la búsqueda, y en apoyo integro abordando temas legales y psicológicos, lo que genera el sentido confianza en las familias.

Así también, la Fundación Amparo y Justicia posee una gran red de contactos profesionales en el ámbito legal y psicológico que aseguran rapidez y eficacia en su labor. En el caso de la organización K-Sar, cuenta con perros rescatistas adiestrados en su propia institución y que son de su propiedad, y el Cuerpo de Socorro Andino está integrado por expertos en sobrevivencia alta montaña.

Entre las diferencias más reconocibles de este análisis, nos encontramos con el mal manejo comunicacional y la falta de financiamiento de la Fundación Kurt Martinson, lo que también queda de manifiesto en la tabla N°3 que permite visualizar las brechas con los organismos analizados y la necesidad de reestructurar sus líneas de acción.

Tabla 3. Cuadro comparativo entre organizaciones

	FECHA DE INICIO	TIPO DE ORGANISMO	OBJETIVOS	PROPUESTA VALOR	ANALISIS FUNCIONAL	BUENAS PRÁCTICAS	RISGOS INTERNOS O EXTERNOS	POSICIONAMIENTO FACEBOOK	CANALES DE COMUNICACION	FINANCIAMIENTO
Fundación Kurt Martinson	2016	Organización sin fines de lucro.	Apoyo en la búsqueda de personas perdidas. Legal y psicológico.	Protocolo forense único. Efectividad en procesos de búsqueda. Asesoramiento. Empatía hacia las familias afectadas.	Pioneros en este tipo de ayuda y sistema de búsqueda.	Reunión con todo el equipo. Detectar falencias. Propuestas de mejoras	Externo: Falta de recursos económicos. Interno: No tener claro el enfoque, desmotivación.	MEDIO 1.737 personas les gusta esto	Redes sociales, sitio web.	Donaciones. Charlas
Fundación Amparo y justicia	1996	Organización sin fines de lucro.	Atención legal a víctimas de abuso sexual infantil Apoyo legal y psicológico	Acceso a la justicia y reparación social de familias.	La red de apoyo y contactos, y su eficiencia.	Diplomados y seminarios. Charlas. Tema principal: la prevención	Fallos negativos en la corte. Desmotivación	MEDIO 1.596 personas les gusta esto	Redes sociales, sitio web	Familia Luksic. Cursos y diplomados.
K-SAR	2003	Corporación de derecho privado SFL.	Búsqueda y rescate con perros de personas desaparecidas	Búsqueda de vidas con ayuda canina.	Perros rescatistas propios.	Entrenamiento, captación y capacitación de voluntarios.	Falta de recursos y desmotivación.	ALTO 6.063 personas les gusta esto	Redes sociales, sitio web	Donaciones y charlas. Entrenamiento de perros.
Cuerpo de socorro Andino.	1949	Organización voluntaria de bien público.	Auxilio voluntario en emergencia de alta montaña.	Auxilio oportuno y exitoso.	Expertos en alta montaña	Capacitación, prevención y consejos. Entrenamientos y cursos. Avisos de salidas.	Desmotivación. Falta de voluntarios.	BAJO 116 personas les gusta esto	Redes sociales, sitio web	Onemi, Ministerio del Interior.

2.1.3 Conclusiones desempeño interno y externo

La fundación requiere un plan de comunicación que, en materia de comunicación interna, debe alinear a cada departamento o encargados de ellos y sus campos de acciones. En lo externo, mantener sus canales de comunicación actualizados y con una línea editorial clara y específica. Así también, se hace necesario saber presentarse ante sus stakeholders como una institución sólida y crear alianzas con los indicados para ser validados, generar nuevos contenidos, darle vida a su perfil digital, trabajar con herramientas como bases de datos que permitan detectar de manera puntual sus potenciales donadores e influenciadores para su causa, contenidos para cápsulas de vídeos, publirreportajes, entre otras, destacando sus acciones más relevantes, logros y avances en distintos ámbitos internos y externos.

En esta misma línea, se vuelve preponderante potenciar y destacar sus hitos principales, sus casos de éxito en búsqueda de personas desaparecidas, lo que les permitirá mantener una batería de publicaciones semanales en su página oficial y redes sociales generando buena visibilidad en sus públicos objetivos, repitiendo los resultados positivos ya experimentados como el testimonio de personas agradecidas de la fundación por su trabajo y apoyo.

2.2 Conflictos a los que la fundación está expuesta

Entendemos por **conflictos a los que está expuesta la organización**, cualquier acción o situación que intervenga de forma negativa en el cumplimiento de los objetivos de esta.

- **La fundación no cuenta con recursos económicos suficientes.** Esta situación afecta directamente su capacidad operativa y causa desmotivación en los colaboradores de la fundación.
- **Existe una percepción equivocada de los objetivos de la fundación.** A partir de la propia experiencia que han tenido los integrantes de la fundación al dar a conocer el proyecto, en algunas ocasiones, se ha producido confusión respecto a los objetivos de la fundación, creyendo que la organización está enfocada en la búsqueda específica de Kurt Martinson.
- **Prejuicio por la denotación del apellido Martinson.** Al no ser un apellido común en la sociedad chilena, la familia Martinson se ha visto enfrentada a diversos prejuicios en relación a su poder adquisitivo. La gente tiende a pensar que poseen un nivel socioeconómico alto y no necesitan recursos para hacer funcionar la fundación.

2.3 Posicionamiento de la fundación previo al plan

- Al tener menos de un año de funcionamiento, la fundación nunca ha realizado un plan de comunicación estratégica. Las herramientas digitales que poseen no son bien utilizadas por lo que sus mensajes y contenidos no son entregados con efectividad.
- A pesar de tener un perfil definido, la visión y misión de la fundación no están bien formuladas, lo que genera confusión al externalizar esta información.
- La visibilidad de la fundación está dada principalmente por los círculos cercanos a la familia Martinson y por quienes se han relacionado con la institución a partir de los casos en los que han trabajado.

- No tiene una estrategia definida y formal para la consecución de financiamiento.
- El posicionamiento con sus públicos objetivos es débil.

2.4 Auditoria de percepciones a públicos objetivos

Entre la serie de herramientas utilizadas para desarrollar el diagnóstico del plan de comunicaciones, se realizó una auditoria de percepciones a públicos objetivos mediante diversas entrevistas a: colaboradores de la fundación, miembros de los equipos de búsqueda y rastreo, abogada ad honorem de la fundación, familias a las que la fundación ha ayudado, Director de Búsqueda y Rescate de la fundación y al creador del protocolo forense Tracker.

