

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

SEDE QUITO

**CARRERA:
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de:

LICENCIADA EN COMUNICACIÓN SOCIAL

**TEMA:
VIDEO REPORTAJE SOBRE PROTOCOLOS DIGITALES DE BÚSQUEDA PARA
PERSONAS DESAPARECIDAS EN LA RED SOCIAL FACEBOOK. ESTUDIO DE
CASO "CAROLINA"**

AUTORAS:

LUCIA ABIGAIL CLAVIJO BENALCÁZAR

EYMI LIZETH RAMÍREZ ALVARADO

DOCENTE TUTOR:

MOREJÓN VALLEJO JAIME RAMIRO

Quito, marzo del 2021

Cesión de derechos de autor

Nosotras, Lucia Abigail Clavijo Benalcázar con documento de identificación N°175237334-8, y Eymi Lizeth Ramírez Alvarado con documento de identificación N°210039816-9 manifestamos nuestra voluntad y cedemos a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que somos las autoras del trabajo de grado/titulación intitulado: **VIDEO REPORTAJE SOBRE PROTOCOLOS DIGITALES DE BÚSQUEDA PARA PERSONAS DESAPARECIDAS EN LA RED SOCIAL FACEBOOK. ESTUDIO DE CASO “CAROLINA”** mismo que ha sido desarrollado para optar por el título de: LICENCIADA EN COMUNICACIÓN SOCIAL, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En aplicación a lo determinado en la Ley de Propiedad Intelectual, en nuestra condición de autoras nos reservamos los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia, suscribimos este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.



Lucia Abigail Clavijo Benalcázar

175237334-8

Quito, 05 de marzo de 2021



Eymi Lizeth Ramírez Alvarado

210039816-9

Quito, 05 de marzo de 202

Declaratoria de coautoría del docente tutor

Yo declaro que bajo mi dirección y asesoría fue desarrollado el trabajo de titulación, VIDEO REPORTAJE SOBRE PROTOCOLOS DIGITALES DE BÚSQUEDA PARA PERSONAS DESAPARECIDAS EN LA RED SOCIAL FACEBOOK. ESTUDIO DE CASO "CAROLINA" realizado por, Lucía Abigail Clavijo Benalcázar y Eymi Lizeth Ramírez Alvarado obteniendo un producto que cumple con todos los requisitos estipulados por la Universidad Politécnica Salesiana, para ser considerados como trabajo final de titulación.

Quito, marzo del 2021



Jaime Ramiro Morejón Vallejo

172057533-9

Quito, 15 septiembre de 2020

A quien corresponda

Universidad Politécnica Salesiana

Carrera de Comunicación Social

Por medio de la presente autorizo a las señoritas Lucía Clavijo con C.I: 175237334-8 y Eymi Ramírez con C.I: 210039316-9 hacer uso de contenido de las entrevistas efectuadas el día 6 de agosto de 2020 para la realización del *video reportaje sobre protocolos digitales de búsqueda para personas desaparecidas en la red social Facebook. Estudio de caso "Carolina"* con fines académicos dentro de la Carrera de Comunicación Social.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Luis Eduardo Parra', written in a cursive style.

Luis Eduardo Parra

Gerente de marketing digital

Dedicatoria

A mis padres Manuel Clavijo y Lucia Benalcázar por todo el tiempo y amor que me han dedicado educándome con valores y principios que me han formado como la mujer que soy ahora y por ser quienes principalmente me han apoyado durante todo mi camino académico, creyendo en mí y animándome a luchar por mis sueños.

En este trabajo académico se refleja solamente una parte de todos sus esfuerzos realizados por mí y espero que los haga sentir orgullosos de en quien me he convertido.

Lucia Abigail Clavijo Benalcázar

A mis padres Patricio Ramírez y Lucia Alvarado por acompañarme en el transcurso de mi carrera profesional guiándome siempre para lograr esta meta. Gracias por todo papá y mamá por confiar en mí, aunque hemos pasado momentos difíciles siempre han estado apoyándome y brindándome su amor incondicional.

A mi hermana y a mi hermano por ser parte esencial de mi vida y a mi hija Zoe Anahí quien fue el motivo e inspiración más grande para poder concluir con éxito este trabajo de titulación.

Eymi Lizeth Ramírez Alvarado

Agradecimientos

A la Universidad Politécnica Salesiana y a los docentes de la Carrera de Comunicación Social por habernos impartido sus conocimientos en las aulas de clase formándonos como profesionales.

Y a nuestro tutor Ramiro Morejón por guiarnos con paciencia y dedicación durante la realización de este trabajo académico además de ayudarnos a culminar esta etapa de nuestra vida universitaria con éxito.

ÍNDICE

<i>Introducción</i>	1
<i>Marco teórico</i>	6
Escuela de Chicago	6
Escuela Latinoamericana.	8
<i>Video Reportaje</i>	12
Definición	12
Características.....	13
<i>Desapariciones en el Ecuador: casos emblemáticos</i>	16
<i>Metodología</i>	20
<i>Resultados</i>	22
Análisis de Netnografía	22
Análisis de la encuesta: Personas desaparecidas, difusión y protocolos de búsqueda.	24
Análisis de entrevistas:	27
<i>Conclusiones</i>	30
<i>Referencias bibliográficas</i>	34
<i>Anexos</i>	36
ANEXO 1: Netnografía	36
ANEXO 2: Encuesta.....	46
ANEXO 3: Entrevista Jessica Andrango - Hermana de Carolina.....	50
ANEXO 4: Entrevista Cristian Arellano - Abogado familia de Carolina.....	53
ANEXO 5: Entrevista Luis Eduardo Parra - Gerente de Marketing Digital.....	55
ANEXO 6: Entrevista Lidia Rueda - secretaria de ASFADEC	58
ANEXO 7: Autorizaciones de entrevistas	60
ANEXO 8: Escaleta	63

Resumen

La desaparición de personas en Ecuador es un problema latente, debido al alto número de casos que se han registrado (57.397) desde el año 1947 hasta el 2019, de acuerdo con el Ministerio de Gobierno el 98% de casos se han resuelto mientras que un 2% sigue sin resolver.

La falta de un protocolo digital de búsqueda para personas desaparecidas, ha obligado a sus familiares a utilizar redes sociales específicamente Facebook para ayudar en su búsqueda. En este sentido, esta investigación tiene como objeto de estudio analizar qué protocolos digitales de búsqueda se deberían seguir para encontrar a un familiar desaparecido, así como el uso de Facebook para generar presión social y mediática centrándonos en el caso de Carolina Andrango.

El presente trabajo requirió de una metodología cualitativa sustentada en entrevistas con expertos relacionados al tema de desaparecidos. Además, se analizaron publicaciones realizadas para el caso de Karina del Pozo, Rebeca Cajas y Alejandra Castillo y de la página “Justicia por Carolina”, mediante la realización de una netnografía y de una encuesta para conocer los medios por los que la ciudadanía se entera de estos casos.

Finalmente, la investigación se presenta en un producto audiovisual, específicamente en un video reportaje y se proponen “12 pasos para buscar a un familiar desaparecido” tomando en cuenta las recomendaciones de los expertos, de esta manera las redes sociales se transforman no solo en un espacio de difusión de contenidos sino en una plataforma que colabora en la búsqueda de personas desaparecidas.

Palabras clave: Redes sociales, Facebook, personas desaparecidas, protocolos digitales, comunicación

Abstract

In Ecuador, the number of missing people has increased (57.397 cases) between 1947 and 2019, which turns this issue into a latent problem. According to the Ministry of Government, 98% of reported cases have been solved, and 2% remain unsolved.

The lack of a digital protocol for disappeared people has forced their relatives to use social media, Facebook specifically, as an alternative to searching for their missing loved ones. In this context, the present study aims to analyze what digital protocols might be followed to find a lost person, and how Facebook should be utilized to generate social and media pressure. In doing so, we focused on the Carolina Andrango case.

The current study required a qualitative methodology supported by interviews with experts in the field. Besides, we examined publications related to other cases like "Karina Del Pozo", "Rebeca Cajas", and "Alejandra Castillo", by performing a netnography and a survey to know what medium citizens use to find out about missing people.

Lastly, the expert recommendations and the conclusions of this work-study are presented in a video-reportage which proposes 12 steps to search for a missing relative. In this way, social media become not only in space of content broadcasting but also in a platform that collaborates in searching for missing people.

Keywords: Social media, Facebook, missing people, digital protocols, communication.

Introducción

La desaparición de personas es un problema que ha estado presente siempre, uno de los casos más recordados en el país es el de los hermanos Restrepo, que ocurrió el 8 de enero de 1988, con Carlos Santiago y Pedro Andrés quienes, según investigaciones posteriores, fueron presuntamente encarcelados sin fundamento legal, torturados y asesinados por agentes de la Policía, durante la presidencia de León Febres Cordero, caracterizada por asesinatos y desapariciones.

En un primer momento, se sospechó que los hermanos Restrepo fueron arrojados a la laguna de Yambo, otras versiones señalaron que los cadáveres podrían haber sido enterrados en una fosa común de un cementerio de Quito, varias versiones apuntaban a otros sitios, donde tampoco han sido localizados (EdificioEFE, 2018).

En los últimos años, uno de los casos más emblemáticos fue el de Karina Del Pozo, el cual causó gran impacto mediático. Su desaparición ocurrió la noche del 20 de febrero del 2013, y fue hallada sin vida siete días después en el sector de Llano Chico. Tres personas fueron sentenciadas por este caso: David Piña, como autor del crimen, José Sevilla y Gustavo Salazar como cómplices, todos sentenciados con la pena máxima de 25 años de prisión

Otro de los casos que se ha mantenido en la agenda mediática y digital hasta nuestros días es el de David Romo C., estudiante de Comunicación Social de la Universidad Central del Ecuador, quien desapareció el 16 de mayo de 2013 en la ciudad de Quito, cuando se dirigía a su casa desde su Universidad. Alexandra Córdova, madre de David, en sus declaraciones cuenta que su hijo cumplió todas sus actividades como normalmente las hacía al salir de la Universidad Central, la llamó y le dijo que estaba cerca y que se verían donde siempre la esperaba, en una de las paradas donde le dejaba el bus. Sin embargo, este mensaje no llegó y al llamarlo nuevamente

ya no encontró ninguna respuesta hasta el día de hoy. (Quiroz, 2019)

Es importante mencionar casos como estos ya que principalmente fueron conocidos por entornos digitales como redes sociales y debido a su viralización posteriormente se difundieron en medios de comunicación tradicionales, confirmando también que el tema de desaparición y muertes violentas en nuestro país es una realidad que siempre ha estado presente y que actualmente se ha ido aumentando. Según el Ministerio de Gobierno (2020) durante todo el 2019 se reportaron 9.528 casos de personas desaparecidas de estos casos 9.351 fueron encontrados y 177 se mantienen en investigaciones. Poniendo en conocimiento que las estrategias de búsqueda no son las correctas y que en algunos casos existen varias irregularidades, tales como la presencia de varios testimonios, horas y fechas que no coinciden, etc.

El objeto de análisis del presente es el caso “Carolina”, que ocurrió cuando la joven de 15 años salió de su casa el 25 de agosto de 2018. Ese día pidió permiso a su madre para salir a comer salchipapas junto con sus amigos, se dice que los jóvenes acudieron a un bar, después con otros amigos fueron a una vivienda hasta donde llevaron licor. Al otro día fue encontrada muerta en un terreno en el sector de Comité del Pueblo, al norte de Quito, y se reveló un video donde se ve a cuatro personas arrojar el cuerpo de “Carolina” al lugar.

Cuando este caso salió a la luz, se descubrió que detrás de su muerte estarían implicadas varias personas entre ellas menores de edad integrantes de una supuesta banda de trata de personas. La Policía Nacional y la Fiscalía General del Estado por delitos de trata de personas entre los años 2015 y marzo de 2019 “ha recibido 650 denuncias a escala nacional”. (El Comercio, 2019). Y entre 2017 y 2018, se rescataron alrededor de 287 víctimas de este delito en varios sectores del país, las principales víctimas de estas bandas delictivas son mujeres y niñas en un 84%.

Hasta el momento en el caso de “Carolina”, hay tres detenidos, tres adultos procesados por el

delito de violación con muerte, y un proceso abierto por el delito de trata de personas para fines sexuales en contra del estadounidense conocido como “El abuelo”.

En un primer informe de la Dirección Nacional de Delitos contra la Vida, Muertes Violentas, Desapariciones, Extorsión y Secuestros (DINASED), se determinó que la muerte de Carolina fue natural, sin tomar en cuenta las heridas presentadas en todo su cuerpo y los desgarros en sus partes íntimas. Sin embargo, desde el punto de vista médico legal fue violenta. Ese informe médico halló golpes en la cara, tórax y extremidades; sangre en toda la superficie del páncreas; un edema agudo de pulmón; hematomas y desgarros en las partes íntimas de la víctima.

En un segundo informe se dice que “Carolina” fue víctima de asfixia mecánica por sofocación con la obstrucción de la respiración a través de nariz y boca. Lo confirma el informe de la exhumación de su cuerpo que se realizó el 18 de marzo de 2019 ocho meses después de su muerte (El Comercio, 2019).

Es por ello que socialmente esta investigación contribuirá conocimientos en cuanto a los protocolos digitales de búsqueda que debería utilizar el departamento de la Policía Nacional, Asociación de Familiares y Amigos de Personas Desaparecidas en Ecuador (Asfadec) y DINASED, frente a casos de desaparición de personas, se buscará responder a las interrogantes, ¿Facebook es una herramienta eficaz para buscar a un familiar desaparecido?, ¿Existen protocolos digitales para buscar a personas desaparecidas específicamente en Facebook?, ¿Qué protocolos digitales se tomaron en cuenta para buscar a Carolina?

Si bien es cierto, desde el año 2013 con la creación de la DINASED se da un mejor conocimiento a casos de desaparición y se tiene un protocolo de acción, nuestro sistema de búsqueda aún tiene errores que se deben corregir, es por ello que esta investigación tratará de evidenciar cuáles son estos errores y que se debería tomar en cuenta al momento de buscar a personas

desaparecidas.

Finalmente, la elaboración de un video reportaje con una duración de 25 minutos con 21 segundos complementará nuestra investigación ya que, producir, difundir y consumir vídeos y otros materiales audiovisuales forman parte activa de nuevos modelos didácticos, además que ayuda a difundir conocimientos, mostrar acciones y resultados de investigación, en nuestro caso este video reportaje explicará a profundidad el caso de “Carolina” y detallarán los protocolos de búsqueda digitales específicamente en Facebook en casos de desaparición.

En la actualidad hay varias investigaciones realizadas en torno a temas de desaparecidos, claro es el ejemplo de Mejía Villavicencio en su investigación titulada “Guía para la elaboración y tráfico de información sobre la desaparición en la Asociación de familiares y amigos de personas Desaparecidas en Ecuador (Asfadec)” publicada en 2016, la cual cuenta que la desaparición de personas en Ecuador se presenta como un fenómeno que ha logrado, de alguna forma, visibilizarse gracias al “boom” de las redes sociales, que a su vez es direccionada a los medios de comunicación convencionales (radio, televisión, prensa escrita) (Mejia, 2018).

