

**INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE
OCCIDENTE**

Departamento de Economía, Administración y Mercadología

**PROYECTO DE APLICACIÓN PROFESIONAL (PAP)
Programa de desarrollo de la gestión en las funciones
sustantivas de las empresas**



ITESO
Universidad Jesuita
de Guadalajara

**3J01 Desarrollo de Capacidades para la comercialización y ventas
CEDECOM**

Plan de estrategia de comunicación para la Clínica Jurídica Ignacio Ellacuría,
ubicada en la zona Lomas de Polanco en Guadalajara Jalisco.

PRESENTAN

Programas educativos y Estudiantes

Lic. en Comunicación y Artes Audiovisuales David Aldama Salazar

Lic. Ciencias de la Comunicación Daniela Barragán Gil

Lic. en Hospitalidad y Turismo Andrés Bauche Petersen

Lic. en Ingeniería en Sistemas Computacionales Kevin Antonio Moreno
Melgoza

Profesora PAP: Mtra. Sofía Guadalupe Lepe Navarro
Tlaquepaque, Jalisco, Mayo del 2022.

ÍNDICE

¡Error! Marcador no definido.

Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional	3
1. Introducción	3
1.1 Antecedentes del proyecto y contexto.	3
1.2 Diagnóstico inicial	6
1.3 Problemática u oportunidad detectada	¡Error! Marcador no definido.
1.4 Objetivo general	8
1.5 Objetivos específicos	8
2. Planeación y seguimiento del proyecto.	9
2.1 Metodología	9
2.2 Cronograma o plan de trabajo	10
2.3 Productos y entregables	10
3. Desarrollo	10
3.1 Sustento teórico	10
3.1.1 Vocabulario Técnico:	11
3.1.2 Glosario del sector:	11
3.2 Desarrollo de la propuesta de mejora y resultados	13
3.2.1 Propuesta de Proyecto PAP CEDECOM CIE Primavera 2022	13
3.2.2 Tabla de Gantt	16
3.2.3 Trabajo de campo	18
A) Encuesta calidad de servicio	18
B) Encuesta del estudio del entorno	30
C) Fotografías a los miembros de la CIE	41
D) Manual para mandar mensajes de whatsapp con herramienta WhatSender	¡Error! Marcador no definido.
3.2.4 Marketing Digital	50
A) Estrategia de redes sociales/Brief de comunicación	50
B) Objetivos de marketing digital	53
C) FODA de marketing digital	54
D) Buyer Persona	¡Error! Marcador no definido.
E) Manual de gestión de redes	58
F) Calendario de redes sociales	62
G) Posts realizados	63
H) Métricas de redes sociales	65
I) WhatsApp Business	81
3.2.5 MARKETING OFFLINE	82
A) Los promoinstrumentos	82
B) Estrategias publicidad offline	84
4. Reflexiones del alumno o alumnos sobre sus aprendizajes, las implicaciones éticas y los aportes sociales del proyecto.	105

5. Conclusiones y recomendaciones Cierre del proyecto, recomendaciones para la CIE para darle seguimiento al proyecto	110
6. Bibliografía	¡Error! Marcador no definido.
7. Anexos (en caso de ser necesarios)	112

Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional

Los Proyectos de Aplicación Profesional son una modalidad educativa del ITESO en la que los estudiantes aplican sus saberes y competencias socio-profesionales a través del desarrollo de un proyecto en un escenario real para plantear soluciones o resolver problemas del entorno. Se orientan a formar para la vida, a los estudiantes, en el ejercicio de una profesión socialmente pertinente.

A través del PAP los alumnos acreditan el servicio social, y la opción terminal, en tanto sus actividades contribuyan de manera significativa al escenario en el que se desarrolla el proyecto, y sus aprendizajes, reflexiones y aportes sean documentados en un reporte como el presente.

Resumen

En el siguiente escrito se exponen los análisis, estudios, estrategias, implementaciones y conclusiones que se realizaron con y para la “Clínica Jurídica Ignacio Ellacuría”, clínica que se encuentra en la colonia Lomas de Polanco y brinda servicios jurídicos para personas con escasos recursos en diferentes materias del derecho. Esto con la finalidad de explicar en forma concreta lo analizado a lo largo de los meses que se trabajó con el despacho y exponer los resultados de las investigaciones e implementaciones de estrategias de mercadotecnia que se llevaron a cabo a lo largo de este periodo. Comenzando por la presentación de la clínica, el estudio del entorno que se realizó a lo largo de la colonia Lomas de Polanco en Guadalajara Jalisco, las estrategias planeadas para la mercadotecnia digital y física, las implementaciones de dichas estrategias, problemáticas y soluciones que surgieron a lo largo del proyecto y las conclusiones y recomendaciones para la clínica después de haber concluido con el proyecto.

1. Introducción

Los antecedentes del proyecto se observan mediante el análisis del acceso a la justicia en México, mediante su apoyo en procesos jurídicos y el funcionamiento actual que se presenta en la Clínica Ignacio Ellacuría brindando sus servicios en los procesos legales gratuitos.

1.1 Antecedentes del proyecto y contexto.

Partiendo del estudio nacional de (World Justice Project ,2019) que reconoce la vivencia del estado de derecho en las 32 entidades de México; la realización de una encuesta a más de 25,000 personas, donde se preguntaba acerca del acceso a la justicia en el país, para recopilar información sobre las necesidades legales cotidianas y cómo éstas pueden enfrentarse día con día. El análisis de dicho proceso muestra procesos legales comunes como también la falta de apoyo hacia abogados o juzgados para resolver sus disputas.

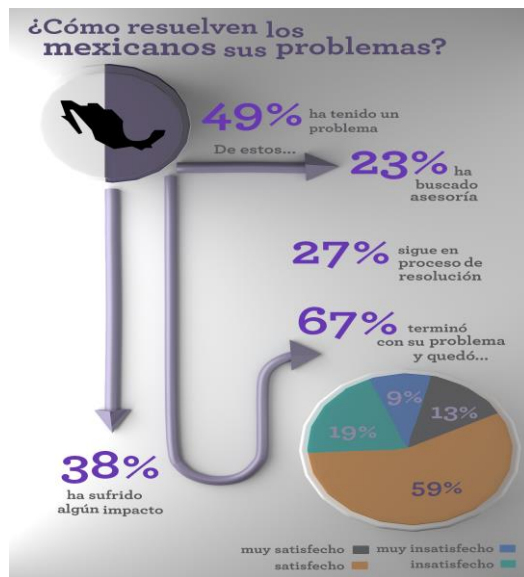


Imagen 1

Encuesta acceso a la justicia
Fuente de elaboración World Justice Project

La sociedad continuamente toma decisiones opuestas a la ayuda de un sistema judicial formal, muchas de ellas temen a no ser tomadas en cuenta y se necesite un gran monto para adquirir algún servicio; La mayoría de los mexicanos prefiere buscar la ayuda de familiares que estén dentro del curso político y puedan recibir ayuda sin necesidad de un monto excesivo de dinero.

Como se observa en los porcentajes de la encuesta solo el 23% del total busca directamente asesoría o representación legal; cabe destacar que la frecuencia con la que se busca la ayuda de un profesional en temas legales es recae en el 36%, como el 27% en conocidos y el 11% en oficinas gubernamentales de asisten legalmente.

Ante el análisis de los porcentajes descritos con anterioridad, se puede observar con claridad la necesidad de priorizar el servicio legal en México para resolver cualquier problemática de manera profesional. No todo individuo tiene acceso a recibir ayuda con personal privado que pueda solucionar su situación; por lo tanto es de suma importancia en este espacio reconocer la función de las clínicas jurídicas hoy en día, las cuales se distinguen por ser un complejo de carácter académico que ofrece alternativas de derecho con asistencias jurídicas enfocada en algunos casos de interés social.

Por las razones expuestas anteriormente, se crea la **Clínica Jurídica Ignacio Ellacuría SJ**, la cual es un proyecto de incidencia social por el que el ITESO ofrece el servicio jurídico integral a las personas de escasos recursos, así como a aquellas personas que no pueden acceder a la justicia; además de ser un espacio en el que las y los estudiantes de las Licenciaturas en Derecho y Psicología desarrollan sus competencias y habilidades con el fin de ofrecer soluciones integrales a las y los usuarios de la CIE.

En su fundación en 1998, la CIE está ubicada en Guadalajara, en la zona Lomas de Polanco en Carlos Reyes Aviña donde operan en un nuevo establecimiento con los departamentos necesarios para el apoyo a otros, e incluso su bufete busca que los vecinos aledaños a la colonia puedan acercarse y obtener ayuda sin ningún costo. Por la situación de la pandemia provocada por el COVID19, muchos servicios se están realizando actualmente de manera virtual.

Desde el 2015 se trabaja con estudiantes de psicología para ofrecer un servicio integral: asesoría jurídica y acompañamiento psicológico. Se brindan asesorías lunes-jueves; casi todos los asuntos son de materia familiar: divorcios, alimentos, custodias, etc. Hay 2 asesoras para la materia familiar. 4 Y otros 2 asesores que llevan el área en materia civil. Sumando un total de 6 asesores incluyendo los del área administrativa. Debido a la situación de la pandemia sanitaria, 80% de las asesorías se están llevado a cabo por medio de la plataforma virtual para reuniones "Zoom". Los estudiantes y asesores acompañan en todo momento a las personas para explicarles si tienen problemas al conectarse o usar un medio para hacerlo.

La asesoría jurídica se brinda de manera generalizada a mexicanos y extranjeros, independientemente de sus condiciones socioeconómicas y geográficas, y el patrocinio de los casos principalmente a las personas que tienen su residencia en el primer circuito judicial que son los municipios de Guadalajara, Tlaquepaque, Zapopan y Tonalá, y que se encuentran en condiciones económicas y sociales marginadas y/o vulnerables. Al mismo tiempo se brinda asesoría y acompañamientos a Organizaciones de la Sociedad Civil, cuyo objetivo es el apoyo a grupos y comunidades vulnerables.

Durante el año 2020, en la Clínica Jurídica Ignacio Ellacuría S.J., se brindaron aproximadamente más de 250 asesorías jurídicas, 12 mediaciones efectivas y se han patrocinado cerca de 100 litigios con un 99% de resultados positivos. Estas actividades se desarrollaron bajo una perspectiva de Derechos Humanos y procurando, ante todo, la solución de los conflictos bajo una Cultura de Paz. Hay diversas maneras de resolver el conflicto como la mediación y medios alternos de resolución de conflictos. Otra vía es a través de los juzgados.

En resumen se ofrecen gran variedad de servicios para las personas vulnerables, pero eso no lo es todo se necesita un plan de comunicación para que no solamente sea reconocido por unos cuantos, si no que se extienda a comunidades tanto cercanas como fuera de la zona. Por tal motivo la CIE solicitó al PAP de CEDECOM nacional su colaboración para desarrollar un proyecto de comunicación efectiva que incluya los medios más adecuados para llegar a su público objetivo.

1.2 Diagnóstico inicial

Para comenzar se realizaron diferentes investigaciones para conocer un poco más sobre la situación actual de la clínica jurídica, pero sobre todo para recolectar información relevante sobre la perspectiva que tenían los clientes de la clínica y las comunidades aledañas a ella, así como los métodos más eficientes para poder llegar al mercado y dar a conocer los diferentes servicios que la empresa brinda, por lo que se realizaron dos encuestas una de calidad de servicio y la otra del estudio del entorno, de las cuales los resultados y conclusiones se encuentran en el apartado 3.2.3.

También en las visitas se realizó contenido audiovisual para la promoción de la clínica en las redes sociales, ya que era de suma importancia renovar la imagen en las redes de la clínica pues su contenido no tenía identidad uniforme y usaba el lenguaje necesario para comunicarse con sus clientes. La clínica cuenta con una página de Facebook, que se necesita potencializar a su máximo nivel de alcance.

En la encuesta de calidad de servicio, se observó que en la mayoría de los encuestados de la clínica llegan por medio de recomendaciones, por eso se

propuso una estrategia de comunicación offline creando contenido de interés para el segmento de mercado específico.

Y por último, se analizó la importancia de cuidar el servicio de las instalaciones del bufete jurídico; por lo tanto también se desarrolló una propuesta para mejorar los servicios básicos de la clínica.

Todo estas investigaciones fueron esenciales para la búsqueda de estos hallazgos, para poner más claro la situación actual de la empresa y en donde se encuentra posicionada para el conocimiento de las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas a continuación se muestra el FODA que se realizó:

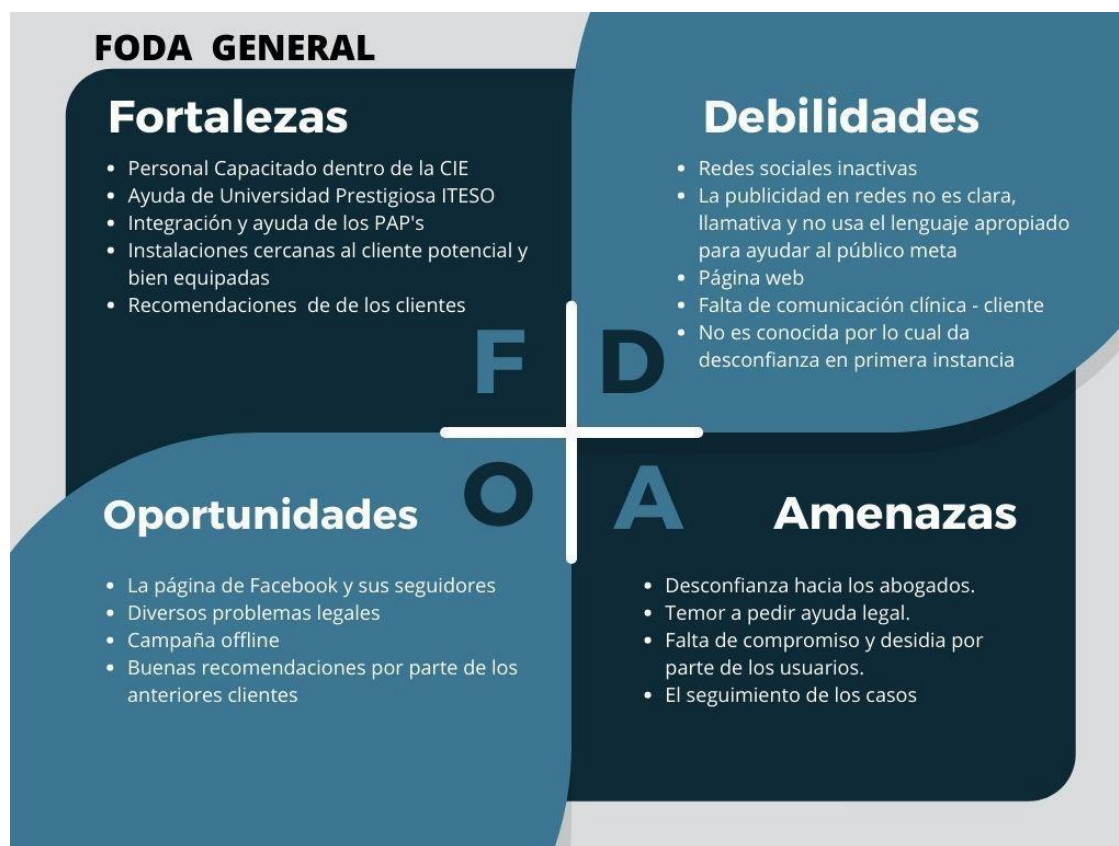


Imagen 2
FODA del CIE
Fuente de elaboración propia

Este análisis FODA se usará como la herramienta imprescindible para el mejoramiento interno y externo de la CIE, explotando las fortalezas y oportunidades combatiendo las debilidades y amenazas mostradas anteriormente, dándose a conocer con la audiencia indicada, la información y vocabulario necesario, usando la base de usuarios que ya se

tiene en redes sociales, sin olvidar la presencia muy cerca al cliente potencial, se debe aprovechar estas oportunidades para que los usuarios se enteren la existencia de la clínica y que pueden confiar en ella para pedir ayuda.

1.3 Problemática u oportunidad detectada

A continuación se presentará la problemática sobre la que se trabajarán las soluciones desarrolladas en este proyecto, con el fin de entender mejor las amenazas y las áreas de oportunidad que existen para la clínica.

El origen de este proyecto es una notable oportunidad de mejora en el área de promoción y publicidad de la Clínica Jurídica Ignacio Ellacuría SJ. Existe poco conocimiento de la clínica en la zona donde se encuentra, además de una falta de comunicación concreta y datos específicos en las redes sociales que llevan a la confusión de sus usuarios. Existe un área de oportunidad grande en el crecimiento digital de la clínica, aunque no se descarta que la publicidad física del mismo deba mejorar, específicamente en la colonia Lomas de Polanco. Al revisar las redes sociales del bufete, se puede observar que existen diversos canales para brindar información específica y concisa a sus posibles nuevos usuarios de forma creativa y llamativa, para que de esta forma, quien indague en sus redes sociales tenga la información necesaria para contactar y agendar asesorías con profesionales de la CIE. Entender que aún existe un gran mercado al que se podría llegar mediante el mejoramiento y constancia en las publicaciones en sus redes sociales.

En base a esto se desprende la oportunidad de trabajar con la Clínica Jurídica Ignacio Ellacuría para mejorar su mercadotecnia tanto digital como física, para que de esta manera más usuarios y vecinos aledaños puedan acercarse al bufete de forma gratuita.

1.4 Objetivo general

En el siguiente apartado se establece el objetivo general sobre el que se trabajará a lo largo del reporte para solucionar la problemática u oportunidad de mejora analizada anteriormente.

Desarrollar una estrategia de comunicación efectiva para el perfil del mercado real y potencial para la Clínica Jurídica Ignacio Ellacuría SJ. con el afán de aumentar su reconocimiento tanto en entornos físicos como virtuales con la implementación de las mejores prácticas para acercar la justicia a los grupos vulnerables.

1.5 Objetivos específicos

En base al objetivo general, se establecieron los siguientes objetivos específicos que ayudarán a especificar las tareas a realizar a lo largo del trabajo.

- 1.- Realizar un estudio del entorno de la comunidad para así encontrar una manera de ser reconocidos en la comunidad y no solo enfocarnos en el Target de nuestra audiencia de las redes sociales.
- 2.- Validar la estrategia de comunicación de la CIE en conjunto a los estudios realizados anteriormente.
- 3.- Realizar los productos audiovisuales para la promoción de la clínica jurídica.
- 4.- Implementar la estrategia de comunicación digital por diferentes canales como redes sociales y sitio web.
- 5.- Proponer la estrategia de comunicación offline creando contenido de interés para el segmento de mercado identificado.
- 6.-Desarrollar una propuesta eficaz para mejorar los servicios básicos de la clínica.

2. Planeación y seguimiento del proyecto.

A continuación, se plantea el esquema bajo el cual se basará la planeación y el seguimiento del proyecto, de esta manera se tendrá un orden cronológico de los puntos claves para el proyecto y la certeza de que se están llevando a cabo en el tiempo y orden establecido.

2.1 Metodología

Fase 1: Recopilación de información previa e investigación enfocada en las necesidades del despacho jurídico, su mercado y su entorno.

Realizar una investigación en fuentes tanto primarias como secundarias que brinden información relevante para conocer las necesidades de la clínica y los requerimientos de su mercado. Así como los métodos más eficientes para poder llegar al mercado y dar a conocer los diferentes servicios que la empresa brinda.

Fase 2: Creación de la estrategia de difusión (comunicación) y publicidad

Reestructurar el acercamiento con los usuarios en las plataformas virtuales como facebook, página web e instagram con un nuevo concepto. En este proceso se utilizara la creatividad en dichas publicaciones para mantener la atención de los usuarios y esta sea efectiva.

Fase 3: Implementación del proyecto.

En base a la información obtenida en las investigaciones y con sustento en la aprobación de la clínica, poner en práctica las estrategias formuladas para poder tener un mayor alcance de mercado.

2.2 Cronograma o plan de trabajo

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1mDmTXsSVYojgxLcivUZHk_P2RIs9uhJH0JcJHkaIGjk/edit?usp=sharing

Recursos necesarios:

Se necesitaron varios recursos, cuya función principal era esencial para la consecución del proyecto y cumplir los objetivos planteados en este ciclo del PAP, aquí se mostrará una lista de cuales fueron:

- Camara Sony 640
- Ronin S
- Premiere Pro
- Adobe Lightroom
- Adobe Illustrator
- Canva
- Google Drive
- Google Docs
- Google Sheets
- Google Forms
- WhatSender

2.3 Productos y entregables

- Resultados del estudio a la comunidad de la Colonia Polanco
- Validación de la estrategia de comunicación
- Evidencia de contenido publicado en redes sociales
- Evidencia de promoción física de la clínica (posters, flyers)
- Reporte final con los resultados de los estudios realizados y la descripción de los objetivos cubiertos.
- Presentación con los puntos más relevantes.

3. Desarrollo

3.1 Sustento teórico

Con el fin de dar claridad a algunas palabras o conceptos utilizados en este reporte, a continuación se presenta un vocabulario técnico y un glosario del

sector jurídico tomando definiciones de <https://www.conceptosjuridicos.com/mx/> que fue consultado el 09/02/2022

3.1.1 Vocabulario Técnico:

Brief de comunicación:

Se trata de un documento informativo que contiene la información imprescindible para poder ejecutar un proyecto. En él se incluye el objetivo de la campaña, el público al que va dirigido, la descripción de la empresa, los Indicadores de Performance o KPI'S, las limitaciones, y los plazos de tiempo para el proyecto.

Buyer persona:

Es un personaje ficticio que se construye a partir de la etnografía de una población (edad, sexo, costumbres, creencias, entre muchas otras), con perfil psicológico, calidades y comportamientos similares. Cabe aclarar que para un mismo producto o servicio, una empresa puede crear diferentes perfiles de Buyer Personas.

Community manager: es el profesional responsable de construir y administrar la comunidad online y gestionar la identidad y la imagen de marca, creando y manteniendo relaciones estables y duraderas con sus clientes, sus fans en internet.

Creador de contenido: Un creador de contenido es el responsable de elaborar un producto de valor para un público en el mundo digital, por lo que forma parte de las estrategias de Marketing Online.

3.1.2 Glosario del sector:

Contrato: Un contrato es un acuerdo de voluntades que crea o transfiere derechos y obligaciones. De acuerdo al artículo 1794 del Código Civil Federal tiene dos elementos de existencia: consentimiento, objeto.

Custodia compartida: Se trata de un régimen flexible de custodia, donde el cuidado de un menor queda dividido según la conveniencia para el mismo entre su padre y madre. Al respecto el Código Civil para el Estado de Puebla, establece en su artículo 635 que es cuando se determinan derechos iguales de convivencia en favor de los menores con sus padres y demás familiares.

Divorcio: El divorcio es la forma en la que termina el matrimonio. El divorcio en México es declarado en sentencia por un Juez de lo Familiar, después de que se haya llevado a cabo un procedimiento judicial en los términos y formalidades exigidos por el Código Civil aplicable a cada Estado.

Arrendamiento: es cuando el dueño de algo (o quien tenga derecho para hacerlo como un usufructuario o administrador) le permite a otra el usarla a cambio de un pago, generalmente en dinero. Lo cual es solo por un tiempo determinado, por lo que una vez cumplido el tiempo establecido el que paga a quien se conoce como arrendatario debe devolver la cosa al dueño, a quien se conoce como arrendador.

Testamento: Declaración voluntaria de una persona expresando lo que quiere que se haga con sus bienes después de su fallecimiento; es un acto solemne

sometido a ciertos requisitos de forma y en el que necesariamente consta la institución de un heredero.

Cobranza Mercantil: Es el medio ideal para litigar un asunto cuyo objetivo primordial es el cobro. Se ejerce sobre pagarés y cheques normalmente.

Demanda: Escrito con el que normalmente se inicia un proceso y en el que, exponiendo los hechos y los fundamentos de derecho que se crean aplicables, se solicita del juez un pronunciamiento favorable a una determinada pretensión.

Despido: Decisión del empresario por la que pone término a la relación laboral que lo unía a un empleado.

Derecho: El Derecho es el conjunto de normas que imponen deberes y normas que confieren facultades, que establecen las bases de convivencia social y cuyo fin es dotar a todos los miembros de la sociedad de los mínimos de seguridad, certeza, igualdad, libertad y justicia.

Ley: Precepto dictado por la autoridad competente, en que se manda o prohíbe algo en consonancia con la justicia y para el bien de los gobernados.

Persona Moral. Una persona moral es un grupo de personas que se unen bajo una misma entidad (llamada razón social) con un fin común.

Razón Social. La razón social es el nombre o denominación oficial de una empresa, es decir, es la forma de nombrar a la persona moral, y que permite identificarla de manera inequívoca. Este nombre se emplea para usos formales, jurídicos y administrativos y no tiene por qué coincidir con el nombre comercial de la misma o con las marcas que comercializa.

Incapacidad laboral: La incapacidad laboral, a grandes rasgos, como el término refiere, se trata de cuando una persona pierde su capacidad de trabajar. De igual manera, esta Ley distingue entre las que son producto de riesgos de trabajo y las que no, así como también de las temporales, permanentes, parciales y totales. Estableciendo en general, la obligación del patrón de indemnizar al empleado, según tablas donde establece montos relativos a porcentajes del salario del trabajador y el grado de incapacidad.

Despido: El despido es la rescisión de una relación de trabajo, cuando tiene origen en una decisión unilateral por parte del empleador.

Mediador: Los mediadores o mediadoras son profesionales especializados que facilitan el diálogo entre las personas que concurren al proceso de mediación. Son una figura neutral e imparcial que facilitan el diálogo entre las partes del conflicto para que encuentren una solución.

Pensión alimenticia: Se refiere a la obligación de dar alimentos, está en primer lugar de los padres hacia los hijos y viceversa. A falta de éstos la obligación será de los abuelos a los nietos, o bisabuelos, tatarabuelos y sus respectivos nietos y así sin que la ley establezca un límite al respecto.

Patria Potestad: La patria potestad es el conjunto de derechos y obligaciones de los padres en relación con sus hijos menores de edad y con los bienes de los hijos. En México, la patria potestad se encuentra regulada por el Código Civil Federal (CCF).

En la formación como estudiantes del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores De Occidente es importante ampliar el aprendizaje en los cursos obligatorios que se ofertan en la institución, para mejorar el potencial de los

estudiantes en sus carreras destinadas; en base a esto se identificaron las materias clave que potencializan la realización de dicho proyecto entre ellas está Manejo de Información y Datos Numéricos, Comunicación Oral y Escrita, Herramientas Computacionales para el Diseño, Medios y Lenguajes, Investigación de la comunicación y la cultura, Observatorio de la comunicación audiovisual, Narrativas cinematográficas, Análisis de la recepción y usos sociales, Procesos de postproducción y Animación de gráficos

3.2 Desarrollo de la propuesta de mejora y resultados

A continuación se presentará el desarrollo de la propuesta de mejora, que incluye la propuesta misma, los objetivos, las fechas indicadas para cada ejercicio y la implementación de estos ejercicios, al igual que los resultados obtenidos al hacerlo.