Sobre las fortalezas de la fundación:

- “La fundación tiene una gran líder, Annie, que cree firmemente en su propósito, dada su experiencia personal, y en que es posible sacar adelante este proyecto”.
- “Apoyan en un tema que tiene impacto directo sobre las familias y del que ninguno está ajeno. No existe otra fundación cuyo foco principal sea la familia de las personas desaparecidas”.
- “Una de las principales fortalezas es que está conducida por personas que han vivido lo que significa tener a un cercano desaparecido, eso genera una visión real de las necesidades y procesos en estas situaciones”.
- “Lo que destaca a la Fundación Kurt Martinson sobre otras similares, tanto a nivel nacional como internacional, es la tecnología aplicada en el protocolo Tracker, pionero en innovación para la búsqueda y rastreo de personas desaparecidas”.

Sobre los puntos débiles de la fundación:

- “Existe poco conocimiento de la fundación, así como también de la cantidad de casos reales de desapariciones en Chile”.
- “Se puede ver como una debilidad el poco apoyo en difusión con el que cuenta la fundación y el no contar con recursos suficientes”.

- “No se entiende bien cuál es el apoyo real que la fundación entrega a las familias de personas desaparecidas, cómo se materializa concretamente y cuánta gente participa de la misma”.

- “Las principales debilidades de la fundación radican en estar en una fase inicial, en donde cada factor que permite mayores probabilidades de éxito de los objetivos se ven condicionados porque hay que hacer de todo un poco, y con muy escasos recursos”.

Sobre los objetivos de la fundación:

- “Apoyo a las familias con parientes desaparecidos, sobre todo las más vulnerables, su defensa, protección y asistencia, buscando conseguir eficacia y eficiencia en los procesos de búsqueda”.

- “Que se tome real conciencia de este tipo de casos, ya que las desapariciones de personas son altísimas y todos desconocen eso. Es importante que la sociedad se informe y de esta manera, también se ejerza una presión al Estado para que se manejen estos casos de mejor manera y con igualdad para todos”.

- “Alcanzar cierto grado de posicionamiento a nivel general con objeto de que las posibles familias que sufren por esto, conozcan a la fundación y la puedan contactar”.

- “Uno de los objetivos de la fundación en la actualidad es hacerse más conocida y poner en la agenda país los casos de personas desaparecidas”.

Sobre la relación de la fundación con las policías y el Ministerio Público:

- “La fundación ha tratado de difundir lo que hace entre las policías y se ha logrado formar alianzas informales, por lo que falta concretar la oficialidad de estas”.

- “Debe existir una comunicación más fluida con las policías y la Fiscalía acerca de los avances de los casos, ambas deben nutrirse de información desde su contraparte, porque de lo contrario se realiza el trabajo más de una vez, lo que retrasa y desgasta recursos económicos y humanos”.

- “La relación ha sido muy buena, con apoyos mutuos. Afortunadamente se ha podido colaborar y ser reconocidos por la mayoría de estas instituciones, y en muchos casos ser invitados a participar de operaciones conjuntas, con las policías y ONGs de rescate”.

- “La aprecian como un aliado que les permite descomprimir muchas veces su propio trabajo. Es evidente que las unidades especializadas de las policías requieren de más recursos y personal siempre, por lo que el apoyo de instituciones especializadas es bien recibido y se genera una relación de respeto. Poco a poco, la fundación va ganando la confianza por su trabajo y alcances”.

Sobre la visión de futuro de la fundación:

- “Veo a la fundación consolidada, con un equipo de planta que lidere cada caso de forma especializada y con un sistema de recaudación asegurada y sistemática”.
- “Como una fundación reconocida a nivel nacional, y por qué no internacional, ya que tiene todas las características de ayuda social que se necesitan en el país, sobre todo apoyando a las familias más vulnerables”.
- “Como un referente en la materia, un ente consultor incluso entre las policías”.
- “Como una institución que posea el alcance operativo a nivel nacional, e incluso internacional, asistiendo a familias e instituciones, además de generadora de conocimiento al desarrollar líneas de trabajo de investigación científica y aplicada, como genérica a modo de metodologías, protocolos, manuales, entre otros”.

2.4.1 Conclusión de las auditorías a públicos objetivos

Dentro de las fortalezas de la fundación, la auditoría de percepción destaca principalmente la empatía y compromiso de quienes la lideran, debido a la vivencia personal en relación a la desaparición de personas, especialmente desde la figura de Annie Martinson. Así también, se resalta como innovador el funcionamiento de la organización, a través de los tres pilares centrales de acción, y la utilización del protocolo forense Tracker. Asimismo, dentro de los puntos débiles de la fundación, los entrevistados enfatizan la falta de financiamiento permanente que permita realizar labores más complejas y el requerimiento urgente de mayores recursos, y el desconocimiento de la población sobre la existencia de la fundación y su actuar. A la vez y respecto a los objetivos de la fundación, los entrevistados coinciden en que el más importante es brindar un apoyo íntegro a los familiares de personas desaparecidas, como también, dar a conocer la magnitud de los casos de personas extraviadas en el país.

Uno de los puntos relevantes de la auditoría de percepciones y fundamental para el desarrollo del plan de comunicaciones, es la relación que la Fundación Kurt Martinson ha logrado establecer con las policías (Policía de Investigaciones de Chile y Carabineros de Chile) y la Fiscalía. En esta temática, los entrevistados coinciden en que, si bien, la relación es buena y de respeto, falta establecer una comunicación más fluida y alianzas de cooperación más efectivas, especialmente con el Ministerio Público.

En cuanto a una visión de futuro, todos los entrevistados son optimistas, señalando que ven a la fundación como una organización consolidada y reconocida a nivel nacional.

2.5 Entrevistas a representantes de instituciones ligadas a la FKM.

2.5.1 Entrevista a Mauricio Tapia, Director de ONG Drones Sar Chile.

Drone Sar Chile es una ONG compuesta por civiles, militares activos y en retiro, y bomberos que dan apoyo tanto a instituciones gubernamentales como privadas y personas naturales en procesos de respuesta a emergencias, búsqueda y rescate de personas, y gestión pre y post desastres mediante la utilización de nuevas tecnologías como los drones. Esta organización ha trabajado durante el último año con la Fundación Kurt Martinson en seis casos distintos.

Su director, Mauricio Tapia, resalta la seriedad con la que trabaja la FKM, aportando en un sistema que dice está “abandonado, si el caso no aparece en los medios de comunicación o redes sociales, el Estado no se activa ni destina recursos para las búsquedas”. Según su relato, esta cualidad de la organización se debe a la experiencia técnica y preparación que poseen, además de sus mecanismos innovadores. “Nosotros les hemos solicitado información a la fundación, la que fue entregada a partir de los datos que este protocolo arrojó en un caso de una persona que había caído al río Maipo, ellos nos entregaron coordenadas de búsqueda, y el procedimiento tuvo éxito”.

Tapia es enfático en señalar que el aporte de la FKM es muy importante ya que “nadie hoy en día anda detrás de las personas que desaparecen, más allá de las policías, entonces que otras personas cubran ese vacío que se produce, de apoyo efectivo, es algo valioso que debe perdurar”.