Así mismo, Jesús Martín Barbero en su libro *De los medios a las mediaciones* pone a la comunicación en medio de los procesos sociales, y plantea que los medios son una herramienta ideológica, sin embargo, las audiencias van configurando lo que dicen los medios para transformar su entorno. (Barbero, 1979)

Se ha escogido relacionar el tema con la Escuela Latinoamericana, ya que, “considera la influencia de los mensajes y perciben algunas de sus claras insuficiencias” (*Teorías De Comunicación Latinoamericanas*, 2012), es por ello que, desde esta concepción, se pretende hacer una mirada crítica de los medios y su sentido social, ya que, por la falta de difusión de los medios sobre una persona desaparecida, se han creado protocolos digitales que ayuden a

esta búsqueda.

Por otro lado, en esta investigación también se menciona a la Escuela de Chicago para hacer una comparación entre los medios tradicionales y los micromedios.

En la actualidad las nuevas tecnologías y redes sociales se han convertido en parte fundamental no solo de la vida de los individuos sino también de todo tipo de organizaciones, empresas e incluso para diferentes instituciones gubernamentales.

En este sentido, la difusión de una persona desaparecida por estos medios se ha vuelto primordial tanto para los familiares como para las entidades policiales debido a la proximidad y la interacción con los usuarios permitiendo que estos contenidos lleguen a miles de personas y así aumentar las probabilidades de encontrar a una persona desaparecida.

Es por ello que la tecnología no solo debe ser vista como un simple avance en la sociedad, sino que debe ayudarnos a generar procesos de cambio en la misma “las TIC nos pueden ser útiles en procesos de desarrollo y cambio social, si son equivalentes a progresos en competitividad y por lo tanto en calidad de vida” (Restrepo, 2011).

Esto no quiere decir que sean la solución a nuestros problemas pero en palabras de Restrepo (2011) “las personas, siempre estarán primero, delante de las tecnologías y estas deben servirle a ellas para mejorar la calidad de vida” por lo cual en el tema de las personas desaparecidas la tecnología es una herramienta clave para la difusión de noticias en torno a personas desaparecidas, esto no quiere decir que será la solución al problema pero si resulta más efectiva la búsqueda de una persona desaparecida.

Marco teórico

En el desarrollo de esta investigación hemos escogido la Escuela de Chicago y la Escuela Latinoamericana como los conceptos centrales para hacer una comparación entre los medios de comunicación tradicionales los micromedios y las redes sociales. Además, estos conceptos nos permitieron demostrar que en el caso de personas desaparecidas la ciudadanía se informa de estos casos a través de redes sociales especialmente Facebook. Evidenciando que en la actualidad estos nuevos medios imponen la agenda mediática de los medios tradicionales.

Escuela de Chicago

La Escuela de Sociología de Chicago surge en EE.UU. en los años 20 en un contexto de aparición de la opinión pública moderna, el desarrollo de las tecnologías de la información, el sistema democrático y la inmigración europea (Azpurua, 2005). Esto se dio porque el Estado se interesaba en conocer los efectos que los medios de comunicación tenían cuando emitían imágenes que debían influir en todos los grupos sociales.

También se basaban en el pragmatismo de Dewey y Mead (utilidad práctica, efectos y consecuencias). Aquí surgió el concepto de Ciencias de la Comunicación Social, donde la comunicación es vertical y solo se tomaba en cuenta los efectos que causa midiendo los mismos a través de un proceso de cuantificación.

La Escuela de Chicago tiene entre sus precursores a Charles Cooley, R. Park y Blummer, John Dewey, Herbert Mead quienes analizaron los fenómenos y los procesos de la comunicación. Esta Escuela utilizó una metodología etnográfica la cual es un estudio descriptivo de las costumbres y tradiciones de los pueblos.

Es importante mencionar a Park, un sociólogo urbano estadounidense, quien relaciona el concepto de comunicación con la ecología humana. Park decía que la ciudad era un laboratorio

de la sociedad, en el cual mediante la observación se podía estudiar diversos conceptos de comunicación y de las relaciones sociales. Además, estudió los periódicos en la sociedad urbana y cómo influía en la manera de pensar de los jóvenes.

En esta institución se desarrolló la Teoría Social donde se enfatizó el papel de la comunicación en la sociedad, además se estudió la comunicación como un hecho social significativo y muestran un considerable interés por la opinión pública. La comunicación no se simplifica en el esquema estímulo-respuesta, sino que es expresión, interpretación y respuesta. Cuando el proceso está mediado por las técnicas de comunicación masivas, los acontecimientos se convierten en otra cosa al ser publicados: las noticias construyen la sociedad, la prensa se convierte en forma de integración y motor del cambio social y el cine produce efectos psicosociales provocando procesos de individualización, imitación y personificación (Acuña, 2013). El aporte básico de la Escuela de Chicago fue el suponer a la comunicación no como la simple transmisión de mensajes, sino como un proceso simbólico mediante el cual una cultura se maneja y se conserva.

Al centrar su atención en la relación individuo/comunidad, la Escuela de Chicago sienta las bases para la concepción de la cultura y el universo simbólico como nexo de articulación entre individuo y sociedad. Concede especial relevancia a los fenómenos comunicativos como forma dominante de interacción social, es por ello que toma a la ciudad como campo para descubrir los procesos y cambios que la comunicación puede tener.

La Escuela de Chicago junto con la Mass Communication Research provocó el interés de algunas personas de los medios en hacer investigaciones sociales sobre los medios, ya que la Escuela de Chicago investigaba sobre la ciudad y sus habitantes, mientras que la Mass Communications Research inició el análisis de mediciones, por demanda de los involucrados en los medios de comunicación. Un ejemplo es Harold Lasswell, y su libro sobre la propaganda política durante la Segunda Guerra Mundial en los medios. A este modo de comunicación le

puso el nombre de Aguja hipodérmica, una teoría de la comunicación que trata de explicar el “poder” de persuasión que tienen los medios de comunicación sobre sus públicos a través de la propaganda. Según esta teoría, el mensaje emitido llega a un receptor y “penetra” el contenido del mensaje lo cual produce una respuesta en consecuencia (Lovera, 2017).

Finalmente, los trabajos de Lasswell desembocaron en la famosa fórmula de quién dice qué, por qué canal, a quién y con qué efecto. Este modelo describe el proceso de comunicación como lineal y unidireccional entre dos polos característicos, emisor y receptor.

Toda noticia necesita incluir la respuesta a las siguientes preguntas que en la escuela periodística norteamericana se denominan las 5 W: **Qué** (What) ha sucedido; **Quiénes** (Who) son sus protagonistas; **Dónde** (Where) ha sucedido; **Cuándo** (When) ha sucedido; y **por qué** ha sucedido (Why). Estas 5 preguntas se hacen para obtener la historia "completa" sobre algo (Lázpita, 2020)

Escuela Latinoamericana.

Esta escuela de la comunicación surge a mediados del siglo XX, específicamente en los años 60, debido al declive de la Escuela Norteamericana por la brecha de idiomas. Esto incentivó a Latinoamérica a realizar sus propias investigaciones en comunicación y a formular teorías y conceptos. Las primeras universidades de periodismo alineadas a esta Escuela surgieron en Argentina y Brasil.

En contraposición a la Escuela de Chicago, la Escuela Latinoamericana plantea que la comunicación debe ser horizontal. En este sentido, Luis Ramiro Beltrán define a la comunicación como “el proceso de interacción social democrática que se basa sobre el intercambio de símbolos por los cuales los seres humanos comparten voluntariamente sus experiencias bajo condiciones de acceso libre e igualitario, diálogo y participación” (Barbero, 1979).

Es decir, para esta Escuela, la característica fundamental de la comunicación es el diálogo y no solamente el influir en el comportamiento de las personas, sino permitirle construir su propio entorno mediante la participación.

Cuadro 1

Proceso Comunicación Horizontal de la Escuela Latinoamericana



Fuente: Adiós a Aristóteles: la comunicación “horizontal” (1979)

Siguiendo esta línea, Jesús Martín Barbero (1987) en su libro *De los medios a las mediaciones. Comunicación, cultura y hegemonía* desarrolla sus ideas estableciendo dos líneas ideológicas en cuanto a la cultura de masas: la primera, conceptualizando la hegemonía como un problema de los medios de comunicación y la segunda, la degradación de la cultura, ambos con influencia de tres grandes actores: el mercado, el Estado y la cultura nacional (Baca, 2011).

Los medios de comunicación en la Escuela de Chicago cumplen un papel fundamental ya que son ellos quienes van construyendo a la cultura de masas y buscan influir en la sociedad y en su comportamiento; sin embargo, Barbero señala que no se puede pensar a la cultura demasas como aquello que pasa en los medios de comunicación, sino que hay que entenderla como un espacio estratégico de la lucha de clases; es decir, ver a los medios no sólo por su lógica comercial sino como parte de la transformación social, entendiéndolos como agentes políticos

e ideológicos (Barbero, 1979).

Además, coloca a la comunicación en medio de los procesos sociales, y plantea que los medios de comunicación son una herramienta ideológica; sin embargo, las audiencias van configurando lo que dicen los medios para transformar su entorno y crear sus propias realidades, por eso Barbero propone estudiar a la comunicación desde las culturas subalternas.

Otro punto que plantea la Escuela Latinoamericana es el de los micromedios. Mario Kaplún (1985) plantea una nueva forma de hacer comunicación: la alternativa o popular, que va en contra de la monopolización de la información que los medios tradicionales realizan, plantea que estos nuevos medios deben informar con otro contenido y con otra forma haciendo comunicación no solo para la gente sino con la gente.

Nuestros pequeños medios populares deben combatir esos efectos negativos transmitiendo OTROS mensajes al pueblo, mensajes con OTRO CONTENIDO. Nuestros mensajes tienen que llevar la verdad al pueblo, despertarlo, concientizarlo. [...] Pero NO BASTA. Para que nuestros medios sean eficaces desde una perspectiva popular, además de cambiar los contenidos, es necesario cambiar todo el estilo, todo el sentido de la comunicación. Tenemos que hacer medios abiertos al diálogo, medios que generen participación (Kaplún, 1985)

Por esta razón, los comunicadores deben convertirse en facilitadores, escuchando a la gente y dejando que ellos mismos creen su propio contenido sobre temas que les interesan que salgan de su propia realidad, para de esta manera transmitir eficazmente un mensaje, que posteriormente será retroalimentado con la participación de los mismos, fortaleciéndose así el consumo de estos micromedios.

En esta misma arista cabe mencionar que los micromedios al nacer o estar pensados justamente desde y hacia la población, no tratan los mismos temas de los medios de comunicación tradicionales, ya que ellos no se rigen de acuerdo a la agenda setting, la cual, básicamente está

establecida por las 5 élites propuestas por K. Deutsch: políticas, económicas, sociales, comunicación de masas y líderes de opinión. Bien lo decía Lippman (2003) los medios de información son una fuente primaria de las imágenes que tenemos en nuestra mente con las que formamos nuestra opinión la cual en su mayoría está formada por estereotipos.

Es por ello, las desapariciones no son un tema que frecuentemente se presente en los medios de comunicación, sino que, por el contrario, es en las redes sociales y en estos micromedios en los que esta información se da a conocer y se viraliza para posteriormente ser tomada por los medios tradicionales y publicarla, llegando a personas que no tienen acceso a estos nuevos medios.

Concluyendo con este apartado, podemos afirmar que la Escuela de Chicago nos plantea una comunicación vertical en donde no se establece una relación de reciprocidad con el usuario, mientras que, la Escuela Latinoamericana plantea una comunicación horizontal en donde el diálogo y la participación del usuario es fundamental para que el ser humano vaya construyendo su entorno. En esta lógica, el video reportaje como un género periodístico, nos permite entablar una relación de diálogo y retroalimentación sobre protocolos de búsqueda con los propios actores involucrados en el caso.

Además, las nuevas tecnologías y el apareamiento de redes sociales se convierten en una parte fundamental en la búsqueda de personas desaparecidas e incluso permite a las personas relacionarse virtualmente como en el caso de “Carolina” que cuenta con una fan page en Facebook.

Video Reportaje

El video reportaje es el resultado del conjunto de imágenes y audio con el que pretendemos narrar o evidenciar la realidad que viven los familiares de los desaparecidos y de los protocolos de búsqueda que se ponen en acción, generando a través del mismo interés y atención por parte del receptor. Al ser este tema de carácter emotivo consideramos que las imágenes y videos presentados logran mayor impacto del que lograría otro género periodístico.

Definición

Dentro de los géneros periodísticos se encuentra el reportaje, el cual es un trabajo periodístico que tiene como finalidad informar de manera más detallada un hecho y puede estar expresado en un texto, en imágenes o en video. “El reportaje es un texto periodístico que incluye elementos noticiosos, declaraciones de diversos personajes o testigos, ambiente, color y principalmente tiene carácter descriptivo.” (Parratt, 2008).

El reportaje se vale de otros géneros periodísticos para poder ampliar la información, por esta razón, muchos autores lo han denominado como el género rey ya que utiliza varios recursos periodísticos dentro del relato para exponer un hecho. De esta manera, el reportaje se constituye como un género interpretativo con capacidad de profundizar en la investigación de antecedentes y consecuencias de un hecho.

Dentro del video reportaje hay que tomar en cuenta el lenguaje audiovisual, el cual se define como “los modos de organización de la imagen y el sonido que utilizamos para transmitir ideas o sensaciones ajustándolos a la capacidad del hombre para percibirlos y comprenderlos” (Alumnos Colegio San Juan de la Cruz, 2019)

Es decir, este lenguaje permite que el mensaje llegue al receptor por medio de todos sus sentidos

generando emociones y sensaciones. En este sentido, “el video reportaje debe ir en búsqueda de un aprendizaje transformador, en el cual sus participantes vayan comprendiendo críticamente su realidad y adquiriendo aptitudes para cambiarla” (Carmigniani & Zurita, 2011).

Es por ello que el video reportaje muestra la realidad con imágenes y no solo la cuenta en un texto, permitiendo al espectador evidenciar y acercarse a los hechos, generando sentimientos o emociones a través de distintas historias de vida o relatos.

Para esta investigación, el video reportaje permitirá evidenciar la realidad de los protocolos digitales de búsqueda Facebook que se aplican en un caso de desaparición estudiándolos en un hecho ocurrido hace 2 años.

Características

Varios autores han establecido diferentes características que consideran debe cumplir un reportaje para que el mismo esté completo, con información verificada y contrastada y sobre todo que sea interesante para el lector.

Uno de ellos es Miguel Patterson (2003) quien establece seis características:

- La descripción de un suceso, esta debe acercarse a la realidad de los hechos.
- El interés e importancia del tema.
- La credibilidad y la veracidad.
- La información presentada debe ser cierta y con fundamento, presentándola con fuentes documentales, humanas y electrónicas que la sustenten.
- En cuanto al periodista puede hacer observaciones u opinar siempre y cuando sean desde un ámbito profesional.
- Además, debe tener la capacidad de investigar a profundidad y de manera adecuada la información de tal manera que sus fuentes estén lo más cercanas al eje del tema.

Sonia Parrat (2003) en su libro *Introducción al reportaje: antecedentes, actualidad y perspectivas* plantea ocho características:

- El reportaje tiene una duración variable.
- Su estructura es libre y compleja, no necesariamente responde a la pirámide invertida.
- Entretiene a la vez que informa; es decir capta la atención del público gracias a su lenguaje sencillo.
- Contextualiza el tema mediante testimonios y graficando el ambiente en el que ocurren los hechos.
- Sus títulos y estructura son creativos.
- No se limita solo a hechos inmediatos, sino que puede tratar temas de actualidad prolongada, que nos ayuden a conocer el mundo que nos rodea.
- Aborda los hechos a profundidad con mayor diversidad de fuentes y detalles.
- Puede utilizar diferentes maneras de contar la historia no solo en tercera persona sino también en primera persona para atrapar al público.