3.2.1 Propuesta de Proyecto PAP CEDECOM CIE Primavera 2022

La propuesta de proyecto es el parteaguas de lo que se busca realizar: sirve como un esqueleto central de lo que será el proyecto a realizar. Se describen los antecedentes de la clínica y lo que se busca alcanzar cuando el proyecto sea terminado.

1. Antecedentes

La clínica jurídica “Ignacio Ellacuría SJ” es un proyecto de incidencia social por el que el ITESO ofrece el servicio jurídico integral a las personas de escasos recursos, así como a aquellas personas que no pueden acceder a la justicia; además de ser un espacio en el que las y los estudiantes de las Licenciaturas en Derecho y Psicología desarrollan sus competencias y habilidades con el fin de ofrecer soluciones integrales a las y los usuarios de la CIE.

De acuerdo con las Orientaciones Fundamentales del ITESO, la CIE tiene como objetivo la transformación de la realidad social y jurídica que se vive en México, a través de la contribución del acceso a la justicia, fortalecimiento de los derechos humanos y la promoción de la cultura de paz, a las comunidades marginadas y grupos vulnerables de la zona metropolitana de Guadalajara.

Actualmente el bufete se encuentra ubicado en Lomas de Polanco, Guadalajara Jalisco con el fin de brindar atención a personas que lo requieran no solo en ese espacio, si no a colonias colindantes; la nueva ubicación de la clínica logra posicionar un mejor alcance a comparación del campus. Se cuenta con servicios de apoyo de manera virtual para continuar con el acompañamiento jurídico; en este espacio laboran estudiantes de la carrera de psicología ofreciendo un servicio integral: asesorías jurídicas y procesos psicológicos. Lunes-Jueves se tratan asuntos de materia familiar: divorcios, alimentos, custodias, etc. Existen 2 asesoras para materia familiar. Y otros 2 asesores que llevan el área en materia civil. Sumando un total de 6 asesores incluyendo los del área administrativa. Existe atención presencial acatando los lineamientos de seguridad por covid-19 como uso de cubrebocas y gel antibacterial, a la par de sesiones virtuales por zoom. Los estudiantes y asesores acompañan en todo

momento a las personas para explicarles si tienen problemas al conectarse o usar un medio para hacerlo.

El carente conocimiento de la población hacia la clínica jurídica Ignacio Ellacuría impide que las personas no reconozcan el apoyo seguro y gratuito que se les brinda ante cualquier problemática, es importante lograr un impacto social gratificante para que más personas estén enteradas de dicho acompañamiento, sobre todo recalcar que cualquier tipo de individuo en condiciones económicas y sociales marginadas y/o vulnerables logren acercarse y exista un proceso benéfico. El bufete cuenta con personal altamente capacitado para brindar un trato justo con los usuarios, sobre todo busca un bienestar integral para cada uno de ellos, es de suma importancia crecer el interés por fortalecer la comunidad.

Gracias al trabajo realizado en el PAP en otros periodos, existen avances y materiales que son útiles para cumplir futuras metas de la clínica. Existe un análisis FODA, con el cual se identificaron las fortalezas y áreas de oportunidad. También se realizó un estudio de usuarios potenciales con el cual se identificó al segmento de mercado siendo este hombres y mujeres de 35 a 60 años con un nivel socioeconómico C-, D+, D que viven en la ZMG, Jalisco, México. Personas trabajadoras sin requisito de terminación de estudio.

También existen resultados de encuestas realizadas, estos muestran que del segmento de mercado el 74.1% cuentan con internet en su domicilio. Los divorcios, demandas y asesorías legales son los tres principales servicios que están en la mente de los usuarios y se considera que las redes sociales son la mejor forma de promocionar la clínica, hubo buena respuesta e interacción principalmente en Facebook. Así mismo, se cuenta con material audiovisual (fotografías, posters, flyers e infográficos) el cuál se ha estado reutilizando pues no ha sido renovado. El rediseño de branding no se pudo completar, pero está definido un nuevo logo que quedó pendiente de aprobación. (Después de la entrevista preliminar con los clientes; se llegó a la conclusión que la resolución del presente trabajo debe ir en conjunto a un desarrollo estratégico para lograr ser reconocidos con las personas de situación de vulnerabilidad que requieran los servicios del despacho; ya que la mayoría de los asistentes actuales llegan por recomendación.)

2. Objetivo del proyecto

Desarrollar una estrategia de comunicación efectiva para el perfil del mercado real y potencial para la Clínica Jurídica Ignacio Ellacuría SJ. con el afán de aumentar su reconocimiento tanto en entornos físicos como virtuales con la implementación de las mejores prácticas para acercar la justicia a los grupos vulnerables.

3. Objetivos Específicos

- 1.- Realizar un estudio del entorno de la comunidad para así encontrar una manera de ser reconocidos en la comunidad y no solo enfocarnos en el Target de nuestra audiencia de las redes sociales.
- 2.- Validar la estrategia de comunicación de la CIE en conjunto a los estudios realizados anteriormente.
- 3.- Realizar los productos audiovisuales para la promoción de la clínica jurídica.
- 4.- Implementar la estrategia de comunicación digital por diferentes canales como redes sociales y sitio web.
- 5.- Proponer la estrategia de comunicación offline creando contenido de interés para el segmento de mercado identificado.
- 6.-Desarrollar una propuesta eficaz para mejorar los servicios básicos de la clínica.

4. Metodología

Fase 1: Recopilación de información previa e investigación enfocada en las necesidades del despacho jurídico, su mercado y su entorno.

Realizar una investigación en fuentes tanto primarias como secundarias que brinden información relevante para conocer las necesidades de la clínica y los requerimientos de su mercado. Así como los métodos más eficientes para poder llegar al mercado y dar a conocer los diferentes servicios que la empresa brinda.

Fase 2: Creación de la estrategia de difusión (comunicación) y publicidad

Reestructurar el acercamiento con los usuarios en las plataformas virtuales como facebook, página web e instagram con un nuevo concepto. En este proceso se utilizara la creatividad en dichas publicaciones para mantener la atención de los usuarios y esta sea efectiva.

Fase 3: Implementación del proyecto.

En base a la información obtenida en las investigaciones y con sustento en la aprobación de la clínica, poner en práctica las estrategias formuladas para poder tener un mayor alcance de mercado.

5. Tiempos y calendario

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1mDmTXsSVYojgxLcivUZHk_P2RIs9uhJH0JcJHkaIGjk/edit?usp=sharing

6. Revisión de avances

En caso de así requerirse, se pueden tener juntas de seguimiento y/o retroalimentación. De la misma manera, el cliente puede solicitar el estatus del proyecto en cualquier momento.

7. Productos entregables

Resultados del estudio a la comunidad de la Colonia Polanco

Validación de la estrategia de comunicación

Evidencia de contenido publicado en redes sociales

Evidencia de promoción física de la clínica (posters, flyers)

Reporte final con los resultados de los estudios realizados y la descripción de los objetivos cubiertos.

Presentación con los puntos más relevantes.

3.2.2 Tabla de Gantt

La tabla de Gantt es una representación visual de las actividades que se realizarán en determinado plazo y sus actividades secundarias que se desprenden del eje principal separado en filas. Se encuentra cronometrada según el tiempo del presente ejercicio.

02 GRÁFICA DE GANTT PAP CIE
Gantt *primeras* *5* *semanas.*

CIE	Gráfica de Gantt																			
	Tiempo Aprox.	Actividades	Responsable	ENERO		FEBRERO				MARZO				ABRIL			MAYO			
				Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Semana 6	Semana 7	Semana 8	Semana 9	Semana 10	Semana 11	Semana 12	Semana Santa	Semana 13	Semana 14	Semana 15	Semana 16
				17-21	24-28	31-4	7-11	14-18	21-25	28-4	7-11	14-18	21-25	28-1	4-8	11-15	18-22	25-29	2-6	9-13
4 horas	Conocimiento del proyecto de la CIE	Equipo en general																		
4 horas	Elaboración de propuesta de proyecto	Equipo en general																		
1 hora	Leer el capítulo 3.2 del reporte pap anterior para ver el trabajo ya realizado	Equipo en general																		
media hora	Analizar la página de facebook para conocer el tipo de contenido que se publica	Daniela Barragán																		
Un fin de semana	Realizar encuesta para los usuarios de la CIE.	Equipo en general																		
Un día	Analizar las respuestas del estudio de los usuarios	Equipo en general																		
	Generar formulario (encuesta) para su implementación en la zona.	Kevin																		
	Planificar la visita a la clínica.	Equipo en general																		
Una mañana	Visita a la clínica para conocer sus instalaciones y ubicación	Todos																		
Una mañana	realizar la encuesta, tomar fotografías y videos de la clínica	Todos																		
Un fin de semana	Realizar encuesta, para la comunidad de a Colonia Polanco	Equipo en general																		
	Realizar brief de comunicación	Equipo en general																		

Imagen de Gráfica de Gantt de primeras 5 semanas del proyecto 3
Fuente: Elaboración propia

Gantt Marketing digital

MARKETING DIGITAL																				
	Definir buyer persona (3 posibles perfiles)	Equipo en general																		
	Desarrollar el FODA de marketing digital	Equipo en general																		
	Definir objetivos de marketing digital	Equipo en general																		
Una mañana	Junta con asesora de marketing digital (Pilar)	Equipo en general																		
Un día	realizar calendario y estrategias de publicaciones en redes sociales	David Salazar																		
media hora	Obtener acceso a las redes sociales de la CIE	Kevin Moreno																		
indefinido	Crear contenido para las redes sociales	David Salazar																		
indefinido	Compartir publicaciones en redes sociales.	Kevin y Daniela																		
	Análisis de Métricas	Kevin y Daniela																		

Imagen de Gráfica de Gantt Marketing digital 4
Fuente: Elaboración propia

Gantt Marketing Offline

MARKETING OFFLINE																				
	Revisión de Promo Instrumentos	Andrés																		
	Revisión de estrategia offline 2021	Andrés																		
	Diseño de carteles y volantes	Andrés y David																		
	trabajo de Implementación	Andrés																		

Imagen de Gráfica de Gantt Marketing offline 5
Fuente: Elaboración propia

Gantt entregas del Reporte PAP

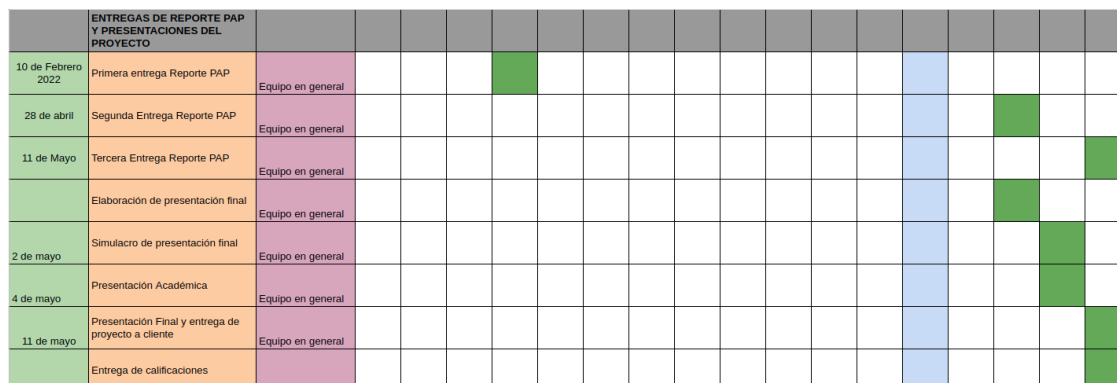


Imagen de Gráfica de Gantt del Reporte PAP
 Fuente: Elaboración propia

3.2.3 Trabajo de campo

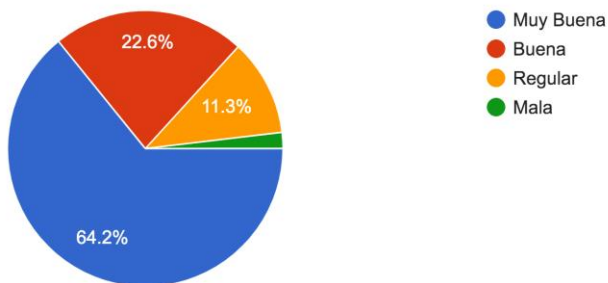
En el trabajo de campo se presenta la realización de encuestas, mediante cuestionarios elaborados previamente con el objetivo de obtener datos relevantes sobre el tema de la investigación. Después de que los usuarios respondieron a las preguntas, se efectuó un procesamiento y análisis de las respuestas dadas para obtener conclusiones certeras.

A) Encuesta calidad de servicio

Del 30 de enero al 1 de febrero de 2022, se enviaron 564 mensajes vía WhatsApp invitando a los clientes del 2020 y 2021 de la clínica jurídica Ignacio Ellacuría a contestar una encuesta para conocer su opinión sobre la experiencia que han tenido referente al despacho; Se recibieron las siguientes 53 respuestas.

Pregunta 1.

¿Cómo calificarías la calidad de la atención recibida?
 53 respuestas



Gráfica 1
 Percepción de la calidad de atención recibida

El servicio que se le brinda a los clientes es importante para un buen funcionamiento de cualquier establecimiento, es por ello que esta primera pregunta es un tanto estratégica para lograr observar cómo perciben dicho lugar. En este primer gráfico se puede observar una división clara en los puntos sobre la calidad de atención que brinda la CIE a sus clientes, en este espacio se reconoce que el 64.2% valora el servicio como muy bueno, en segundo lugar se posiciona el 22.6% como bueno y por último el 11.3% de clientes que valoran el servicio como regular ante su participación laboral.

Pregunta 2.

En la siguiente tabla se muestran las respuestas textuales que se obtuvieron a partir de esta pregunta.

¿Por qué?
“Me dieron atención y solución oportuna”
“Porque me explicaron todo con detalle la verdad quedé bien conforme”
“Soy un adulto de 76 que confía en ustedes y en su servicio”
“Me dio la información clara y pasos a seguir dejándome más tranquila”
“Fueron muy amables conmigo”
“Me hicieron pagar la consulta y se negaron a darme un servicio”
“Por que te explican cualquier duda y tienen mejor forma de trabajo a las demás instituciones que solo te dan largas y al final no te ayudan.”
“Muy cordiales, atentos y calificados”
“Hubo algo de desconocimiento en cuanto a las ayudas asistenciales para pension IMSS”
“Están muy bien preparados y nos dan seguimiento”
“El trámite ha sido rápido y las personas que me han atendido son muy amables”
“Por la asesoría que me brindaron”
“Buena atención”
“Hay comunicación, retroalimentación y respeto durante la revisión del caso.”
“Me atendieron , de manera muy amable”
“Porque no me dieron la respuesta como yo hubiera querido”
“Por viedeollamada me parecio muy bien”
“Eficiencia y calidad”
“Buen trato y bien explicado”
“Porque realmente no tuve atención ya que no asesoran en los juzgados de Tlajomulco”

“Claros y específicos”
“Me escucharon, pero no hubo seguimiento o respuesta a mi solicitud de asesoría.”
“Los licenciados y licenciadas son muy profesionales me han tratado con mucho amabilidad responsabilidad y acompañamiento humano dando resultados hoy profesionales rápido”
“Desde la primera asesoría excelente atención y sobre todo muy amables.”
“Me contestaron mis preguntas y aclararon mis problemas”
“No etenido información sobre el caso”
“Aclararon mis dudas sobre el tema y aunque no se pudo llevar acabó mi proceso me asesoraron y fueron alternativas”
“Fueron constantes”
“Son muy atentos y prontas respuestas”
“Se tomaron el tiempo para atender mis dudas”
“Reporto dos fases 1 Con el MAESTRO Gomez Rangel MARAVILLOSO y un agradecimiento eterno que el me turnó con 2 Stephani muy correcta y luego con Ruth Mendoza a la que le tomó DOS MESES de octubre a diciembre, decirme que no me podía ayudar porque en el proceso ya recibí ayuda , cuando el mismo Gomez Rangel lo contemplaba como un seguimiento al mismo asunto, cuando le había pedido correctamente que lo que fuera a resolver, fuera expedita pues se acercaba fin de año y vacaciones de los juzgados, soy jubilado fui profesor y alumno del ITESO y tengo enfermedad terminal y solo deseaba dejar a mi hijo protegido a mi muerte, total todo lo que se hizo por esto queda a la fecha INUTIL pues por enfermedad y falta de recursos no he podido continuar los trámites que requiero y el resultado neto es que todo el proceso quedó trunco para mal finalmente de mi hijo.”
“Me atendieron tipo yforma”
“porque solo se me pudo asesorar verbalmente, ya que recientemente me mude a Tlajomulco de Zuñiga y no tienen ese alcance.”
“Pues me atendieron amable mente”
“te dan la atención explican todo lo que necesitas saber”
“Si , me explicaron bien y me aclararon sodas mis dudas de hacho posiblemente necesite de su servicio por que le caso no se a cerrado.”
“Muy respetuosos y se interraron en mi caso me orientaron, muy bien y todo muy claro claro”
“Porque atendieron mis dudas y fueron amables”
“Son muy profesionales, humanos y objetivos”
“Me”
“Aclararon todas mis dudas”
“Fue cuestión de pandemia”
“Excelentes seres humanos, su forma de explicar y asesorarme”

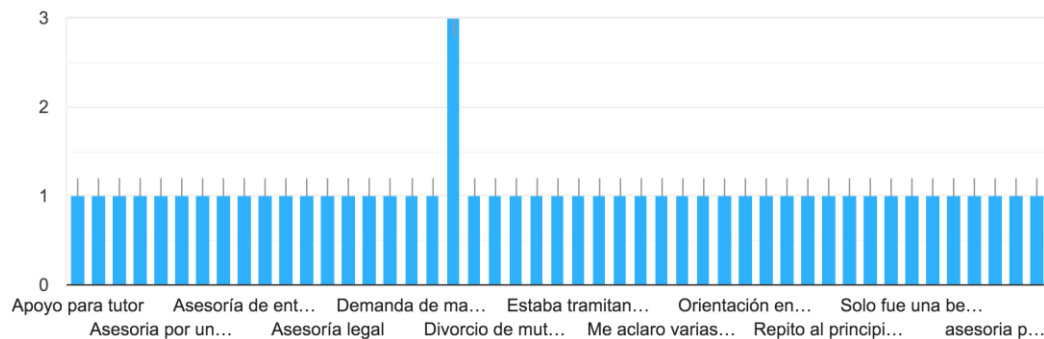
“La licencia me apoyo en todos los aspectos”
“Muy profesionales”
“Se dió respuesta a mis dudas”
“Me explicaron muy bien y todo el equipo muy amables”
“Recibí orientación e información adecuada yo, no sé, de leyes. Y pensé no tenía derecho. A replicar por mi caso”
“Llevo aun mi tramite”
“Son precisos”
“Siempre responden a mis dudas”
“Se me dió un trato muy especializado y con calidad humana”
“Me atendieron en tiempo y forma

Tabla 1
Razón de la percepción de calidad de atención recibida
Fuente: elaboración propia

Para poder obtener datos más específicos de los servicios, se preguntó a los usuarios como sustentaban su trato a la hora de asistir al bufete, algunas respuestas volvían a reforzar el porcentaje presentado en la primer gráfica, donde ellos mencionan que ha sido muy grato el acercamiento con el personal, el profesionalismo que demuestran distingue la ayuda eficaz en cualquier situación y sobre todo un continuo seguimiento a sus asesorías. Una que otra respuesta mencionaba una posición de inconformidad hacia la clínica, pero en su mayoría eran más clientes satisfechos.

Pregunta 3

¿Qué tipo de servicio te brindamos?
49 respuestas



Gráfica 2
Servicios brindados por la CIE a los encuestados
Fuente de elaboración propia

Con esta pregunta, se concluye que la mayoría de las personas encuestadas, solamente reciben una asesoría sobre su caso, también que los divorcios son los casos que más se ven, y que hay personas que no se les puede dar acceso a ayuda porque viven fuera de la zona de influencia del despacho.

Pregunta 4

¿Cómo llegaste a nosotros? ¿Cómo nos conociste?
53 respuestas



Gráfica
Razón parte de los usuarios de conocer de la CIE
Fuente de elaboración propia

3
elaboración propia

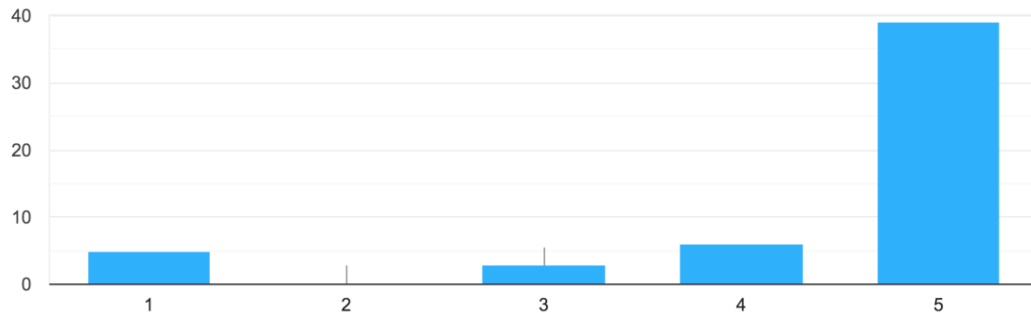
Con estos datos se observa que en su mayoría los encuestados de la clínica llegan a esta por medio de recomendaciones (con un 58.5%), en segundo lugar con 28.3% mediante internet o redes sociales y en tercer lugar con un 6% por la cercanía a sus hogares. Estos datos nos brindan una visión clara de que

existen áreas de mejora en el área de publicidad de la clínica, tanto física como digital. Esto podría atraer a una mayor cantidad de clientes a la clínica.

Pregunta 5

Considerando tu experiencia con nuestros servicios ¿Cuál es la probabilidad de que recomiendes nuestros servicios con un amigo o familiar?

53 respuestas



Gráfica 4
Probabilidad de recomendación
Fuente de elaboración propia

Es importante conocer que los clientes encuestados recomendarían los servicios de la clínica a sus conocidos, ya que estos son potenciales nuevos clientes quienes, con un buen servicio y alta satisfacción, pueden recomendar la clínica a aún más conocidos y aumentar el número de clientes exponencialmente. Al realizar la encuesta, se concluye que el nivel de recomendación de los usuarios es alto, esto habla bastante bien de la clínica y si se toma de una manera adecuada, dando el servicio adecuado a los nuevos clientes, este puede generar nuevas recomendaciones y nuevos clientes con el tiempo.

Pregunta

6

En la siguiente tabla se muestran las respuestas textuales que se obtuvieron a partir de esta pregunta.

¿En qué área crees que podríamos mejorar más?
“Es buena la atención”
“Todo está en la perfección”
“Ninguna todo excelente”
“La verdad no creo ya que guiados por Papá Dios esta todo excelente gracias”
“No entiendo la pregunta”

“En todas”
“Hasta ahorita en ninguna, todo bien.”
“En difundir más su labor, para que llegue a más personas, porque hay muchos que necesitan de una buena asesoría.”
“Asesoría pensión”
“Que puedan ayudar a todos los municipios”
“No sabría decir, porque en la área que me atendieron fue muy buena”
“Creo que podrían atender otros tipos de problemáticas, como en mi caso que no pudieron apoyarme para poner mi inconformidad por el abuso de autoridad de un funcionario”
“En llevar divorcios incautados en el municipio de Tlajomulco”
“Difusión para que más usuarios conozcan el servicio y se acerquen.”
“No puedo opinar al respecto”
“Dándome la asesoría necesaria”
“Porque quedaron de hablarme después de la videollamada y nunca me hablaron para seguir el protocolo de la audiencia.”
“En jurídico, siendo un poco más rápidos y hablar con menos tecnicismos a fin de poder entender cualquiera”
“Tener mayor difusión”
“Quizá en eso de atender más municipios”
“Poder dar seguimiento”
“Abrir el servicio de asesoría a TODA la población que lo solicite. La justicia no debe ser selectiva, por supuestos de clase social”
“+ acompañamiento psicológico”
“Por el momento creo que todas las áreas han sido muy buenas.”
“Más rápida la atención”
“Q cuplan”
“Hacer más publicidad del servicio
“Trámite”
“Ami me párese vien todo”
“No sé me ocurre algo”
“La directora nueva y Ruth deben ser menos burocráticas, más empáticas, mejor comunicación entre ustedes, dos meses les llevó tomar una decisión, que llevaría un par de días, aun con pandemia, ponerse realmente en los zapatos de quienes ayudan, esto SI LO DEMOSTRÓ el PROFESOR y LICENCIADO Juan Carlos Gomez

Rangel y claro destaco aGladys y Esmeralda que dio un servicio inmejorable y puede ser testigo de lo que afirmo y tengo por escrito en el chat de whats app”
“Pues dándole un poco más de confianza alcliente”
“ampliar sus servicios a diferentes municipios”
“Pues a mi en lo personal no me ayudaron en mucho”
“todo bien”
“Todo muy bien por fue una videollamada ya que eso nos optimiza tiempo y recursos”
“Para mi esta todo bien”
“Empatía”
“Dar a conocer ese servicio al público en general”
“Atención personal con protocolo de prevención”
“Todo me pareció bien”
“Incrementar abogados”
“Tener un despacho para atención en casos y no solo sea orientación”
“Siento que están completos”
“En lo que solicite apoyo me lo dieron”
“la velocidad para atender los casos”
“Pues me paresio todo bien”
“Recomendar alguno de sus abogados”
“X”
“Realmente no sé qué tanto abarcan”
“No encuentro alguna cosa”
“En ninguna, lo poco que trate con ustedes me pareció excelente”
“En tener atención sin derivar a otro servicio”

Tabla 2
Puntos de mejora textuales
Fuente de elaboración propia

Con esta pregunta se identifican algunos puntos de mejora. El primero es expandir los municipios a los que se les puede dar servicio, ya que hay varios usuarios que viven en el municipio de Tlajomulco, y no se les pudo dar servicio. También dar claridad en los servicios que ofrece la clínica, pues hay confusión en si la clínica solo ofrece asesorías o si hay un abogado que les ayuda a llevar el caso completo. La rapidez y el seguimiento de casos es otro punto a mejorar,

varios testimonios indican que hay casos que no se les da seguimiento o son muy tardados y el usuario se queda esperando por una respuesta mucho tiempo.

Pregunta 7

En la siguiente tabla se muestran las respuestas textuales que se obtuvieron a partir de esta pregunta.