En cuanto a la relación que la fundación ha logrado establecer con las policías, el director de Drone Sar Chile, señala que es cordial, la que la fundación ha sabido llevar para ir integrándose al trabajo que estos realizan, permitiendo que “la organización sea vista como un aporte, lo que se refleja en las reuniones que Annie ha sostenido con las policías y el acceso que le han dado para trabajar conjuntamente”. A su vez, expresa que la poca relación con la Fiscalía se debe a que “desconocen que hay instancias como la FKM que pueden ser de gran ayuda y colaboración efectiva a las investigaciones. Establecer una relación sería un gran aporte, partiendo por presentarles el trabajo que se ha realizado para que entiendan que en la fundación tienen a un aliado”.

Su percepción ante las posibilidades de crecimiento es que la fundación posee gran potencial para continuar de manera exitosa su trabajo, principalmente porque “no conozco más organizaciones en Chile ni en Sudamérica que estén haciendo lo que está haciendo la FKM, las personas desaparecen y si la policía no los busca, nadie lo hace”.

2.5.2 Entrevista a Suboficial Mayor Hernán Puga, Jefe de Equipo de Búsqueda y Rescate del Grupo de Operaciones Policiales Especiales (GOPE) de Carabineros de Chile.

El Suboficial Mayor Hernán Puga ha trabajado en diferentes casos con la Fundación Kurt Martinson, siendo el más destacado, el de los dos jóvenes extraviados en el Cerro Provincia en octubre del año pasado. La relación con la FKM es de carácter operativa en situaciones de desapariciones de personas en lugares agrestes, baja o alta montaña. “Cuando hay una búsqueda en grandes áreas o desapariciones de larga data, donde el lugar geográfico es amplio, llamamos a la fundación para invitarlos a participar de la investigación o también para solicitarles recomendaciones de otros grupos especializados de rescate con los cuales podemos trabajar”.

Según el Suboficial Puga, en Chile existe un vacío legal sobre desapariciones en lugares agrestes, ya que estos sucesos no son parte de un sistema de protección civil y no existen estándares de trabajo, por lo que el trabajo con la FKM ha sido relevante. “Confiamos en la fundación, en sus métodos y sus equipos de trabajo, tanto propios como los grupos con los que se relacionan técnicamente. Confío plenamente en la lista de chequeo que tienen”.

En el caso del Cerro Provincia, la Fundación Kurt Martinson dio apoyo en la sección de operaciones y planificación, específicamente en el área de medios de búsqueda, en la que “se desarrolla el trabajo de foto interpretadores de las imágenes aéreas, y fue a través de esto que se logró finalmente encontrar a los jóvenes”.

Puga destaca que la relación entre la fundación y Carabineros es muy buena, “la SEP la tiene muy bien considerada, sobre todo, por los informes que la fundación presenta a la Fiscalía y que son los que llegan a la sección, ya que se nota que hay un dominio de la cartografía, de la geografía, de la hidráulica, se nota que hay un conocimiento técnico”.

Sobre las posibilidades de crecimiento de la FKM, el Suboficial resalta que “si se mantienen las buenas relaciones, la fundación Kurt Martinson va a ser un apoyo fundamental en la gestión de los equipos operativos en los rescates policiales”.

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivos Corporativos

Ser incorporados formalmente en los procesos de búsqueda de personas desaparecidas que llevan a cabo los organismos oficiales.

Construir una red de financiamiento para sustentar la operatividad de la fundación a través de aportes económicos permanentes.

3.2 Objetivos Comunicacionales

Ser reconocidos como una organización innovadora y con un método efectivo de aporte a las policías y Fiscalía en el proceso de búsqueda de personas, desde la perspectiva técnica hasta el relacionamiento y capacitación de las familias afectadas.

4. SECCIÓN ESTRATÉGICA

4.1 Asuntos Críticos

Entendemos por asuntos críticos los problemas que aparecen al definir los objetivos. Por lo mismo, dependen de ellos y deben poder ser solucionables con la implementación del plan de comunicaciones¹⁷. Los issues que se desprenden al formular los objetivos para el desarrollo del plan de comunicaciones son:

- La Fundación Kurt Martinson no cuenta con la validación de la Fiscalía en los procesos en que participa.
- Pese a que la Fundación Kurt Martinson tiene un perfil claro y definido, no logra comunicarlo de manera exitosa a sus públicos objetivos.

4.2 Estrategia

La estrategia de implementación del plan de comunicaciones pensada para la Fundación Kurt Martinson, se orienta de la siguiente forma:

- La Fundación Kurt Martinson debe potenciar la efectividad de sus mecanismos y procedimientos, encabezados por el Protocolo Forense Tracker, y su disposición a realizar un trabajo de colaboración conjunta con los organismos oficiales, principalmente con el Ministerio Público.

4.3 Concepto

Debido a la experiencia técnica, dada por el uso de una herramienta de protocolo exclusivo, sumado a la vivencia personal de quienes la lideran, la fundación Kurt Martinson se constituye como un real aporte a los procesos de investigación y búsqueda en casos de desapariciones de personas en Chile.

¹⁷ Venturino, Paul (2011). "Relaciones Públicas y Comunicación Estratégica", Santiago de Chile, Universidad del Pacífico.

4.4 Mensajes Claves

- Queremos ser un pilar fundamental de los procesos de búsqueda de personas desaparecidas, trabajando codo a codo con las policías y el Ministerio Público, con la convicción de realizar un mejor trabajo en conjunto.
- Las familias afectadas son nuestro principal motor de búsqueda, queremos acompañar y ser una contención para ellos en todas las etapas del caso.
- Poseemos una herramienta importante y única en Chile para la búsqueda de personas extraviadas, la que nos permite en menos de 24 horas, clasificar el tipo de desaparición y generar líneas certeras de investigación.

4.5 Definición de Audiencias

- **Fiscalía:** Es el organismo encargado de dirigir las investigaciones por casos denunciados de presunta desgracia. En la actualidad, esta desestima la información de las investigaciones que realiza la fundación.
- **Policías:** Tanto Carabineros como la Policía de Investigaciones se encargan de cumplir las órdenes de investigar por presunta desgracia emanadas desde la Fiscalía. Hoy, la fundación es vista como aporte en los procesos de búsqueda en que los que las policías participan.
- **Organizaciones de búsqueda:** Existen variados organismos privados (ONGs) enfocados en la búsqueda de personas desaparecidas, a través de diferentes mecanismos. Actualmente, la fundación es vista como un aporte en los procesos, ya que comparten objetivos similares.
- **Colaboradores:** Personas naturales y entidades que se sienten comprometidos con los objetivos de la fundación, apoyando en los distintos procesos que conlleva cada caso.

- **Familias de personas desaparecidas:** Personas más cercanas al desaparecido que acceden a la fundación en busca de apoyo.