En cuanto al video reportaje existen ciertas características que se deben añadir con lo que respecta al lenguaje audiovisual, Sierra (s.f) plantea las siguientes:

- Es un sistema de comunicación mixto.
- Proporciona una experiencia unificada a partir del procesamiento global de la información visual y auditiva.
- Los elementos de este lenguaje tienen sentido en la medida en que se encadenen de una determinada manera y forman un conjunto.

- Moviliza la sensibilidad antes que el intelecto, es decir, suministran muchos estímulos afectivos que condicionan los mensajes cognitivos.

El reportaje audiovisual, por tanto, debe cumplir con todas estas características antes mencionadas, añadiendo las establecidas por (Bandrés, García Avilés, Pérez y Pérez, 2000) que son: actualidad no entendiéndose de un tema de inmediatez sino de relevancia, diversidad, originalidad y narración.

Por otro lado, el video reportaje tiene como objetivo informar y narrar un suceso a profundidad también para describir e instruir sobre un tema de interés público el cual permita argumentar y motivar una acción o una reflexión. Narra una historia en donde se recoge datos importantes sobre acontecimientos de interés público, entrevistas, elementos informativos y noticiosos, declaraciones de personajes, imágenes y videos, desde una perspectiva actual y utilizando un lenguaje comprensible y cotidiano para un público amplio y diverso.

El video reportaje argumenta e indaga mediante la investigación periodística documental, de campo, entrevistas, etc. y trata de responder sobre el porqué de un hecho o situación. En nuestro caso, nuestro video reportaje hablará sobre los protocolos de búsqueda en Facebook de personas desaparecidas centrándonos en el caso Carolina para conocer cómo se llevó a cabo este caso desde que lo difundieron en los medios de comunicación hasta cuando se dio por terminado el juicio. Además, se evidencia cómo actualmente las redes sociales ayudan a la búsqueda de personas desaparecidas, cuáles son sus protocolos digitales que se utilizan y cómo se lleva a cabo el proceso de difusión mediante redes sociales.

Nuestro video reportaje tendrá un tiempo de duración de 25 minutos y 03 segundos en el cual se mostrarán fotos y videos detallando cómo se dio el caso Carolina, el video reportaje es una herramienta para sensibilizar y despertar sentido de pertenencia se consolida como una herramienta audiovisual, que con cada una de sus proyecciones, revela la situación de los

familiares de las personas desaparecidas y transmitirá las denuncias sobre las irregularidades en algunos casos, esto con el fin de que las autoridades y la sociedad den un apoyo estratégico a la difusión correcta de este tipo de casos.

Desapariciones en el Ecuador: casos emblemáticos

Las redes sociales y en sí los medios de comunicación tanto migrantes como nativos digitales en el Ecuador y en el mundo forman parte de una nueva realidad social de interacciones, logran una nueva forma de percibir y de narrar la realidad, gracias a los avances tecnológicos que han hecho posible la conexión en tiempo real. Las redes sociales se han convertido en la nueva esfera del debate público, la conversación, la participación, el diálogo, el encuentro, el consenso y el disenso, lo que en su momento Jurgen Habermas describió como la esfera pública.

Las transformaciones que han logrado las tecnologías de la información con el desarrollo de las redes sociales, son obtener un impacto real frente a un suceso de interés a través de las interacciones y de la manera en la que se viralizan ciertas noticias.

Además, en el mundo hasta el año 2019, se contabilizaron 7.676 billones de personas, de las cuales: “67% son usuarios únicos de celulares, 57% usan internet, 45% usan redes sociales, 42% usan las redes sociales en dispositivos móviles” (Publimark., 2020). En el caso de Ecuador, su población en el año 2018, alcanzaba los 16.98 millones de personas, de las cuales: “el 87% usan celular, eso significa 14.77 millones de usuarios únicos, el 79% de la población de Ecuador que equivale a 13.48 millones de personas son usuarios únicos de internet, alrededor de 12 millones de ecuatorianos usan redes sociales (71%) y 11 millones de personas en Ecuador usan las redes sociales en sus teléfonos” (Publimark., 2020).

En este sentido, actualmente las redes sociales juegan un papel de suma importancia en todos los temas de la sociedad, en cuanto a desapariciones, en el caso de la joven quiteña Karina del

Pozo el uso de redes sociales como Facebook y Twitter para su búsqueda, demostró la empatía que hubo con el tema y la presión social que lograron para iniciar una investigación logrando esclarecer y resolver el caso.

Todo empezó la noche del 20 de febrero de 2013, Karina del Pozo se encontraba en una reunión de amigos en un departamento ubicado en la avenida Granda Centeno, al norte de Quito. Salió de aquel lugar en compañía de Cecilia Rivera, José Antonio Sevilla, Manuel Salazar, David Piña y Nicolás León en una camioneta D-Max perteneciente a Manuel Salazar, en horas de la madrugada. El GPS señala que se dirigieron a la casa de Cecilia Rivera y después dejaron a Nicolás León también en su domicilio. La información registró que el vehículo llegó hasta el sector de Llano Chico para después ser localizado en el domicilio de su propietario a las 4 de la mañana. El cadáver de Karina fue encontrado el 27 de febrero en Llano Chico.

Sus familiares usaron redes sociales como Facebook y Twitter, con la foto de Karina pidiendo información sobre ella o sobre su paradero. De esta manera, el rumor se esparció con un efecto viral en redes llegando a miles de personas con mensajes de alerta por la desaparición de Karina.

Por este caso, el Fiscal Vicente Reinoso acusó a Manuel Salazar y José Sevilla como coautores del asesinato de Karina del Pozo y a David Piña como autor principal y los sentenció a 25 años de reclusión mayor.

De igual manera destaca el caso de Rebeca Cajas y Alejandra Castillo, jóvenes de 15 años que desaparecieron el 31 de enero del 2012 al salir del colegio “Los Pinos” ubicado en la ciudad de Quito, fueron encontradas diez días después en Huaquillas, provincia de El Oro, por miembros de la Unidad Antisecuestros y Extorsión (UNASE).

Durante ese tiempo, en las redes sociales se compartieron una gran cantidad de mensajes anunciando su búsqueda, según declaraciones del, en ese entonces, Ministro de Defensa José

Serrano, el caso no se trató de un secuestro ni de trata de personas ya que se habrían ausentado por voluntad propia, ambas fueron encontradas cuando caminaban por las calles de la ciudad y arribaron a Quito en el avión presidencial a las 3h30 de la madrugada en donde fueron trasladadas a una casa de salud en compañía de sus familiares (El Telégrafo, 2012).

En el Ecuador, según estadísticas presentadas por el Ministerio del Interior, durante los meses de enero a diciembre del 2018 se reportaron 9919 casos de personas desaparecidas, de los cuales 9649 casos fueron resueltos, mientras que 267 continúan en investigación.

Otro de estos, y que será nuestro objeto de estudio, es el caso “Carolina”, una joven de 15 años violada y asesinada el 26 de agosto de 2018, además habría sido víctima de una presunta red de trata de personas liderada por el estadounidense Royce Phillips. Su cuerpo fue hallado en un terreno baldío en el sector del Comité del Pueblo al norte de Quito, la noche anterior la joven pidió permiso a su madre para comer salchipapas con unos amigos, sin embargo, los jóvenes asistieron a un bar en donde ingirieron alcohol y posteriormente se trasladarían hasta la vivienda de uno de ellos, al otro día fue hallada muerta. Un video reveló que cuatro personas arrojaron el cuerpo en el lugar.

Por este caso 11 personas estarían enfrentando procesos penales, 6 por el delito de violación con muerte, de los cuales 4 son menores de edad y 5 por el delito de trata de personas con fines de explotación sexual. Quienes ya han recibido sentencia es Anthony M. como autor del delito de violación con muerte, sentenciado a ocho años de internamiento educacional, las jóvenes Dejanaira y Julexi, sentenciadas por el delito de fraude procesal a un año de libertad condicional. Mientras que Christian G. enfrentará un juicio por violación con muerte y es investigado por trata de personas, Royce Phillips (alias “El Abuelo”) es investigado por trata de personas (MilHojas, 2019).

El caso Carolina no solo se ha manifestado en los medios de comunicación, sino también en

redes sociales específicamente Facebook en donde cuenta con una fan page llamada “Justicia por Carolina”, creada el 17 de octubre del 2018, allí se postea constantemente información sobre el caso, como los días en lo que se ejecutarán las audiencias, fotos con mensajes emotivos y videos, siempre usando el hashtag #JusticiaporCarolina.

Por otro lado, también en esta red social se encuentran fotos y videos de los implicados en reuniones junto a Royce Phillips, bebiendo alcohol en casa del estadounidense o en bares en compañía de jóvenes mujeres posiblemente menores de edad.

Para propósitos de esta investigación se realizó una netnografía compilada en una matriz, que recoge comentarios, reacciones, número de veces compartidas y reacciones de cada una de las publicaciones de Facebook tanto en la fan page de Carolina como de las encontradas para el caso de Karina del Pozo.

Metodología

La presente investigación trabaja bajo la temática de las narrativas en la producción de un producto comunicativo ya que evidencia la problemática social de los desaparecidos y de los protocolos de búsqueda digitales que se utiliza para resolver estos casos.

Además, se orientó mediante un enfoque cualitativo, su objetivo es proporcionar una metodología que permita comprender el manejo de Facebook de instituciones policiales y ASFADEC frente al panorama actual de las personas reportadas como desaparecidas, constatando los procesos que se siguen en el tratamiento de los casos, actores implicados, resultados y características, centrándonos en el caso de investigación de “Carolina”.

El enfoque práctico será cualitativo para ello se utilizó herramientas como la entrevista la cual se define como “la conversación de dos o más personas en un lugar determinado para tratar un asunto. Técnicamente es un método de investigación científica que utiliza la comunicación verbal para recoger informaciones en relación con una determinada finalidad.” (López, 2011). Centrándonos específicamente en la entrevista estructurada “este tipo de entrevista de investigación precisa de la elaboración de un formulario, donde se incluyen todas las preguntas relevantes para la investigación” (Mejía, 2018). De esta manera las preguntas previamente establecidas, permitirán la obtención de datos e información sobre la vida de “Carolina” y los datos que se tienen hasta el momento en las investigaciones del mismo, además de la importancia de Facebook para la búsqueda de personas desaparecidas y los protocolos existentes en el país.

El uso de la encuesta fue fundamental para conocer cuáles son los medios por lo que la gente se entera de casos de personas desaparecidas y si conoce o no sobre el caso de “Carolina”, entendiendo a la encuesta como “un método sistemático para la recopilación de información de [una muestra de] los entes, con el fin de construir descriptores cuantitativos de los atributos de la población general de la cual los entes son miembros.” (Jansen, 2004)

La netnografía se basa en analizar las interacciones y comportamientos sociales que muestran ciertos usuarios en un periodo de tiempo determinado. Para Kozinets (1998), la netnografía es un nuevo método cualitativo diseñado específicamente para investigar el comportamiento del consumidor de las culturas y comunidades presentes en Internet.

Al ser un método para estudiar las comunidades y las relaciones que ocurren en la red su aplicación en esta investigación nos servirá para constatar la difusión e interacción que tuvo durante el desarrollo del caso y que tiene actualmente la página Justicia por Carolina.

La investigación fue descriptiva, porque nos permitirá llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Además, mediante la revisión bibliográfica se han encontrado varios documentos sobre temas similares los cuales permitirán ampliar la información obtenida.

El paradigma de la investigación fue interpretativo, su objeto es la comunicación interpersonal, la intersubjetividad de las relaciones sociales, pues cuando se comparten significados se construye la sociedad. Ayudándonos así a interpretar la realidad, los significados, las percepciones, intenciones y acciones, además de esclarecer algunas inconsistencias en el caso de “Carolina” ya que como lo hemos visto, esta investigación tiene testimonios como el de Jessica Andrango, hermana de “Carolina”, abogados y expertos en redes sociales los cuales son indispensables para poder determinar protocolos digitales de búsqueda que ayuden a encontrar a una persona desaparecida.

La realización de esta investigación permitió plantear “12 pasos para buscar a un familiar desaparecido” tomando en cuenta recomendaciones de expertos y las observaciones obtenidas durante el desarrollo del video reportaje.

Resultados

Análisis de Netnografía

Para el desarrollo de esta investigación se realizó una netnografía (Ver Anexo 1), con el objetivo de determinar el impacto de las publicaciones de Facebook que se realizaron cuando ocurrieron las desapariciones de Karina del Pozo, Rebeca Cajas y Alejandra Castillo, así como de la página de Facebook “Justicia por Carolina”.

Dentro de esta matriz se consideraron aspectos como la fecha, el contenido de la publicación, los recursos de la misma, reacciones y comentarios de los usuarios, así como la cantidad de compartidos y en caso de ser videos el número de reproducciones. (Ver Anexo 1).

El caso de Karina del Pozo determinó que miles de personas conozcan el hecho para comentarlo y publicarlo en sus medios sociales. Es un caso que generó gran impacto mediático por las emociones expresadas en diferentes medios de comunicación y redes sociales específicamente en Facebook hemos analizado 14 publicaciones (Ver Anexo 1) entre fotos, videos y grupos los cuales cuentan con reacciones de más de mil likes y compartidos los comentarios van de 200 en adelante mientras que en los grupos de Facebook los asistentes están entre los 98 participantes los mismos que evidencian la gran acogida que tuvo el caso lo cual influyó y movilizó a las personas para buscar justicia.

Después de recopilar la información sobre el caso de Rebeca Cajas y Alejandra Castillo analizamos 8 publicaciones que se hicieron en Facebook (Ver Anexo 1) durante su desaparición y al momento de encontrarlas vivas. Las fotos y noticias que difunden los medios de comunicación digitales en este caso superan los mil likes mientras que los compartidos van de los dos mil en adelante y los comentarios en sus publicaciones alcanzan los 500 comentarios mostrando notoriamente su gran acogida en Facebook.

Al realizar el análisis de la página “Justicia por Carolina” (Ver Anexo 1) se pudo constatar que la página fue creada para exponer la falta de atención de las autoridades ante el caso ya que, en un primer informe posterior a la autopsia, la DINASED determinó que la muerte de Carolina fue natural sin tomar en cuenta los signos de agresión que presentaba en su cuerpo. Sin embargo, debido a la presión social ejercida no sólo por sus familiares sino por la ciudadanía en general se realizó una exhumación al cadáver y en un segundo informe se determinó que las causas de la muerte fueron violentas.

Por otro lado, se determinó que no tienen un criterio de publicación ya que no lo hacen con regularidad en un horario o día específico, sino que, al contrario, publican esporádicamente o cuando pasa algo relevante para el caso. Otro dato encontrado es que no todas las publicaciones son de contenido propio, ya que también se comparten publicaciones de medios de comunicación (El Comercio, Teleamazonas y Plan V), publicaciones de Fiscalía, Policía Nacional, páginas feministas y de usuarios comunes.