¿Tienes algún comentario o sugerencia para nosotros?
“En la línea de atención es un poco lenta”
“Los felicito por sus atenciones”
“Estoy muy agradecido con ustedes, no hay nadie mejor que su equipo de trabajo
“Solo felicitarlos y agradecer a Dios por personas como ustedes para ayudarnos a nosotros que no contamos con capital.”
“Agradecerle a la licencia Ruth Mendoza que fue la que estuvo por teléfono conmigo, gracias Lic.
“Ninguno muy mala experiencia”
“Ninguno”
“Felicidades Seve que les gusta su trabajo y sigan con su labor y apoyo a la comunidad, muchas gracias.”
“Lo mismo
“Todo muy bien apesar de que por las circunstancias no pudieron llevar mi divorcio incausado, ya estaba fuera de sus manos por qué pertenezco a otro municipio. Pero el servicio fue excelente”
“Ningún
“Que le dieran más difusión a su clínica, yo me enteré de ustedes porque mi hija y mi hijo son alumnos del ITESO”
“Lo mismo que en la anterior pregunta”
“Cuando se trabaje en un caso determinado, utilizar términos menos técnicos o legales para entender más fácil la situación.
“No”
“Lo único que pido es ayudarme en mis necesidades y en la asesoría”
“no”
“Son un equipo multidisciplinario excepcional sigan con esa eficiencia que los caracteriza”
“Solamente agradecer su ayuda”
“No”
“Muy buen servicio”
“Si solicité su asesoría es porque no me es posible cubrir el costo de abogados privados.”

“Quiero agradecerles la ayuda gratuita que ofrecen a las personas como yo que no tenemos recursos suficientes para pagar una asesoría y ayuda de calidad y seriedad gracias por poner a nuestro alcance todo esto gratuitamente muchas gracias”
“Ninguno, solo felicitaciones”
“Muy buena idea de hacer estos servicios”
“Mejoren apoyen”
“No”
“Mi trámite paralizó ya continuamos y me gustaría concluir”
“Nadamás q agradecer por todo”
“Gracias!!”
“Eliminar burocracia, ser empáticos realmente, valorar a profundidad sus juicios, medir y cuidar tiempos de respuesta aun con pandemia y juzgados, por otro lado con justicia mi agradecimiento enorme a ustedes en lo positivo que sí se logró adelantar, GRACIAS DE NUEVO”
“No”
“gracias, me aclararon mis dudas, aunque por distintos motivos personales ya no continúe con una demanda.”
“Que mejoren sus atenciones para todo l tipo de problemas”
“nada muy bien todo”
“Excelente servicio”
“Gracias por ayudar y apoyar”
“Gracias por su tiempo, y atención”
“Seguir abriendo espacios y asesorías al público en general”
“Gracias por las atenciones”
“Un excelente servicio”
“Sigam mejorando”
“Felicidades por tener este servicio para la comunidad y Gracias por que los dos abogados me asesoraron excelentes seres humanos. Gracias”
“Agradecerles”
“Solo agradecimiento”
“Gracias por el apoyo”
“No”
“Sip, me gustaría alguna recomendación, de su servicio, de algún abogado, para contactarlo”

“No”
“En mi caso sería que no solo fueran divorcios administrativos”
“Estoy muy agradecido con el servicio que prestan”
“Sigán así”
“Ya lo hice anteriormente”

Tabla 3
Comentarios y sugerencias textuales
Fuente de elaboración propia

Para terminar era de suma importancia conocer si los clientes tenían algún comentario extra sobre el servicio brindado en la clínica, la mayoría de los comentarios hacen ver el buen trabajo que se hace, agradeciéndoles por brindar este tipo de servicios gratuitamente, otros hacen hincapié en mejorar la eficiencia y el seguimiento del servicio y que les ayuden en resolver todo tipo de problemas.

Conclusión General:

Gracias a las respuestas de la encuesta y el análisis hecho en cada pregunta, se logró obtener información sobre la percepción de los encuestados referente al servicio brindado por la CIE y con esto mejorar los procesos de atención al cliente.

Entre los hallazgos más importantes que arroja el presente estudio, se concluye que la mayoría de los encuestados se enteran de los servicios de la CIE por medio de recomendaciones y en segundo lugar a través de las redes sociales del despacho. No es tan común que las personas conozcan la CIE por la cercanía del lugar donde viven.

Por lo anterior, es necesario reforzar las plataformas digitales donde las personas ajenas a temas jurídicos sepan que existe una ayuda gratuita en asesorías, donde ellos puedan acercarse con profesionales que den solución a su problemática. La visión que quiere mostrar el equipo PAP no es más que un amplio reconocimiento de la importancia de conocer instituciones gratuitas como lo es la CIE que apoyan a personas de escasos recursos y dan un trato justo sin necesidad de algo a cambio.

Por otro lado la Implementación de mejoras en las instalaciones ayudará a los profesionales que laboran ahí e incluso los futuros clientes a que se sientan en un espacio agradable, acogedor y seguro , esto con la finalidad de que el bufete no solo sea un lugar de apoyo jurídico si no puedan ser como una familia para ellos.

Recomendaciones:

- 1.- Mejorar el servicio a los clientes tanto en las oficinas de la CIE como de manera virtual, creando un vínculo empático que mejore la cercanía en las asesorías.
- 2.- Cambiar la perspectiva que se tiene de la CIE mediante los comentarios negativos, demostrar lo contrario con estrategias bien estructuradas este año.
- 3.- Crear estrategias de comunicación para expandir el reconocimiento de la clínica jurídica y que más personas puedan solicitar ayuda de manera gratuita. En esta pauta es importante que en las plataformas digitales se dé a conocer el personal que brinda sus servicios, así se fomentará aún más el vínculo afectivo.
- 4.- Recomendar los servicios de la clínica seguirá siendo un factor importante para que llegue a más personas, es por ello que se podría generar publicaciones en las redes sociales donde se haga referencia de su función. (¿conoces a alguien que tiene problemas jurídicos y no tiene cómo pagar un abogado? La CIE cuenta con un grupo de profesionales altamente capacitados para lo que usted necesite....)
- 5.- A través de publicidad dar claridad sobre el servicio que se brinda en la clínica, y hasta dónde pueden llegar a ayudar a los usuarios para evitar malos entendidos o expectativas falsas sobre lo que la clínica ofrece. (incluir la limitante del municipio en donde vive el usuario)
- 6.- Encontrar la forma de poder atender a clientes de diferentes municipios sin importar de donde venga, pues se tiene la ventaja de la modalidad en línea y así aprovechar y darle atención al cliente en línea y así poder extender nuestros servicios y ayudar todavía a más personas.
- 7.- Cuidar el seguimiento de los casos, ser claros con los clientes y hacerles saber si se les podrá ayudar o no, tener mucha ...durante todo el proceso de la caso, pues los clientes dicen que a veces su proceso se queda estancando o no saben en que estatus tiene el caso, quizás pudieramos crear/ darle un cierto estatus de cada uno de los clientes para hacerle saber cómo va su caso, si va comenzando, si está en proceso, si ya se terminó el servicio, etc...

B) Encuesta del estudio del entorno

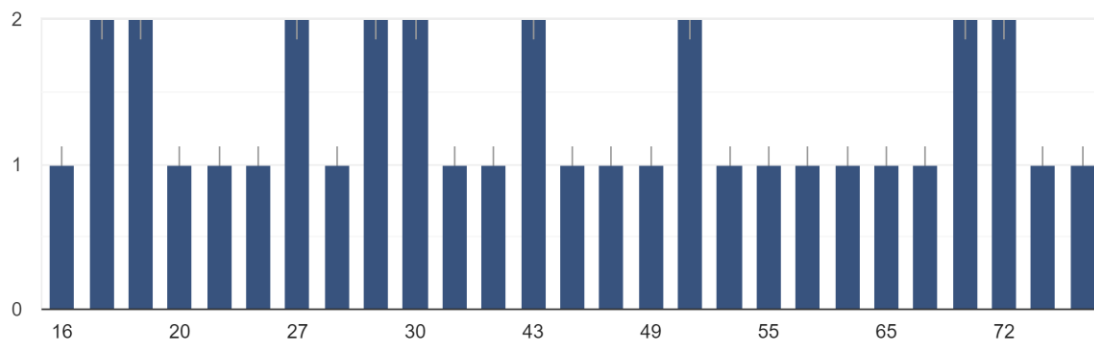
Durante el miércoles 9 y lunes 14 de febrero se realizaron 36 encuestas a las personas residentes o deambulantes de la colonia Lomas de Polanco. Con el fin de conocer la noción de la existencia de la Clínica Jurídica Ignacio Ellacuría y conocer el contexto del

entorno donde esta se ubica, su población y sus características demográficas, se recorrieron aproximadamente 4 manzanas alrededor de la clínica y puntos de conglomeración poblacional como tianguis, parques y paradas de camión, obteniendo como resultado los siguientes datos.

Pregunta 1

¿Cuál es su edad?

36 respuestas



Gráfica
Edad de los encuestados
Fuente de elaboración propia

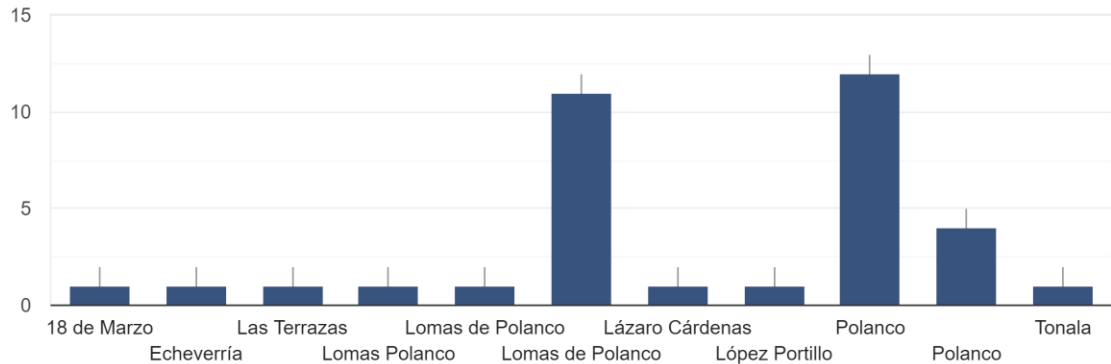
5

Con estos resultados podemos observar que la población de la zona se encuentra entre los 16 y 75 años, teniendo una media 42 años. Esto nos ofrece un panorama de cómo pueden ser las diferentes necesidades de las personas que habitan y transitan en la zona.

Pregunta 2

¿En qué colonia vive?

35 respuestas



Gráfica
Colonia de los encuestados
Fuente de elaboración propia

6

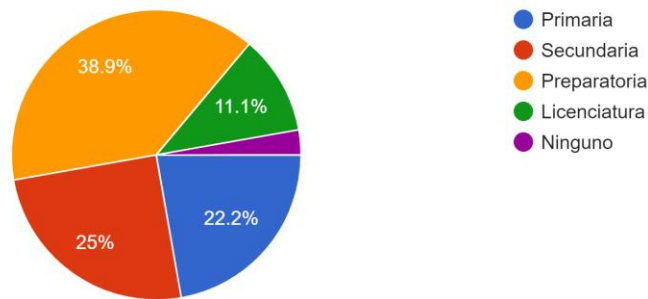
Resultados:

La mayoría de las personas encuestadas respondieron que viven en la colonia Lomas de Polanco, con 23 respuestas de 36, esto representa que la mayoría de las personas que se desplazan por la colonia son residentes de esta misma, con esto podemos interpretar que la publicidad física funcionaria para atraer a más personas de la colonia a la clínica.

Pregunta 3

¿Cuál es su nivel de estudios?

36 respuestas



Gráfica
Nivel de estudios de los encuestados
Fuente de elaboración propia

7

Resultado:

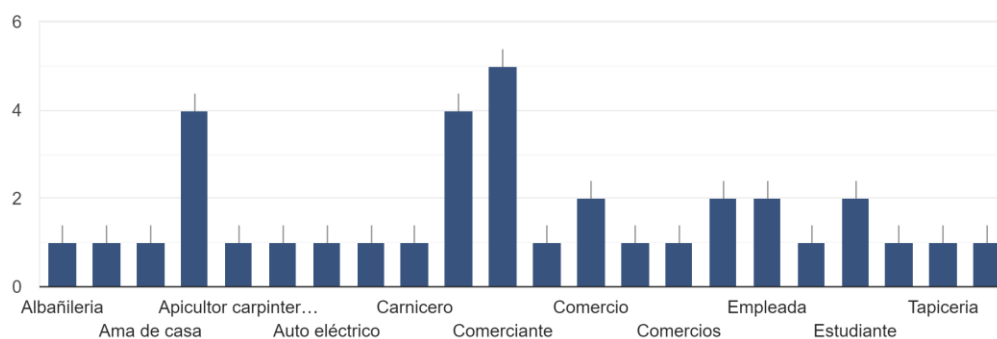
Se puede observar que casi el 50 por ciento de los entrevistados completaron únicamente estudios de primaria y secundaria, dejando a la mayoría (14 de 36) con estudios de preparatoria y únicamente una persona con estudios de licenciatura.

Estos resultados resultan bastante importantes ya que los conocimientos de un individuo que no completó estudios de licenciatura suelen ser reservados en términos legales a comparación de alguien que se especializa en este ámbito. Al notar la predominancia de personas con estudios de preparatoria o menores, se puede concretar que en la situación de un imprevisto jurídico, necesitarán ayuda de un profesional en el tema.

Pregunta 4

¿A que se dedica?

36 respuestas



Gráfica
Ocupación de los encuestados
Fuente de elaboración propia.

8

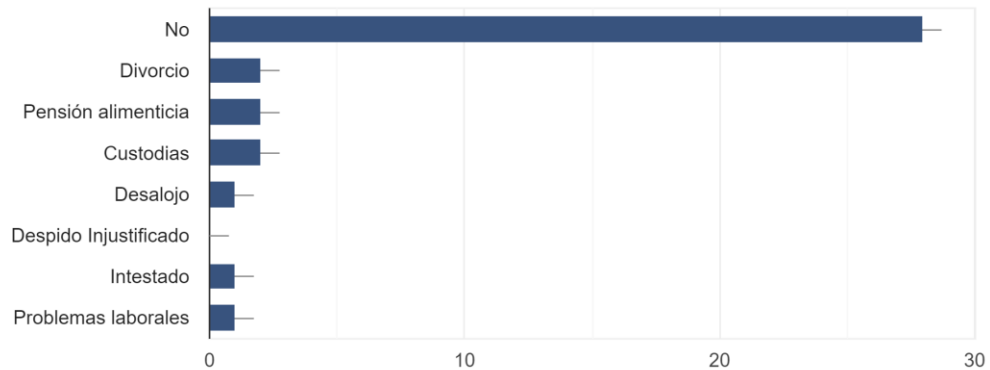
Resultados:

Estos resultados demuestran que la mayoría de las personas que transitan por la colonia se dedican al comercio, aunque también observamos respuestas diferentes desde albañilería, carpintero, autoelectrico, carnicero y estudiantes. Estos resultados nos resultan importantes para conocer los escenarios en los que los individuos se pueden encontrar y cómo poderles brindar apoyo jurídico.

Pregunta 5

¿Ha tenido problemas legales en su vida? ¿Que clase de problemas?

36 respuestas



Gráfica
Problemas de los encuestados
Fuente de elaboración propia.

9

Resultados:

Aunque en su mayoría los individuos encuestados manifestaron no haber tenido problemas legales anteriormente en su vida, existen aún casos donde sí fue el caso. Algunos ámbitos importantes son el divorcio, la pensión alimenticia y las custodias. Resulta importante conocer estos datos, ya que nos demuestran que problemas jurídicos son los más habituales en la colonia y poder estar preparado en estos rubros.

Pregunta 6

¿Ha necesitado alguna vez de un abogado, en caso de que si.. cómo fue su experiencia?

35 respuestas



Gráfica
Necesidad de abogado por parte de los encuestados
Fuente de elaboración propia.

10
elaboración propia.

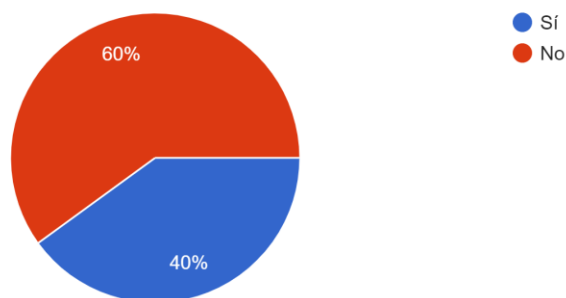
Resultados:

Se observa que la mayoría de los encuestados manifestaron no haber necesitado un abogado anteriormente, de los individuos que respondieron de haber necesitado uno en algún momento, sus experiencias variaron, siendo mayormente malas. Este resultado es bastante importante ya que representa un porcentaje pequeño que ha necesitado de un abogado, pero que en su mayoría no ha tenido buena experiencia con este. Lo que brinda una gran área de oportunidad para la clínica y para brindarle una buena experiencia a los solicitantes.

Pregunta 7

¿Sabías que existe un despacho del ITESO que brinda servicios jurídicos?

35 respuestas



Gráfica
Conocimiento de la CIE
Fuente de elaboración propia.

11

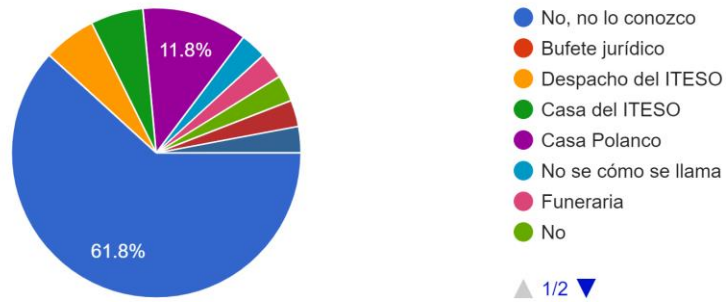
Resultados:

El poco conocimiento desfavorable de la Clínica jurídica ante vecinos aledaños es preocupante, resultó que el 60% de los encuestados desconocen a la clínica jurídica, esto proporcionó una notoria área de mejora en el ámbito publicitario de la clínica, donde se debe realizar un trabajo estratégico por las calles de la colonia Lomas de Polanco.

Pregunta 8

¿Sabes cómo se llama este despacho?

34 respuestas



Gráfica
Percepción del Nombre del Despacho
Fuente de elaboración propia.

12

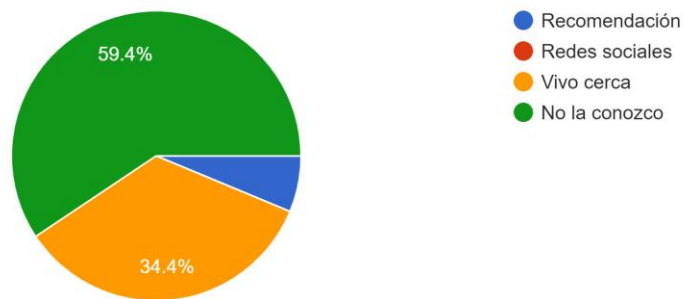
Resultados:

De la minoría de los encuestados que respondieron de conocerla, la mayoría la conoce como Casa Polanco, seguido de nombres como casa del ITESO o Despacho del ITESO. Estos se puede interpretar como una área de mejora donde la comunicación que se les brinda a los individuos de la zona no es la adecuada para que conozcan la Clínica, al igual que en casos anteriores, es cuestión crear publicidad para que los individuos conozcan la clínica y de promover el nombre correcto para su fomentación.

Pregunta 9

¿Cómo conoció la clínica, de donde escuchó de ella?

32 respuestas



Gráfica
Razón de conocimiento de la CIE
Fuente de elaboración propia.

13

Resultados:

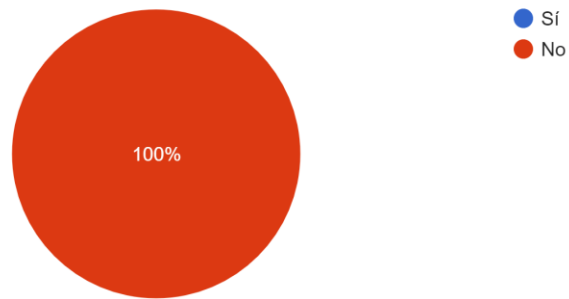
El resultado de dicha gráfica, tiene un enfoque interesante; primordialmente al observar que gran parte de los encuestados respondieron que no conocen la clínica, de

aquellos que respondieron positivamente, contestaron que la conocen por vivir cerca del mismo, se demuestra que realmente el mercado de la clínica jurídica se sitúa con sus vecinos aledaños.

Pregunta 10

¿Ha utilizado servicios de la clínica?

32 respuestas



Gráfica

Uso de los servicios de la CIE por parte de los encuestados
Fuente de elaboración propia.

14

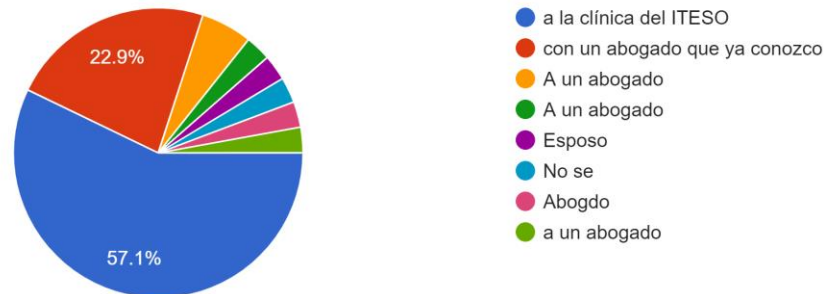
Resultados:

Aunque con la pregunta anterior se descubrió que algunas personas conocen el despacho jurídico, el 100% de los encuestados respondieron que no habían utilizado sus servicios anteriormente. Igualmente ofrece un área de mejora para la clínica, para darse a conocer en la zona y que más personas sientan la confianza de asistir y asesorarse.

Pregunta 11

¿A quien acudiría si llegara a tener algun problema legal?

35 respuestas



Gráfica

A quién acudirían los encuestados en caso de problema.

Fuente de elaboración propia.

15

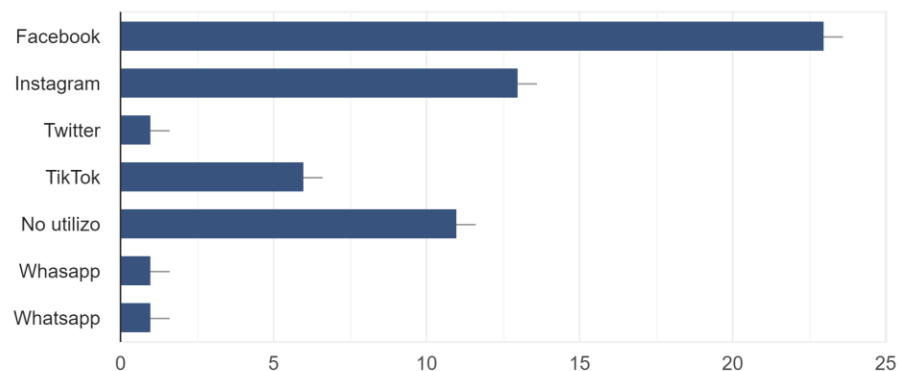
Resultados:

Esta pregunta resulta de bastante interés, ya que se realizó después de haber planteado la existencia de la clínica jurídica, esto causó que los resultados se inclinaran hacia el uso de los servicios de ésta en caso de algún imprevisto jurídico, de igual manera hubo quienes prefieren consultar a un abogado de confianza que conocen. Resulta interesante ya que avala que realizando una buena publicidad, los usuarios del despacho jurídico pueden incrementar con el conocimiento debido de este.

Pregunta 12

¿Utiliza alguna red social, cuál?

36 respuestas



Gráfica

Uso de redes sociales por parte de los encuestados

Fuente de elaboración propia.

16

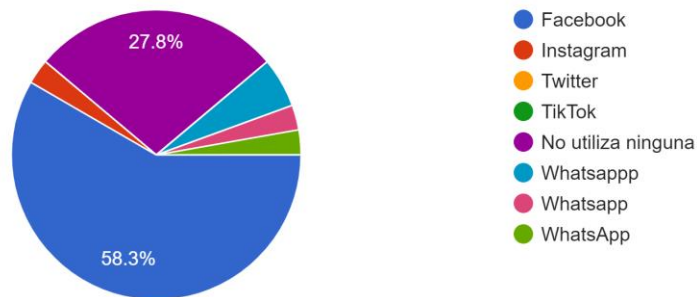
Resultados:

El objetivo de esta pregunta fue conocer qué redes sociales utilizan los residentes de la colonia, se observa que facebook e instagram son las que tienen la mayor parte de los individuos. También que existe un fuerte número de personas que respondieron que no utilizan redes sociales, en su mayoría estas personas pertenecen a una edad avanzada entre los 60 y 75 años.

Pregunta 13

¿De las redes sociales que utiliza, cual usa con mas frecuencia?

36 respuestas



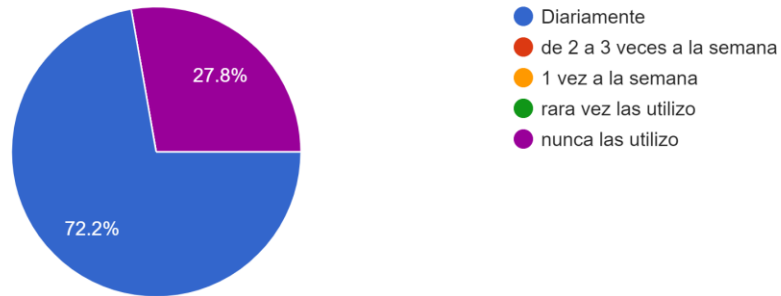
Gráfica
Preferencia de redes sociales
Fuente de elaboración propia.

17

Resultados:

Se nota una fuerte predominancia en Facebook, teniendo un 58% de respuestas positivas, por otro lado se tiene un casi 28% que reitera en no utilizar redes sociales. El resto fueron divididas entre Whatsapp e Instagram. Esto ayuda a conocer qué redes sociales son más populares en la zona y en donde podría enfocarse la publicidad.

¿Con cuánta frecuencia utiliza redes sociales?
36 respuestas



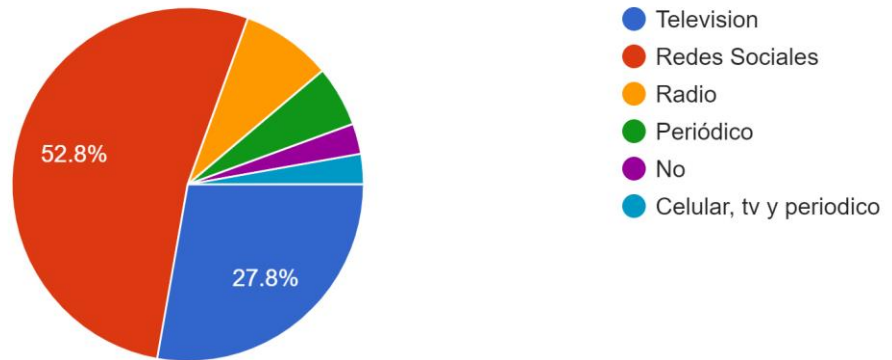
Gráfica
Frecuencia de uso de redes sociales
Fuente de elaboración propia.