5. ACCIONES

5.1 Elaboración de mensajes

Para cumplir con los objetivos establecidos para el plan de comunicación de la Fundación Kurt Martinson, hemos definido ejes temáticos para el desarrollo y elaboración de los mensajes, con el fin de orientar una comunicación efectiva hacia los públicos objetivos.

5.1.1 Ejes temáticos propuestos

- **Efectividad de los mecanismos de búsqueda de la FKM:** Los procesos que lleva a cabo la fundación resultan exitosos debido a la efectividad que tienen sus herramientas y mecanismos para la búsqueda de personas desaparecidas, principalmente dada por la utilización de su protocolo forense, el que ha sido aplicado exitosamente en los casos en los que la organización ha participado, ya que entrega información técnica altamente efectiva para el rastreo de la persona extraviada.

“Nuestros procesos de búsqueda se basan en un protocolo forense altamente efectivo e innovador que nos permite desarrollar procedimientos eficaces de rastreo de personas desaparecidas, permitiéndonos una participación activa y exitosa en casos de desapariciones”.

- **Gestión y apoyo a los familiares de personas desaparecidas:** Debido a la experiencia vivida por la desaparición de su hijo y hermano, los líderes de la fundación son capaces de gestionar acciones de asesoría y apoyo emocional y legal a las familias de personas extraviadas, sumado a la expertiz de sus colaboradores en estos ámbitos, constituyéndose como un soporte real de acompañamiento efectivo en el proceso de búsqueda.

“El difícil proceso que vivimos tras la desaparición de Kurt, nos alentó a perfeccionarnos en las diferentes instancias de los procedimientos de búsqueda para entregar apoyo y asesoría a los familiares de personas extraviadas,

empoderándolos y entregándoles herramientas para dar sentido a la dolorosa experiencia que significa la desaparición de un ser querido”.

5.2 Definición de acciones a realizar

A partir de los mensajes planteados para la consecución de los objetivos, el plan de comunicaciones para la Fundación Kurt Martinson estará orientado en dos etapas de seis meses de duración cada una: la primera fase será denominada como **etapa de validación**, cuyo principal objetivo será dar a conocer la institución a las autoridades que definen los procedimientos en los procesos de búsqueda de personas desaparecidas, representadas, en este caso, por la Fiscalía Nacional, y a entidades y/o instancias pertinentes que puedan establecerse como financiamiento de la fundación. La segunda fase será denominada como **etapa de consolidación**, en la que el objetivo central será potenciar el sistema de búsqueda actual a través del actuar de la fundación, aportando en los procedimientos desde dentro y aumentando la participación de la institución, a través de la aplicación de un programa piloto en conjunto con la Fiscalía y las familias de las personas desaparecidas

5.2.1 Creación de Contenido

- **Primera Etapa de Validación**

Presentación

Mediante una presentación apoyada con material visual se dará a conocer los aspectos generales de la fundación y su gestión, principalmente basada en su herramienta de búsqueda, el protocolo forense Tracker y sus resultados, la sistematización de sus casos de éxito y el impacto de sus mecanismos de rastreo. En este punto es importante mostrar cifras que avalen la existencia y funcionamiento de la fundación, como por ejemplo, la cantidad de desapariciones que se registran en Chile anualmente, el número de casos que no son cerrados ya que la persona extraviada no aparece, entre otros datos relevantes.

Vídeos testimoniales

Elaboración y publicación mensual de material audiovisual mediante testimonios de familiares de personas desaparecidas que han trabajado junto a la fundación. El objetivo de este soporte es dar cuenta de manera seria y formal del apoyo prestado por la organización en el proceso de resolución de su caso, tanto en el área de búsqueda como de contención emocional y asesoría legal.

Vídeos sobre experiencias de colaboración

Elaboración y publicación bimestral de material audiovisual a través del relato de profesionales que han trabajado con la fundación y avalan su trabajo, tanto por sus mecanismos de búsqueda como por el apoyo psicológico y legal que brindan a las familias de personas desaparecidas. Dentro de este vídeo, se incluirá la experiencia de representantes de instituciones como Drone Sar Chile, Ksar, ONG Rescate, el Servicio de Rastreo Forestal (Serafo), el Instituto de Delitología Forense, entre otras. Es de gran importancia contar con el testimonio del rastreador español Fernando Gómez, director del Serafo y fundador de la Asociación Española de Rastreo, quien debido a la efectividad del protocolo Tracker, comprobada por su institución, respalda la gestión de la fundación. Los vídeos serán breves, de no más de un minuto y medio de duración.

Carpeta de presentación

Se considera necesario para varias de las acciones del plan de comunicación, contar con una carpeta de presentación que incluya un dossier o minuta que dé cuenta del quiénes somos, qué hacemos, estadísticas relacionadas que avalan y justifican el trabajo de la fundación, así como también imágenes que apoyen la labor de la FKM y muestre de manera rápida y efectiva de su labor.

Sitio Web: Se realizará una reestructuración del sitio web enfocándolo en la entrega de información a los públicos objetivos. Dentro de este soporte, se dará prioridad a la visibilización y sistematización de sus casos de colaboración exitosa con el objetivo de fortalecerse institucionalmente. En cuanto a la estructura, el sitio web posee buen

orden de la información dividido en sus diferentes secciones, las que son funcionales. A su vez, el diseño es claro y con elementos minimalistas que apoyan la comprensión de la información entregada. Se sugiere la incorporación de una sección llamada “Colaboraciones exitosas”, donde se abordará el trabajo realizado por la fundación tanto con las policías nacionales como con la Fiscalía y los diferentes grupos de búsqueda y rescate que participan junto a la FKM en los casos de desapariciones. También se propone cambiar la sección de “blog” por la de “noticias” y activarla para que sea visualizada en el home del sitio, justo debajo de “qué hacemos”.

Redes Sociales: El plan de comunicaciones propuesto para la FKM contempla la renovación del contenido de las redes sociales ya existentes: Facebook y Twitter. En el caso de Facebook, la idea es apuntar a ser una plataforma de difusión de su trabajo e interacción con sus usuarios. Asimismo, integrar Facebook Pixel, herramienta que permite realizar un seguimiento a las conversaciones de chat y a través del mismo se podrá medir: visitas a la página web y contactos a través del formulario de la web.

- **Segunda Etapa de Consolidación**

Vídeo Resumen

Cada tres meses, la fundación elaborará material audiovisual en que resumirá el trabajo realizado en el último tiempo, dividido en los tres pilares de la fundación: búsqueda y rescate, apoyo psicológico y asesoría legal. En cada vídeo se mostrarán los casos en los que ha participado la FKM y la forma en que se aportó en sus procesos.

“Recomendaciones ante una presunta desgracia”

La fundación desarrollará un documento de “Recomendaciones ante una presunta desgracia”, en el que se expone un paso a paso de las acciones que deben realizar los cercanos al momento de detectar el extravío de su familiar, dentro de las que se incluyen las diligencias formales que tienen que llevar a cabo hasta la información necesaria de recopilar para la aplicación del Protocolo Tracker.