Un dato que llama la atención es que, de las publicaciones realizadas, aquellas que tratan de los implicados en el caso como avances de la Policía en las investigaciones e información sobre las audiencias de juzgamiento provocan más reacciones de los usuarios. (Ver Anexo 1)

Mientras que publicaciones sobre violencia de género, videos sobre la vida de Carolina y un video en donde se ve a los implicados del caso en una reunión hablando sobre Carolina, aunque también generan varias reacciones, son más compartidas por parte de los usuarios. (Ver Anexo 1)

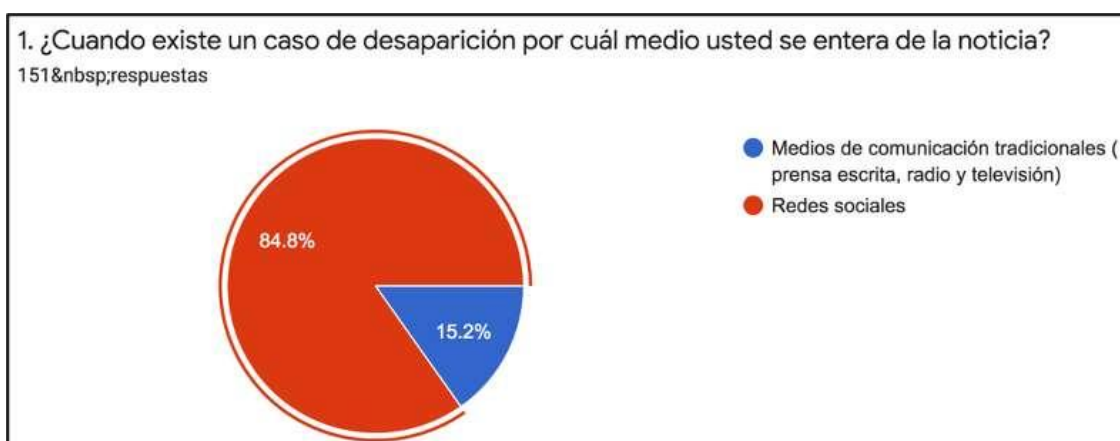
Análisis de la encuesta: Personas desaparecidas, difusión y protocolos de búsqueda.

Mediante la encuesta realizada el 17 de agosto de 2020 y difundida hasta el 24 de agosto de 2020. (Ver Anexo 2) se pudo evidenciar que la mayoría de personas se entera de casos de personas desaparecidas a través de redes sociales las mismas que mantienen informada a la ciudadanía sobre algún avance o proceso que se esté llevando en el caso, también se pudo constatar que Facebook es la red social por la que la mayoría de personas se entera de este tipo de casos a través de las publicaciones que realizan los medios de comunicación digitales.

En base a los resultados obtenidos en esta encuesta se muestra los siguientes gráficos los cuales permiten presentar mejor y con más eficacia los resultados.

La encuesta que consistió de 20 preguntas fue realizada por 151 personas de las cuales el 73,5 % es femenino y el 26,5 % es masculino, la edad de los encuestados va desde los 15 años hasta los 71 años los mismos que en su mayoría pertenecen a la ciudad de Quito. (Ver Anexo 2).

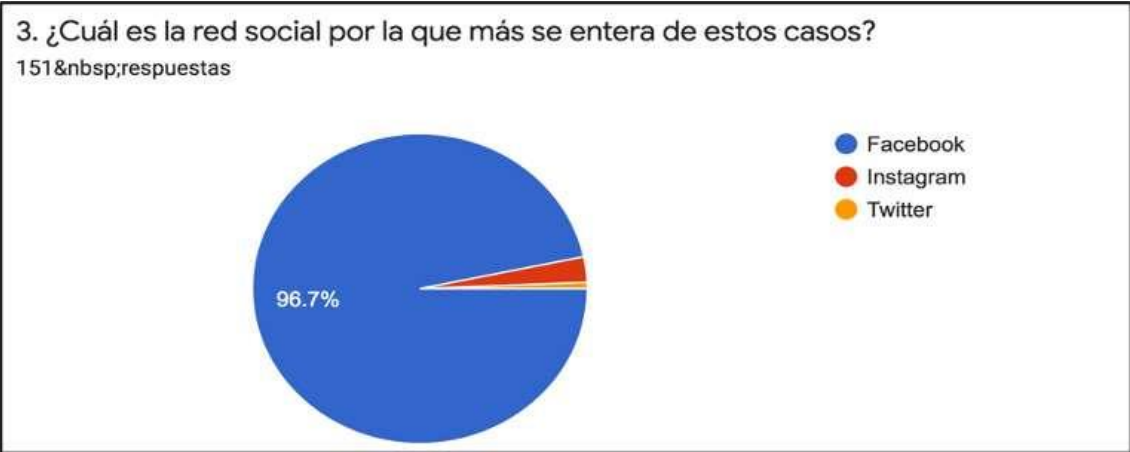
GRÁFICO 1



Elaborado: Lucia Clavijo – Eymi Ramírez

El 84,8% de personas que respondieron a esta encuesta se entera de una noticia de personas desaparecidas por medio de redes sociales y un 15,2% a través de medios de comunicación tradicionales.

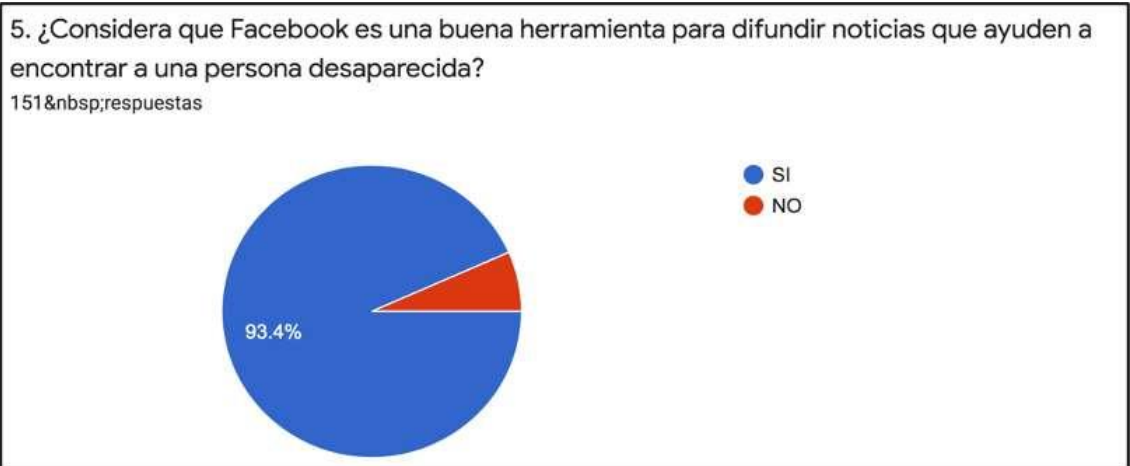
GRÁFICO 2



Elaborado: Lucia Clavijo – Eymi Ramírez

La red social más utilizada para conocer casos de personas desaparecidas es Facebook con un 96,7 % de respuestas.

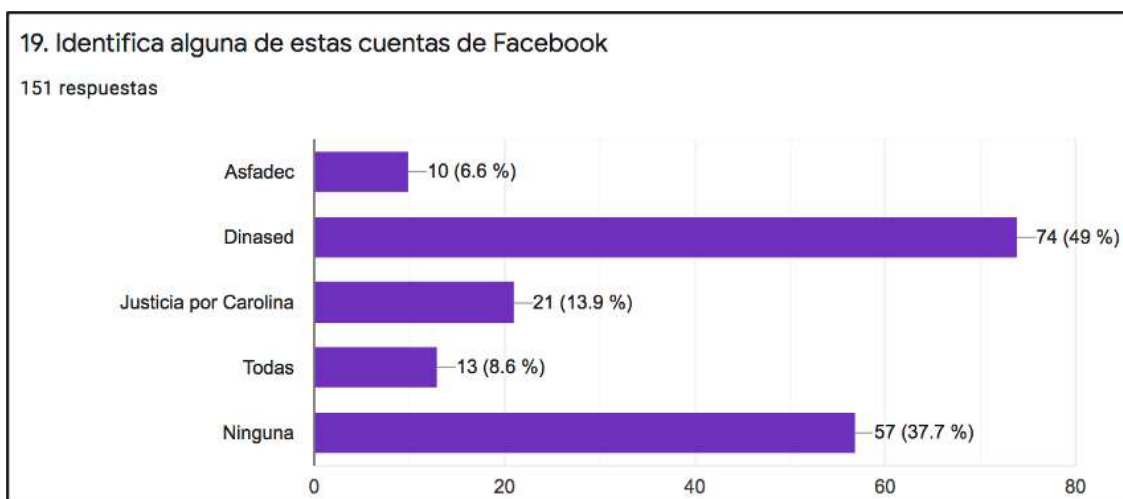
GRÁFICO 3



Elaborado: Lucia Clavijo – Eymi Ramírez

Con un porcentaje de 93,4 % se considera que Facebook es una buena herramienta para difundir noticias para ayudar en la búsqueda de una persona desaparecida.

GRÁFICO 4



Elaborado: Lucia Clavijo – Eymi Ramírez

La estadística de esta pregunta nos muestra que la página de Facebook de la Dinased es la más conocida, sin embargo, un 37,7% desconoce las páginas de Asfadec, Justicia por Carolina y Dinased en Facebook.

Una vez analizada las preguntas realizadas en la encuesta se puede evidenciar que las redes sociales especialmente Facebook juegan un papel muy importante dentro de la viralización de estos casos, así como de su seguimiento ya que en la actualidad las redes sociales y los micromedios son los que imponen la agenda mediática para los medios tradicionales, es decir los casos de personas desaparecidas que se han viralizado en redes sociales son los que posteriormente han sido desarrollados por los medios tradicionales.

Análisis de entrevistas:

Después de realizar 4 entrevistas a expertos en temas de personas desaparecidas entre ellos a Lidia Rueda secretaria de la Asociación de Familiares y Amigos de Personas Desaparecidas en Ecuador (ASFADEC), Luis Eduardo Parra, gerente de marketing digital; Jessica Andrango, hermana de Carolina; y, Cristian Arellano abogado que lleva el caso de Carolina.

Se pudo evidenciar que Facebook es la red social más utilizada para difundir estos temas, sin embargo, para que una publicación logre viralizarse es necesario tomar en cuenta que los posts deben realizarse con la intención de generar emotividad en los usuarios e incluso sería necesario hacerlos con una mirada publicitaria.

En este sentido, los posts deben contener una foto clara y en buena resolución del desaparecido, ya que muchas de las publicaciones realizadas incluso por la Policía Nacional están distorsionadas o incluso fotos de la cédula de identidad de los desaparecidos, lo que podría ser un problema para que alguna persona pueda identificarlo en caso de verlo por la calle.

Por otro lado, otro de los problemas en los protocolos usados para buscar a un desaparecido es que los afiches no son realizados con colores llamativos y esto es fundamental para llamar la atención de los usuarios en Facebook ya que con la gran cantidad de contenido que existe, este se puede perder y no generar impacto lo que impide su viralización.

Además, debido a la gran cantidad de publicaciones falsas que existen en redes sociales, de acuerdo con Luis Eduardo Parra, gerente de marketing digital (Ver Anexo 5), es fundamental publicar la foto de la denuncia realizada ante las autoridades, para que los usuarios se sientan confiados al momento de compartir un post sobre desaparecidos confirmando que es real. Finalmente, la descripción debe ser sumamente clara con detalles de su vestimenta, último lugar en donde se vio a la persona, características físicas, entre otros datos que permitan que el usuario no solo que comparte, sino que mira la publicación pueda retener la información en la mente y

sea de ayuda en caso de ver a la persona.

Por otra parte, la información proporcionada por Lidia Rueda, secretaria de la Asociación de Familiares y Amigos de Personas Desaparecidas en Ecuador ASFADEC (Ver Anexo 6), pone en evidencia que debido a la falta de atención de las autoridades ellos han tenido que trabajar en conjunto con otros colectivos de la sociedad para crear alertas que y protocolos que ayuden a la búsqueda de sus familiares.

Es por ello que en conjunto con los consejos estudiantiles del país crearon la alerta RALSE (Retornando a la Seguridad Estudiantil) para difundir la noticia de desaparición de manera temprana para aumentar las posibilidades de encontrar a las personas desaparecidas.

Por otro lado, de acuerdo con Rueda no se actualizan las cifras de desaparecidos por parte del gobierno lo que impide que existan estadísticas unificadas de cuántos casos faltan por resolver.

Si bien es cierto se han aumentado los esfuerzos por mejorar los protocolos para buscar a las personas desaparecidas, como la eliminación de la espera obligatoria de 48 horas para denunciar al desaparecido y la tipificación de la desaparición como delito, estos no son suficientes ya que, hace falta implementar protocolos digitales de búsqueda como coordinar con los medios de comunicación y emitir un flash informativo anunciando la desaparición de una persona, crear afiches con colores más llamativos, crear una FanPage específica para tratar estos casos, que ha quedado relegada solo a la página web y actualizar constantemente las publicaciones para que en caso de que una persona sea encontrada, los usuarios no continúen compartiendo y no se genere desinformación.

En lo que respecta al caso de Carolina, el uso de Facebook fue fundamental no necesariamente para su búsqueda, pero si para la difusión del caso y lograr ejercer presión social generando una respuesta de las autoridades y así lograr enjuiciar a los culpables y aplicar sentencias como lo explicó Jessica Andrango, hermana de Carolina. (Ver Anexo 3)

Sin embargo, para el abogado del caso Cristian Arellano (Ver Anexo 4), las redes sociales pueden ser contraproducentes pues se producen comentarios ofensivos hacia las víctimas, pueden entorpecer las acciones de las autoridades durante las investigaciones o se pueden malinterpretar ciertos hechos ocurridos durante el desarrollo del caso.

Conclusiones

Mediante la investigación de los diferentes casos de personas desaparecidas que analizamos, se pudo conocer que la utilización de Facebook para la búsqueda de personas desaparecidas es eficaz, claro es el ejemplo de Karina del Pozo en donde su difusión fue máxima y por ello se obtuvieron buenos resultados llegando así hacer justicia por ella, en el caso de Rebeca Cajas y Alejandra Castillo su difusión ayudó a encontrarlas vivas y poder esclarecer que había sido por voluntad propia.

En el caso de Carolina la creación de la página en Facebook “Justicia por Carolina” ayudó a obtener pruebas y testimonios para dar con los responsables de la muerte de Carolina. Además, fue un espacio crucial para dar a conocer el caso y ejercer presión social obligando así a las autoridades a desarrollar los debidos procesos penales y a hacer justicia.

Por otro lado, gracias a la información recabada en las entrevistas se puede afirmar que el uso de la red social Facebook para la búsqueda de personas desaparecidas es factible sin embargo, tiene sus ventajas y sus desventajas ya que al ser una red social mundial ayuda bastante en la difusión de una noticia para que haya más personas interesadas en estos casos generando así mayor comunicación no obstante, también es considerada como una desventaja ya que no siempre la información difundida es verídica, esto conlleva a que la ciudadanía desconfíen de la misma además se genera o difunde información no verificada que en algunos casos puede entorpecer investigaciones, en este sentido el Estado debe optar por la creación de un departamento específico que se dedique a constatar que estas publicaciones sean reales, eliminar las publicaciones falsas y a actualizar su información en caso de que la persona sea encontrada.