Resultados:

Con este resultado, se reitera la fuerza que tienen las redes sociales, obteniendo un 72% de los encuestados respondiendo que diariamente utilizan las redes sociales.

Pregunta 15

De donde considera que obtiene mas información
36 respuestas



Gráfica
Fuente de información principal por parte de los encuestados.
Fuente: Elaboración propia.

Resultados:

La mayoría de los encuestados considera que conocer más información gracias a las redes sociales, solo un 27% manifiesta que mediante la televisión y después se encuentran medios de comunicación más antiguos como radio y el periódico. Se vuelve a observar la importancia de las redes sociales en la actualidad.

C) Fotografías a los miembros de la CIE

El día miércoles 9 de febrero se tomaron fotografías tanto de las instalaciones de la CIE como de los integrantes del Equipo para poder ser utilizadas en el contenido de marketing digital. Las fotografías se encuentran en el Google Drive de la CIE en una carpeta llamada Contenido Audiovisual, el enlace se encuentra en el capítulo 7 Anexos.



Imágen de los integrantes de la CIE
Parte de los integrantes de la CIE
Fuente: Elaboración propia. 7

D) Manual para mandar mensajes de whatsapp con herramienta WhatSender

Para tener conocimiento de la experiencia de usuarios que se han acercado a la CIE en el pasado, se decidió contactarnos por whatsapp para pedir el favor de contestar una encuesta.

Los encargados de la CIE hicieron el favor de compartir su base de datos para tener acceso a los números de teléfono de los usuarios. Este trabajo de mandarle el link de la encuesta a cada teléfono sería muy tedioso hacerlo a mano por lo que se investigó una alternativa más sencilla.

En este documento, se explica paso a paso cómo mandar un broadcast (mensajes a varios números al mismo tiempo) por medio de whatsapp y de manera gratuita.

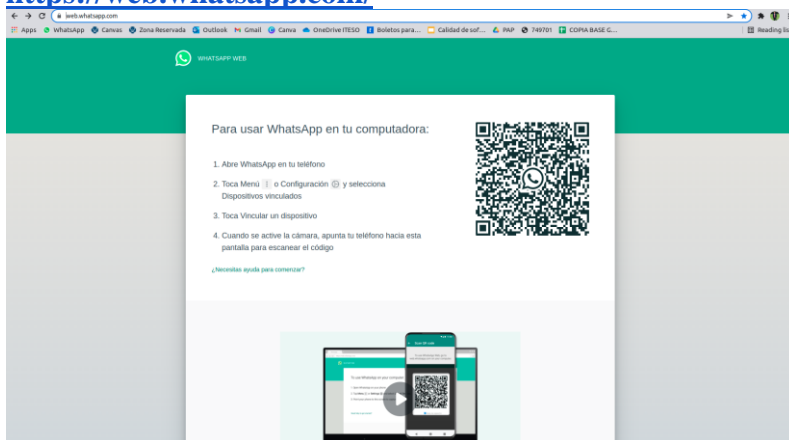
Se utilizará la plataforma What Sender, que al momento de registrarse con su correo da

la posibilidad de mandar 40 mensajes al día sin ningún costo y sin poner ninguna tarjeta.

Requisitos:

- Utilizar Google Chrome
- Tener una cuenta de correo electrónico
- Iniciar sesión en whatsapp web.
- Tener listo el mensaje que se desea enviar
- Tener listo en un documento de Excel o .csv de los destinatarios.

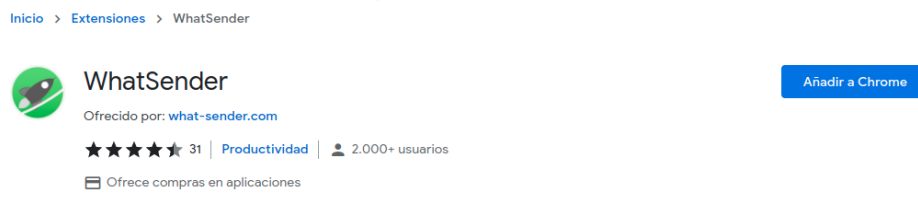
Iniciar sesión en whatsapp web siguiendo las instrucciones señaladas en:
<https://web.whatsapp.com/>



Imágen Inicio de sesión en whatsapp web
Fuente: Elaboración propia.

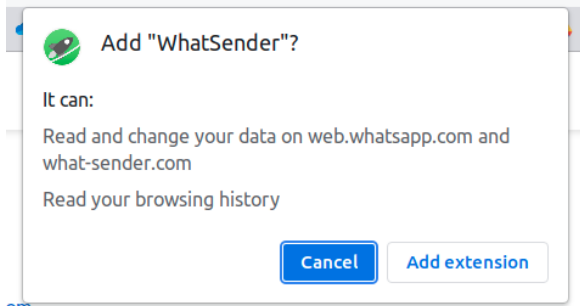
1. Instalar el plugin de WhatSender desde la tienda de Google Chrome.
<https://chrome.google.com/webstore/detail/whatsender/hcddckfghadahfdiefinnmegaoehdh/related?hl=es>

a. Dar click en Añadir a Chrome



Imágen Plugin de GoogleChrome
Fuente: Elaboración propia.

b. En la ventana que aparece, dar click en Añadir plugin

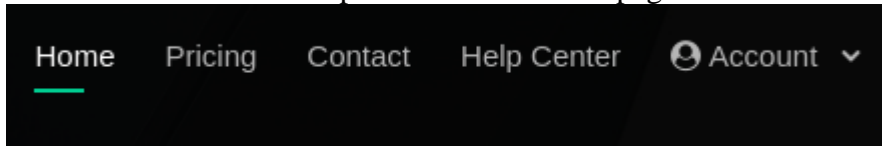


Imágen para instalar plugin 10
Autorización para instalar plugin 10
Fuente: Elaboración propia.

2. Crear una cuenta de WhatSender

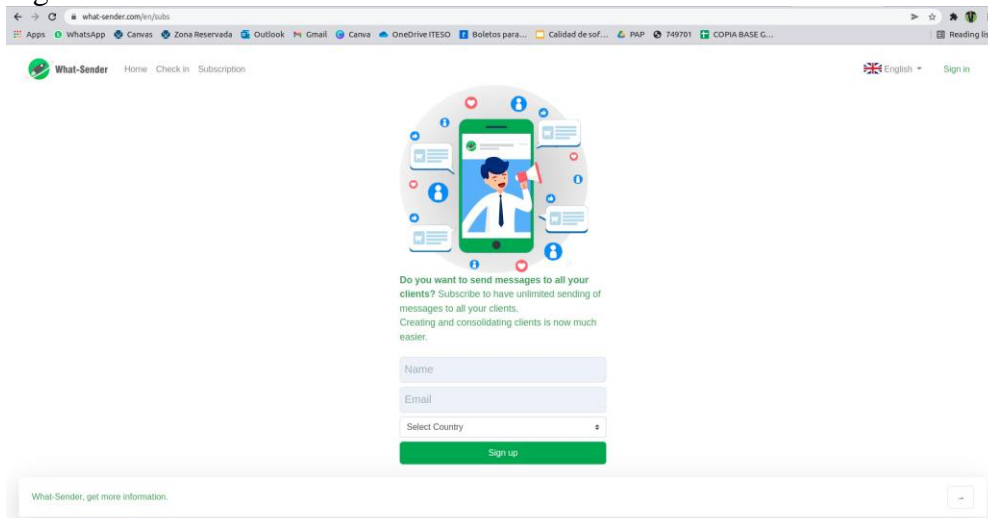
a. Diríjase a <https://what-sender.com/en>

b. En el menú de la parte de arriba de la página dar click en la opción Account.



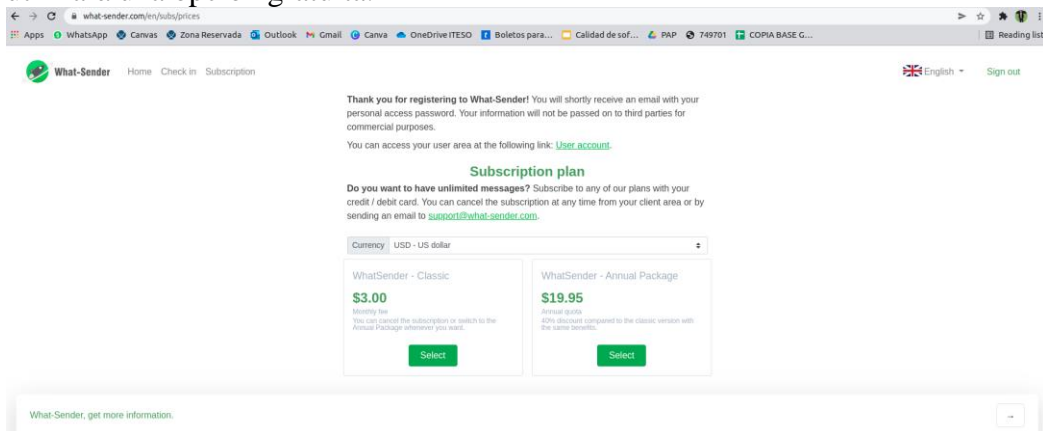
Imágen de sitio de Whatsender 11
Menú de sitio de Whatsender 11
Fuente: Elaboración propia.

c. Completar el formulario con su nombre, email y país de origen y dar click en Sign Up.



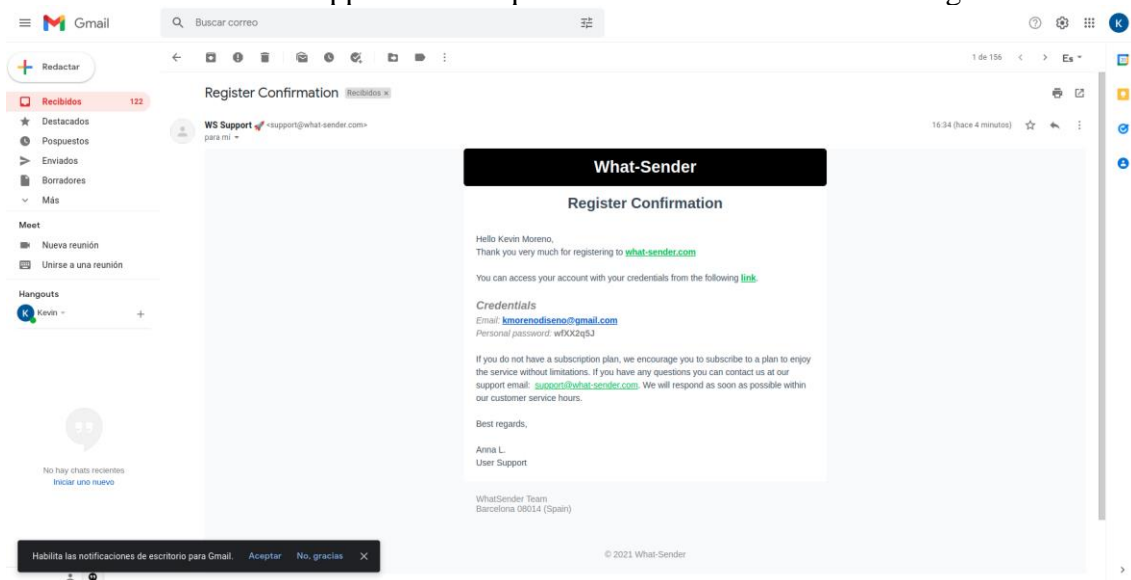
Imágen para crear cuenta de Whatsender 12
Formulario para crear cuenta de Whatsender 12
Fuente: Elaboración propia.

d. Aparecerá la siguiente pantalla. No es necesario elegir ningún plan ya se utilizará una opción gratuita.



Imágenes de planes de pago de WhatSender. Fuente: Elaboración propia.

e. Abrir el correo con el cual se realizó el registro, habrá llegado un correo de parte de WS Support que se ve algo así:



Imágenes de correo de confirmación de registro de WhatSender. Fuente: Elaboración propia.

f. Dar click en la palabra verde 'link' e iniciar sesión con su correo y la contraseña que llegó en el correo.

g. Después de iniciar sesión aparecerá la siguiente pantalla, no es necesario seleccionar ningún plan, puede cerrar la pestaña.

My Account

Thank you for registering! Remember that you can only send 20 additional daily messages. If you want to have unlimited messages you can subscribe from this page.

Account	
Account identifier	kmorenodiseno@gmail.com
Username	Kevin Moreno
Subscription status	Deactivated
Update Password ...	
Subscribe to a plan ...	

You can select from the following available plans and national currencies:

Currency: USD - US dollar

WhatSender - Classic \$3.00 <small>Monthly fee</small> <small>You can cancel the subscription or switch to the Annual Package whenever you want.</small> Select	WhatSender - Annual Package \$19.95 <small>Annual quota</small> <small>40% discount compared to the classic version with the same benefits.</small> Select
---	--

What-Sender, get more information.

Imágen de Planes de pago de WhatSender 15 2
Fuente: Elaboración propia.

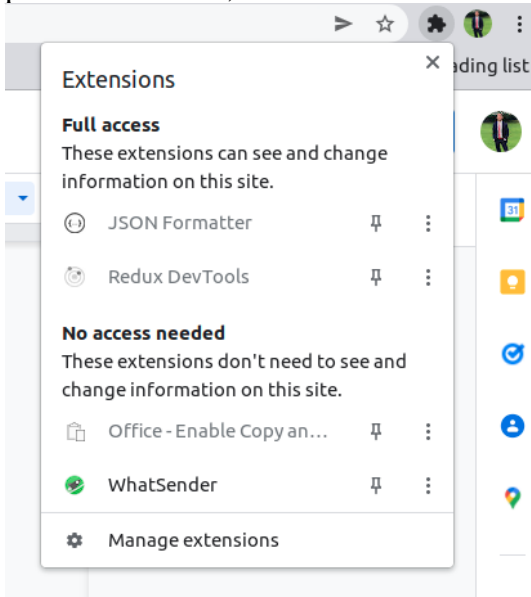
Iniciar sesión en WhatSender

h. Abrir la pestaña en dónde está whatsapp web abierto. Una vez abierta la pestaña, al final de la barra de navegación de Google Chrome está un icono de una pieza de rompecabezas, dar click en él.



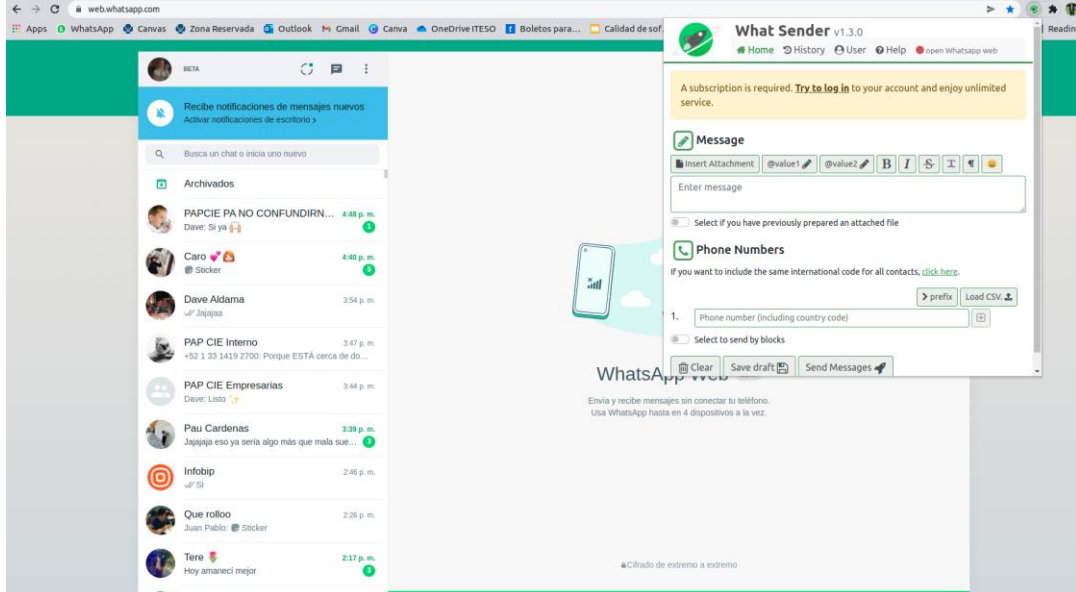
Imágen Botón de plugins de Google Chrome 16
Fuente: Elaboración propia.

i. Al dar click se abra un menú y debe de aparecer el plugin que se instaló en el paso 2, Dar click en WhatSender.



Imágen Menú de Plugins de google chrome 17
Fuente: Elaboración propia.

j. Al darle click, se abre la siguiente ventana, en la parte superior derecha, Da click en el texto del recuadro amarillo que dice Log In:



Imágen

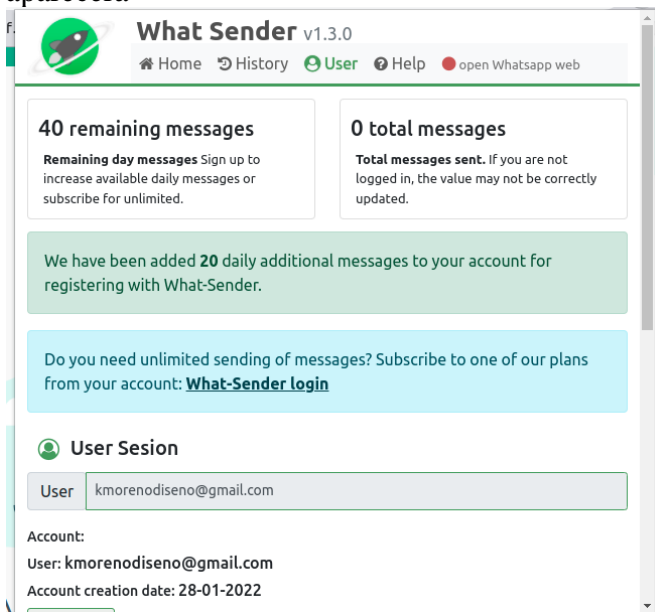
Whatsapp

Fuente: Elaboración propia.

18

Web

k. En la sección de User Session, completar el formulario con su correo y la contraseña que llegó por mail. Después dar click en confirm. Después de dar click aparecerá esto:



Imágen

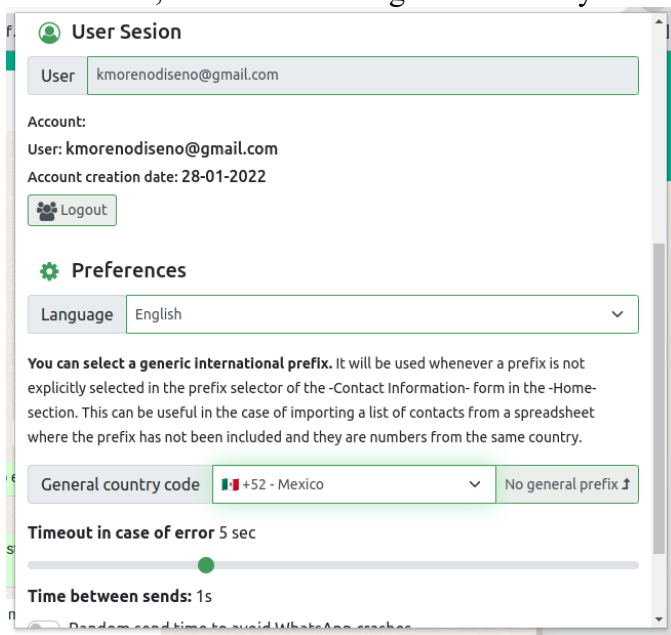
Parte de los integrantes de la

Fuente: Elaboración propia.

19

CIE

1. En esa misma ventana, dar scroll hacia abajo para que se vea la parte de Preferences, en donde dice 'general country code' buscar 'México' y seleccionarlo.



Imágen
Preferencias
Fuente:

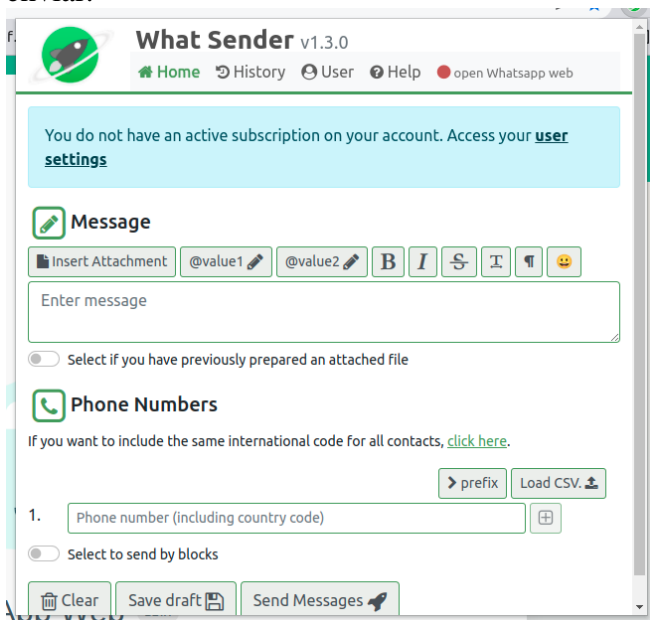
de

Elaboración

20
Whatsender
propia.

3. Envío de mensajes por whatsapp

- a. Estando en la pestaña de whatsapp y con la ventana de What Sender abierta, ir a la sección Home de la pestaña de What Sender. Desde ahí se construirá el mensaje a enviar.



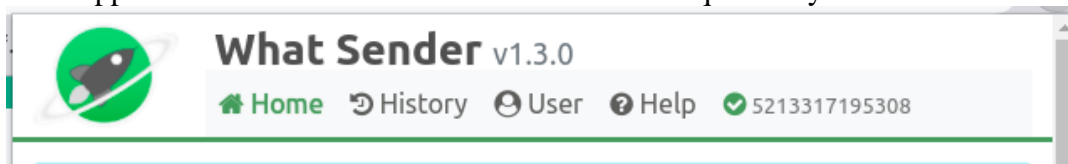
Imágen
Menú
Fuente:

Principal

de
Elaboración

21
WhatSender
propia.

b. Es importante que en la pestaña de What Sender a lado de la opción Help se vea un círculo verde con su numero de telefono a un lado, si por el contrario, se encuentra un circulo rojo que dice ‘open Whatsapp Web’ dar click ahí y se abra otra pestaña de whatsapp web. Puede cerrar la que ya tenía abierta.



Imágen Verificación de conexión entre WhatSender y WhatsApp
Fuente: Elaboración propia.

c. Ahora si, desde la ventana de What Sender con el círculo verde copiar la plantilla de mensaje que se pretende enviar y pegarla en la sección “Enter message”. En este caso la plantilla fue :

¡Hola @value1 , buen día!
De parte del despacho de abogados del ITESO ‘Clínica jurídica Ignacio Ellacuría SJ’, queremos agradecer su confianza, y el hecho de haberse acercado a nosotros en el 2021. Nos encantaría escuchar la opinión sobre su experiencia, solo le tomará un par de minutos completar la siguiente encuesta:
<https://forms.gle/Nid9AkYXzEvyfcUK8>
¡Muchas gracias!

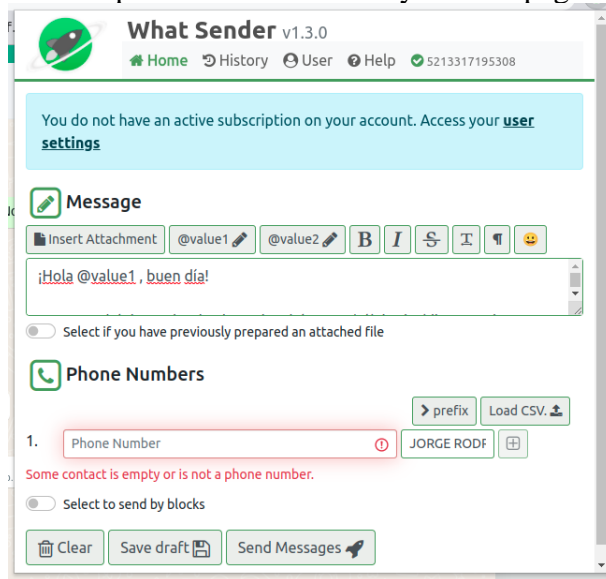
d. El siguiente paso es elegir los destinatarios del mensaje. Se puede ingresar telefono por telefono pero lo vamos a hacer de manera más sencilla utilizando un archivo de Excel o cualquier archivo .csv.

En este caso es importante que en el excel primero este el teléfono y en la siguiente celda el nombre. El nombre se sustituirá en nuestra plantilla en vez de ‘@value1’. Seleccionar y copiar las celdas de la siguiente manera. (Para esta parte se puede seleccionar muchos renglones de excel, pero se debe tomar en cuenta que para la cuenta gratuita solo se cuenta con 40 mensajes al día, entonces seleccionar como máximo 40) se recomienda primero hacer la prueba con pocos renglones y una vez que se verificó que funciona, seleccionar los demás.

	A	B	C
1	TELÉFONO	NOMBRE	SEXO
2	3311866950	GABRIELA CARDONA CEPEDA	MUJER
3	3310147296	JORGE RODRÍGUEZ VENTURA	HOMBRE
4	3338446326	MARÍA TERESA LÓPEZ SOTO	MUJER
5	3335843848	MARÍA DE LOURDES MARGARITA PÉREZ CRUZ	MUJER
6	3310144728	MARCO ANTONIO MOLTELONGO RIZO	HOMBRE
7	3311308246	FRANCISCA MEDINA BAUTISTA	MUJER
8	3151087595	FRANCISCO JAVIER GONZÁLEZ ORTEGA	HOMBRE
9	3329332250	JUAN CARLOS EUROPA JUÁREZ	HOMBRE
10	3222080951	FABIOLA ESCOTO MÉNDEZ	MUJER
11	3314974035	SILVIA LUCÍA SANTILLÁN RODRÍGUEZ	MUJER

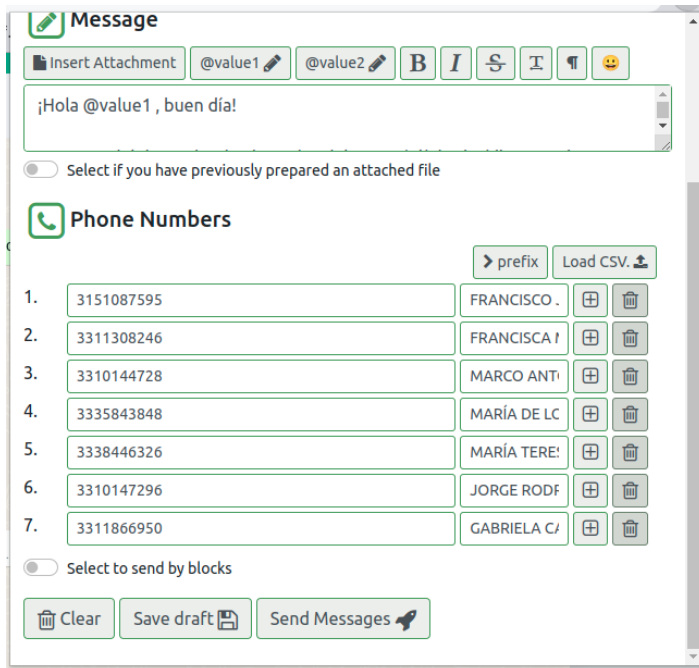
Imágen de Tabla de ejemplo de datos
Fuente: Elaboración propia.

e. Ahora diríjase a la pestaña de What Sender, y dar click en el primer renglón que dice phone number y pegar los datos con CTRL V.