Material gráfico

Se desarrollará material gráfico para ser difundido a través de los soportes comunicacionales online de la fundación. Este material estará enfocado en entregar información útil a la comunidad de sus redes sociales y a quienes visitan el sitio web en busca de datos de ayuda. Cada semana se publicará material gráfico nuevo.

Algunas ideas sobre el contenido de este soporte son:

- “¿Sabes qué hacer en caso de sospechar la desaparición de un familiar o persona cercana? El primer paso que debes seguir es chequear con tu lista de contactos más próxima, si la persona ha sido vista en las horas anteriores. De no tener resultado, acude inmediatamente a Carabineros de Chile o la Policía de Investigaciones para hacer la denuncia por presunta desgracia”
- “¿Conoces la información útil de recabar si sospechas de la desaparición de un familiar o persona cercana? Luego de realizar la denuncia por presunta desgracia en Carabineros de Chile o la Policía de Investigaciones, debes recopilar información relevante como últimas personas que vieron o estuvieron con tu familiar, ropa que vestía la última vez que fue visto y características físicas y emocionales de la persona desaparecida. El tener esta información clara y a la mano puede marcar la diferencia”.

Nanovideos

Los nanovideos son reconocidos por su corta duración y por entregar información de manera precisa y concisa, bien estructurada, a través de textos muy visibles y con un lenguaje sencillo que llevan el relato y son acompañados de música e imágenes de apoyo. Es por esta razón que utilizaremos esta herramienta en las redes sociales de la fundación para dar cuenta de los casos específicos en los que está trabajando la fundación, los avances de estos y las diligencias tanto de rastreo como legales, ofreciendo valor al mostrar de manera rápida y simple la actualidad de la organización y el trabajo concreto realizado caso a caso. Los videos tendrán una duración de un minuto y se publicarán semanalmente en Facebook y Twitter.

5.2.2 Generación de Alianzas y Convenios

- **Primera Etapa de Validación**

- **Convenio con la Fiscalía**

- Audiencia con Fiscal Nacional, Jorge Abbott.**

La Fundación solicitará una audiencia con el fiscal nacional, Jorge Abbott, a la que asistirá su directora ejecutiva, Annie Martinson y la encargada de apoyo legal, Marianela Maureira, para dar a conocer su aporte en los casos en los que ha participado, la efectividad que han tenido las diligencias que han realizado y el programa piloto “*Efectividad Tracker*”. El resultado esperado de esta instancia es transmitir a la autoridad el aporte concreto del trabajo de la fundación en las investigaciones para obtener su respaldo frente a las fiscalías regionales y concretar un compromiso formal, a través de un convenio de colaboración.

- Plan Piloto “Efectividad Tracker”***

El programa piloto planteado se activará a partir de la solicitud de la Fiscalía de participación de la FKM en el proceso de búsqueda de una persona desaparecida, en el que la autoridad considere que el trabajo de la fundación será un aporte efectivo al caso. La metodología utilizada en este programa piloto será a través del Protocolo Forense Tracker, entendido como un eficiente análisis de inteligencia previo al inicio de la búsqueda de una persona extraviada. El programa arrojará resultados que serán medidos en base a su aporte en las diligencias de búsqueda, la orientación en la investigación y el apoyo y contención a las familias. Estos serán entregados por la FKM a los fiscales regionales a lo largo del país una vez culminado el programa. (Más detalles en Anexo N°1).

- Presentación ante Consejo General de Fiscales**

A través de las gestiones realizadas con el Fiscal Nacional, la FKM realizará una presentación en la que explicará la efectividad de su metodología, poniendo

énfasis en el Protocolo Forense Tracker, y el aporte que este sistema significa en los procesos de búsqueda de personas desaparecidas. En esta instancia, se presentará el programa piloto “Efectividad Tracker” y se propondrá el compromiso formal, a través de un convenio de colaboración, entre las fiscalías regionales y la fundación.

▪ **Alianza con Centro de Investigación Forense de Chile**

La Fundación Kurt Martinson busca acreditar los resultados que arroja su protocolo forense Tracker en los procesos de búsqueda, por lo que solicitará al Centro de Investigación Forense de la Universidad Católica de la Santísima Concepción, realizar una alianza de cooperación para someter esta herramienta de búsqueda a supervisión por parte de sus expertos y así validar esta gestión. Se solicitará una reunión con las autoridades del centro y la universidad a la que asistirá la directora ejecutiva de la FKM, Annie Martinson y el creador del protocolo forense Tracker, Cristian Araos.

Se acude a esta casa de estudios superiores por ser la primera en Chile en estar orientada a la investigación forense, la capacitación y la asistencia técnica al servicio de organismos policiales y de justicia. Además por contar con varios casos de búsqueda en la octava región y por ser la segunda zona con más desaparecidos en Chile.

▪ **Convenio de Trabajo con Fundación Amparo y Justicia**

Entendiendo como una necesidad de contar con experiencias reales y exitosas, se solicitará una reunión con los representantes de la Fundación Amparo y Justicia: Diego Izquierdo, coordinador legal; Aldo Pesce, asistente de administración y gestión; y Daniela Castillo, asistente de proyectos. El principal objetivo de esta instancia es presentar el interés de la Fundación Kurt Martinson por generar una alianza con ellos, reconociendo que la Fundación Amparo y Justicia es una entidad consolidada en su ayuda a la comunidad. Uno de los objetivos sería generar un reconocimiento mutuo, así recibir asesoría de parte de Fundación Amparo y Justicia, un *coaching* o apadrinamiento y por parte Fundación Kurt Martinson,

colaborar con ellos en áreas logísticas, como capacitación y apoyo en búsqueda de personas perdidas dentro de la temática de la organización.

Parte importante de esta alianza es el estudio y entendimiento de los elementos y acciones principales que han llevado al éxito a la fundación consolidada, conocer la forma en que desarrollan sus proyectos, considerando algunos aspectos de similitud entre ambas fundaciones, como los asuntos legales y la contención psicológica a las familias afectadas, el proceso para su empoderamiento y el correcto uso de las redes públicas.

- **Alianza con otros grupos de búsqueda y rescate**

Debido a los pocos colaboradores técnicos con los que cuenta la fundación, es relevante construir y unir capacidades generando un trabajo conjunto y oficial con diferentes grupos de búsqueda y rescate que puedan sumar y complementar la tarea de la FKM. Por esta razón, se propone realizar alianzas formales con organizaciones como Drone Sar Chile, especialistas en búsquedas y rescates mediante la tecnología dron; Ksar Chile, expertos en localización de personas extraviadas o sepultadas en emergencias; Agrupación de Buzos de Rescate, dedicados a rastreos acuáticos y la ONG Sar Chile, especialistas en salvamento y asistencia en baja y alta montaña.