Además, se cree necesario que el Estado destine más recursos hacia las entidades encargadas de la búsqueda de personas, con el objetivo de mejorar la tecnología destinada para estos casos

ya que el país está limitado en cuanto a la creación de un protocolo netamente digital, es por ello que se cree conveniente el aporte tanto de la Fiscalía, DINASED, DINAPEN, ASFADEC y expertos en redes sociales para la creación de dicho protocolo, el mismo que se complementará con los protocolos de búsqueda físicos ya existentes con la finalidad de encontrar y esclarecer con mayor eficiencia estos casos.

Se ha evidenciado que no existen protocolos digitales de búsqueda de personas desaparecidas definidos ya que los protocolos de búsqueda solamente se centran en protocolos físicos, además que se pudo constatar que la DINASED no cuenta con una página en Facebook para difundir los casos de personas desaparecidas, sino que se lo hace desde la página de la Policía Nacional limitándose a la publicación de un afiche, siendo este un motivo más que ha obligado a los familiares de los desaparecidos a unirse para crear páginas, grupos y publicaciones por su propia cuenta las mismas que en ocasiones no cuenta con criterios de publicación y se pierde con los demás contenidos publicados.

Tomando en cuenta lo antes mencionado esta investigación propone 12 pasos para buscar a un familiar desaparecido los cuales pretenden ayudar a que esta búsqueda sea más eficiente y se obtenga mejores resultados.

1. Cuando presuma que su familiar está desaparecido debe comunicarse con las últimas personas con las que tuvo contacto para identificar hacia dónde se dirigía.
2. Revisar sus redes sociales para identificar posibles lugares a los que pudo ir.
3. Revisar su estado de WhatsApp para identificar la última hora de conexión.
4. Llamar al ECU 911 alertando sobre la desaparición inmediatamente y no esperar de 24 a 48 horas.
5. El ECU 911 debe difundir inmediatamente la foto del desaparecido a todas las entidades

policiales y a medios de comunicación.

6. Alertar de la desaparición en terminales terrestres, aéreas y marítimas con el objetivo de evitar la salida de la provincia o del país.
7. Poner una denuncia en la Dinased con toda la información necesaria.
8. Crear una publicación que contenga una foto clara y en buena resolución de la persona desaparecida, la foto de la denuncia para constatar que esta sea real, un afiche en colores llamativos alertando su búsqueda y una descripción clara y precisa del último lugar en donde se la vio, su vestimenta y características físicas.
9. Difundir la publicación en Facebook debido a que es la red social a la que la mayoría de personas tiene acceso permitiendo que su viralización sea más rápida y eficiente, por esta razón es la más usada por asociaciones y entidades policiales.
10. Realizar una búsqueda física en el lugar donde ocurrió la desaparición y sectores cercanos, así como los lugares que frecuentaba.
11. En caso de ser necesario los familiares deben pedir ayuda psicológica mientras su familiar está desaparecido para evitar posibles depresiones o afectaciones a la salud mental.
12. Mantener informada a las personas sobre la búsqueda para evitar desinformación en caso de encontrarlo.

Mediante la elaboración de estos 12 pasos podemos concluir que el uso de las redes sociales en temas de personas desaparecidas es primordial ya que, tanto Facebook como Whatsapp son herramientas que están al alcance de la mayoría de personas, además son pieza fundamental al momento de las investigaciones debido a que a través de ellas se puede dar un seguimiento de

lugares y contactos de la persona desaparecida.

Por otro lado, vimos importante que las publicaciones realizadas en Facebook sobre personas desaparecidas deben realizarse siguiendo los criterios de publicación planteados anteriormente con la finalidad de llamar la atención y dar paso a su viralización.

Finalmente, consideramos importante que se deberían tomar en cuenta estos 12 pasos ya que, al momento de crearlos se buscó que instituciones como DINASED, DINAPEN, ECU 911 y medios de comunicación trabajen en conjunto para que la búsqueda de una persona desaparecida sea más fácil y eficiente.

Referencias bibliográficas

- Acuña, A. (02 de 2013 de 2013). *Escuela de Chicago* . Obtenido de Escuela de Chicago: <https://lechita92.wordpress.com/2013/02/11/escuela-de-chicago-3/>
- Alumnos Colegio San Juan de la Cruz. (2019). *Introducción al diseño audiovisual*. Obtenido de Introducción al diseño audiovisual: <https://sites.google.com/site/alumnoscolegiosanjuan/disenio-audiovisual>
- Arévalo Gross, L. (2012). GK ¿Qué es la Asociación de Familiares y Amigos de Personas Desaparecidas en Ecuador? Obtenido de GK ¿Qué es la Asociación de Familiares y Amigos de Personas Desaparecidas en Ecuador?: <http://contexto.gk.city/ficheros/claves-entender-las-desapariciones-ecuador/que-es-la-asociacion-familiares-y-amigos>
- Armand, M. y Michele, M. (1997). *Historia de las Teorías de la Comunicación*. Editorial:Paidós. Barcelona
- Azpuruá, F. (2005). La Escuela de Chicago. Sus aportes para la investigación en ciencias sociales. *Sapiens. Revista Universitaria de Investigación*, 22, 35.
- Baca, C. (2011). *Reseña de "De los medios a las mediaciones. Comunicación, cultura y Hegemonía" de Jesús Martín Barbero*. Quito.
- Barbero, J. M. (1979). *De los medios a las mediaciones Comunicación, cultura y hegemonía*.
- Beltrán, L. R. (1979). Un adiós a Aristóteles: La comunicación "horizontal".
- Benalcázar Alarcón, P. (9 de Enero de 2018). Los hermanos Restrepo, 30 años de una lucha incansable. *El Telégrafo*.
- Bernard, V. (08 Noviembre 2018). Las personas desaparecidas. *International review of the RedCross*, 1-2. Obtenido de Las personas desaparecidas.
- Ecuador en vivo. (24 de Marzo de 2013). Recuperado el 24 de Noviembre de 2019, de Ecuador en vivo : http://www.ecuadorenvivo.com/reportajes/2-uncategorised/380-asi-asesinaron-a-karina-del-pozo.html#.VQDc0_mUeAV
- EdificioEFE. (08 de Enero de 2018). 30 años de la desaparición de los hermanos Restrepo. *30 años de la desaparición de los hermanos Restrepo*. Últimas noticias .
- El Telégrafo. (11 de febrero de 2012). Las dos adolescentes encontradas no fueron víctimas de secuestro. *El Telégrafo*.
- Jansen, H. (2004). *La lógica de la investigación por encuesta cualitativa y su posición en el campo de los métodos de investigación social* .
- Kaplún, M. (1985). *El comunicador popular*. Quito: CIESPAL.

- Kozinets, R. (1998). *On Netnography: Initial Reflections on Consumer Research Investigations of Cyberculture*. *ACR North American Advances*.
- López, R. &. (2011). *La entrevista cualitativa como técnica para la investigación en Trabajo Social*.
- Lovera, J. (2017). *Modelos de la comunicación*. . Obtenido de La Teoría de la Aguja Hipodérmica y el Modelo de Harold Lasswell.: <http://saber.ucv.ve>
- Lázpita, A. (24 de Agosto de 2020). *El mundo en 6 preguntas - Noticias, noticias*. . Obtenido de El mundo en 6 preguntas - Noticias, noticias. : <https://sites.google.com/site/periodiconazari/el-mundo-en-6-preguntas-1>
- Matterlart, A. M. (1997). La historia de las teorías de comunicación.
- Mejia, G. (2018). *Guía para la elaboración y tráfico de información sobre la desaparición en la asociación de familiares y amigos de personas desaparecidas en Ecuador (ASFADEC)*. Quito : Universidad Central del Ecuador
- Ministerio de Gobierno. (18 de 01 de 2018). Ministerio de Gobierno. Recuperado el 02 de 10 de 2019, de Ministerio de Gobierno: <https://www.ministeriodegobierno.gob.ec/ecuador-implementara-la-alerta-emilia-para-la-busqueda-de-menores-desaparecidos/>
- Ministerio del Interior. (s.f.). Obtenido del Ministerio del Interior.
- Parratt, S. (2008). *Géneros periodísticos en prensa*. Quito: INTIYAN EDICIONES CIESPAL
- Quiroz, P. (2019). *Universidad Central Del Ecuador facultad De Comunicación Social carrera De Comunicación Social Análisis de contenido sobre la desaparición del estudiante universitario Santiago David Romo Córdova en El Comercio, durante el periodo de mayo 2013 a mayo 2014*. Quito: Universidad Central del Ecuador .
- Publismark. (02 de Febrero de 2020). *Publismark: publicidad, marketing y medios*. . Obtenido de <https://publismark.ec/2019/04/11/datos-importantes-sobre-el-comportamiento-digital-en-ecuador-2019/>
- Vázquez, A. (2014). Más allá de Habermas la realidad de los medios de comunicación.
- Villalta Riera, N. L. (2015). Análisis, estudio y propuesta para la Implementación de nuevas materias en la carrera de periodismo y comunicación digital en la escuela de comunicación social de la Universidad de Cuenca. Cuenca: Universidad de Cuenca.

Anexos

ANEXO 1: Netnografía

Caso Carolina Andrango									
Mes	Año	Número de publicaciones	Fotos	Videos	Otros	Reacciones	Comentarios	Compartidos	Reproducciones
Octubre	2018	7	8	1	0	463 “me entristece” 188 “me gusta” 29 “me sorprende” 14 “me encanta” 5 “me enoja”	49	337	5322
Noviembre	2018	8	5	1	1	178 “me entristece” 121 “me gusta” 1 “me sorprende” 30 “me encanta”	9	75	3955
Diciembre	2018	4	0	1	0	56 “me entristece” 47 “me gusta” 2 “me sorprende” 18 “me encanta” 1 “me divierte”	3	10	5715
Enero	2019	4	2	0	0	42 “me entristece” 83 “me gusta” 1 “me sorprende” 38 “me encanta” 1 “me enoja”	5	84	0

Febrero	2019	2	1	0	0	14 “me entristece” 61 “me gusta” 1 “me sorprende” 40 “me encanta” 4 “me enoja”	6	83	0
Marzo	2019	8	6	2	0	160 “me entristece” 223 “me gusta” 23 “me sorprende” 55 “me encanta” 124 “me enoja” 15 “me divierte”	71	203	No se menciona
Abril	2019	9	6	1	2	104 “me entristece” 552 “me gusta” 20 “me sorprende” 165 “me encanta” 96 “me enoja” 19 “me divierte”	41	1202	No se menciona
Mayo	2019	7	2	0	0	138 “me entristece” 525 “me gusta” 11 “me sorprende” 154 “me encanta” 75 “me enoja” 18 “me divierte”	140	108	0

Junio	2019	11	1	0	0	108 “me entristece” 918 “me gusta” 39 “me sorprende” 328 “me encanta” 18 “me enoja” 25 “me divierte”	623	105	0
Julio	2019	1	0	0	0	73 “me gusta” 15 “me encanta” 1 “me divierte” 8 “me enoja”	8	3	0
Agosto	2019	5	3	0	0	241 “me gusta” 117 “me encanta” 12 “me divierte” 7 “me enoja” 249 “me entristece” 4 “me sorprende”	39	77	0
Septiembre	2019	4	0	0	0	24 “me entristece” 340 “me gusta” 11 “me sorprende” 95 “me encanta” 12 “me enoja” 7 “me divierte”	216	26	0
Octubre	2019	1	0	0	0	32 “me entristece” 76 “me gusta” 1 “me sorprende” 6 “me encanta”	8	4	0

						2 “me divierte”			
iciembre	2019	6	0	0	0	78 “me entristece” 475 “me gusta” 24 “me sorprende” 146 “me encanta” 12 “me divierte” 3 “me enoja”	71	33	0
Febrero	2020	7	1	0	1	107 “me entristece” 666 “me gusta” 45 “me sorprende” 298 “me encanta” 10 “me enoja”	119	285	0
Abril	2020	1	1	0	0	3 “me entristece” 111 “me gusta” 48 “me encanta” 2 “me divierte” 1 “me enoja”	61	17	0
Mayo	2020	1	1	0	0	107 “me entristece” 59 “me gusta” 1 “me sorprende” 19 “me encanta” 4 “me importa”	5	14	0
Junio	2020	2	0	0	0	14 “me entristece” 198 “me gusta” 2 “me divierte” 8 “me importa” 53 “me encanta” 1	45	18	0

						“me enoja”			
Agosto	2020	3	3	0	0	333 “me entristece” 122 “me gusta” 1 “me sorprende” 71 “me encanta” 11 “me importa” 1 “me divierte”	23	29	0

Caso Karina del Pozo						
Fecha	Publicación	Recursos	Reacciones	Comentarios	Compartidos	Reproducciones
23/02/13	Foto publicada por el Diario El Extra en donde se informa de la noticia de desaparición de Karina https://n9.cl/h3t7	Foto	17 me gustas	5 comentarios	9 compartidos	
26/02/13	Alerta Ecuador caso de desaparición de Karina del Pozo https://n9.cl/9fam	Foto	2 “me gusta”		13	
27/02/13	Afiche en donde se muestra la foto de Karina desaparecida. https://n9.cl/jm22a	Foto	55 “me gusta”	17	278	
27/02/13	Afiche con un lazo negro en donde se confirma el hallazgo del cuerpo de Karina https://n9.cl/l9oq	Foto	2,3 mil “me gusta”,	576	7,7 mil compartidos	0
27/02/13	Publicaciones por parte del Ministerio del Interior en donde se informa el hallazgo del cuerpo de Karina después de 10 días de desaparecida. https://n9.cl/z35z3	Video	520 “me gusta”	208 comentarios	570 compartidos	

27/02/13	Foto de Karina y un lazo negro confirmando el hallazgo de su cuerpo https://n9.cl/c4gm	Foto	547 “me gusta”	325	446	
28/02/13	Captura de pantalla de la publicación por parte del Ministerio del Interior donde se anuncia que después de 10 días encontraron el cuerpo de Karina https://n9.cl/ik90	Foto	400 “me gusta”	337 comentarios	1,2 mil compartidos	
03/02/13	Foto de una movilización para pedir justicia por el caso de Karina del Pozo se visualiza una pancarta con su foto. https://n9.cl/rhux	Foto	158 “me gusta”	45 comentarios	11 compartidos	0
1/03/13	Video en donde se cuenta la historia de Karina del Pozo https://n9.cl/g3oj	Video	157 “me gusta”	33 comentarios		

2/04/14	Foto de movilización y pancarta pidiendo justicia para Karina https://n9.cl/4m2t	Foto	143 “me gusta”	42 comentarios	24 compartidos	
15/10/14	Foto de Karina del Pozo con un lazo negro https://n9.cl/6bm1h	Foto	54 “me gusta”	323 comentarios	438 compartidos	
1/03/15	Publicación de un foto en donde se muestra un valla publicitaria 2 años de la muerte de Karina https://n9.cl/fz9a	Foto	5 “me gusta”		2	
21/09/16	La verdad sobre el caso Karina del Pozo https://n9.cl/zmnfl	Video	1,7 mil “me gusta” 511 “me entristece” 272 ”me asombra” 30 ”me enoja” 16 ”me encanta” 7 ”me divierte”	521	3.2 mil compartidos	240 mil reproducciones

8/11/16	Video caso Karina del Pozo https://n9.cl/ek2r3	Video	409 “me gusta” 1 “me entristece”	54	87 comentarios	
---------	---	-------	-------------------------------------	----	-------------------	--

Alejandra Castillo y Rebeca Cajas						
Fecha	Publicacion	Recursos	Reacciones	Comentarios	Compartidos	Reproducciones
1 Febrero 2012	Foto compartida https://n9.cl/611ei	Foto	3 likes	12 comentarios	13 compartidos	
1 Febrero 2012	El Comercio en Facebook https://n9.cl/y74oj	Foto	1,5 mil Likes	599 comentarios	3,8 mil veces compartidos	
1 Febrero 2012	Publicación de Cinthya Machado https://n9.cl/qf9s	Publicación	3 likes	12 comentarios	12 compartidos	
6 Febrero 2012	n en Facebook cio https://n9.cl/72ci	Publicación	30 likes	49 comentarios	14 veces compartido	
9 Febrero 2012	ón de Facebook rcio https://n9.cl/k6c9b	Publicación	283 likes	77 comentarios	63 compartidos	
9 Febrero 2012	Publicación en Facebook NoticieroEcuadoradio https://n9.cl/5ib2c	Noticia	7 likes	4 comentarios	3 compartidos	
9 Febrero 2012	Publicación en Facebook ÚltimasNoticias https://n9.cl/agmk	Noticia	10 likes	3 comentarios	3 compartidos	

ANEXO 2: Encuesta

Personas desaparecidas, difusión y protocolos de búsqueda

Objetivo: Conocer cuáles son los medios en los que frecuentemente la ciudadanía se entera de casos de personas desaparecidas.