Imágen Pegar destinatarios en WhatSender propia.
Fuente: Elaboración

f. Se debieron de haber acomodado los números de teléfono y los nombres como en la siguiente imagen.



Imágen

Destinatarios

pegados

en

25
WhatSender

Fuente: Elaboración propia.

g. Lo siguiente es darle en Send Messages y los mensajes deberán de enviarse.

3.2.4 Marketing Digital

A) Estrategia de redes sociales/Brief de comunicación

La estrategia digital en redes se basó en el sustento de las acciones online de la empresa con respecto a su comunicación. El objetivo principal fue crear contenido de calidad para los usuarios o consumidores y generar engagement con el público objetivo de la marca a través de publicaciones.

PRODUCTO: Clínica Jurídica Ignacio Ellacuría SJ

EJECUTIVOS SOLICITANTES: Mtra. Claudia Ibette Estrada Carreon, Dra. Stephanie Calvillo Barragan, Mtro. Juan Carlos Gomez Rangel, Lic. Ruth Cristina Mendoza Acosta

FECHA EMISIÓN: Febrero 2022

MARCA: CLÍNICA JURÍDICA IGNACIO ELLACURÍA S.J.

Carácter de la Marca:

+Mujer adulto contemporáneo

+Es madre y abogada

- +Constantemente brinda ayuda a quien lo necesita sin algún costo a cambio.
- +Busca la igualdad y justicia en la sociedad
- + Es valiente ante cualquier circunstancia.
- +Su hija es su más grande motivación.
- +Se desempeña de manera profesional,especializada y eficaz en su ámbito laboral.

Target:Hombres y mujeres de 18 a 70 años con un nivel socioeconómico C-, D+, D que vivan en la zona Lomas de Polanco en Guadalajara, Jalisco

DEMOGRÁFICO

***Estado civil:** Solteros y casados.

***Edad:** 18 a 70 años

***Etapa en el ciclo de vida familiar:** Soltería, Matrimonio, Jubilación.

***Nivel escolar:**Sin estudios.

***Ocupación:** Ayudantes de hogar doméstico, comerciantes,trabajadores del campo y empleados.

PSICOGRÁFICO:

***Clase social:** Baja

***Pasatiempos:** Un factor importante es pasar tiempo de calidad con la familia, disfrutan hacer reuniones fuera de casa, visitan el rancho, celebran toda fecha importante de la cultura mexicana, viven en base a un sueldo mínimo pero se dan ciertos gustos como visitas a sus pueblos de origen.

Estilo de vida y personalidad: Con gran vivacidad acuden al tianguis cercano los domingos para comprar la despensa de la semana, van a misa, compran botanas para ver el fútbol o novelas en familia, por lo general preparan mucha comida y regalan a sus vecinos. Son personas de mente cerrada,faltantes de conocimiento cultural, alegres, trabajadores, unidas, ven el lado bueno.

Objetivo de Comunicación: Difundir y posicionar a la CIE como un espacio seguro, confiable y experto en caso de requerir apoyo jurídico e invitar a su público meta a conocer los servicios que brinda, por medio de campañas offline y digitales dentro de su áreas de influencia

¿Único concepto a transmitir?

“La licenciada experta y amigable que te ayuda cuando tienes un problema legal.”

¿Por qué?

Brinda servicios o consultorías jurídicas para personas de bajos recursos con un bajo o nulo costo, mediante la generación y operación de proyectos eficientes y viables de acceso a la justicia.

Se busca encontrar una sociedad más justa, fundamentada en los derechos humanos y la paz para las personas que nunca han tenido voz debido a los altos costos de los despachos o bufetes de abogados.

Descripción del producto: Atención en casos en materia familiar, civil y laboral. Lograndolo con mediación o conciliación.

Descripción de los beneficios del producto:

- Justicia.
- Desarrollo.
- Prevención.
- Experiencia.
- Propuesta ignaciana.

Soportes a la propuesta única a comunicar: Profesionistas a cargo de estudiantes universitarios de carreras afines, con influencia ignaciana apoyándose con otros proyectos locales de acceso a la justicia, así como las universidades jesuitas en México y el extranjero.

¿Qué queremos que la gente piense después de ver la comunicación?

Crear un vínculo de confianza con los usuarios, donde la clínica jurídica Ignacio Ellacuría con eficacia pueda solucionar problemas de ámbito jurídico e incluso tener la seguridad de que la ayuda va de un costo mínimo a gratuito. Se busca el acercamiento a la clínica para el acompañamiento de casos jurídicos y la obtención de ayuda profesional.

Tono de la comunicación: Formal, respetuosa y acogedora.

¿Qué debemos hacer?

Generar una campaña de comunicación online y offline donde los próximos usuarios a la CIE puedan reconocer los servicios que ofrece en base a temas jurídicos, posicionado el bufete como un lugar importante para personas en estado vulnerable.

Información adicional:

Estrategia de comunicación offline y online..

El segmento está muy marcado y es bastante grande.

Publicidad entendible, eficaz para que los nuevos usuarios no se sientan intimidados por ser un bufete jurídico y mucho menos se encontrarán definiciones difíciles de digerir.

Consideraciones importantes:

Todo material a publicar tendrá que ser autorizado

Los alumnos del PAP serán los encargados de estar publicando en redes sociales, desempeñarán el cargo de Community Manager

B) Objetivos de marketing digital

Los objetivos de Marketing Digital se utilizaron para la estrategia del plan de posicionamiento y comunicación en Internet. En función de lo que se desea conseguir, se establecieron metas, el reconocimiento de marca, la captación de nuevos clientes, la fidelización, el aumento del número de ventas o el de la cuota de mercado, la optimización.

- Atraer a la población de las colonias aledañas a la CIE a que conozcan los servicios que ofrece la CIE a través de diversos canales digitales como Facebook, Whatsapp, Sitio Web oficial.
- Dar claridad en cuanto a la cobertura del servicio, aclarando en redes sociales y en las llamadas el tipo de perfil socioeconómico al que tratamos de ayudar, nuestra cobertura geográfica que atendemos y los tipos de servicios que podemos proporcionar, para evitar inconformidades.
- Fortalecer la página de la CIE de Facebook, para mantener nuestros 1,300 seguidores y alcanzar nuevos usuarios y de esta forma conozcan los servicios que ofrece la clínica jurídica, mediante las nuevas publicaciones, con la información adecuada y la nueva información redirigida a nuestro target meta.
- Informar, a través de redes sociales, de forma clara y con un lenguaje sencillo:
 - Los servicios que ofrece la CIE
 - Los VALORES que rigen a la CIE en su servicio y acompañamiento legal
 - El hecho de que la CIE ofrece un servicio INTEGRAL de soporte legal y psicológico
 - El proceso para acercarse a la CIE y el seguimiento de cada caso en general, a través de infografías.

Los objetivos anteriores fueron realizados durante los meses de marzo, abril y mayo 2022. Durante la semana 6 y 7 se planeará el calendario y las publicaciones, para poder empezar a crear el contenido en la semana 7 y a partir de la semana 8 comenzar a publicar.

Rol	Encargado
Creador de contenidos audiovisuales	David Aldama

Community Manager	Daniela Barragán
Community Manager	Kevin Moreno
Encargado de estrategias de comunicación offline	Andrés Bauche

Tabla 4
 Rol y Encargado
 Fuente de elaboración propia

C) FODA de marketing digital

El FODA es una herramienta importante, permite realizar un profundo análisis de situación, interno, lo que significa «sincerarnos» como empresa. Mirar hacia adentro y evaluar. Las Fortalezas y Debilidades son internas, de la empresa, mientras que las Oportunidades y Amenazas provienen del exterior, del entorno. Debemos tratar de aprovechar las oportunidades y apuntar las amenazas.



Imágen
Foda
Fuente: Elaboración propia.

Marketing

26
Digital

Este análisis FODA refleja que se deben de aprovechar las fortalezas y oportunidades para combatir las amenazas y las debilidades, con ese gran número de seguidores que ya tenemos en la plataforma de facebook y que el público meta utiliza las redes sociales para informarse.

D) Buyer Persona

La realización de buyer persona ayudó a obtener una representación semi ficticia de los clientes ideales para la empresa. Definiendo a la audiencia que se quería atraer.

**BUYER
PERSONA 1**

ARMANDO 60 AÑOS



- +Armando tiene 60 años, actualmente trabaja como comediante, vive en Lomas de Polanco en una casa que saco con crédito. Tiene un NSE medio-bajo.
- +Estudio hasta la preparatoria en una escuela publica.
- +Armando disfrutaba salir con sus amigos cuando era joven e ir de visita a su pueblo.
- +Es una persona que no se alimenta saludable, todo el tiempo prefiere platillos que le hacia su madre. Es diabético y no mide el azúcar que consume en la cocacola.
- +Esta casado con margarita desde hace 27 años, su mujer es originaria de Acatlán de Juarez. Tienen 2 hijos Juan que tiene 22 años y Martha de 26. Ambos siguen viviendo con ellos.
- +Armando teme a no recibir una pension por el tiempo que trabajo antes de ser comerciante, ya que nunca realizo cotizaciones.
- +Carece de seguro social y teme a sufrir un accidente de trabajo y no tener recursos para pagar un hospital privado.
- +Tiene un carro que con mucho sacrificio lo compro usado.
- +Los fines de semana disfruta ver el futbol y tomar cerveza con sus vecinos.
- +Usa la televisión para mantenerse al tanto de las noticias actuales, usa las redes sociales para ver a sus amigos y familiares, sobre todo buscar temas de interés.
- +Su medio de comunicación frecuente es WhatsApp, mensajería de teléfono y Facebook.
- +Su mayor sueño es poder lograr comprar un nuevo auto, salir de paseo con su familia y mantener mayor ingresos en la tienda.

Imágen

Buyer

Fuente: Elaboración propia.

Persona

27

1

BUYER PERSONA 2

Ramiro 30 años



- +Ramiro tiene 30 años, actualmente trabaja como carpintero, vive en Lomas de Polanco en una casa en renta. Tiene un NSE medio-bajo
- +Estudio hasta la primaria en escala pública.
- +Ramiro disfruta jugar fútbol con sus amigos, hacer carne asada y tomar cervezas.
- +Es una persona que no come a sus horas por trabajo, se alimenta desagradable. Tiene problemas de hipertensión.
- +Vive con su concubina hace 10 años y tiene un hijo de otra mujer. Felipe de 11 .
- +Ramiro no cuenta con seguro social y su empresa con la que el trabaja se niega a brindarle el servicio ante un accidente laboral.
- +Tiene multas económicas con su ex pareja por la pensión alimenticia de su hijo.
- +Utiliza una motocicleta para trabajar dentro de la zona y no cuentan con automóvil.
- +Los fines de semana suelen ir al visitar a sus suegros.
- +No tiene televisión en su hogar y solo utiliza WhatsApp para hablar con los clientes por trabajo.
- +Siempre se mantiene motivado para poder lograr comprar una casa propia y vivir sin preocupaciones.

Imágen

Buyer

Fuente: Elaboración propia.

Persona

28

2

BUYER PERSONA 3

LETICIA 26 AÑOS



- Lety tiene 26 años. Vive en Lomas de Polanco y maneja una tiendita en la planta baja de su casa. Tiene un NSE medio-bajo.
- Estudio hasta la Secundaria en la escuela pública.
- Tiene dos hijos, Axel de 6 y Giovanni de 3 años.
- Lety es organizada y lleva las cuentas de la casa.
- Esta casada desde hace 6 años con José, quien sale a trabajar la mayor parte del día, su relación es complicada y disfuncional.
- Además de hacerse cargo de la tienda, Lety prepara comida para su marido, suegra e hijos.
- En su tiempo libre, a Lety le gusta ver televisión, hablar con sus amigas y navegar por Facebook
- Lety tiene miedo de perder la custodia de sus hijos debido a sus capacidades económica.
- Teme a no tener seguridad económica por ser ama de casa, si algún día desea dejar a su actual pareja.
- Su mayor sueño es tener un negocio de servicios de belleza y salir adelante por ella misma.

Imágen

Buyer

Fuente: Elaboración propia.

Persona

29

3

E) Manual de gestión de redes

Esta herramienta contiene indicaciones e información detallada de cómo hacer un procedimiento dentro de las publicaciones de facebook.

HASHTAGS

#cie

#clinicajurídica

#asesoriajuridica

#justicia

#derechos

Ideas para futuras publicaciones:

-Contacto de whatsapp: código QR para contactar a la CIE (cuando se habilite)

Temas de Derecho laboral y seguridad social:

Posible fuente de información: (Procuraduría general del trabajo, secretaría del trabajo y previsión social)

-Pago de horas extras

-¿Cuáles son los descuentos permitidos en el salario?

-¿A que tiene derecho una persona subcontratada?

-Motivos de despido

-Días de descanso

-Pensiones (vejitos, viudez, orfandad, invalidez)

-Riesgos de trabajo

-Seguro Social

-Maternidad (tanto laboral como seguridad social)

-Estas inscrito al IMSS con salario menor al real

Derecho Civil

-Testamento

-Deudas

-Que es la mediación

-Qué tipos de problemas se pueden resolver por mediación

Colores dependiendo del tipo de publicación.

Tipo de publicación	Color
Fecha importante.	Color relacionado a la fecha. ejemplo Día de la mujer - morado. De base sería el azul cielo
Promoción de eventos.	Color rojo
Información de servicios.	Color verde
Presentación de la CIE.	Colores de la CIE azul cielo y azul fuerte
Acontecimientos extraordinarios.	Color naranja
Difusión de información.	Color amarillo

Tabla 5

Colores para tipo de publicaciones

Fuente de elaboración propia

Guía de tipografías en Canva

GUÍA DE TIPOGRAFÍA

ESTO ES UN TÍTULO

Fuente: Intro
Tamaño: 38pts
Color: depende de la pantalla

Esto es un texto en general

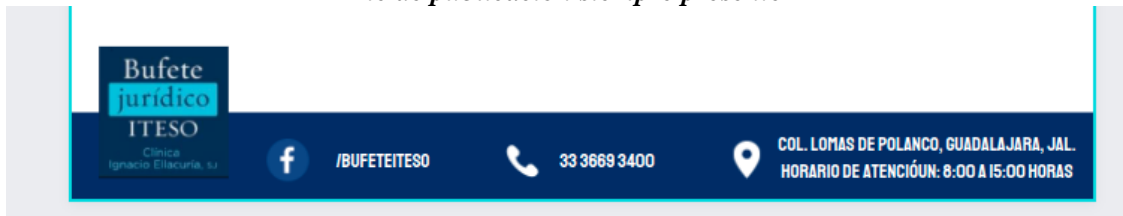
Fuente: Livvic
Tamaño: 22 pts
Color: Negro

Imágen
Guía
Fuente: Elaboración propia.

de

30
tipografía

Pie de publicación siempre presente



Imágen
Pie
Fuente: Elaboración propia.

de

31
publicación

Fechas importantes relacionadas con la CIE

<p>8 de marzo</p> <p>Día internacional de la mujer. -Preguntar a Stephanie si hay algo planeado para darle difusión. -Publicación: https://youtu.be/nuk3ghnHkWA Dato duro para llamar la atención. CALL TO ACTION: “La CIE tiene acompañamiento a las mujeres.....”</p>	<p>22 de julio</p> <p>Día internacional del trabajo doméstico</p>
<p>21 de marzo</p> <p>Día internacional de la eliminación de la discriminación racial</p> <p>Revisar bien el vínculo que tiene la CIE con este tema.</p>	<p>9 de agosto</p> <p>Día internacional de las poblaciones indígenas</p>

	<i>Mes de Septiembre. mes del testamento</i>
30 de marzo Día internacional de las empleadas del hogar. -derechos de empleadas domésticas.	23 de septiembre Día contra la explotación sexual y el tráfico co de mujeres
7 de abril Día mundial de la salud. revisar el vínculo con la CIE	1 de octubre Día internacional de las personas de edad
1 de mayo Día internacional del trabajo. Temas: prestaciones, beneficio, derechos call to action: si tienes dudas o necesitas ayuda con alguno de estos temas la CIE está aquí para ayudarte.	15 de octubre Día mundial de la mujer rural
10 de mayo Día de las madres. Mencionar el día	16 de octubre Día mundial de la alimentación
15 de mayo. Elegir horario distinto Día del maestro y la maestra. Reconocer que la CIE está conformada y liderada por Maestros y agradecerles su esfuerzo.	12 de Junio Dia del abogado
15 de mayo. Elegir horario distinto Día internacional de la familia. Mensaje más alusivo a la unidad familiar, NO tocar el tema negativo de la familia (custodias, divorcios, violencia) tocar el tema en sentido positivo.	17 de octubre Día internacional para la erradicación de la pobreza

<p>28 de mayo</p> <p>Día internacional de acción por la salud de las mujeres. Revisar vinculación del tema con la CIE.</p>	<p>19 de octubre</p> <p>Día mundial del cáncer de mama</p>
<p>4 de junio</p> <p>Día internacional de los niños y niñas víctimas inocentes de la agresión.</p>	<p>25 de noviembre</p> <p>Día internacional para la eliminación de la violencia contra las mujeres</p>
<p>20 de junio</p> <p>Día mundial del refugiado</p>	<p>10 de diciembre</p> <p>Día internacional de los derechos humanos</p>
<p>12 de junio</p> <p>Día mundial contra el trabajo infantil</p>	<p>18 de diciembre</p> <p>Día internacional del migrante</p>
<p>26 de junio</p> <p>Día internacional de la lucha contra el uso indebido y el tráfico ilícito de drogas</p>	<p>16 de noviembre</p> <p>Día internacional de la tolerancia</p>

Tabla 6
 Fechas Importantes
 Fuente de elaboración propia

F) Calendario de redes sociales

La dinámica para la publicación de posts en Facebook fue la siguiente: el primer paso era planear los posts, esta planeación se hacía en una llamada con el equipo donde la maestra Pilar nos guiaba. Una vez seleccionado el tema de los posts se les asignaba una fecha en el calendario de redes sociales. El siguiente paso consistía en diseñar el post en Canva. Después de haberlo diseñado se tenía una junta cada 15 días con la maestra Stephanie, en dicha junta la maestra retroalimenta y hacía correcciones a los Posts. Después de que el equipo hacía las correcciones necesarias, se mandaba el post a un grupo de whatsapp en donde

las encargadas de la CIE nos daban una última autorización. El paso final era publicar o programar la publicación de acuerdo a la fecha acordada en el calendario.

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1m5Hf1J1ne0cblviX7-Ulp8gb0tpqOKT/edit?usp=sharing&oid=110345620994651590311&rtpof=true&sd=true>

CALENDARIO EDITORIAL MARZO													
Día	Hora	Red Social	Encargado de crear la infografía	Publicación/Tema	Estado	Objetivo	Copy	Hashtags	Tipo de formato	Tipo de contenido	URL	Especificaciones	
Lunes 7													
Martes 8	9:00 am	Facebook	Daniela	Día de la mujer	Publicado	Fidelización	La #CIE se suma día a día	#CIE	Infografía	Citas o Frases	https://www.canva.com/design/DAE60mLzj19bu78F5SDHCFJagQWVMMNp/view?utm_content=DAEGdaWVJ8&utm_campaign=designshdesk17	Página 1	
Miércoles 9													
Jueves 10													
Viernes 11	11:00 am	Facebook	Daniela	Dar a conocer el servicio	Publicado	Leads	¿Ya conoces los servicios	#CIE #ITESO	Infografía	Información	https://www.canva.com/design/DAE60mLzj19bu78F5SDHCFJagQWVMMNp/view?utm_content=DAEGdaWVJ8&utm_campaign=designshdesk17	Página 1	
Sábado 12													
Domingo 13													
Lunes 14	1:00 pm	Facebook	Kevin	Presentación Claudia	Publicado	Branding	Te presentamos a la Mra	#CIE #ITESO	Imagen	Citas o Frases	https://www.canva.com/design/DAE60mLzj19bu78F5SDHCFJagQWVMMNp/view?utm_content=DAEGdaWVJ8&utm_campaign=designshdesk17	Página 2	
Martes 15													
Miércoles 16	5:00pm	Facebook	David	Felicitación a Fanny	Publicado	Leads	La #CIE felicita a la Dra.	#CIE #ITESO	Imagen				
Jueves 17	3:00 pm	Facebook	Daniela	Instalaciones	Publicado	Branding	La CIE es un espacio	#MujeresQue	Video	Recopilaciones			
Viernes 18	12:00 am	Facebook	David	Proceso de servicio	Publicado	Leads	¿Conoce los pasos que	#CIE #ITESO	Infografía	Tutoriales	https://www.canva.com/design/DAE60mLzj19bu78F5SDHCFJagQWVMMNp/view?utm_content=DAEGdaWVJ8&utm_campaign=designshdesk17	Página 2	
Sábado 19													
Domingo 20													
Lunes 21	10:00 am	Facebook	Kevin	Presentación Stephanie	Publicado	Branding	Te presentamos a la Dra	#CIE #ITESO	Imagen	Citas o Frases	https://www.canva.com/design/DAE60mLzj19bu78F5SDHCFJagQWVMMNp/view?utm_content=DAEGdaWVJ8&utm_campaign=designshdesk17	Página 3	
Martes 22													
Miércoles 23	9:00 am	Facebook	Daniela	Dato sobre 3 tipos de divorcio	Publicado	Engagement	Problemas con el divorcio ¿Te ayudamos? podemos asesorarte y resolver todas tus dudas e inquietudes, como para encontrar un profesional que te aporte seguridad y respuestas eficaces.	#ITESO #asesoría jurídica #diciñajurídica #apoyolegal #divorcio #derechofamiliar	Imagen	Información	https://www.canva.com/design/DAE60mLzj19bu78F5SDHCFJagQWVMMNp/view?utm_content=DAEGdaWVJ8&utm_campaign=designshdesk17	Página 3	
			Daniela	Divorcio Administrativo			Preguntas o problemas con tu divorcio... ¿Te ayudamos? Te asesoramos y atendemos tus dudas e	#ITESO #asesoría jurídica #diciñajurídica #apoyolegal #divorcio			https://www.canva.com/design/DAE60mLzj19bu78F5SDHCFJagQWVMMNp/view?utm_content=DAEGdaWVJ8&utm_campaign=designshdesk17		

Imágen de calendario de redes sociales Fuente: Elaboración propia. 32

G) Posts realizados

Producto final de publicaciones para Facebook, divididos en cuatro categorías:

Infografías

CONOCE LA CLÍNICA JURÍDICA IGNACIO ELLACURÍA

¿QUIÉNES SOMOS?

Somos un bufete de abogados, abogadas y estudiantes del ITESO, que ofrece servicio jurídico para ayudar a las personas en **situación de vulnerabilidad** a acceder a la justicia.

TE PODEMOS AYUDAR CON

ASESORÍA PERSONALIZADA

Ponderamos tu situación para brindarte una asesoría jurídica personalizada según tu caso

TRÁMITES Y PROCESOS LEGALES

Te ayudamos con trámites jurídicos, explicándote cada paso necesario para tener claridad y seguridad en tu proceso.

TE APOYAMOS EN ÁREAS DEL DERECHO:

- Familiar
- Mercantil
- Laboral
- Civil
- Seguridad Social

ACOMPAÑAMIENTO

Nos aseguramos de explicarte cada paso del proceso para ser lo más transparentes posibles.

Bufete jurídico ITESO
Calle de Ignacio Ellacuría, S.J.

33 3669 3400
33 13 43 77 34

8:00 AM A 3:00 PM
CARLOS REYES AVILÉS 3354
COL. LOMAS DE POLANCO, GDL., JAL.

Imágen
Infografía

Fuente: Elaboración propia.

Conoce

a

la

33
CIE

PASOS PARA PODER ASESORARTE

LLAMA



Comunícate con nosotros al
33 3669 3400
y cuéntanos sobre tu caso

en este paso te podremos decir si podemos ayudarte con tu caso

CUOTA DE RECUPERACIÓN

Se cobra una cuota única
de \$50 pesos



AGENDAMOS TU CITA



Después de entregar tu comprobante
de pago, te asignamos con un asesor o
asesora para comenzar a revisar tu
caso.

**Bufete
jurídico
ITESO**
Clinica
Ignacio Elacuria, S.J.

 /BUFETEITESO

 33 3669 3400

 33 13 43 77 34

 8:00 AM A 3:00 PM

 CARLOS REYES AVILÉS 3354
COL. LOMAS DE POLANCO, GDL., JAL.

Imágen

Infografía

Fuente: Elaboración propia.

pasos

para

una

34
asesoría

DIVORCIO ADMINISTRATIVO

Este tipo de divorcio surge cuando **ambos cónyuges convengan en divorciarse**, sean **mayores de edad**, no tengan hijos menores de edad o concebidos durante el **matrimonio**, que no tengan **bienes** o si los llegaran a tener, que de común acuerdo hubieran liquidado **la sociedad conyugal o legal**.



Este proceso puede resolverse ante la **Oficialía del Registro Civil o ante el Instituto de Justicia Alternativa**

DOCUMENTOS NECESARIOS

Acta de matrimonio vigente (no más de 6 meses).



Acta de nacimiento de los contrayentes vigente (no más de 6 meses)



Certificado de no gravidez expedido por la secretaria de salud con una vigencia no mayor a 30 días.

Copias de credenciales de lector.



Comprobante de domicilio de los consortes.

Copias de las credenciales de lector.



Para una asesoría personalizada programa tu cita de lunes a viernes de 8:00am a 15:00 al teléfono 33 3669 3400.



Bufete jurídico
ITESO
Clínica Ignacio Escobar, S.J.