- **Segunda Etapa de Consolidación**

- **Convenio de Trabajo con Municipalidades**

Con el objetivo de acercarse a la comunidad, generar recursos e ir construyendo relacionamiento, se confeccionará un programa de protocolo en caso de posible desaparición, apuntado a municipalidades que tienen seguridad ciudadana y asesoría legal dentro de sus activos. Este será presentado como taller de capacitación para los funcionarios de seguridad ciudadana, corporaciones sociales de la municipalidad y juntas de vecinos.

Se espera abarcar la mayor cantidad de municipios, priorizando comunas dormitorio, como Maipú y La Florida y otras más emblemáticas como Estación Central, Santiago y Providencia.

- **Alianzas Educativas con BRIUP y SEP:**

Reunión con jefe de la SEP y jefe de la BRIUP Metropolitana

La fundación gestionará la realización de reuniones entre su directora ejecutiva, Annie Martinson y su director de búsqueda y rescate, Ignacio Tellez con el jefe de la Sección de Encargo de Personas (SEP) de la Dirección de Investigación Criminal de Carabineros, el Mayor Diego Rojas y el jefe de la Brigada Metropolitana de Ubicación de Personas (BRIUP) de la Policía de Investigaciones, el Subprefecto Luis Molina, para desarrollar una presentación formal sobre el trabajo de la fundación y en especial del Protocolo Forense Tracker, ofreciendo la posibilidad de llevar a cabo un taller sobre la utilización de este sistema para sus equipos de trabajo.

Desarrollo de “Taller de Aplicación Protocolo Forense Tracker” a profesionales de la BRIUP y la SEP

Como parte de la alianza que se pretende establecer entre la fundación y las policías, se incluye como uno de los elementos principales el desarrollo del “Taller de Aplicación Protocolo Forense Tracker” a los equipos técnicos de la SEP y la BRIUP, con el objetivo de dar a conocer la efectividad del método y su forma de aplicación.

Presentación a SEP y BRIUP de documento “Recomendaciones ante una presunta desgracia”

La fundación desarrollará el documento “Recomendaciones ante una presunta desgracia”, en el que se expondrá un paso a paso de las acciones que deben realizar los cercanos al momento de detectar el extravío de su familiar, dentro de las que se incluyen las diligencias formales que tienen que llevar a cabo hasta la información necesaria de recopilar para la aplicación del Protocolo Tracker. Este manual será dado a conocer a los equipos técnicos de la SEP y la BRIUP como parte de la alianza entre la fundación y las policías.

5.2.3 Consecución de financiamiento

- **Primera Etapa de Validación**

En la primera etapa del plan de comunicación, se plantea el financiamiento a través de fondos concursables e instituciones donantes nacionales e internacionales de ayuda a fundaciones u organizaciones sociales. Para lograr un mayor éxito, se realizará la contratación de un profesional especialista que tenga a su cargo las postulaciones a fondos concursables y peticiones a subvenciones internacionales. La remuneración de este profesional será según cumplimiento de metas, percibiendo el 30% de cada fondo o subvención adjudicada.

Postulación a fondos concursables nacionales

A través del especialista en fondos concursables y subvenciones, la fundación postulará a diferentes formas de financiamiento tanto público como privado otorgado por instituciones nacionales. Se sugieren:

Tabla 4. Tabla Fondos Concursables

Nombre del Fondo	Descripción	Monto a Solicitar	Destino del Fondo
Fondo Concursable de Seguridad Pública	Financia iniciativas de intervención en prevención social, reinserción, asistencia a víctimas, prevención situacional, entre otros.	\$50.000.000	Realización de talleres y charlas en prevención del suicidio, prevención en desaparición de niños y jóvenes. Desarrollo de documento “Recomendaciones ante una presunta desgracia”.
Fondo Concursable Fortalecimiento de las Organizaciones	Financia iniciativas de carácter local, regional y nacional cuya	\$10.000.000	Administración, implementación y gestión de búsqueda de

de Interés Públicos	finalidad sea la promoción del interés general en materia de derechos ciudadanos, asistencia social, educación o cualquiera otra de bien común.		personas desaparecidas.
Fondo Social Fundación Minera Escondida	Fortalece y promueve la labor social en la Región de Antofagasta, a través del desarrollo de iniciativas y la participación en instancias formativas.	\$3.000.000	Desarrollo de Programa Piloto “Efectividad Tracker” en la Región de Antofagasta.
Fondo 6% FNDR del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago	Financia iniciativas ciudadanas en materias culturales, deportivas y de seguridad ciudadana.	\$15.000.000	Realización de talleres y charlas en prevención del suicidio, prevención en desaparición de niños y jóvenes. Desarrollo de documento “Recomendaciones ante una presunta desgracia”.

- **Solicitud de subvenciones a organizaciones donantes internacionales**

A través del especialista en fondos concursables y subvenciones, la fundación solicitará subvenciones presupuestarias a diversas organizaciones donantes internacionales. Se sugieren:

Tabla 5. Tabla Subvenciones

Nombre de la Subvención	Descripción	Monto a Solicitar	Destino del Fondo
Open Society Foundation Grants	Financia iniciativas para la construcción de sociedades activas y promueve la justicia, la educación, entre otros, enfocando su apoyo en áreas como la responsabilidad y transparencia, derechos humanos y seguridad ciudadana.	US\$100.000	Administración, implementación y gestión de búsqueda de personas desaparecidas.
MacArthur Foundation Grants	Iniciativa que apoya los esfuerzos para mejorar los sistemas y procesos de justicia penal y social, y la protección de los derechos humanos en todas partes del mundo.	US\$50.000	Administración, implementación y gestión de búsqueda de personas desaparecidas.
Subvención de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo	Financia iniciativas que contribuyan al progreso social, cultural, institucional y político de los países en vías de desarrollo.	EUR\$150.000	Administración, implementación y gestión de búsqueda de personas desaparecidas

- **Segunda Etapa de Consolidación**

Solicitud de Ley de Donaciones

En diciembre de este año, la Fundación Kurt Martinson cumplirá con todos los requisitos para acogerse a la Ley de Donaciones, la cual “norma el buen uso de donaciones de personas jurídicas que dan origen a beneficios tributarios y los extiende a otros fines sociales y públicos”¹⁸. Con este importante elemento, la FKM cuenta con un soporte contundente para presentarse ante empresarios para solicitar la contribución económica a la organización. Se sugiere, en la primera etapa de esta acción, requerir el aporte al consorcio Banco Santander, debido a que esta entidad ha focalizado su red de ayuda a instituciones sin fines de lucro basada en la visión de bien social y del consorcio BHP Billiton, específicamente de la Minera Escondida, empresa que ha guiado sus aportes al desarrollo de iniciativas y participación en instancias formativas.