1. Cuando existe un caso de desaparición ¿por cuál medio usted se entera de la noticia?
 - Medios de comunicación tradicionales (prensa escrita, radio y televisión)
 - Redes sociales

2. ¿Cuál es el medio de comunicación tradicional por el que más se entera de estos casos?
 - prensa escrita
 - radio
 - televisión

3. ¿Cuál es la red social por la que más se entera de estos casos?
 - Facebook
 - Instagram
 - Twitter

4. ¿Cuál de estas opciones usted considera que brinda mayor información en casos de personas desaparecidas?
 - Medios de comunicación tradicionales (prensa escrita, radio y televisión)
 - Medios de comunicación digitales
 - Redes sociales

5. ¿Considera que Facebook es una buena herramienta para difundir noticias que ayuden a encontrar a una persona desaparecida?
 - SI
 - NO

6. Conoce protocolos de búsqueda que se utilizan en nuestro país para la búsqueda de personas desaparecidas.
 - SI

- NO

En caso de que su respuesta sea SÍ, continúe con la encuesta en caso de que sea NO avance a la pregunta 8.

7. ¿Considera que nuestro país cuenta con protocolos adecuados para la búsqueda de personas desaparecidas?

- SI
- NO

8. ¿En cuánto tiempo cree usted que debería publicarse la noticia de una persona desaparecida?

- Inmediatamente
- 24 horas
- 48 horas

9. ¿Conoce el caso de Carolina Andrango?

- SI
- NO

En caso de que su respuesta sea sí, continúe con la encuesta en caso de que sea no avance a la pregunta 14.

10. ¿Por cuál medio usted se enteró del caso?

- Prensa escrita
- Radio
- Televisión
- Redes sociales

11. ¿Sabía usted que existe en Facebook la página Justicia por Carolina?

- SI
- NO

12. A más de la desaparición, a través de Facebook ha podido conocer cómo se desarrollael caso.
- SI
 - NO
13. Las cuentas de las que se ha informado de la desaparición de Carolina pertenecen a
- medios de comunicación
 - Justicia por Carolina
 - usuarios comunes
14. ¿Considera usted que las instituciones encargadas de la búsqueda de personas deberíanmejorar sus protocolos de búsqueda?
- SI
 - NO
15. Cuando ve una publicación relacionada con la desaparición de personas. ¿Ustedcomparte la información?
- SI
 - NO
16. A más de Facebook ¿Qué otra red social recomendaría utilizar para buscar a unapersona desaparecida?
- Instagram
 - Twitter
17. ¿Cree que estos contenidos se viralizan con facilidad?
- SI
 - NO
18. ¿Considera que deberían existir dos tipos de protocolos: uno de búsqueda en redessociales y otro de investigación de campo?
- SI
 - NO

19. Identifica alguna de estas cuentas de Facebook

- Asfadec
- Dinased
- Justicia por Carolina
- Todas
- Ninguna

20. A más de las alertas de búsqueda de niños/as en Facebook, ¿Se debería implementar otra para buscar adultos mayores, discapacitados, adultos, jóvenes y personas en riesgo?

- SI
- NO

ANEXO 3: Entrevista Jessica Andrango - Hermana de Carolina

1. ¿Cómo se activó la noticia de la desaparición de Carolina en Facebook? ¿Se trabajó con algún experto en el tema?

Bueno en sí no fue una desaparición, pero fue que o sea esa noche salió y al día siguiente no volvió y mi mami fue a buscarle en la mañana, entonces al no aparecer esperamos, fuimos pacientes y esperamos hasta la tarde hasta que ya nos llamaron de la DINAPEN diciendo que teníamos que ir a allá y ahí fue que nos enteramos lo que había pasado.

2. ¿Cree usted que la difusión de la noticia de la desaparición de su hija a través de redes sociales fue exitosa?

Más que todo, la difusión fue como un medio de ayuda para ver quién nos contactaba si quizás alguien sabía algo u obteníamos información, entonces sí nos ayudó bastante la página en eso.

3. ¿Qué nos puede contar acerca de las distintas versiones que dio la policía sobre la muerte de su hermana?

La primera versión que escuchamos fue que la encontraron y según no sabían, después cuando realizaron la autopsia lo que nos dijo el señor de la DINAPEN fue que murió por pancreatitis aguda, eso fue lo único y que la muerte fue natural, hasta después del entierro nos seguían diciendo lo mismo pero no concordaba el informe con su muerte entonces ahí fue que comenzamos a presionar y o sea el informe era para ellos lo único que existía, hasta que ya comenzamos a indagar más y ahí fue otra cosa.

Fuimos a la morgue y tratamos de contactarle al señor que hizo la autopsia entonces él siempre decía que fue muerte natural y contactamos a otra persona privada y ahí fue que nos dijo que, si fue una violación, entonces con eso ya presionamos más y ya comenzaron más que todo por la página a hacernos caso.

4. ¿En qué momento se crea la página Justicia por Carolina?

La página fue creada más o menos un mes después de la muerte de mi hermana, en ese momento no sabíamos qué hacer, entonces ya después de ese mes comenzamos a redactar el caso de mi hermana, lo que encontramos en el informe, acerca de las personas que estaban con ella ese día y algunas personas nos comenzaron a escribir diciendo que le conocían al chico que

le dicen “careniña”, entonces nos comenzaron a decir que el siempre anda en los colegios de muchachasy que nada con menores de edad y que el debió ser el responsable de la muerte de mi hermana.

5. La página creada en Facebook con el nombre Justicia por Carolina ¿Con qué finalidad está creada?

Para hacernos escuchar más que todo y conocer otros casos porque con el caso de mi hermana nos comenzaron a llegar nuevos casos de las mismas personas que los que le hicieron eso a mihermana les habían hecho a otras chicas eso, entonces nos comenzaron a llegar casos así no seade los sospechosos de otras personas para que les ayudemos, colaboremos y así mismo ellos nos ayudaban con información o con cualquier video o evidencia que tenían acerca del caso demi hermana.

6. ¿Quién maneja esta página de Facebook, tienen un Community Manager o ustedesmismo la manejan?

Yo soy la que me encargo de la página, claro que después ya comenzaron a ayudarnos los abogados para no meternos en problemas en lo que publiquemos entonces ahí nos manteníamosa lo que los abogados nos decían.

7. ¿Tienen algún criterio de publicación de contenidos, es decir, en cuanto a fechas de publicación?

Cada vez que encontramos algo nuevo tratábamos de publicar eso y cada vez que publicaba nosllegaron cosas nuevas, entonces eso nos ayudó bastante y cada vez que había audiencia porque la gente nos comenzó a apoyar, los periodistas nos comenzaron a llamar entonces nos ayudabancuando había las audiencias.

8. ¿Las publicaciones realizadas en la página de Facebook solo se centran en el casode Carolina o también se ha publicado sobre casos similares?

Hemos publicado de ciertas desapariciones ya que hay tanta acogida en la página entonces comparten bastante, entonces personas que nos escriben a veces dicen que publiquemos esto, que esa chica desapareció entonces ahí es que hacemos las publicaciones, pero en si es más sobre el caso de mi hermana.

9. ¿Desde su creación, la página ha tenido algún aporte dentro del caso?

Bastante, con eso nos hicimos escuchar y nos ayudaron muchas personas, recibimos ayuda de la fiscalía bastante, nos hicimos escuchar hasta con la ministra María Paula y con esas ayudas también ellos presionaban y nos ayudaron bastante a que el caso no se quedara ahí y que sigan indagando hasta llegar al final.

10. ¿Actualmente la página se encuentra activa?

Si, vamos a continuar, aparte mañana se va a hacer una publicación porque se cumplen 2 años de la muerte de mi hermana y entonces muchos también nos dicen que les mantengamos al tanto del caso y siempre que sucede algo del caso, ya que aún no ha terminado, entonces siempre estamos publicando si es que sucede algo, cuando vaya a suceder.

11. ¿Cuál es la acogida que tienen por parte de los seguidores de la página, cómo les tratan, alguno de ellos les ha ofrecido ayuda?

La gran mayoría sí nos ha ayudado y nos ha dado sus palabras de apoyo, hay unos otros poquitos que son parte de la familia de los chicos que son responsables, que nos han escrito diciéndonos mentirosos y todo eso y lo único que siempre respondemos es que con la verdad es que va a salir la justicia.

12. ¿Por qué su madre ya no desea dar entrevistas?

Porque cuando comenzaron las audiencias todo mundo quería entrevistas entonces ya fue a la vez molesto y también doloroso repetir y repetir lo mismo, aparte en las audiencias también volver a repetir todo entonces ella ya no quiere volver a recordar todo lo que pasó y cómo la vio, ya no aguanta más todo eso.

ANEXO 4: Entrevista Cristian Arellano - Abogado familia de Carolina

1. ¿Podría contarnos el caso de “Carolina” desde su perspectiva profesional?

Es un caso icónico para todo el país creo que de alguna manera podemos ver que se ha perdido un poco de la cultura de las personas, la acción, el respeto ante la mujer en sí por parte de diferentes individuos de la sociedad. El caso de Carolina fue una niña menor de edad que fue asesinada de manera brutal por sus dos amigos entre comillas y que de esta manera afectaron totalmente, la sociedad en sí sufrió una debacle al no saber que solamente después de haberla abusado sexualmente fue abandonada en un terreno baldío por sus propios amigos y amigas, es un caso muy difícil inclusive de contarle y de percibirlo en nuestro país.

2. ¿Qué rol cumplieron las redes sociales sobre todo Facebook en el caso “Carolina”? Las redes sociales tienen dos factores extremos, en primera instancia funcionan para generar una celeridad entre los procesos jurídicos, para que se dé un poco más de dinamismo a la causa si es factible, cuál es el punto en contra, cuando en la segunda fase las redes sociales empiezan a mal interpretar las versiones generamos juicios directos, siendo cada protagonista de una red social siendo el fiscal, siendo el juez y el que tendría que generar el tipo de pena que se tiene que ejecutar en estos casos. Las redes sociales en sí pueden generar un culpable que no lo es o viceversa.

3. ¿Se han obtenido buenos resultados para el caso con el uso de Facebook?

A mi criterio no, en sí en la primera parte en la acción de generar una celeridad por parte de la justicia lo veo positivo, o sea si es factible, el momento en el que se empiezan a mezclar procesos, como por ejemplo se trató de mezclar el caso de Carolina con caso del abuelo que son dos casos aislados, ustedes veían en redes sociales teorías del caso de personas que no conocen de leyes, inclusive hasta mensajes asquerosos y ofensivo contra la integridad de una mujer, inclusive solo con el hecho de decir ella tiene la culpa de haber salido y esto es generado y mal interpretado en las redes sociales, yo no lo veo muy positivo en temas jurídicos.

4. ¿Conoce si la DINASED cuenta con protocolos de búsqueda digitales para tratar casos como este?

En sí el Ecuador no tiene un sistema especializado como se lo puede ver en el tema de las películas, Ecuador está muy limitado, tiene la base de datos de lo que es el registro civil y muchas veces ni siquiera las huellas están bien establecidas, incluso en ciertos casos los mismos nombres y apellidos no coinciden, entonces son dificultades, yo creo que la DINASED hace un excelente trabajo pero de acuerdo a sus posibilidades porque el Estado no ha invertido en más tecnología si no que se ha manejado de acuerdo donaciones de países extranjeros.

Ahora tenemos un sistema que es el ECU 911 pero que está generando un buen resultado en el tema de seguimiento a estos casos, pero no podríamos decir que estamos en lo más óptimo.

5. ¿Cómo calificaría los protocolos de búsqueda utilizados por la DINASED para encontrar a las personas desaparecidas?

Tenemos que diferenciar el protocolo en sí de búsqueda de la DINASED, son unidades especializadas para realizarlo y lo hacen espectacularmente, pero debido a las posibilidades que tiene la Dinased, si no tenemos los equipos adecuados, si no tenemos la tecnología adecuada no podemos exigir más a una unidad policial. Yo soy muy defensor de la policía porque el trabajo de ellos en el tema investigativo es muy bueno, pero tiene sus limitantes que son la falta de tecnología para poder generar más acciones.

6. ¿Cómo se encuentra el caso actualmente?

Bueno en el caso actualmente tenemos de las 2 mujeres que eran amigas que en la época eran menores de edad ellas fueron sentenciadas por fraude procesal a un año en el cual con medidas sustitutivas tienen que presentarse periódicamente todas las semanas ante la autoridad competente. En el caso del menor A.N fue sentenciado a 8 años de medidas socioeducativas en el “Virgilio Guerrero” donde el tendrá que pagar su pena, y del adulto que es alias “careniña” se le sentenció a la pena mayor, 33 años y 5 meses en el que el tendrá que estar en un centro de retención en el caso de los adultos.

ANEXO 5: Entrevista Luis Eduardo Parra - Gerente de Marketing Digital

1. ¿Cree usted que la difusión por redes sociales es una buena estrategia de búsqueda para personas desaparecidas?

En su mayoría si, las redes sociales son un arma muy potente en encontrar a personas, en realidad se ha visto que la mayor parte de personas encontradas lastimosamente a veces muertas o vivas es por las redes sociales porque la difusión que se realiza por redes sociales es bastante amplia, pero ojo la rapidez con la que se difunde, la Dinased talvez espera mucho tiempo en sus protocolos para comenzar a buscar a una persona o realizar una publicación en la que se esté buscando a una persona.

Tenemos que tener en cuenta que la media de que una publicación se haga viral en redes sociales es alrededor de una semana, entonces si esperamos 24 horas ya perdimos un día y cuando se empieza a viralizar la noticia tal vez la persona ya pudo salir de la provincia o quien sabe del país, entonces creo que es una corresponsabilidad y responsabilidad de nosotros saber que compartimos, ver la noticia inicial para confirmar que la noticia es real para nosotros estar compartiendo algo que sea fidedigno y no algo que en realidad no sirva a la persona que está compartiendo o en realidad jamás esté perdida y se utilice para ganar seguidores a la persona que está compartiendo.

2. ¿Cuáles cree que deberían ser los criterios de publicación de una noticia sobre una persona desaparecida?