/BUFETEITESO 33 3669 3400 8:00 AM A 3:00 PM

33 13 43 77 34 CARLOS REYES AVILÉS 3354 COL. LOMAS DE POLANCO, GDL., JAL.

Imágen
Infografía
Fuente: Elaboración propia.





Divorcio

35
Administrativo

DIVORCIO POR MUTUO CONSENTIMIENTO

Este tipo de **divorcio** es cuando ambos conyugues están de acuerdo en divorciarse, tienen **hijos menores de edad y/o bienes**.

DOCUMENTOS NECESARIOS

- 1.- **Acta de matrimonio** (con vigencia no mayor a 6 meses). 
- 2.- **Acta de nacimiento de los conyugues** (con vigencia no mayor a 3 meses). 
- 3.- **Acta de nacimiento de los hijos** (con vigencia no mayor a 3 meses). 
- 4.- **Certificado de no gravidez** (certificado médico que acredita que una mujer no está embarazada) expedido por la secretaria de salud con una vigencia no mayor a 30 días.
- 5.- **En caso de haber bienes** las escrituras públicas de los inmuebles. 
- 6.- **Copias de las credenciales** de elector.

TRÁMITE

El **esposo y esposa** que de común acuerdo deseen **divorciarse**, presentarán **ante el juez** de lo familiar una **solicitud** por mutuo consentimiento, adjunto al **convenio**, el cual deberá establecer:



Custodia de los hijos (Compartida o única).



Régimen de convivencia y visita



Cantidad de alimentos otorgada por los padres a sus hijos.



En su caso, la cantidad de alimentos que un **cónyuge le proporcionará al otro**.



Domicilio donde habitará cada cónyuge.



En caso de haber bienes, su forma de administración y liquidación (**Sociales, Legal y Conyugal**)

SIEMPRE SE VELARÁ POR EL INTERÉS SUPERIOR DEL MENOR.

Para una asesoría personalizada, programa tu cita de Lunes a Viernes de 8:00am a 15:00 al teléfono 33 3669 3400

Bufete jurídico

ITESO

Clinica Ignacio Ellacuría, S.J.



/BUFETEITESO



33 3669 3400



8:00 AM A 3:00 PM



33 13 43 77 34



CARLOS REYES AVILÉS 3354 COL. LOMAS DE POLANCO, GDL, JAL.

Imágen

Infografía

Fuente: Elaboración propia.

Divorcio

por

mutuo

36
consentimiento

DIVORCIO INCAUSADO

El divorcio **incausado** procede cuando alguno de los cónyuges, quiere **divorciarse y el otro no lo desea**, por lo que no es necesario su consentimiento para que proceda el divorcio, basta **la voluntad** de cualquiera de **ellos para que proceda el divorcio**, ya que el estado no puede obligar a una persona a estar casada, si no es tu deseo, además **no necesitas acreditar ninguna causa** para divorciarte, solo basta tu **voluntad de no querer continuar casada(o)**.

DOCUMENTOS NECESARIOS

1.- **Acta de matrimonio** (con vigencia no mayor a 6 meses).



2.- **Acta de nacimiento de los contrayentes** (con vigencia no mayor a 6 meses).



3.- **Si tuvieron hijos; acta de nacimiento de los hijos** (con vigencia no mayor a 3 meses).



4.- **En caso de haber bienes** las escrituras públicas de los inmuebles.



5.- **Copias de las credenciales** de elector.

TRÁMITE

En caso de **no tener hijos**, el trámite se resuelve con mayor rapidez, pero **si se tienen hijos la demanda debe incluir:**



Divorcio



Custodia de los hijos (Compartida o única).



Cantidad de alimentos otorgada por los padres a sus hijos.



En caso de haber bienes, su forma de administración y liquidación (**Sociales, Legal y Conyugal**)

Para una asesoría personalizada,
programa tu cita de Lunes a Viernes
de 8:00am a 15:00 al teléfono
33 3669 3400

Bufete

jurídico

ITESO

Clinica

Ignacio Ellacuría, S.J.



/BUFETEITESO



33 3669 3400



8:00 AM A 3:00 PM



33 13 43 77 34



CARLOS REYES AVILÉS 3354
COL. LOMAS DE POLANCO, GDL., JAL.

Imágen

Infografía

Fuente: Elaboración propia.

Divorcio

37
Incausado

PENSIÓN ALIMENTICIA

Derecho a recibir alimentos es el que la ley otorga a una persona para **recibir y exigir** los recursos necesarios por desarrollar su **vida**, conforme a su **realidad social y económica**.

¿Qué comprende el derecho a recibir alimentos?

Elementos de subsistencia material y educativa:



¿Quiénes pueden asegurar los alimentos?

- El acreedor alimentario
- El ascendiente
- El tutor
- Los hermanos y parientes
- Agente de la procuraduría social
- Procuraduría de protección de niños, niñas y adolescentes

Cesa la obligación de dar alimentos cuando:

- El deudor carece de medios para cumplirla
- Cuando el acreedor deja de necesitar alimentos
- Cuando hay una conducta viciosa o por falta de aplicación al trabajo del acreedor alimentario
- Si el acreedor abandona la casa sin causa justificada

¿Quiénes están obligados?

A falta de imposibilidad de los padres la obligación recae:

Conyúgos o Concubinos

Padres-Hijos

Hijos-Padres

Abuelos-Nietos

Nietos-Abuelos



TRÁMITE

- Acta de matrimonio (si están casados)
- Acta de nacimiento de los acreedores
- Comprobante de gastos de alimentos



(Usted puede realizar u trámite en el Instituto de Justicia Alternativa en el Juzgado de lo familiar)

Bufete jurídico
ITESO
Clínica Ignacio Ellacuría, S.J.
f /BUFETEITESO
33 3669 3400
8:00 AM A 3:00 PM
33 13 43 77 34
CARLOS REYES AVILÉS 3354
COL. LOMAS DE POLANCO, GDL, JAL.

Imágen
Infografía
Fuente: Elaboración propia.

Pensión

38
Alimenticia

¿CUÁLES SON LOS DERECHOS LABORALES?

VACACIONES



Cada trabajador **tiene seis días de vacaciones por el primer año de servicio**, incrementándose en dos días por cada año hasta el cuarto año de servicios y, a partir de entonces, los días de vacaciones se aumentan dos días cada cinco años;

CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO



Este documento deberá contener: información de las partes, duración del empleo, servicios a ser prestados por el empleado, lugar en que se prestarán los servicios, información de salario (es decir, cantidad, términos a pagar, día y medio de pago), referencias de formación, vacaciones y cualquier otra condición de trabajo acordada por las partes; "no es necesario su existencia para que exista la relación laboral".

NO DISCRIMINACIÓN



La Ley Federal de Trabajo prohíbe cualquier tipo de discriminación. Todas las personas están protegidas contra discriminación por: raza, nacionalidad, preferencia sexual, nacionalidad, religión, estado civil, condición social, edad, género y/o discapacidad.

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES



La Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares establece que el tratamiento (obtención, uso, divulgación o almacenamiento) de datos personales está sujeto al consentimiento de la persona a la que estos pertenecen.

MATERNIDAD



Durante este periodo, el salario, beneficios y derechos de las mujeres, no deben verse afectados. **El Instituto Mexicano del Seguro Social** pagará 84 días al 100% de su salario base de cotización.

RECISIÓN DE LA RELACIÓN DE TRABAJO



Si la relación laboral se rescinde sin causa justificada, el empleador deberá indemnizar al trabajador mediante el pago de un pago correspondiente a tres meses de salario integrado, se pagará el finiquito, correspondiente a proporcionales de vacaciones, prima vacacional, aguinaldo y prima de antigüedad en su caso.

PAGO DE UTILIDADES



Todos los trabajadores de una Empresa, con excepción de los expresamente mencionados por **la Ley Federal del Trabajo**, tienen derecho a participar en las utilidades de la Empresa.

Bufete jurídico
ITESO
Clínica Ignacio Ellacuría, S.J.
f /BUFETEITESO
33 3669 3400 8:00 AM A 3:00 PM
33 13 43 77 34 CARLOS REYES AVILÉS 3354 COL. LOMAS DE POLANCO, GDL, JAL.

Imágen Infografía ¿Cuáles son los derechos laborales? 39
Fuente: Elaboración propia.

¿QUÉ PASA SI NO TENGO CONTRATO EN MI TRABAJO?

Según la Ley Federal del Trabajo, la ausencia de este documento es **responsabilidad del patrón**. La obligación de contar con un contrato aplica para **todo tipo de empleo**. La inexistencia de un contrato laboral causa que los empleados desconozcan las condiciones bajo las cuales prestan sus servicios. Lo que puede generar abusos por parte del patrón, sin embargo frente a conflictos bastará con el dicho de la persona trabajadora a efecto de demostrar las condiciones laborales frente la ausencia del contrato.

Consecuencias para el empleado

En caso de no tener contrato, **podrías** estar pasando por alguno de estos inconvenientes:



No estar dado de alta en el IMSS

No cotizar para INFONAVIT 



Sufrir un despido injustificado

No tener protección por riesgos laborales !



No cotizar para algún tipo de pensión del IMSS

Consecuencias frente al incumplimiento de las obligaciones del patrón.



Inspecciones por parte de la autoridad.



Ser acusado de fraude ante el IMSS



Ser multado

¿Qué hacer en caso de que el patrón no quiera dar contrato?

1. **Ponerte en manos de una persona abogada** especialista en materia laboral.
2. Tratar de **reunir pruebas** que te ayuden a acreditar la relación laboral.

La Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) recomienda acercarse a la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo (PROFEDET) a denunciar esta irregularidad.



Bufete jurídico ITESO
Clínica Ignacio Ellacuría, S.U.

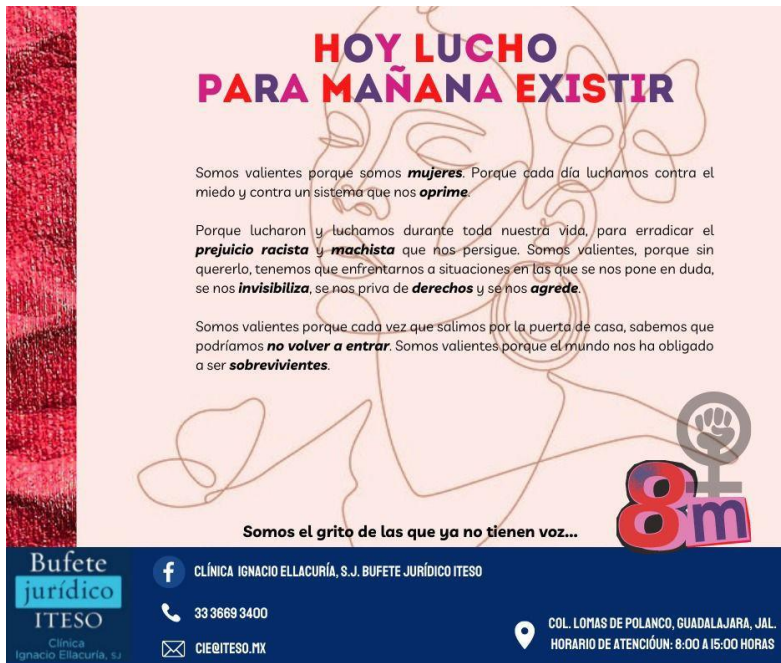
 /BUFETEITESO

 33 3669 3400  8:00 AM A 3:00 PM

 33 13 43 77 34  CARLOS REYES AVILÉS 3354 COL. LOMAS DE POLANCO, GDL., JIL.

Imágen Infografía **¿Qué** pasa si no tengo contrato en mi trabajo? 40
Fuente: Elaboración propia.

Fechas Importantes



**HOY LUCHO
PARA MAÑANA EXISTIR**

Somos valientes porque somos **mujeres**. Porque cada día luchamos contra el miedo y contra un sistema que nos **oprime**.

Porque lucharon y luchamos durante toda nuestra vida, para erradicar el **prejuicio racista y machista** que nos persigue. Somos valientes, porque sin quererlo, tenemos que enfrentarnos a situaciones en las que se nos pone en duda, se nos **invisibiliza**, se nos priva de **derechos** y se nos **agrede**.

Somos valientes porque cada vez que salimos por la puerta de casa, sabemos que podríamos **no volver a entrar**. Somos valientes porque el mundo nos ha obligado a ser **sobrevivientes**.

Somos el grito de las que ya no tienen voz...

8m

Bufete jurídico ITESO
Clínica Ignacio Ellacuría, S.J.

CLÍNICA IGNACIO ELLACURÍA, S.J. BUFETE JURÍDICO ITESO
33 3869 3400
CIE@ITESO.MX

COL. LOMAS DE POLANCO, GUADALAJARA, JAL.
HORARIO DE ATENCIÓN: 8:00 A 15:00 HORAS

Imágen

Día

de

la

41
Mujer

Fuente: Elaboración propia.

**HOY 30 DE MARZO CONMEMORAMOS EL
DÍA DE LAS PERSONAS
TRABAJADORAS DEL HOGAR**

¿Sabías qué..? Las personas trabajadoras del hogar deben de ser reconocidas como cualquier otro trabajador y trabajadora, teniendo así igual acceso al goce de derechos. Algunos de ellos son:

- Estar inscrita ante el IMSS
- Recibir un trato digno, respetuoso y amable.
- En caso de vivir en la casa donde se labora, descanso semanal de un día y medio como mínimo.



Bufete jurídico ITESO
Clínica Ignacio Ellacuría, S.J.

/BUFETEITESO

33 3669 3400
33 13 43 77 34

8:00 AM A 3:00 PM
CARLOS REYES AVILÉS 3354
COL. LOMAS DE POLANCO, GUADALAJARA, JAL.

Imágen

Día

de

las

personas

trabajadoras

del

42
Hogar

Fuente: Elaboración propia.

HOY 7 DE ABRIL CONMEMORAMOS EL
DÍA MUNDIAL DE LA SALUD



Toda persona, con y sin seguridad social tiene derecho a la protección de la salud; si las personas hacen uso de los servicios de salud **tienen el derecho** de obtener **prestaciones oportunas, profesionales, idóneas y responsables.**

El Estado otorgará servicios de salud a través de la Federación, Estados y Municipios de acuerdo a lo establecido en **la ley.**

Bufete jurídico
ITESO
Clínica Ignacio Ellacuría, S.J.

[f /BUFETEITESO](#)

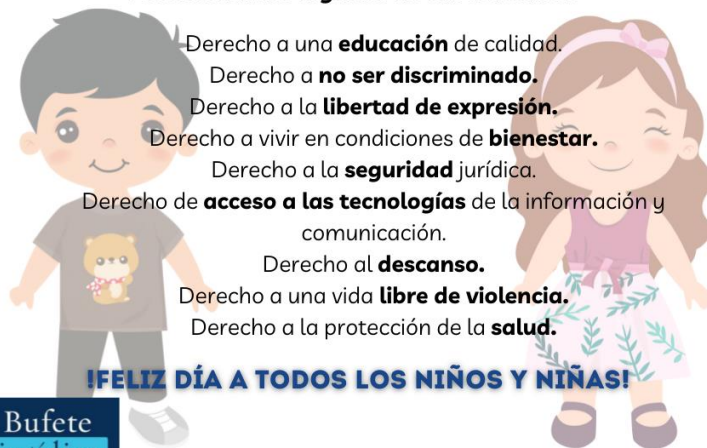
☎ 33 3669 3400
📞 33 13 43 77 34

🕒 8:00 AM A 3:00 PM
📍 CARLOS REYES AVILÉS 3354 COL. LOMAS DE POLANCO, GUADALAJARA, JAL.

Imágen del Día Mundial de la Salud
Fuente: Elaboración propia.

HOY 30 DE ABRIL CELEBRAMOS
EL DÍA DEL NIÑO Y DE LA NIÑA

Te recordamos algunos de sus derechos.



- Derecho a una **educación** de calidad.
- Derecho a **no ser discriminado.**
- Derecho a la **libertad de expresión.**
- Derecho a vivir en condiciones de **bienestar.**
- Derecho a la **seguridad** jurídica.
- Derecho de **acceso a las tecnologías** de la información y comunicación.
- Derecho al **descanso.**
- Derecho a una vida **libre de violencia.**
- Derecho a la protección de la **salud.**

¡FELIZ DÍA A TODOS LOS NIÑOS Y NIÑAS!

Bufete jurídico
ITESO
Clínica Ignacio Ellacuría, S.J.

[f /BUFETEITESO](#)

☎ 33 3669 3400
📞 33 13 43 77 34

🕒 8:00 AM A 3:00 PM
📍 CARLOS REYES AVILÉS 3354 COL. LOMAS DE POLANCO, GUADALAJARA, JAL.

Imágen del Día del niño y la niña
Fuente: Elaboración propia.

¿CONOCES LOS TRES TIPOS DE DIVORCIO ?



- 1 Divorcio **Voluntario** o por mutuo **consentimiento**.
- 2 Divorcio **Administrativo**.
- 3 Divorcio **incausado**.

Bufete jurídico
ITESO
Clínica Ignacio Ellacuría, S.J.

[f /BUFETEITESO](#) [33 3669 3400](tel:3336693400) [33 13 43 77 34](tel:3313437734) [🕒 8:00 AM A 3:00 PM](#)
[📍 CARLOS REYES AVILÉS 3354 COL. LOMAS DE POLANCO, GUADALAJARA, JAL.](#)

Imágen ¿Conoces tres tipos de divorcio? 45
Fuente: Elaboración propia.

RIESGOS DE TRABAJO

Los riesgos de trabajo se clasifican en **tres tipos**:

Accidentes de trabajo: Cuando una persona trabajadora sufre una lesión debido al ejercicio o con motivo de sus labores. Pueden ocurrir en lugares cerrados como fábricas, oficinas o en cualquier área donde los se desempeñen como puede ser en la vía pública, o incluso fuera de su jornada laboral al trasladarse de su casa al trabajo o viceversa (**de trayecto**)

Enfermedades profesionales: Son las contraídas en ejercicio, con motivo de trabajo o en el medio en el que se presta el mismo.



Bufete jurídico
ITESO
Clínica Ignacio Ellacuría, S.J.

[f /BUFETEITESO](#) [33 3669 3400](tel:3336693400) [33 13 43 77 34](tel:3313437734) [🕒 8:00 AM A 3:00 PM](#)
[📍 CARLOS REYES AVILÉS 3354 COL. LOMAS DE POLANCO, GUADALAJARA, JAL.](#)

Imágen Riesgos de Trabajo 46
Fuente: Elaboración propia.

VACACIONES Y PRIMA VACACIONAL

Los trabajadores deben disfrutar en forma continua 6 días de vacaciones, por lo menos.
Prima vacacional es una cantidad adicional que se paga para el disfrute de las vacaciones.

- Cuando se cumpla más de un año de servicios, se tendrá derecho a 6 días de vacaciones por lo menos.
- A partir del segundo año de servicios y por cada año, aumentará en 2 días las vacaciones, hasta llegar a 12 días por cada año subsecuente.
- A partir del quinto año de servicios, aumentará en 2 días de vacaciones por cada 5 años de servicios.
- Si trabajas por temporada el periodo de vacaciones se otorgará en proporción al número de días trabajados en el año.
- La prima vacacional corresponde al 25% del monto de los días de vacaciones.

Las vacaciones son un derecho laboral.



fuelle: www.gob.mx

Bufete jurídico
ITESO
Clínica Ignacio Ellacuría, S.J.

[f /BUFETEITESO](#)

☎ 33 3669 3400
📞 33 13 43 77 34

🕒 8:00 AM A 3:00 PM
📍 CARLOS REYES AVILÉS 3354
COL. LOMAS DE POLANCO, GUADALAJARA, JAL.

Imágen
Vacaciones

Fuente: Elaboración propia.

y

prima

47
vacacional

Presentación Integrantes



CONOCE A LA DRA. STEPHANIE CALVILLO

Ella es una de las asesoras jurídicas que forman parte de la CIE. Coordinadora docente del área de derecho social del ITESO, se especializa en materia laboral y seguridad social, puede asesorarte en tema de despidos, pensiones, relaciones laborales, seguros sociales y accidentes de trabajo.

Bufete jurídico
ITESO
Clínica Ignacio Ellacuría, S.J.

[f /BUFETEITESO](#)

☎ 33 3669 3400
📞 33 13 43 77 34

🕒 8:00 AM A 3:00 PM
📍 CARLOS REYES AVILÉS 3354
COL. LOMAS DE POLANCO, GUADALAJARA, JAL.

Imágen

Conoce a la Dra. Stephanie Calvillo

Fuente: Elaboración propia.

48

TE PRESENTAMOS A LA MTRA. CLAUDIA ESTRADA

La Mtra Claudia Estrada es Coordinadora de la Clínica Jurídica Ignacio Ellacuría. Es candidata a Doctora en Métodos Alternos de Solución de Conflictos, es Maestra en Amparo y Licenciada en Derecho. También es mediadora certificada por el Instituto de Justicia Alternativa y es especialista en estudios de género. En la Clínica Jurídica se especializa en materia familiar, te puede ayudar con temas de divorcio, custodia, convivencia, pensión alimenticia, entre otros.



Bufete jurídico
ITESO
Clínica Ignacio Ellacuría, S.J.

 /BUFETEITESO

 33 3669 3400

 33 13 43 77 34

 8:00 AM A 3:00 PM

 CARLOS REYES AVILÉS 3354 COL. LOMAS DE POLANCO, GUADALAJARA, JAL.

Imágen

Conoce a la Mtra. Claudia Estrada

Fuente: Elaboración propia.

49

CONOCE A LA LIC. RUTH MENDOZA

La Licenciada Ruth es egresada del ITESO, cuenta con un diplomado en Justicia Alternativa y Restaurativa. Pertenece a la Clínica Jurídica Ignacio Ellacuría desde el 2017, como asesora especializada en materia civil y familiar. Te puede ayudar con temas de divorcio, custodia, convivencia, pensión alimenticia, entre otros.



Bufete jurídico
ITESO
Clínica Ignacio Ellacuría, S.J.

 /BUFETEITESO

 33 3669 3400

 33 13 43 77 34

 8:00 AM A 3:00 PM

 CARLOS REYES AVILÉS 3354 COL. LOMAS DE POLANCO, GUADALAJARA, JAL.

Imágen

Conoce a la Lic. Ruth Mendoza

Fuente: Elaboración propia.

50

CONOCE A LA LIC. ESMERALDA ARROYO

La Licenciada Esmeralda es egresada de economía en la UDG. Ha pertenecido a diferentes áreas del ITESO como el call center de finanzas, departamento de Promoción Cultural y el departamento de Estudios Sociopolíticos y Jurídicos, entre otros.

Se incorporó a nosotros en Noviembre del 2021 y se encarga de la administración de la CIE, En caso de contactarnos ella te atenderá con mucho gusto y te pondrá en contacto con uno de nuestros asesores.



Bufete jurídico
ITESO
Clínica Ignacio Ellacuría, S.J.

[f](#) /BUFETEITESO

☎ 33 3669 3400
☎ 33 13 43 77 34

🕒 8:00 AM A 3:00 PM

📍 CARLOS REYES AVILÉS 3354
COL. LOMAS DE POLANCO, GUADALAJARA, JAL.

Imágen

Conoce a la Lic. Esmeralda Arroyo

Fuente: Elaboración propia.

51

TE PRESENTAMOS AL MTRO. ROBERTO BECERRA

Roberto lleva un año formando parte de los asesores jurídicos de la Clínica Jurídica Ignacio Ellacuría S.J. Su pasión es la mediación como los métodos alternos de solución de conflictos. Además de ser egresado de la Carrera de Derecho en el ITESO es Maestro en Política y Gestión Pública. Tiene experiencia como conciliador de conflictos derivados de la prestación de servicios de salud (negligencias médicas). En la Clínica atiende temas de Derecho Familiar tales como divorcios, pensión alimenticia, custodia, convivencia, entre otros.



Bufete jurídico
ITESO
Clínica Ignacio Ellacuría, S.J.

[f](#) /BUFETEITESO

☎ 33 3669 3400
☎ 33 13 43 77 34

🕒 8:00 AM A 3:00 PM

📍 CARLOS REYES AVILÉS 3354
COL. LOMAS DE POLANCO, GUADALAJARA, JAL.

Imágen

Conoce al Mtro. Roberto Becerra

Fuente: Elaboración propia.

52

CONOCE AL LIC. JUAN CARLOS GÓMEZ RANGEL



El licenciado Juan Carlos es Maestro en derecho , jubilado de la UDG como jefe del bufete jurídico de servicio social y considera al ITESO como su segunda casa. Pertenece a la CIE desde hace 5 años como asesor en la rama del derecho civil y mercantil.

En te puede ayudar con temas como intestados, testamentos, arrendamientos, contratos de compra venta, entre otros.

Bufete jurídico
ITESO
Clínica Ignacio Ellacuría, SJ

[f /BUFETEITESO](#)

☎ 33 3669 3400
☎ 33 13 43 77 34

🕒 8:00 AM A 3:00 PM
📍 CARLOS REYES AVILÉS 3354 COL. LOMAS DE POLANCO, GUADALAJARA, JAL.

Imágen
Conoce al Lic. Juan Carlos Gómez Rangel
Fuente: Elaboración propia.

53

Acontecimientos Extraordinarios

FELICIDADES A LA DRA. STEPHANIE CALVILLO BARRAGÁN



Por recibir el reconocimiento "Eva Briseño" otorgado a 21 mujeres por su destacada labor profesional y social.
Zapopan, Jal. Marzo 2022

Bufete jurídico
ITESO
Clínica Ignacio Ellacuría, SJ

[f /BUFETEITESO](#)

☎ 33 3669 3400
☎ 33 13 43 77 34

🕒 8:00 AM A 3:00 PM
📍 CARLOS REYES AVILÉS 3354 COL. LOMAS DE POLANCO, GUADALAJARA, JAL.

Imágen
Felicitaciones a la Dra. Stephanie Calvillo
Fuente: Elaboración propia.

54

CURSO PRÁCTICO - AXIOLÓGICO

"RIESGOS DE TRABAJO DESDE LA PERSPECTIVA LABORAL Y DE SEGURIDAD SOCIAL"



Bufete
jurídico

ITESO

Clinica
Ignacio Ellacuría, S.J.



/BUFETEITESO



33 3669 3400



8:00 AM A 3:00 PM



33 13 43 77 34



CARLOS REYES AVILÉS 3354
COL. LOMAS DE POLANCO, GUADALAJARA, JAL.

Impartido por la Dra. Stephanie Calvillo Barragán
el 18 de marzo 2022

Imágen

Curso Práctico-Axiológico

Fuente: Elaboración propia.

55

NUEVO TALLER

"PROBLEMAS ACTUALES DEL DERECHO"

INICIANDO

EL JUEVES 00 DE MARZO

HORARIO: DE 10 AM A 12 PM

MODALIDAD ONLINE

¡NO TE QUEDES FUERA!