¹⁸ Ministerio de Hacienda. (2016). Incentiva y norma el buen uso de donaciones que dan origen a beneficios tributarios y los extiende a otros fines sociales y públicos. Recuperado el día 23 de septiembre de 2017 desde internet://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=213294

Anexo 1: Programa Piloto “Efectividad Tracker”

Nombre del Proyecto	Programa Piloto “ <i>Efectividad Tracker</i> ”
Zona geográfica de ejecución	Cualquier región de Chile que solicite la activación del programa piloto
Institución responsable de la ejecución	Fundación Kurt Martinson
Institución asociada para la ejecución	Fiscalía Nacional / Fiscalías Regionales
Costos y gastos	<ul style="list-style-type: none">- Costos de traslado de los profesionales de la FKM- Costo de alojamiento de los profesionales de la FKM - Gastos operacionales: activación de equipos de drones, equipos de rescate, entre otros. <p>*Estos gastos pueden ser cubiertos por el fondo por víctima de la Fiscalía</p>
Propósito	Aportar en los procesos de búsqueda de personas desaparecidas desde la aplicación del Protocolo Forense Tracker, los procedimientos de rastreo especializados y la asistencia psicológica y legal a la familia del extraviado.
Resultados Esperados	<ul style="list-style-type: none">- Detectar hipótesis de trabajo a través de los resultados arrojados por la aplicación del Protocolo Forense Tracker.- Guiar las líneas de investigación de la Fiscalía a través de la evaluación de variables conductuales retrospectivas del desaparecido.- Participar en diligencias de rastreo de la persona o indicios de presencia en las zonas establecidas por la Fiscalía a través de los resultados del Protocolo Tracker.

-
- Establecerse como nexo entre los familiares de la persona desaparecida y la Fiscalía, especialmente para su contención psicológica y apoyo legal.

Descripción de Metodología

- Una vez presentado el programa piloto a las Fiscalías Regionales, estas establecerán un compromiso de participación con la fundación, lo que se traducirá en la invitación a participar de los procesos de búsqueda en los casos que la Fiscalía estime que la fundación será un aporte.
- Los profesionales de la fundación determinarán, en conjunto con el fiscal a cargo, los servicios a prestar en el caso, es decir, aplicación de protocolo, participación en rastreo, relacionamiento con las familias, etc.
- De requerirse la presencia en terreno de los profesionales de la fundación en la zona de investigación, esta solicitará la activación del fondo por víctima a la Fiscalía para este fin.
- Luego de concluir la participación de la fundación en el caso, esta realizará la difusión de la experiencia a los demás fiscales para dar cuenta en detalle del desarrollo del plan piloto en la región determinada.

5.4 Medición de Resultados

Las métricas de resultados que serán implementadas para el plan de comunicaciones de la FKM tienen directa relación con los objetivos del mismo, por lo que las acciones serán evaluadas cualitativa y cuantitativamente. La medición será realizada en las mismas etapas planteadas en el plan de acción.

- **Primera Etapa de Validación**

	Acciones	Métricas	Resultados Esperados
Creación de Contenido	<ul style="list-style-type: none"> - Vídeos testimoniales - Vídeos experiencias de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> - Número de likes, <i>views</i> e interacciones con el contenido 	<ul style="list-style-type: none"> - Aumento de un 50% en likes e interacciones.
Alianzas	<ul style="list-style-type: none"> - Convenio con Fiscalía - Alianza con Centro de Investigación Forense - Alianza con grupos de rescate - Patrocinio Fundación Amparo y Justicia 	<ul style="list-style-type: none"> - Aprobación de plan piloto - Aprobación de las alianzas - Consecución de patrocinio 	<ul style="list-style-type: none"> - Firma de alianzas y convenios formales de trabajo y colaboración.
Financiamiento	<ul style="list-style-type: none"> - Postulación a fondos concursables - Solicitud de subvención a organizaciones donantes internacionales 	<ul style="list-style-type: none"> - Cantidad de fondos adjudicados - Cantidad de subvenciones logradas 	<ul style="list-style-type: none"> - Adjudicación de, al menos, un fondo concursable - Consecución de, al menos, una subvención

- **Segunda Etapa de Consolidación**

	Acciones	Métricas	Resultados Esperados
Alianzas	<ul style="list-style-type: none"> - Alianzas con Municipalidades - Alianzas con Briup y Sep - Realización de Taller Protocolo Tracker a SEP y BRIUP - Presentación de Manual para Familias a SEP y BRIUP 	<ul style="list-style-type: none"> - Aprobación de la alianza - Aprobación de la alianza - Número de participantes del taller -Número de asistentes a la presentación del manual 	<p>Firma de alianzas y convenios formales de trabajo y colaboración.</p> <p>Asistencia de, al menos, un 50% de quienes conforman los equipos técnicos de la BRIUP y SEP</p> <p>- Asistencia de, al menos, un 50% de quienes conforman los equipos técnicos de la BRIUP y SEP</p>
Creación de contenido	<ul style="list-style-type: none"> - Vídeo resumen casos - Documento “recomendaciones” - Material gráfico - Nano vídeos 	<p>Número de likes, <i>views</i> e interacciones con el contenido</p> <p>Cantidad de descargas desde el sitio web</p> <p>Número de likes e interacciones con el contenido.</p>	<p>Aumento de un 50% en likes e interacciones.</p> <p>200 descargas mensuales</p> <p>- Aumento de un 50% en likes e interacciones.</p>

Financiamiento	- Obtención de donantes a través de la Ley de Donaciones	Número de donantes conseguidos	Al menos 1
-----------------------	--	--------------------------------	------------

5.5 Presupuesto

- Detalle:

HONORARIOS PROFESIONALES	CANTIDAD	MONTO NETO	RETENCIÓN	MONTO BRUTO	
Equipo de Comunicaciones	1	1500000	150000	1650000	
Periodista freelance	1	600000	60000	660000	
Diseñador freelance	1	600000	60000	660000	
GASTOS DE PRODUCCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL	IVA	TOTAL IVA INCLUIDO
Videos Testimoniales	6	100000	600000	114000	714000
Videos Colaboración Exitosa	3	100000	300000	57000	357000
Videos Resumen	2	100000	200000	38000	238000
Nano Videos	24	20000	480000	91200	571200
Viaje a Concepción	3	200000	600000	114000	714000

- Consolidado:

HONORARIOS PROFESIONALES	MONTO NETO	RETENCIÓN	MONTO BRUTO
Equipo de Comunicaciones	1500000	150000	1650000
Periodista freelance	600000	60000	660000
Diseñador freelance	600000	60000	660000
TOTAL	2700000	270000	2970000
GASTOS DE PRODUCCIÓN	MONTO NETO	IVA	MONTO BRUTO
Videos Testimoniales	600000	114000	714000
Videos Colaboración Exitosa	300000	57000	357000
Videos Resumen	200000	38000	238000
Nano Videos	480000	91200	571200
Viaje a Concepción	600000	114000	714000
TOTAL	2180000	414200	2594200
TOTAL PRESUPUESTO	4880000	684200	5564200

CONCLUSIONES

El desarrollo de un plan de comunicaciones a una fundación que recién comienza su camino no siempre es sencillo. Entender y ponderar las necesidades de la organización, vista como un cliente, puede resultar difícil si no se logra comprender su esencia.