Los criterios que se deberían utilizar primero es una foto que llame la atención, tenemos que ser bastante un poco o bastante publicitarios en esta parte para generar empatía con las personas, porque una foto del desaparecido tal vez no genere tanto impacto como una madre o un familiar sosteniendo la foto de su desaparecido así generan una interacción y una conexión con las personas para que se vuelva más viral y mucho más rápido.

Además, para que la noticia sea fidedigna tiene que tener todos los documentos como la foto de la denuncia que realizaron en la Fiscalía o en la DINASED, la descripción que se utiliza en redes sociales debe ser muy clara con todos los contactos verificables.

3. ¿Hay alguna diferencia entre el alcance de las publicaciones usuales y el alcance de las publicaciones de casos de desaparición?

Las noticias obviamente cuando es de alguna persona desaparecida y una publicación en sus redes sociales generan mucha más interacción no hablo con la interacción de comentarios o

talvez de likes, sino la interacción de compartidos, entonces cuando nosotros compartimos en redes sociales es porque nos interesa esa publicación, las noticias que son de personas desaparecidas son de carácter emocional entonces generan esa interacción con las personas para poder compartirla muchas más veces.

Por esta razón la naturaleza humana es fundamental para hacer viral, la gente siente más empatía cuando son noticias de abuelitos, de niños, de madres que perdieron a sus hijos entonces se tiene que ser bastante específico cuando se comparte este tipo de noticias porque ojo las personas de mi perfil el Facebook solo les muestra 10 o al 20 por ciento dependiendo de la interacción, si yo tengo 2000 amigos el Facebook solo le muestre a cien o a doscientas personas, pero cuando comienzan a interactuar Facebook ve que la noticia es interesante comienza a mostrar a más personas, por ende, comparte y se muestra a más personas. Entonces es fundamental tener claro que las redes sociales si se pueden utilizar, pero también depende de cómo está puesta la noticia.

4. ¿Cómo Facebook comprueba que este tipo de noticias sean verdaderas?

Facebook no comprueba de ninguna manera que estas noticias sean verdaderas, simplemente el Facebook lo que tiene son unas políticas de privacidad, tiene las políticas de publicaciones de que si está siendo ofensiva la publicación es cuando Facebook le corta o le restringe cuando sean tonos por ejemplo algo sangriento Facebook te avisa y no lo muestra, si estás ofendiendo a alguna etnia, raza o género es cuando la noticia se corta e inmediatamente se restringe durante algunos días, si lo vuelves a hacer te restringe durante quince días o un mes hasta que probablemente te cierren la red social pero Facebook no verifica este tipo de noticias.

5. ¿Podría explicar si Facebook selecciona un público objetivo para mostrar diferentes páginas y publicaciones o lo hace aleatoriamente? ¿Cómo lo haría en el caso de personas desaparecidas?

Facebook lo que hace es que si tu publicitas o si tu publicas en tu red social le muestra al 10 o al 20 por ciento de tus seguidores, no muestra a la totalidad de tus seguidores, para eso existe la publicidad, entonces cuando tu publicitas algo, que no se hace en estos casos, tal vez se debería publicitar para que llegue a todo el país y todas las personas puedan ver esa noticia esto obviamente ingresando dinero a Facebook para que lo pueda hacer mientras tanto no, lo que hace Facebook es que utiliza un algoritmo el cual muestra publicaciones referentes.

6. Basado en su experiencia, ¿Qué protocolos o estrategias cree que la Dinased podría implementar en redes sociales para que sus procesos de búsqueda sean más efectivos?

Existen 2 partes una es la publicación y la otra es después de la publicación, en la publicación tenemos que usar tintes publicitarios, por ejemplo, colores atractivos, fotos atractivas que generen la interacción u obliguen a interactuar a las personas, las fotos tiene que ser, muy emotivas, los colores tienen que ser intensos porque entre tantas publicaciones que existen en redes sociales tal vez a veces se me pase, porque nadie entra a su red social buscando a personas desaparecidas a no ser que yo este con una persona desaparecida. La descripción tiene que ser muy muy clara, tiene que tener bastante información para que se quede en mi cabeza.

De otra manera creo que bastante de las noticias son falsas entonces yo creo que los protocolos de la DINASED serían tener un departamento, una secretaria o alguna entidad que pueda regular esto.

ANEXO 6: Entrevista Lidia Rueda - secretaria de ASFADEC

1. ¿Qué conoce usted sobre estrategias digitales de búsqueda de personas desaparecidas?

Ignoramos qué estrategias digitales se utilizan, puesto que si nosotros llamamos al ECU 911 y reportamos a nuestro ser querido debería desde ese momento visualizarse en las pantallas la foto de nuestro ser querido, desde allí podríamos empezar a hablar ya de estrategias digitales pero luego vendría la hora que sería la alerta temprana del protocolo como es activar las terminales terrestres, aeroportuarias, marítimas y de frontera que ayudaría bastante para que notengamos que estar pasando lo que hemos pasado con cada uno de nuestros familiares.

En el caso de la Alerta Emilia y otras alertas que deberían ponerse en movimiento este rato, no estaría segura que se estén aplicando ningún protocolo de estrategia digital. Para que se ponga en movimiento todas estas estrategias debería estar ya un reglamento vigente de acuerdo a la ley que se aprobó en diciembre, pero mientras no se ponga en vigencia el reglamento no podemos hacer nada porque ese reglamento es el que viene a normar y como se debe aprovechar las herramientas digitales para poder encontrar a nuestros seres queridos.

2. ¿Cuáles creen que deberían ser los protocolos de búsqueda para personas desaparecidas en Facebook?

Tenemos que partir desde el ECU 911 desde allí debe darse la alerta, segundo cuando la denuncia del familiar está receptando sea en la policía o en la fiscalía automáticamente esa imagen debe circular, lo que no tenemos, porque hay casos de desaparecidos en donde la imagen oficial se demoran 3 o 4 días, tenemos el caso del joven Amagua que se demoraron 3 meses para que ese afiche salga oficialmente. Porque si desaparecidos hay cada día, entonces eso quiere decir que no está funcionando. Eso en el caso de iniciar la búsqueda, nosotros también venimos exigiendo que cuando se lleva a alguien a los hospitales o a la morgue lo primero que deben hacer son las huellas dactilares. Nosotros ya no les creemos a las autoridades y los familiares tienen que recurrir a la asociación, donde la asociación ha tenido que implementar junto con los consejos estudiantiles de Quito, y ahora a nivel nacional, la alerta RALSE (retornando a la seguridad estudiantil), esa alerta es tan rápida que es la esperanza de nosotros porque entre más rápido se difunde, más rápido la gente mira y nosotros tenemos la esperanza de encontrarlos.

3. ¿Qué tan efectivas son las redes sociales para encontrar a las personas desaparecidas? ¿Qué tan efectivas fueron en el caso “Carolina”?

Bueno las redes sociales juegan un papel súper importante, es muy fundamental por eso necesitamos primero visibilizar el problema, crear conciencia en la ciudadanía, en todas las personas que tienen una red social para que ellos nos ayuden a difundir la imagen de un ser querido solo así podemos nosotros tener esperanza de encontrarlos.

4. ¿Creen que el gobierno o las instituciones deberían apostar por campañas para búsqueda de personas a través de redes sociales?

Eso le hemos venido pidiendo, tengo aquí la exigencia que le hicimos al economista Rafael Correa que se pase por medio de los canales de televisión, sin embargo, después nos decían que era muy caro. Entonces ahí viene la relación con la primera pregunta, cuando decimos que debe pasarse como flash informativo por medio de los canales de televisión tanto públicos como privados, eso debería hacerse de inmediato.

5. Como institución ¿manejan redes sociales para informar sobre casos de este tipo?

Bueno nosotros tenemos Facebook, Instagram, tenemos twitter, bueno tenemos un montón tenemos páginas, tenemos blogs, tenemos todo. Todas trabajan al mismo ritmo y se entrelazan en seguida.

6. ¿Qué recomendaciones daría usted para buscar a un familiar desaparecido en Facebook?

Lo que nosotros les pedimos con el alma a toda la gente es que no cierre los ojos cada que vean un afiche de una persona desaparecida que está circulando, que no se re victimice al desaparecido o a la desaparecida, nuestros seres queridos no son una estadística, no son un número, para el Estado son un número, para la sociedad ellos tienen vida y es deber del gobierno encontrarlos

ANEXO 7: Autorizaciones de entrevistas

Quito, 15 septiembre de 2020

A quien corresponda

Universidad Politécnica Salesiana

Carrera de Comunicación Social

Por medio de la presente autorizo a las señoritas Lucía Clavijo con C.I: 175237334-8 y Eymi Ramírez con C.I: 210039316-9 hacer uso de contenido de las entrevistas efectuadas el día 25 de agosto de 2020 para la realización del *video reportaje sobre protocolos digitales de búsqueda para personas desaparecidas en la red social Facebook. Estudio de caso "Carolina"* con fines académicos dentro de la Carrera de Comunicación Social.

Atentamente,



Selena Andrango



**ASOCIACIÓN DE FAMILIARES Y AMIGOS DE PERSONAS
DESAPARECIDAS EN ECUADOR ASFADEC**
RESOLUCIÓN MINISTERIAL No. 0121

Quito, 18 septiembre de 2020

A quien corresponda
Universidad Politécnica Salesiana
Carrera de Comunicación Social

Por medio de la presente autorizo a las señoritas Lucía Clavijo con C.I: 175237334-8 y Eymi Ramirez con C.I: 210039316-9 hacer uso de contenido de las entrevistas efectuadas el día 22 de agosto de 2020 para la realización del *video reportaje sobre protocolos digitales de búsqueda para personas desaparecidas en la red social Facebook. Estudio de caso "Carolina"* con fines académicos dentro de la Carrera de Comunicación Social.

Atentamente,

Lidia Rueda

Secretaria ASFADEC

Quito, 15 septiembre de 2020

A quien corresponda
Universidad Politécnica Salesiana
Carrera de Comunicación Social

Por medio de la presente autorizo a las señoritas Lucia Clavijo con C.I: 175237334-8 y Eymi Ramírez con C.I: 210039316-9 hacer uso de contenido de las entrevistas efectuadas el día 21 de julio de 2020 para la realización del *video reportaje sobre protocolos digitales de búsqueda para personas desaparecidas en la red social Facebook. Estudio de caso "Carolina"* con fines académicos dentro de la Carrera de Comunicación Social.

Atentamente,



CRISTIAN
EDUARDO ARELLANO
POZO

Cristian Arellano
Abogado

ANEXO 8: Escaleta

Sec	Video	Audio	Tiempo
1	Amanda está revisando unas fotografías de su hija. Plano medio frontal de Amanda revisando las fotos. Primer plano de las manos de Amanda pasando la foto. Over shoulder de Amanda viendo las fotografías.	Canción: Reflection Pool de JR Tundra desde 0:01 hasta 0:18	8 segundos
2	Título del producto animado como máquina de escribir. Facebook, una herramienta de búsqueda de personas	Sonido de máquina de escribir	5 segundos
Antecedentes de Carolina			
3	Over shoulder de Jessica mirando fotos de Carolina en un álbum. Animación de fotografías de Carolina cuando era niña.	Amanda cuenta cuándo, dónde y cómo fue la infancia de Carolina. Cómo se llevaba ella con su familia y cuáles eran sus hobbies y pasiones.	1 minuto 30 segundos
4	Over shoulder de Jessica mirando fotos de Carolina en un álbum. Graficación con fotografías de Carolina de adolescente, amigos, etc.	Amanda hablando de la juventud de Carolina. Cómo fueron sus años juveniles, cómo era la relación con sus amigos, con su familia y que había ocurrido antes en relación a algunas ausencias de casa por parte de Carolina.	1 minuto 19 segundos
5	Toma de dron con vista panorámica de la ciudad, animación con fotografías de Carolina, videos de archivo de noticiero de Teleamazonas y TVC, plano general del Comité del Pueblo.	Voz en off: La noche del 25 de agosto de 2018 Carolina Andrango le pidió permiso a su madre para salir a comer salchipapas sin embargo, más tarde se fue a una fiesta con varios de sus amigos, ella tenía apenas 15 años cuando sus supuestos amigos la violaron y asesinaron en la fiesta que se realizaba en la casa de uno de ellos. Para ocultar su crimen la limpiaron, la cambiaron de ropa y dejaron su cuerpo en un terreno baldío en el sector Comité del Pueblo al norte de Quito.	30 segundos
Impacto mediático			

6	con fotografías de Carolina. Zoom Out de instalaciones de la DINAPEN	Voz en off: A partir de la desaparición de Carolina, sus familiares alertaron a las autoridades y decidieron esperar a que ella apareciera, sin embargo, en horas de la tarde recibieron una llamada de la DINAPEN anunciándoles que la hallaron muerta.	15 segundos
---	--	--	-------------

7	Videos de archivo de noticieros de Teleamazonas, Plano detalle de las manos escribiendo Facebook en el teclado de una computadora.	Voz en off: Debido a la falta de atención de las autoridades a los pedidos de los familiares, decidieron acudir a los medios de comunicación y a las redes sociales especialmente Facebook.	10 segundos
Facebook como red social para buscar a personas desaparecidas			
8	allá en donde aparece la página de inicie de la red social	Voz en off: Esta red social ha pasado de ser un espacio para hacer amigos, compartir imágenes y en general convivir socialmente.	7 segundos
9	Se observan imágenes de publicaciones de personas desaparecidas. Over shoulder en donde se observa la pantalla con la página de ASFADEC.	Voz en off: a un espacio en donde se difunden la mayor cantidad de casos de personas desaparecidas. Además, se han creado páginas que se dedican especialmente a difundir estos casos y ayudar a los familiares en la búsqueda de sus desaparecidos.	15 segundos
10	Plano medio frontal.	Entrevista especializado en redes sociales ¿Cuál es el alcance que tiene Facebook para viralizar las noticias de personas desaparecidas?	25 segundos
11	Grabación de pantalla con imágenes de personas desaparecidas en Facebook. Animación con fotografías de Karina del pozo	Voz en off: Varios casos de personas desaparecidas se han viralizado en Facebook como por ejemplo el caso de Karina del Pozo.	7 segundos
12	Imágenes de Karina del Pozo. Plano detalle del letrero de Av. Grande Centeno. Gran Plano general de la Avenida Granda Centeno. Imágenes de los implicados en el caso. Plano General de la Av. Granda Centeno. Gran plano general de Llano Chico. Primer plano del letrero de Llano Chico. Animación de Imagen de policía en el terreno en donde encontraron a Karina.	Voz en off: Todo empezó la noche del 20 de febrero de 2013, Karina del Pozo se encontraba en una reunión de amigos en un departamento ubicado en la avenida Granda Centeno, al norte de Quito. Salió de aquel lugar en compañía de Cecilia Rivera, José Antonio Sevilla, Manuel Salazar, David Piña y Nicolás León en una camioneta D-Max perteneciente a Manuel Salazar, en horas de la madrugada. La información del GPS registró que el vehículo llegó hasta el sector de Llano Chico para después ser localizado en el domicilio de su propietario	1 minuto 20 segundos