Más información por medio de nuestras redes sociales

Bufete
jurídico

ITESO

Clinica
Ignacio Ellacuría, S.J.



/BUFETEITESO



33 3669 3400



8:00 AM A 3:00 PM



33 13 43 77 34



CARLOS REYES AVILÉS 3354
COL. LOMAS DE POLANCO, GUADALAJARA, JAL.

Imágen

Taller problemas actuales del derecho

Fuente: Elaboración propia.

56

¡ESTAMOS MUY CERCA DE TI!



RUTAS DE CAMIÓN CERCA DE NOSOTROS

- LINEA 623
- LINEA 645
- LINEA 175
- LINEA 1 DEL TREN LIGERO
- LINEA 50-A



Bufete jurídico ITESO
Clínica Ignacio Ellacuría, s.r.l.

33 3669 3400
33 13 43 77 34

8:00 AM A 3:00 PM
CARLOS REYES AVILÉS 3354
COL. LOMAS DE POLANCO, GUADALAJARA, JAL.

Imágen 56
Taller problemas actuales del

derecho
Fuente: Elaboración propia.

H) Métricas de redes sociales

Con las siguientes dos imágenes se puede comparar las métricas de las publicaciones de las redes sociales antes y después de la implementación de este proyecto. Se observa claramente que las publicaciones que formaron parte de este proyecto lograron un mayor alcance que las que se estaban haciendo con anterioridad. Las publicaciones en donde se presentaba al personal de la CIE fueron las que más alcance tuvieron.

	Esta publicación no tiene ...	Promoción no di...	20 de marzo de 2022, 8:32	145 Personas alcanzadas	8 Interacciones con la publ	5 Reacciones	166 Impresiones	1 Veces que se ha compart	0 Comentario
	Esta publicación no tiene ...	Promoción no di...	20 de marzo de 2022, 8:31	112 Personas alcanzadas	7 Interacciones con la publ	3 Reacciones	125 Impresiones	0 Veces que se ha compart	0 Comentario
	Esta publicación no tiene ...	Promoción no di...	20 de marzo de 2022, 8:31	57 Personas alcanzadas	3 Interacciones con la publ	3 Reacciones	69 Impresiones	0 Veces que se ha compart	0 Comentario
	Esta publicación no tiene ...	Promoción no di...	20 de marzo de 2022, 8:28	141 Personas alcanzadas	15 Interacciones con la publ	2 Reacciones	154 Impresiones	0 Veces que se ha compart	0 Comentario
	Esta publicación no tiene ...	Promoción no di...	19 de marzo de 2022, 8:32	25 Personas alcanzadas	2 Interacciones con la publ	2 Reacciones	36 Impresiones	0 Veces que se ha compart	0 Comentario
	Esta publicación no tiene ...	Promoción no di...	19 de marzo de 2022, 8:30	69 Personas alcanzadas	2 Interacciones con la publ	2 Reacciones	81 Impresiones	0 Veces que se ha compart	0 Comentario
	Esta publicación no tiene ...	Promoción no di...	19 de marzo de 2022, 8:26	238 Personas alcanzadas	20 Interacciones con la publ	6 Reacciones	250 Impresiones	0 Veces que se ha compart	0 Comentario

Post Title	Date	Personas alcanzadas	Interacciones con la publi	Reacciones	Impresiones	Veces que se ha compart	Comentarios
La #CIE se suma día a día...	8 de marzo de 2022, 9:08	819	71	38	884	4	1
¿Ya conoces los servicios...	11 de marzo de 2022, 11:00	1,168	79	28	1,279	8	1
Te presentamos a la coor...	14 de marzo de 2022, 13:07	2,319	595	288	2,471	9	43
Preguntas o problemas c...	1 de abril de 2022, 10:29	759	60	15	821	2	0
Te presentamos a la Dra. ...	21 de marzo de 2022, 10:00	3,648	684	325	4,210	18	15
La #CIE es un espacio alt...	17 de marzo de 2022, 13:27	498	71	25	540	5	7

Las sugerencias a seguir para dar continuidad a la estrategia en redes sociales, se pueden ver en el capítulo 5 de este documento, referente a “Conclusiones y recomendaciones”:

I) WhatsApp Business

Requerimiento de dicha 'app' que se puede descargar de forma gratuita y que está indicada, sobre todo, a cubrir las necesidades de las pequeñas y medianas empresas tratando la comunicación directa con los clientes.

1. Descargar y abrir la aplicación WhatsApp Business: Descargar la aplicación WhatsApp Business gratis desde Google Play Store o el App Store de Apple. Tocar el ícono de WhatsApp Business en la pantalla de inicio.

2. Revisar las Condiciones del servicio: Leer las Condiciones del servicio de WhatsApp Business y, luego, tocar "Aceptar y continuar" para indicar que se aceptan.

3.Registro: Seleccionar el país de la lista desplegable para añadir el código correspondiente; luego, escribir su número de teléfono con el formato internacional completo. Tocar Listo o Siguiente; luego, tocar OK para recibir un código de registro de 6 dígitos mediante SMS o una llamada telefónica. Para completar el registro, hay que escribir el código de 6 dígitos. Aprenda cómo registrar tu número de teléfono en este artículo.

4. Se autoriza el acceso a los contactos y fotos: Se puede añadir contactos a la aplicación WhatsApp Business desde la libreta de contactos del teléfono. También se puede permitir el acceso a las fotos, los videos y otros archivos del teléfono.

5. Crear una cuenta: Se completa el nombre de la empresa, se selecciona una categoría y se elige una foto del perfil.

6. Crear tu perfil de empresa: Se toca EXPLORAR > Perfil de empresa. Allí, se puede añadir información importante sobre la empresa, como la dirección comercial, la descripción, el horario y más.

7. Comenzar un chat: Ya está listo el perfil de empresa. Se toca la opción escribir y, luego, busca o selecciona un contacto para enviar un mensaje. Ya se puede escribir un mensaje en el campo de texto (enviar)

3.2.5 MARKETING OFFLINE

Al igual que con el marketing digital, la Clínica Jurídica Ignacio Ellacuría tenía una gran área de mejora en el marketing offline, que representa una gran cantidad de atracción de posibles nuevos usuarios. A continuación es explicada la situación, las estrategias y las implementaciones que se llevaron a cabo.

A) Situación actual detectada al inicio del semestre.

La Clínica Jurídica Ignacio Ellacuría cuenta con pocos puntos de publicidad física, uno de estos, el ITESO, donde se puede encontrar información respecto a los servicios que ofrece la clínica. Pero aún existe una gran área de oportunidad que, al realizar el estudio del entorno presentado anteriormente en el punto 3.2.3 B), se resalta que los individuos que habitan o transitan por la colonia Lomas de Polanco desconocen de los servicios y de la existencia del despacho jurídico, que resulta bastante controversial, ya que la gran mayoría de los usuarios de la CIE, son personas en situaciones socioeconómicas vulnerables. Esto abre la oportunidad de hacer un intento por atraer a las personas habitantes y transeúntes de la colonia Lomas de Polanco a través de publicidad física colocada en puntos específicos a lo largo de la colonia.

B) Los promoinstrumentos o mezcla promocional.

De acuerdo a las cuatro P 's del marketing (Producto, Precio, Plaza y Promoción), la promoción constituye una importante parte del marketing. De acuerdo a esto se desarrollan los promo instrumentos, que son las diferentes técnicas con las que una empresa se da a conocer en su entorno. Sus objetivos son informar, persuadir y recordar. Los principales son los siguientes.

Merchandising.

Esta es la publicidad que se lleva a cabo dentro del punto de venta, como el uso de carteles que señalen los productos que se venden, uniforme del personal con promoción sobre la misma, etc.

Las ventajas con las que cuenta el merchandising son que hacen evidentes los productos o servicios que ofrece la empresa a su público, no tienen alto costo ya que se desarrollan dentro de las instalaciones y pueden mejorarse con facilidad, ya que se encuentran al alcance del personal.

Las desventajas son que al estar dentro de las instalaciones, no ofrecen información acerca de los productos o servicios a personas que no se encuentren dentro de las instalaciones y son limitadas a lo que ofrezcan las instalaciones.

Publicidad.

Es el medio de comunicación en el que la empresa paga dinero para transmitir información a través de un medio masivo como televisión, radio, periódicos, internet, etc.

Las ventajas de la publicidad son que tienen un gran alcance y llegan a una gran cantidad de personas.

Las desventajas son que es un método de transmitir información caro y poco eficiente, ya que no se tiene certeza de a quienes se alcanza y puede que estos no sean parte del mercado meta.

Publicity.

Este es el medio de compartir información donde involuntariamente gracias a los medios masivos de comunicación se publican los productos o servicios de una empresa. También se incluye la publicidad que existe de boca en boca, cuando un individuo comparte información sobre una empresa a otro individuo.

Las ventajas son que gracias a que son involuntarios, son gratuitos y llegan a una gran cantidad de personas.

Las desventajas son que no depende de la empresa publicarse en estos, además de que al alcanzar al público del medio masivo de comunicación, no se tiene certeza de que tu público meta forme parte de este.

Promoción en ventas.

Son todas las actividades de la empresa con las que intenta estimular las ventas durante un periodo corto de tiempo. Por ejemplo, rebajas, descuentos, etc.

Las desventajas de este son que se alteran los precios y las finanzas de la empresa.

Las ventajas son que estimulan al cliente a comprar.

Venta personal.

Este método consiste en acercarse directamente a los clientes para venderles los productos o servicios.

Las ventajas de este son que le dan un valor agregado a los productos o servicios que ofrece la empresa.

Las desventajas son que se necesita personal capacitado para acudir a ofrecer los productos a los clientes.

Relaciones públicas.

Son las actividades que buscan mejorar la imagen de la empresa con todas las personas con las que se relaciona.

Las ventajas son que se acerca directamente al público deseado y se le da a conocer los productos y servicios de la empresa.

Las desventajas

Marketing directo.

en el que la empresa se dirige directamente al consumidor a través de correo, teléfono y principalmente internet. Sus ventajas son que son un instrumento barato y que facilita la compra-venta.

Las desventajas son que se necesita conseguir los datos del mercado meta y que esto puede saturar al cliente.

Recomendaciones

Las recomendaciones para la CIE incluyen:

Publicity: Conferencias, publicidad de boca en boca,

Publicidad: Contenido orgánico que se comparte en redes sociales, sin tener una pauta.

Permite a la clínica llegar a medios de comunicación de masas. Esto aunque no necesariamente incluiría con exactitud a los usuarios de la CIE, permite su conocimiento a lo largo de un espacio y de un público específico. Con un adecuado mensaje publicitario en medios masivos, se logrará compartir la información pertinente al público y al mercado meta del despacho.

Relaciones públicas: Las relaciones públicas ayudan a especificar el mercado meta de la publicidad a únicamente los usuarios potenciales de la clínica jurídica.

Merchandising: El merchandising logrará dar a conocer los servicios que ofrece la clínica específicamente a las personas que acudan o pasen por las instalaciones de esta, esto logrará un mejor entendimiento para el cliente de los servicios que ofrece el despacho jurídico y de cómo lo ofrece.

C) Estrategias publicidad offline

En el siguiente texto se plantean las estrategias para la publicidad física para la Clínica Jurídica Ignacio Ellacuría. El propósito es generar una pauta donde se vean reflejados los objetivos, los métodos de implementación y las estrategias que se llevarán a cabo a lo largo del proyecto.

Objetivo general.

- Fomentar el conocimiento de la Clínica Jurídica en la colonia donde se desarrolla.

Objetivos específicos.

- Conseguir nuevos usuarios para el despacho jurídico.
- Aumentar en referencia a los meses de enero y febrero las visitas por nuevos usuarios residentes de la colonia Lomas de Polanco.
- Extender los puntos de publicidad en 3 colonias adyacentes a Lomas de Polanco.
- Crear alianzas estratégicas con comercios para la publicación de carteles.
- Mejorar la comunicación con las personas de la colonia Lomas de Polanco.
- Utilizar las aglomeraciones de personas para implementar publicidad física.

Tras realizar el scouting el pasado mes de febrero del 2022, se logró reconocer la zona en donde se encuentra la clínica jurídica y realizar una encuesta para conocer su entorno. Se observó una fuerte área de oportunidad respecto al poco conocimiento de la clínica en la colonia, siendo esta una importante y potencial fuente de usuarios para el despacho jurídico. También se observaron, con apoyo de los estudios anteriores, potenciales sitios de promoción física donde gracias a su constante flujo de personas tanto residentes de la colonia como peatones, se podría implementar publicidad para alcanzar a un mayor número de personas.

Otro factor a tomar en cuenta es la misma imagen que plasma la clínica jurídica a simple vista. Se aprecia en el ingreso, un letrero con el nombre de la clínica y un logo del ITESO. Este es un factor importante, ya que es la primera imagen que brinda a los posibles nuevos usuarios y el mensaje que este le transmita a civiles que caminan por fuera del despacho.

Estrategias a Implementar:

Publicidad

- Publicitar en 5 puntos estratégicos de promoción posters de la CIE.
- Repartir “Flyers” en la colonia Lomas de Polanco con información sobre la clínica.

Dimensiones

- Flyers: 14cm x 21cm
- Posters: 60cm x 90cm

Localización tentativa de la publicidad.

Puntos específicos en un radio de 300 metros alrededor de la clínica.

- Escuela primaria urbana 127 “Antonio Molina”.
- Mercado Santos Degollado, Polanco.
- Calle C. Longinos Cadena y Calle Guillermo Baca
- Parque Roberto Montenegro.
- Carnicería Gomez.
- Parque Montenegro DIF

- Parroquia de Santa Maria Magdalena.
- Unidad Deportiva Lázaro Cárdenas

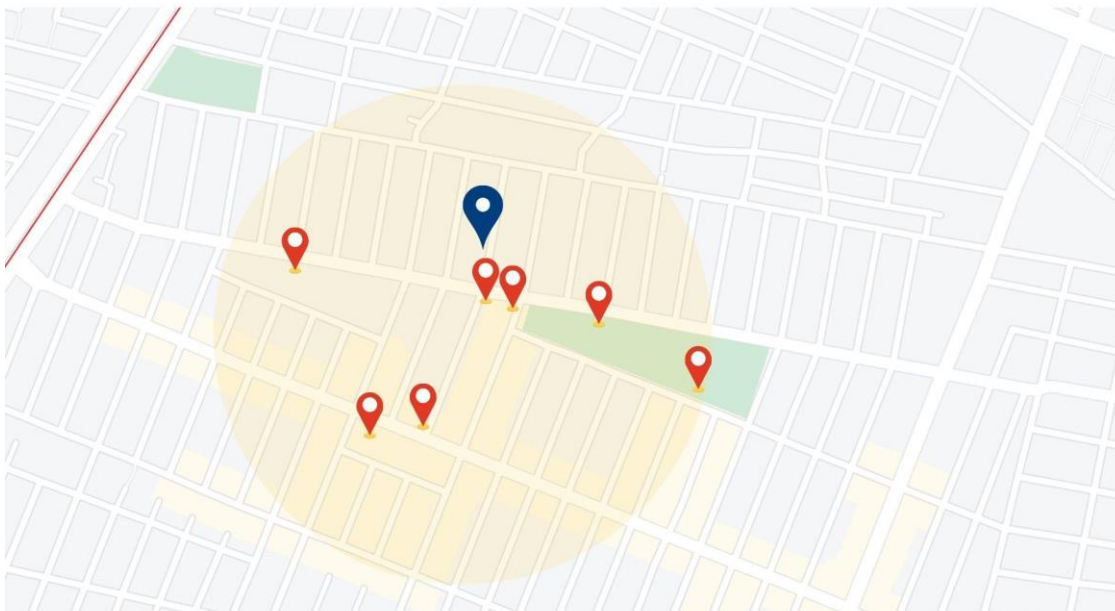


Imagen 59
Mapa CIE y puntos de publicidad.
Fuente: Elaboración propia.

Fachada

Actualmente, la clínica cuenta con un letrero donde se indica el nombre y horarios durante los cuales opera, estos son de tamaño reducido, elegantes y no llaman mucho la atención de las personas que transitan en vehículo o a pie por la zona. La fachada de ladrillos y herrería le da un estilo sofisticado que resalta entre las demás viviendas alrededor del despacho. Algo que resulta de intriga es que, al realizar las encuestas en el estudio de entorno, se puede notar que de los encuestados, únicamente pocos conocen de la existencia de la clínica y de ellos unos cuantos conocían su ubicación.



Imagen 60
Fachada de la CIE.
Fuente: Elaboración propia.

Se le propuso a la clínica jurídica la implementación de publicidad física en la fachada de sus instalaciones para que más personas que transitan por la zona reconocieran los servicios que ofrecen, intentando mantener la integridad y la sencillez de la fachada al igual que la elegancia con la que cuenta.

Relaciones Públicas

- Contar con el apoyo de instituciones y áreas concurridas como la parroquia de Santa María Magdalena, para avisos e información acerca de los servicios del despacho jurídico.

D) Implementación

Para darle continuidad al contenido publicitario físico, se elaboraron diferentes propuestas de folletos, posters y elementos para la fachada que, con los comentarios, cambios y autorización de las encargadas de la CIE, pudieran ser colocados en los diferentes puntos antes mencionados. esto con el fin de llegar a una mayor cantidad de personas y ser reconocidos en la colonia por los servicios que el despacho ofrece.

Folletos.

Los folletos fueron elaborados en un tamaño de 14 cms por 21 cms, esto para facilitar su distribución e impresión. Se hace mención en los folletos la información pertinente a la

Clínica, su dirección, contacto, correo electrónico, servicios principales y, muy importante, una invitación a los individuos a acercarse a conocer el despacho.

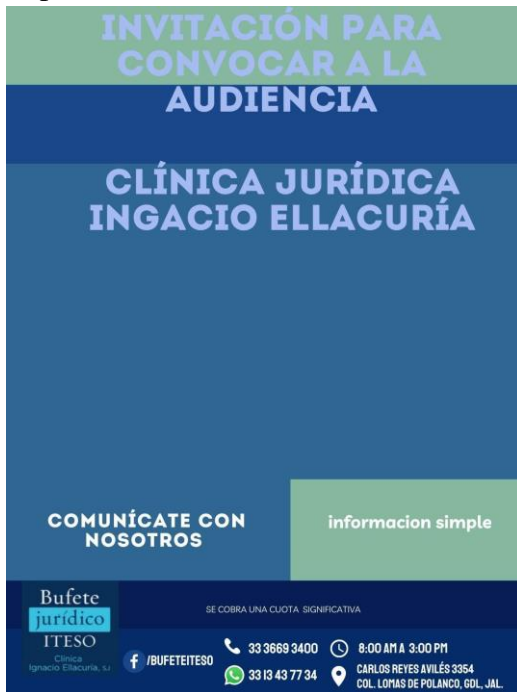


Imagen 59
Formato de Folletos.
Fuente: Elaboración propia.

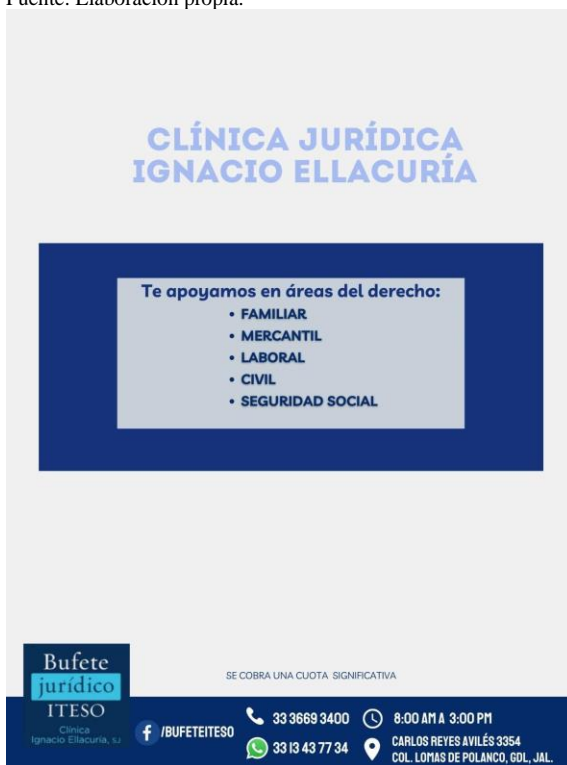


Imagen 61
Primera propuesta de folleto.
Fuente: Elaboración propia.

ACOMPAÑAMIENTO LEGAL GRATUITO



TE AYUDAMOS EN:

ACCIDENTES DE TRABAJO	TESTAMENTO	DESPIDO DE TRABAJO
DIVORCIO	INCAPACIDAD	
DEMANDA DE CUSTODIAS	DEMANDA DE ALIMENTOS	

SE COBRA UNA CUOTA SIGNIFICATIVA

Bufete jurídico
ITESO
Clinica Ignacio Estacura, S.J.


[f /BUFETEITESO](#)

☎ 33 3869 3400 ⌚ 8:00 AM A 3:00 PM

📞 33 13 43 77 34 📍 CARLOS REYES AVILÉS 3354
COL. LOMAS DE POLANCO, GDL., JAL.

Imagen 62
Folleto 2.
Fuente: Elaboración propia.

ACOMPAÑAMIENTO LEGAL GRATUITO



TE AYUDAMOS EN:

ACCIDENTES DE TRABAJO	TESTAMENTO	DESPIDO DE TRABAJO
DIVORCIO	DEMANDA DE CUSTODIAS	INCAPACIDAD
	DEMANDA DE ALIMENTOS	

SE COBRA UNA CUOTA MINIMA DE RECUPERACIÓN

Bufete jurídico
ITESO
Clinica Ignacio Estacura, S.J.

[f /BUFETEITESO](#)

☎ 33 3869 3400 ⌚ 8:00 AM A 3:00 PM

📞 33 13 43 77 34 📍 CARLOS REYES AVILÉS 3354
COL. LOMAS DE POLANCO, GDL., JAL.

Imagen 63
Corrección de Folleto 2.
Fuente: Elaboración propia.

ITESO Universidad Jesuita de Guadalajara

¿TIENES PROBLEMAS LEGALES?

LA CLÍNICA JURÍDICA IGNACIO ELLACURÍA, TE PUEDE AYUDAR PARA OBTENER JUSTICIA EN CUALQUIER PROBLEMA LEGAL.

SE COBRA UNA CUOTA MÍNIMA DE RECUPERACIÓN

¡ESTAMOS MUY CERCA DE TI!

Bufete jurídico ITESO
Clínica Ignacio Ellacuría, S.J.

33 3669 3400 8:00 AM A 3:00 PM
33 13 43 77 34 CARLOS REYES AVILÉS 3354 COL. LOMAS DE POLANCO, GDL., JAL.

Imagen 64
Folleto bilateral terminado pt. 1.
Fuente: Elaboración propia.

ITESO Universidad Jesuita de Guadalajara

ESTAMOS AQUÍ:

RUTAS DE CAMIÓN CERCA DE NOSOTROS

- LINEA 623
- LINEA 645
- LINEA 175
- LINEA 1 DEL TREN LIGERO
- LINEA 50-A

Bufete jurídico ITESO
Clínica Ignacio Ellacuría, S.J.

SE COBRA UNA CUOTA MÍNIMA DE RECUPERACIÓN

33 3669 3400 8:00 AM A 3:00 PM
33 13 43 77 34 CARLOS REYES AVILÉS 3354 COL. LOMAS DE POLANCO, GDL., JAL.

Imagen 65
Folleto bilateral terminado pt. 2.
Fuente: Elaboración propia

ACOMPañAMIENTO LEGAL GRATUITO



TE AYUDAMOS EN:

- ACCIDENTES DE TRABAJO
- DESPIDOS DE TRABAJO
- DIVORCIO
- PENSIONES
- JUICIOS SOBRE HERENCIAS
- CUSTODIAS
- DEMANDA DE ALIMENTOS
- ENTRE OTRAS ÁREAS

**ACÉRCATE CON NOSOTROS
Y TE ASESORAMOS**

Bufete
jurídico
ITESO
Clínica
Ignacio Ellacuría, S.J.

SE COBRA UNA CUOTA MINIMA DE RECUPERACIÓN

☎ 33 3669 3400 ⌚ 8:00 AM A 3:00 PM


📍 CARLOS REYES AVILÉS 3354
COL. LOMAS DE POLANCO, GDL., JAL.

📱 /BUFETEITESO

📞 33 13 43 77 34

Imagen 66
Folleto Final aprobado 1
Fuente: Elaboración propia

ENCUENTRA LA AYUDA QUE NECESITAS



La Clínica Jurídica Ignacio Ellacuría, te puede
ayudar para acceder a la justicia en diversos
problemas legales.

Bufete
jurídico
ITESO
Clínica
Ignacio Ellacuría, S.J.

SE COBRA UNA CUOTA MINIMA DE RECUPERACIÓN

☎ 33 3669 3400 ⌚ 8:00 AM A 3:00 PM

📍 CARLOS REYES AVILÉS 3354
COL. LOMAS DE POLANCO, GDL., JAL.

📱 /BUFETEITESO

📞 33 13 43 77 34

Imagen 67
Folleto final aprobado 2.
Fuente: Elaboración propia

Posters.

Los Posters fueron elaborados bajo las medidas de 60 centímetros por 90 centímetros, dándoles como principal función el dar a conocer los servicios de una manera llamativa y a la vez seria para mantener el perfil de la CIE. Tomando en cuenta el segmento al que estos deben estar dirigidos, se implementaron elementos para hacerlos notorios en el entorno, al igual que su posición será en puntos específicos donde haya grandes aglomeraciones de personas para un mayor alcance de videntes, al igual que con las sugerencias y aprobaciones de las encargadas del despacho, quienes fueron de ayuda para elaborar estos posters de la forma más profesional y acorde posible.

Estas fueron las diferentes versiones de los Posters propuestos para la CIE, hasta poder concluir con un producto acorde tanto con el perfil de la clínica como el perfil de los usuarios.

Imagen 68
Primera propuesta de Póster.
Fuente: Elaboración propia



ITESO, Universidad
Jesuita de Guadalajara

¿INDEFENSO ANTE EL SISTEMA JUDICIAL?

LA CLÍNICA JURÍDICA
IGNACIO ELLACURÍA,
TE PUEDE AYUDAR
PARA LLEGAR A LA
JUSTICIA EN
CUALQUIER PROBLEMA
LEGAL.



¡COMUNÍCATE CON NOSOTROS!

Bufete
jurídico

ITESO
Clínica
Ignacio Ellacuría, S.J.

 /BUFETEITESO

 33 3669 3400

 33 13 43 77 34

 8:00 AM A 3:00 PM

 CARLOS REYES AVILÉS 3354
COL. LOMAS DE POLANCO, GDL., JAL.

SE COBRA UNA CUOTA SIGNIFICATIVA

Imagen 69
Segunda propuesta de Póster.
Fuente: Elaboración propia.