La investigación profunda de la fundación fue el puntapié inicial. Y aunque no supimos la complejidad de la organización a la que nos estábamos enfrentando hasta ese momento, el desafío que surgió y las ganas de concretarlo, fueron mayores. Durante las primeras indagaciones, quizás las más importantes, pudimos descubrir las complejidades de la fundación, su mirada, pero por sobre todo, sus propósitos y el sentido de la cruzada que la familia Martinson está llevando.

Lo que vino después fueron entrevistas, sondeos y análisis que nos permitieron darnos cuentas que el camino de la fundación ya estaba cimentándose pero necesitaban una mano para estructurar y dar un curso adecuado a las acciones, que de ponerlas en práctica, les permitirán alcanzar muchas de las metas que se han propuesto como organización.

El resultado de nuestro diagnóstico arrojó las falencias comunicacionales de la fundación: aunque tenían claros sus objetivos y su forma de funcionamiento, no sabían comunicarlos para lograr corporatividad y transmitirlos a sus públicos objetivos. Además, su visión de comunicación era la difusión de su trabajo a todos, no había segmentación ni claridad de a quién debían hablarle ni cómo.

Nuestra propuesta apunta al sentido de construcción de institucionalidad para la Fundación Kurt Martinson, formulando un camino que busca cimentar bases sólidas para su funcionamiento y un relacionamiento maduro con cada uno de sus públicos objetivos. Solo así, creemos, así podrán crecer y consolidarse como una fundación única en el país.

Durante todo este tiempo, la fundación pudo aprender de los conocimientos que nosotros, como profesionales de la comunicación, pudimos entregarles a través de nuestras conversaciones, y a su vez, nosotros nos empapamos de la perseverancia y motivación que nos transmitieron los

pocos que componen la fundación, pero que realizan día a día un trabajo titánico para mantenerla en funcionamiento.

BIBLIOGRAFÍA

- Bertin, Ximena. (2017). Annie Martinson, directora de la Fundación Kurt Martinson: *Los familiares son el motor de la búsqueda y si se paralizan nadie va a asumir ese rol*. Recuperado el 16 de julio de 2017 desde internet: <http://www.latercera.com/noticia/annie-martinson-directora-la-fundacion-kurt-martinson-los-familiares-motor-la-busqueda-se-paralizan-nadie-va-asumir-ese-rol/>
- Carabineros de Chile. (2016). *Cuenta Pública*. Recuperado el día 31 de agosto de 2017 desde internet: http://dac.carabineros.cl/c_cifra/cc2016.html
- Comisión de Derechos Humanos, Nacionalidad y Ciudadanía de la Cámara de Diputados. (2006). *Modifica el Código Procesal Penal, estableciendo diligencias prioritarias para la investigación en casos de desaparecimiento de personas*. Recuperado el 23 de agosto de 2017 desde internet: http://www.senado.cl/appsenado/index.php?mo=tramitacion&ac=getDocto&iddocto=5026&tipodoc=mensaje_mocion
- Díaz, Felipe y Vaccani, Giglia. (2016). *El último rastro de Kurt Martinson*. Recuperado el 16 de julio de 2017, de. Sitio web: <http://www.latercera.com/noticia/ultimo-rastro-kurt-martinson/>
- Domeyko, Antonia. (2017). *La eterna búsqueda de la mamá de Kurt Martinson*. Recuperado el 20 de julio de 2017 desde internet: <http://impresa.elmercurio.com/Pages/NewsDetail.aspx?dt=04-04-2017%20:00:00&NewsID=67965&dtB=07-04-2017%20:00:00&BodyID=0&PaginaId=38&SupplementId=2>
- Fundación Kurt Martinson. (2016). *Objetivos de la fundación*. Recuperado el 20 de julio de 2017 desde internet: <http://www.kurtmartinson.org/Objetivos>
- Fundación Kurt Martinson. (2016). *Visión y Misión de la Fundación Kurt Martinson*. Recuperado el 20 de julio desde internet: <https://kurtmartinson.org/acerca-de/mision-y-vision/>

Ministerio de Hacienda. (2016). *Incentiva y norma el buen uso de donaciones que dan origen a beneficios tributarios y los extiende a otros fines sociales y públicos*. Recuperado el día 23 de septiembre de 2017 desde internet: [internet://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=213294](http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=213294)

Policía de Investigaciones de Chile. (2016). *Cuenta Pública*. Recuperado el día 31 de agosto de 2017 desde internet: <http://pdichile.cl/cuentapublica2016/resultados/resultados-operativos/investigacion-criminal/index.html>

Redacción Press Digital. (2016). *¿Qué países registran el mayor número de personas desaparecidas?*. 2017, de Press Digital Sitio web: <http://www.pressdigital.es/texto-diario/mostrar/489029/cuales-paises-registran-mayor-numero-personas-desaparecidas>

Venturino, Paul (2011). *Relaciones Públicas y Comunicación Estratégica*. Santiago de Chile: Universidad del Pacífico.

Werth, Francisca. (2016). *Situación penal en Chile ante la presunta desgracia*. Recuperado el 31 de julio de 2017 desde internet: <https://fundacionkurtmartinson.files.wordpress.com/2017/05/protocolo-1c2b0-publicac3b3n1.pdf>

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES Y TABLAS

Imagen 1. Diagrama Fundación Kurt Martinson	2
Imagen 2. Diagrama Fundación Kurt Martinson	4
Imagen 3. Diagrama Protocolo Forense Tracker	6
Imagen 4. Cifras Denuncias por presunta desgracia PDI	8
Imagen 5. Cifras Denuncias por presunta desgracia AÑO 2016 PDI	11
Imagen 6. Cifras Denuncias por presunta desgracia Carabineros de Chile	2
Imagen 7. Cifras Denuncias por presunta desgracia año 2016 Carabineros de Chile	4
Imagen 8. Palabras claves sitio web www.kurtmartinson.org	6
Imagen 9. N° de visitas a sitio web www.kurtmartinson.org	8
Imagen 10. Gráfico visitas sitio web www.kurtmartinson.org	11
Tabla 1. Redes Sociales de la Fundación Kurt Martinson (elaboración propia)	2
Imagen 11. Alcance y participación Facebook Fundación Kurt Martinson	4
Imagen 12. Frecuencia e interacción Twitter Fundación Kurt Martinson	6
Tabla 2. Análisis FODA (elaboración propia)	8
Tabla 3. Cuadro Comparativo entre organizaciones (elaboración propia)	11
Tabla 4. Fondos concursables (elaboración propia)	11
Tabla 5. Subvenciones (elaboración propia)	11
Anexo 1. Programa piloto “Efectividad Tracker” (elaboración propia)	11