		a las 4 de la mañana. El cadáver de Karina fue encontrado el 27 de febrero en Llano Chico.	
13	tura en video de la pantalla de la computadora mostrando imágenes de publicaciones de búsqueda de Karina.	Voz en off: Sus familiares usaron redes sociales como Facebook y Twitter, con la foto de Karina pidiendo información sobre ella o sobre su paradero. De esta manera, el rumor se esparció con un efecto viral en redes llegando a miles de personas con mensajes de alerta por la desaparición de Karina.	20 segundos
14	hivo de noticias de Telerama, Animación con fotografía de los sentenciados.	Voz en off: Por este caso, el Fiscal Vicente Reinoso acusó a Manuel Salazar y José Sevilla como coautores del asesinato de Karina del Pozo y a David Piña como autor principal y los sentenció a 25 años de reclusión mayor.	15 segundos
15	redes sociales. Time lapse de personas caminando.	Voz en off: Actualmente las redes sociales juegan un papel de suma importancia en todos los temas de la sociedad, en cuanto a desapariciones, en el caso de Karina del Pozo el uso de Facebook para su búsqueda, demostró la empatía que hubo con el tema y la presión social que lograron para iniciar una investigación logrando resolver el caso.	20 segundos
16	to frontal. Animación con capturas de pantalla enfatizando los compartidos.	Entrevista especializado en redes sociales ¿Hay alguna diferencia entre el alcance de las publicaciones usuales y el alcance de las publicaciones de casos de desaparición?	50 segundos
17	Toma de Dron de la ciudad	Canción: First of the Last de Silent Partner	5 segundos
18	Animación con fotos de Rebeca y Alejandra. Plano General y zoom in del colegio “Los Pinos” Videos de Archivo de noticieros de Ecuavisa.	Voz en off: otro de los casos que se viralizó en redes sociales es el caso de Rebeca Cajas y Alejandra Castillo dos jóvenes de 15 años que desaparecieron el 31 de enero del 2012 al salir del colegio “Los Pinos” ubicado en la ciudad de Quito, fueron encontradas vivas diez	1 minuto

		días después en Huaquillas, provincia de El Oro, por miembros de la Unidad Antisecuestros y Extorsión UNASE.	
19	Animación con capturas de pantalla de las publicaciones.	Voz en off: Durante ese tiempo, en las redes sociales se compartieron una gran cantidad de mensajes anunciando su búsqueda, el caso no se trató de un secuestro ni de trata de personas ya que se habrían ausentado por voluntad propia.	15 segundos
20	Toma de Dron de la ciudad	Canción: Sinking Ship de Silent Partner	10 segundos
21	Plano medio frontal. Graficación con fotografías de Carolina	Entrevista Abogado ¿Podría contarnos el caso de “Carolina” desde su perspectiva profesional?	1 minuto 10 segundos
22	Paneo de la Plaza Grande	Voz: Una vez que los familiares de Carolina se dieron cuenta de que no aparecía decidieron esperar el accionar de las autoridades.	10 segundos
23	Primer plano derecha de Jessica. Animación fotografía de Carolina Plano General de instalaciones de DINAPEN	Entrevista a Amanda ¿Cómo se activó la noticia de la desaparición de Carolina en Facebook? ¿Se trabajó con algún experto en el tema? ¿Cree usted que la difusión de la noticia de la desaparición de su hija a través de redes sociales fue exitosa?	1 minuto 20 segundos
24	Animación con fotografías de Carolina. Animación En donde se muestre la página justicia por Carolina y sus seguidores.	Voz en off: Para el caso de Carolina, Facebook fue importante al momento de viralizar y dar a conocer el caso, así como los procesos penales que se llevaban a cabo. Para ello se creó la página Justicia por Carolina, la misma que hasta agosto de 2020 cuenta con 2,473 seguidores.	20 segundos
25	Primer plano derecha de Jessica. Animación en donde se observa la fecha de creación de la página y sus primeras publicaciones	Entrevista Amanda ¿En qué momento se crea la página Justicia por Carolina? ¿Quién maneja esta página de Facebook, tienen un	1 minuto

		Community Manager o ustedes mismo la manejan?	
26	Animación de las publicaciones de la página.	Voz en off: La página también ha servido como un espacio para recordar a Carolina, sus cumpleaños y como fue en vida.	15 segundos
27	Primer plano derecha de Jessica. Over shoulder en donde se vea las publicaciones de la página.	Entrevista a Amanda La página creada en Facebook con el nombre Justicia por Carolina ¿Con qué finalidad está creada?	1 minuto 15 segundos
28	Plano medio frontal. Animación de publicaciones en contra de la página. Captura de pantalla sobre la sentencia en contra de “careniña”. Videos de archivo de noticieros de Oromar TV. Animación comentarios en contra del caso	Entrevista Abogado ¿Qué rol cumplieron las redes sociales sobre todo Facebook en el caso “Carolina”? ¿Se han obtenido buenos resultados para el caso con el uso de Facebook?	1 minuto 30 segundos
29	Plano detalle de fotos de Carolina organizadas en una mesa.	Canción: Sinking Ship de Silent Partner	5 segundos
30	Primer plano derecha de Jessica. Animación de publicaciones de la página.	Entrevista a Amanda ¿Tienen algún criterio de publicación de contenidos, es decir, en cuanto a fechas de publicación? ¿Las publicaciones realizadas en la página de Facebook solo se centran en el caso de Carolina o también se ha publicado sobre casos similares?	1 minuto
31	Time lapse vehículos circulando	Canción: Sinking Ship de Silent Partner	5 segundos
32	Primer plano derecha de Jessica. Zoom out instalaciones de la FGE Paneo mural de antiguas instalaciones de la FGE Zoom in de la fecha de la última publicación de la página.	Entrevista a Amanda ¿Desde su creación, la página ha tenido algún aporte dentro del caso? ¿Actualmente la página se encuentra activa?	2 minutos
33	Toma de dron de la ciudad	Canción: Sinking Ship de Silent Partner	5 segundos
34	Primer plano derecha de Jessica. Graficación con un celular colocado a un lado de la pantalla mostrando los comentarios de la página.	Entrevista a Amanda ¿Cuál es la acogida que tienen por parte de los seguidores de la página, cómo les tratan, alguno de ellos les ha ofrecido ayuda?	40 segundos
35	Paneo en Gran plano general de la ciudad Paneo en plano general de carteles de desaparecidos.	Voz en off: En medio de la desesperación por buscar a sus familiares desaparecidos, varias personas se unieron para crear la Asociación de Familiares y Amigos de	15 segundos

		Personas Desaparecidas en Ecuador (Asfadec), quienes también cuentan con una página en Facebook.	
36	Plano medio izquierda de la persona de Asfadec Over shoulder de la página de Facebook de Asfadec	Entrevista a Asfadec Como institución ¿manejan redes sociales para informar sobre casos de este tipo? ¿Qué tan efectivas son las redes sociales para encontrar a las personas desaparecidas? ¿Qué tan efectivas fueron en el caso “Carolina”?	40 segundos
37	Animación de estadísticas de personas desaparecidas en Ecuador.	En Ecuador de acuerdo con la dirección de estudios de la seguridad del Ministerio de Gobierno desde el año 1947 hasta junio de 2019 se registraron 57.397 casos de personas desaparecidas, de los cuales el 98% de casos se han resuelto y el 2 % siguen en investigación. De los casos resueltos el 91.3% de personas ha desaparecido por voluntad propia, debido a problemas familiares, sociales, económicos, académicos o psicológicos, el 7% ha desaparecido sin voluntad ya sea por enfermedades, accidentes, desastres naturales o son niños perdidos y el 1,7% de personas ha fallecido por accidentes, suicidios, asesinatos, homicidios o muertes naturales. Del total de casos el 13% son de niños, niñas y adolescentes, el 70% son de adultos, el 16% son de adultos mayores y el 0,1% no presentan información suficiente. En cuanto al género de las personas desaparecidas encontramos que el 34% son mujeres y el 66% son hombres.	1 minuto 20 segundos
Protocolos de búsqueda y su aplicación al caso “Carolina”			
38	Primer plano de letrero de DINASED Zoom in rótulo de DINASED Primer plano letrero DINASED	La Dirección Nacional de Delitos Contra la Vida, Muertes Violentas, Desapariciones, Extorsión y Secuestros (DINASED), con la finalidad de dar un mejor tratamiento a estos casos y crear un protocolo de	20 segundos

		acción que permita encontrar a las personas desaparecidas.	
39	Animación correos enviados. Animación sobre los protocolos de DINASED Y FGE	<p>Voz en off: Intentamos contactarnos con la Dinased para obtener una entrevista, pero hasta el cierre de este reportaje no obtuvimos una respuesta, sin embargo, de acuerdo a lo establecido en el PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA BÚSQUEDA, INVESTIGACION Y LOCALIZACION DE PERSONAS DESAPARECIDAS PERDIDAS O EXTRAVIADAS aprobado por el consejo de la Judicatura en el año 2013, la policía nacional debe desarrollar el proceso de búsqueda en 3 etapas:</p> <p>la primera es la Presentación de la Denuncia/ Recolección de la Información la segunda es Alertar y coordinar con las dependencias públicas y privadas, que son parte activa de este procedimiento. y la tercera es Indagación a partir de la presunción de un delito</p> <p>Además de acuerdo a lo establecido en la fiscalía estos son los pasos que debe seguir un familiar de una persona desaparecida para buscarlo.</p> <p>Acudir de forma inmediata a la Fiscalía de su provincia o a las Unidades Especializadas de la Policía Nacional como</p>	1 minuto 30 segundos

		<p>la Dirección Nacional de Delitos Contra la Vida, Muertes Violentas, Desapariciones, Extorsión y Secuestro de la Policía Nacional (DINASED) y Dirección Nacional de Policía Especializada para Niños, Niñas y Adolescentes (DINAPEN).</p> <p>La recepción de la noticia de la persona desaparecida se efectúa en el Servicio de Atención Integral de la Fiscalía (SAI), de lunes a viernes de 08:00 a 17:00 y si es Fuera del horario laboral o en días feriados, se receptorá en las Unidades Especializadas de la Policía Nacional.</p> <p>Una vez que se conoce la noticia de la persona desaparecida, el Fiscal apertura la investigación y dispone las diligencias urgentes e inmediatas, a través del Sistema de Personas Desaparecidas, a las Unidades Especializadas de la Policía (DINASED Y DINAPEN) para el proceso de localización.</p>	
Estrategias de búsqueda en Facebook (posibles soluciones)			
40	Paneo con vista panorámica de la ciudad	Voz: Ante esta problemática los entrevistados presentan estas posibles soluciones que consideran son necesarias implementarlas en nuestro actual sistema de búsqueda de personas desaparecidas.	10 segundos

41	Plano medio frontal.	Entrevista Experto en redes sociales Basado en su experiencia, ¿Qué protocolos o estrategias cree que la Dinased podría implementar en redes sociales para que sus procesos de búsqueda sean más efectivos?	1 minuto 20 segundos
42	Plano medio de la persona de Asfadec.	Entrevista Asfadec ¿Qué recomendaciones daría usted para buscar a un familiar desaparecido en Facebook?	25 segundos
43	Animación con el título 5 pasos para buscar a un familiar desaparecido	Voz en off: Tomando en cuenta las recomendaciones de estos expertos hemos creado 5 pasos para buscar a un familiar desaparecido.	10 segundos
44	Fondo negro en donde aparece el título “12 pasos para buscar a un familiar desaparecido”	Sonido de máquina de escribir	5 segundos
45	Fondo blanco, mano sosteniendo un celular en donde van apareciendo los 12 pasos para buscar a un familiar desaparecido	Voz en off: Cuando presuma que su familiar está desaparecido debe comunicarse con las últimas personas con las que tuvo contacto para identificar hacia dónde se dirigía. Revisar sus redes sociales para identificar posibles lugares a los que pudo ir. Revisar su estado de Whatsapp para identificarla última hora de conexión. Llamar al ecu 911 alertando sobre la desaparición inmediatamente y no esperar de 24 a 48 horas. El ecu 911 debe difundir inmediatamente la foto del desaparecido a todas las entidades policiales y a	2 minutos 20 segundos

		<p>medios de comunicación.</p> <p>Alertar de la desaparición en terminales terrestres, aéreas y marítimas con el objetivo de evitar la salida de la provincia o del país.</p> <p>Poner una denuncia en la Dinased con toda la información necesaria.</p> <p>Crear una publicación que contenga una foto clara y en buena resolución de la persona desaparecida, la foto de la denuncia para constatar que esta sea real, un afiche en colores llamativos alertando su búsqueda y una descripción clara y precisa del último lugar en donde se la vio, su vestimenta y características físicas.</p> <p>Difundir la publicación en Facebook debido a que es la red social a la que la mayoría de personas tiene acceso permitiendo que su viralización sea más rápida y eficiente, por estar razón es la más usada por asociaciones y entidades policiales.</p> <p>Realizar una búsqueda física en el lugar donde ocurrió la desaparición y sectores cercanos, así como los lugares que frecuentaba.</p> <p>En caso de ser necesario los familiares deben pedir ayuda psicológica mientras su familiar está desaparecido para evitar posibles depresiones o afectaciones a la salud mental.</p> <p>Mantener informada a las personas sobre la búsqueda para evitar desinformación en caso de encontrarlo.</p>	
--	--	---	--

Conclusión: ¿Sirve o no sirve Facebook para buscar a las personas desaparecidas?			
46	<p>Animación logo de Facebook.</p> <p>Grabación de pantalla compartiendo una publicación de una persona desaparecida.</p> <p>Video de una fiesta de “careniña” y “el abuelo”.</p> <p>Grabación de pantalla de videos compartidos en Facebook.</p> <p>Animación de capturas de pantalla de personas pidiendo justicia.</p> <p>Animación en donde se observe a Asfadec, Dinased, Fiscalía y la página Justicia por Carolina.</p>	<p>Voz en off: entonces, ¿Sirve o no sirve Facebook para buscar a las personas desaparecidas?, luego de conocer estos casos podemos decir que, si ya que Facebook es la red social a la que la gran mayoría de personas tiene acceso, además permite la interacción con el usuario mediante la opción de compartir lo que le da una gran capacidad de viralización, por otro lado, puede ser una herramienta que brinde más información a las autoridades para que su búsqueda sea más eficaz como videos o fotografías que puedan servir de evidencia, y en caso de que la persona sea encontrada muerta puede ayudar a ejercer presión social para que se obtenga justicia como en el caso de Carolina y de Karina del pozo. Es por ello que familiares, asociaciones e instituciones policiales se han valido de esta red social para difundir y viralizar estos casos y sea más fácil la búsqueda de una persona.</p>	1 minuto 30 segundos
47	Plano medio frontal.	<p>Entrevista a experto en redes sociales</p> <p>¿Cree usted que la difusión por redes sociales es una buena estrategia de búsqueda para personas desaparecidas?</p>	1 minuto 10 segundos
48	Toma de Dron de la ciudad	Canción: Sinking Ship de Silent Partner	15 segundos

Cómo termina el caso Carolina.			
49	Plano medio frontal. videos de archivo de noticiero de Teleamazonas y TVC Animación fotografía de “careniña”	Entrevista Abogado ¿Cómo se encuentra el caso actualmente?	1 minuto 20 segundos
50	Paneo de fotografías de Carolina acomodadas en una mesa	Canción: Sinking Ship de Silent Partner	5 segundos
51	Primer plano derecha de Jessica. Animación con fotografías de Carolina	Amanda habla sobre cómo es su vida actualmente y qué planes tiene para el futuro. Canción de fondo: The Woods de Silent Partner	1 minuto 15 segundos
52	Créditos		15 segundos