¿INDEFENSO ANTE LOS PROBLEMAS LEGALES?



ITESO, Universidad
Jesuita de Guadalajara

LA CLÍNICA JURÍDICA
IGNACIO ELLACURÍA,
TE PUEDE AYUDAR
PARA LLEGAR A LA
JUSTICIA EN
CUALQUIER PROBLEMA
LEGAL.



¡COMUNÍCATE CON NOSOTROS!

Bufete
jurídico

ITESO

Clinica
Ignacio Ellacuría, SJ

f /BUFETEITESO

SE COBRA UNA CUOTA SIGNIFICATIVA

☎ 33 3669 3400

☎ 33 13 43 77 34

🕒 8:00 AM A 3:00 PM

📍 CARLOS REYES AVILÉS 3354
COL. LOMAS DE POLANCO, GDL, JAL.

Imagen 70

Corrección segundo Póster.

Fuente: Elaboración propia.



ITESO, Universidad
Jesuita de Guadalajara

¿NECESITAS AYUDA LEGAL?

LA CLÍNICA JURÍDICA IGNACIO ELLACURÍA, TE
PUEDE AYUDAR PARA OBTENER JUSTICIA EN
CUALQUIER PROBLEMA LEGAL.

SE COBRA UNA CUOTA MINIMA DE RECUPERACIÓN

¡COMUNÍCATE CON NOSOTROS!



Bufete
jurídico
ITESO
Clínica
Ignacio Ellacuría, S.J.

 /BUFETEITESO

 33 3669 3400

 8:00 AM A 3:00 PM

 33 13 43 77 34

 CARLOS REYES AVILÉS 3354
COL. LOMAS DE POLANCO, GDL, JAL.

Imagen 71
Tercera propuesta de Póster.
Fuente: Elaboración propia.



ITESO. Universidad
Jesuita de Guadalajara

¿TIENES PROBLEMAS LEGALES?

LA CLÍNICA JURÍDICA
IGNACIO ELLACURÍA,
TE PUEDE AYUDAR
PARA LLEGAR A LA
JUSTICIA EN
CUALQUIER PROBLEMA
LEGAL.



¡COMUNÍCATE CON NOSOTROS!

Bufete
jurídico

ITESO

Clinica
Ignacio Ellacuría, S.J.

SE COBRA UNA CUOTA MINIMA DE RECUPERACIÓN

 /BUFETEITESO

 33 3669 3400

 33 13 43 77 34

 8:00 AM A 3:00 PM

 CARLOS REYES AVILÉS 3354
COL. LOMAS DE POLANCO, GDL., JAL.

Imagen 72

Tercera corrección Poster.

Fuente: Elaboración propia.



ITESO Universidad
Jesuita de Guadalajara

¿NECESITAS AYUDA LEGAL?

LA CLÍNICA JURÍDICA IGNACIO ELLACURÍA, TE
PUEDE AYUDAR PARA OBTENER JUSTICIA EN
CUALQUIER PROBLEMA LEGAL.

SE COBRA UNA CUOTA MÍNIMA DE RECUPERACIÓN

¡COMUNÍCATE CON NOSOTROS!



Bufete
jurídico

ITESO

Clinica
Ignacio Ellacuría, SJ

f /BUFETEITESO

☎ 33 3669 3400

☎ 33 13 43 77 34

🕒 8:00 AM A 3:00 PM

📍 CARLOS REYES AVILÉS 3354
COL. LOMAS DE POLANCO, GDL, JAL.

Imagen 73

Tercera corrección Poster.

Fuente: Elaboración propia.

¿NECESITAS AYUDA LEGAL?



ITESO Universidad
Jesuita de Guadalajara

LA CLÍNICA JURÍDICA
IGNACIO ELLACURÍA, TE
PUEDE AYUDAR PARA
ACCEDER A LA JUSTICIA EN
DIVERSOS PROBLEMA
LEGALES.



¡ESTAMOS MUY CERCA DE TI!



Bufete
jurídico
ITESO
Clínica
Ignacio Ellacuría, S.J.

SE COBRA UNA CUOTA MÍNIMA DE RECUPERACIÓN

 /BUFETEITESO

 33 3669 3400

 8:00 AM A 3:00 PM

 33 13 43 77 34

 CARLOS REYES AVILÉS 3354
COL. LOMAS DE POLANCO, GDL, JAL.

Imagen 74
Póster Final 1.
Fuente: Elaboración propia.

¿TIENES PROBLEMAS LEGALES?

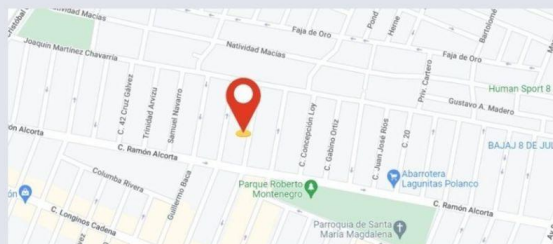


ITESO, Universidad
Jesuita de Guadalajara

**LA CLÍNICA JURÍDICA
IGNACIO ELLACURÍA,
TE PUEDE AYUDAR
PARA ACCEDER A LA
JUSTICIA EN DIVERSOS
PROBLEMA LEGALES.**



¡ESTAMOS MUY CERCA DE TI!



**Bufete
jurídico**
ITESO
Clínica
Ignacio Ellacuría, S.J.

SE COBRA UNA CUOTA MINIMA DE RECUPERACIÓN

 /BUFETEITESO

 33 3669 3400

 8:00 AM A 3:00 PM

 33 13 43 77 34

 CARLOS REYES AVILÉS 3354
COL. LOMAS DE POLANCO, GDL, JAL.

Imagen 75
Póster Final 2.
Fuente: Elaboración propia.

Fachada.

Para integrar una estrategia publicitaria en las instalaciones de la CIE, se trabajó con un diseño donde se vieran los detalles importantes y servicios principales que brinda el despacho, para de esta manera poder llamar la atención de las personas que transitan o caminan por la calle Carlos Reyes Avilés, donde se encuentra la clínica. Para esto se realizó una propuesta para las encargadas de la CIE donde se incluye una lona publicitaria de 2.00 metros de ancho por 60 centímetros de altura.



Imagen 76
Fachada actual de la Clínica.
Fuente: Elaboración propia.

TE AYUDAMOS EN:

- ACCIDENTES DE TRABAJO
- DIVORCIOS
- JUICIOS SOBRE HERENCIAS
- DEMANDAS DE ALIMENTOS
- DESPIDOS DE TRABAJO
- PENSIONES
- CUSTODIAS
- ENTRE OTRAS ÁREAS

SE COBRA UNA CUOTA SIGNIFICATIVA

Bufete
jurídico
ITESO

Clinica
Ignacio Ellacuría, S.J.

[f /BUFETEITESO](#) [☎ 33 3669 3400](tel:3336693400) [📞 33 13 43 77 34](tel:3313437734) [🕒 8:00 AM A 3:00 PM](#) [📍 CARLOS REYES AVILÉS 3954
COL. LOMAS DE POLANCO, GDL, JAL.](#)

Imagen 77
Diseño de la lona.
Fuente: Elaboración propia.



Imagen 78
Fachada con lona..
Fuente: Elaboración propia.

E) Presupuesto.

Se propuso una recomendación de cantidad de impresiones tanto de folletos, como posters y lona a la clínica con el fin de presentar un aproximado del costo que la publicidad física costaría. Esto constaría de lo siguiente.

Folletos.

Proveedor: ITESO

*TABLOIDE COUCHE (135 grs)

Impresión láser

(Se puede utilizar para los folletos y caben 4)

- a Color \$15 pesos
- Blanco y Negro \$6 pesos

*TABLOIDE OPALINA (220 grs)

Impresión láser

(Se puede utilizar para los folletos y caben 4)

- a Color 15 pesos
- Blanco y Negro \$6 pesos

-Tamaño tabloide y partiéndolo en 4 cabrían cuatro flyers

Descuentos:

- a partir de 21 copias tenemos un descuento costaría \$12 el tabloide couche
- a partir de 51 copias tenemos un descuento costaría \$10 el tabloide couche
- a partir de 21 copias tenemos un descuento costaría \$12 la opalina
- a partir de 51 copias tenemos un descuento costaría \$10 la opalina

Posters

Proveedor: ITESO

costo:

Tamaño: 60 cms x 90 cms.

Hoja Bo, \$60 por impresión.

Hoja Opalina, \$90 por impresión.

Hoja Fotográfica, \$162 por impresión.

Lona en Fachada

Proveedor: Impre-Sanchez

Costo:

Lona de 2.00 mts x .60 mts: \$170.00 pesos

Lista en 3 días hábiles.

Recomendaciones

opción a

Tipo	Cantidad	Precio unitario	Precio total.
Flyers Tipo 1 x 4 hoja opalina	13	\$12	\$156
Flyer tipo 2 x 4 hoja opalina	13	\$12	\$156
Poster tipo 1 hoja opalina	3	\$90	\$270
Poster tipo 2 hoja opalina	2	\$90	\$180
Lona 2.00 x .60	1	\$170	\$170

Tabla 7.

Presupuesto Opción A.

Fuente: Elaboración propia.

Total: \$932.00

opción b

Tipo	Cantidad	Precio unitario	Precio total.
Flyers Tipo 1 x 4 hoja Opalina	13	\$12	\$156
Flyer tipo 2 x 4 hoja Opalina	13	\$12	\$156
Poster tipo 1 hoja Couche	3	\$60	\$180
Poster tipo 2 hoja Couche	2	\$60	\$120
Lona 2.00 x .60	1	\$170	\$170

Tabla 8.

Presupuesto Opción B.

Fuente: Elaboración propia.

Total: \$782.00

F) Implementación.

Para concluir con las estrategias offline, se implementaron las recomendaciones, se realizaron las impresiones de posters, folletos y la lona para su colocación.



Imagen 79

Impresión de póster.

Fuente: Elaboración propia



Imagen 80
Impresión de folletos.
Fuente: Elaboración propia.

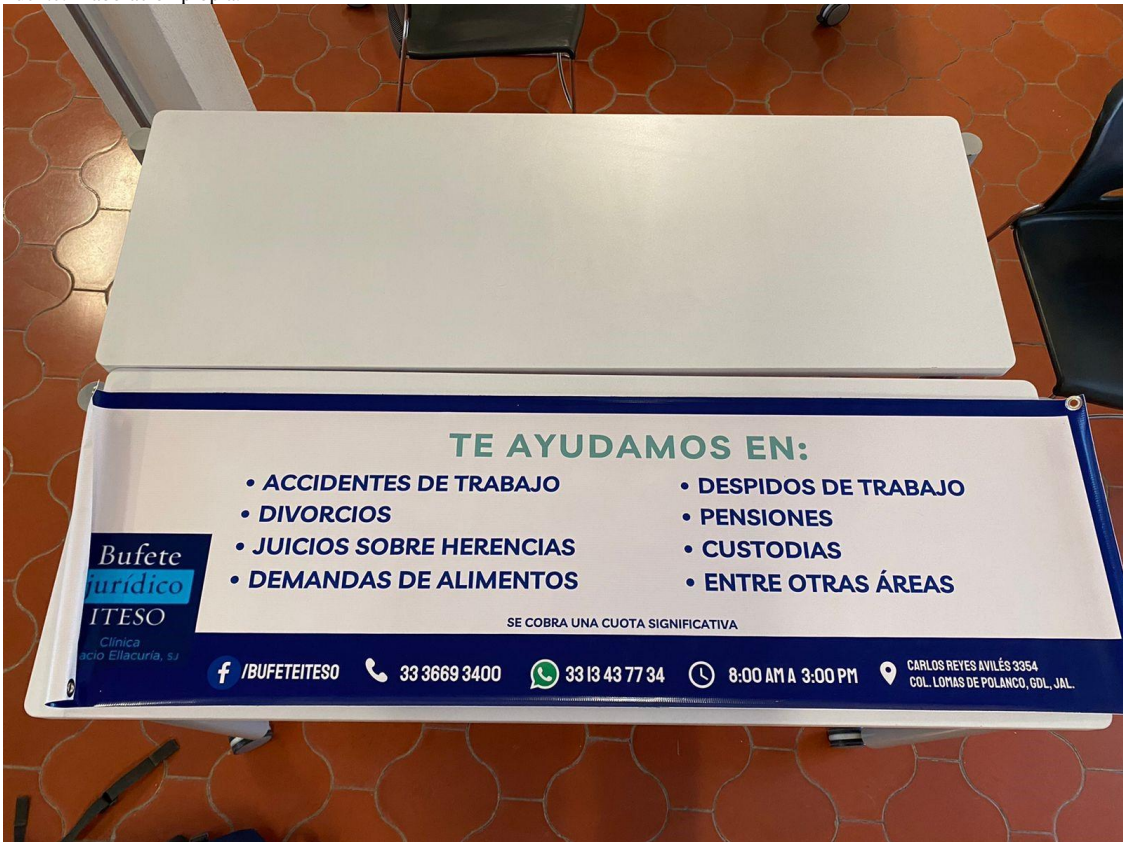


Imagen 81
Impresión de la lona.
Fuente: Elaboración propia.

4. Reflexiones del alumno o alumnos sobre sus aprendizajes, las implicaciones éticas y los aportes sociales del proyecto.

Aprendizajes profesionales

Kevin Antonio Moreno Melgoza:
Considero que a lo largo de este semestre en el que forme parte de este proyecto, desarrollé las competencias necesarias para retomar un proyecto previamente comenzado, pues en otros semestres otros alumnos ya habían trabajado con la CIE y se analizó el trabajo realizado para poder ver cuál era el siguiente paso, después del diagnóstico inicial aprendí a elaborar una propuesta de proyecto formal para después implementarla.

A lo largo de la carrera en varias ocasiones me ha tocado trabajar en equipo e ir desarrollando esa capacidad de formar parte de un equipo de trabajo y este proyecto PAP no fue la excepción. Me parece que el hecho de retomar un proyecto y seguir trabajando en equipo fue el aprendizaje más valioso para mi vida profesional.

Daniela Barragán Gil:

Al pertenecer desde el día uno a la Clínica Jurídica Ignacio Ellacuría y ser parte del proceso de desarrollo de la misma, implicó varios aprendizajes tanto nuevos como ya conocidos; primordialmente reconocer que el trabajo profesional en equipo implica una gran responsabilidad para sobrellevar un proyecto, cada integrante debe comprometerse a aportar su conocimiento para así lograr un producto final que tenga como finalidad una buena presentación.

El convivir con compañeros de distintas carreras, enriquecerse fructíferamente el proceso de mejora hacia la propuesta de ayuda para la institución designada, cada uno observa sus habilidades y en base a eso toman un rol importante dentro del proyecto, basándose en mejorar la problemática presentada; el ser estudiante de la carrera de ciencias de la comunicación ayudó enormemente a mejorar los puntos importantes sobre la estrategia de comunicación para la CIE, ya que nos encargamos desde el inicio a buscar su mejora dentro de las redes sociales, su relación con usuarios, su reconocimiento en instalaciones, conocer su personal profesional y sus servicios. Como se presenta al inicio de este proyecto el bufete jurídico tiene como finalidad ayudar gratuitamente a personas de nivel socioeconómico bajo con problemas legales que ellos no pueden sustentar, es por ello que esta gran labor implica ser reconocida con sus vecinos aledaños y usuarios cercanos a la institución, para apoyar a aquellas personas que necesitan del servicio y ellos desconocen totalmente de la importancia del mismo. El resultado final personal no es más que un sin fin de conocimientos que hay que implicar en cualquier momento, primordialmente si se tiene pensado iniciar con un proyecto de interés propio, se deben tener ciertas pautas que ayudarán organizadamente a llegar a un punto estratégico y esto nos ayuda a facilitar el desarrollo del mismo, sobre todo tener en cuenta que el compromiso es la base fundamental de todo.

Andrés Bauche Petersen:

Este proyecto me impulsó a salir de mi zona de confort. Desde el principio del proyecto me di cuenta que los conocimientos profesionales previos no iban a ser suficientes para la naturaleza del proyecto, por lo que tuve que adaptarme rápidamente a las exigencias que la CIE iba a requerir de nosotros. Aprendí personalmente a trabajar en un equipo donde cada uno tiene sus fortalezas muy bien establecidas y muy diferentes la una de la otra, esto gracias a que el equipo de trabajo se integró por personas de diferentes carreras y con conocimientos altamente diferentes.

Me quedo con la experiencia de tener a un cliente, si así se le puede llamar, la Clínica jurídica Ignacio Ellacuría nos abrió ampliamente sus puertas para trabajar profundamente con ellos, para así poder tener una gran experiencia en el proyecto. Me parece que estas dos variantes, el trabajar con compañeros altamente capaces en sus áreas y con un cliente que nos dio permiso de indagar profundamente en el proyecto, enriquecieron mis aprendizajes, en los cuales yo, personalmente, tuve que aprender áreas nuevas como de marketing para poder sacar adelante el proyecto. Me pareció de suma importancia el adaptarme a las necesidades del cliente y entender que aunque no directamente se tratara del giro de mi carrera (hospitalidad y turismo), siempre se puede aprender algo nuevo y con esto ofrecer un buen servicio al cliente.

David Aldama Salazar:

Analizar, analizar fue de suma importancia para ver donde estamos parados en este PAP y para saber a donde ir, esto para mi fue lo más importante para poder llegar a los resultados que obtuvimos, pues sin esto hubiera sido difícil saber por dónde empezar y cuales eran los objetivos a los que queríamos llegar. Pude aportar desde el área de mi carrera, a cambio de muchas cosas que aprendí personalmente que más adelante agradeceré, ya que lo que hicimos era trabajar en sus redes sociales, algo que me gusta y algo muy común en mi área, para así ayudarle a la CIE a llegar a más público y al correcto y también a socializar con las personas cara a cara para saber que necesitaban, dejando a un lado la tecnología, cosa que me fascino, el contacto humano.

Algo que me hizo reflexionar bastante era algo que hacía pesado la chamba, nada más ni nada menos que la corrección del contenido de las redes sociales, ya que siempre se pulir hasta la perfección desde el diseño hasta las palabras para acertar y llegar a donde queríamos llegar, pero me hizo recordar que tan importante es en la vida profesional los errores para llegar a la meta deseada.

Aprendizajes sociales

Kevin

Antonio

Moreno

Melgoza:

Como sabemos la CIE es un despacho de abogados que está dirigido a personas de un nivel socioeconómico bajo o en estado de vulnerabilidad, y los asesores que trabajan ahí lo hacen como un servicio social a la comunidad. Formando parte de este proyecto me di cuenta de la necesidad que existe por parte de la sociedad de tener un apoyo legal gratuito o de bajo costo. Por medio de las encuestas de calidad que realizamos me doy cuenta de la cantidad de personas que se han beneficiado por este proyecto, y de el valor que tiene ayudar a la clínica a llegar a más personas que necesitan apoyo.

La CIE se ha visto beneficiada con el trabajo realizado pues más personas se han acercado para pedir informes, además de tener bien enfocados los puntos de mejora para cada vez brindar un mejor servicio. Para poder darle un seguimiento a este proyecto y seguir aportando algo a la sociedad se debería de seguir aprovechando la audiencia que tiene la CIE en Facebook pero siempre planeando el contenido que se va a publicar para que tenga una razón de ser y de ser compartido, estando seguros de que se utiliza un lenguaje sencillo y claro y de temas de interés por parte de los usuarios.

Andrés Bauche Petersen:

La Clínica Jurídica Ignacio Ellacuría, como lo explicamos a lo largo del proyecto, es un despacho de abogados que se especializa en ayudar a personas de escasos recursos en sus problemas legales, cobrando una cuota mínima significativa o hasta en casos haciendo el servicio de forma gratuita. Esto me parece un acto tan noble y el poder apoyar a llegar a más personas en situaciones no favorables fue bastante gratificante. Más al momento de hacer el estudio del entorno, donde pude percatarme realmente de la situación que se vive en la colonia, donde recurrentemente se necesita de un asesor legal, pero debido a los escasos recursos de las personas, no lo toman, esto agregándole el poco conocimiento que existe de la CIE, quien podría ayudarlos con sus problemas. Aprendí a ser empático con las personas, ya que nunca sabemos las batallas que ellos están pasando y siempre es mejor intentar ayudar al prójimo.

David Aldama Salazar:

Algo que me gustó y se lo agradezco mucho a la CIE, fue que logré conectarme con los usuarios de la CIE y siento que era necesario para un proyecto como este, donde era necesario y esencial escuchar a los usuarios, sus necesidades, sus molestias y lo que realmente necesitaban para poder cumplir esa ayuda que la CIE quiere ofrecer, digo que conecte, empaticé y escuche y creo que todos lo hicimos en el momento de los cuestionarios, las encuestas y la cadena de mensajes que enviamos por WhatsApp y creo que no hay nada más fantástico y humano, que el ayudar y el escuchar, y bueno pues fui feliz de participar en este PAP, donde ese era la intención. Además aprendí que así como yo quizás no sé cierto vocabulario (hablando en cuanto lo legal) y definitivamente hay personas que quizás no pudiera para el todo comprenderlo, ahí me di cuenta que es muy importante analizar la forma en la que me refiero a las personas a las que estoy tratando de dar un mensaje

Daniela Barragán Gil

Para la realización del Proyecto se necesita un trabajo multidisciplinario, donde nosotros como estudiantes nos desenvolvemos de manera profesional y responsable para obtener resultados gratos; el reconocimiento de nuestra empresa a sido importante, ya que en primer plano estamos lejanos a ella y sus factores en general, será de mucha ayuda no perder de vista el objetivo para así poder entregar un producto que beneficie la vida de otros. Los conocimientos aprendidos en el PAP son de total ayuda, ya que en unos años a la hora de situar un proyecto debemos reconocer: nuestras fortalezas, amenazas, habilidades y oportunidades. El desglose de las actividades nos ayuda a identificar qué

aprendizajes son significativos y cuales no, nos enseña a conocer nuestra apropiación y gusto personal, como a entender quienes somos y a dónde nos dirigimos; si realmente estamos interesados en mejorar la vida de otros o simplemente pasar de largo.

Aprendizajes éticos

Kevin Antonio Moreno Melgoza:
Esta experiencia en el PAP me ayudó a darme cuenta de la importancia que es brindar un servicio a la comunidad y de lo bien que se siente ayudar a las personas y trabajar buscando el bien de la sociedad y no solamente el propio. Esta experiencia me invita a seguir trabajando de la misma manera, pensando siempre en cómo mi trabajo le puede servir a los demás.

Daniela Barragán Gil:

Desde que tengo memoria, al escoger mi carrera lo primero que deseaba era apoyar con mi conocimiento a aquellos que no tienen voz y darles un espacio digno donde se puedan hacer valer en todo momento; No obstante al pertenecer a este proyecto fue muy gratificante para mí, porque la finalidad que tiene la Clínica Jurídica hacia sus usuarios es realmente conmovedor, se ha observado en la actualidad que los procesos legales son realmente costosos tanto que muchas veces las personas pierden casos importantes. Tomar la iniciativa para desarrollar dicha problemática me ha ayudado a incrementar mi visión humanitaria para la vida, sobre todo enfocados en futuros proyectos con comunidades que se encuentren afectadas.

Andrés Bauche Petersen:

La experiencia de este proyecto me deja con una actitud cálida y listo para poder apoyar en lo que el prójimo necesite. Aprendí a ver con otros ojos la situación que se vive día a día en las zonas menos favorecidas de la ciudad y de qué manera estas pueden verse favorecidas con proyectos como la CIE.

David Aldama Salazar:

Me hizo volver a peor el ojo sobre la realidad en México, que existen hay una infinidad de personas, que principalmente no pueden pagar un abogado, que existen muchas personas que por lo mismo de no tener abogado son injustamente culpados, que existe mucho personas que no tienen la menor idea de los derechos básicos en su vida y muchas cosas más, pero definitivamente existen muchas personas que requieren ayuda legal, personalmente así como que creo que mis compañeros (y la razón por la que creo que hicimos tan buena mancuerna), me encanta ayudar, me encanta saber que ayude y que puse mi granito de arena, deseo que la CIE, llegue lejos y que sean más los cosas para ayudar a personas que no pueden defenderse y que no tienen los recursos, en vez de ayudar gente que si lo tiene, pero se quiere ahorrar el gasto.

Aprendizajes en lo personal

Kevin Antonio Moreno Melgoza:
Este proyecto me ayudó a reconocer a la sociedad, y darme cuenta de que no todas las personas vivimos de la misma manera, la vida de cada uno de nosotros es distinta y con diferentes problemas. Me da gusto que existan proyectos como la CIE que estén dispuestos a brindar ayuda a las personas que la necesitan sin esperar nada a cambio.

Daniela Barragán Gil:

Durante el desarrollo del PAP reconocí mi potencial como estudiante en todo momento, sobre todo al adentrarse a nuevos conocimientos como fue el marketing digital y sus funciones, esto permitió completar las habilidades como estudiante que desarrollamos en el ITESO y ponerla en práctica en la vida laboral. Es importante implementar proyectos no solo institucionales sino personales para el apoyo a personas en estado de vulnerabilidad, en nuestro país carecemos totalmente de ayuda hacia problemáticas visibles como: escasez de comida, niños de calle y mujeres violentadas.

Andrés Bauche Petersen:

A lo largo de este proyecto pude conocer a personas de actitud muy cálida y amable, tanto en la CIE como nuestra asesora y mis compañeros. Esto hizo que el trabajo fuera mucho más sencillo, ya que nuestras retroalimentaciones se dirigieron tanto entre nosotros mismos como de parte de la CIE y nuestra asesora. Para el final de este proyecto me quedo con la buena experiencia de un buen equipo de trabajo donde todos nos apoyamos con nuestros conocimientos para sacarlo adelante.

David Aldama Salazar:

Estoy agradecido con cada una de las personas con las que conviví y trabajé, me encanto el trabajo en equipo que logramos hacer, y aprendí que con este mismo, conectado con las personas y la información correcta podemos llegar lejos. Me gusta que el ITESO tengo esa tipo de proyectos donde ayuda a la sociedad y los problemas que tiene, para cerrar me gustaría agradecer que este PAP, me hizo reflexionar y agradecer el lugar donde estoy y además en buscar la manera de siempre seguir ayudando a la sociedad de alguna manera pues los problemas nunca acaban, pero afortunadamente somos muchos los que queremos contribuir y resolverlos.

5. Conclusiones y recomendaciones

La raíz que sostuvo este trabajo durante este PAP, es gracias al cuestionario de estudio de entorno y la encuesta de calidad de servicio realizada a los clientes que ya habían utilizado el servicio de la CIE, puesto que esta fue la mejor forma de encontrar nuevas propuestas para mejorar la eficiencia y el servicio de la CIE, cayendo un poco más en la realidad, fue de bastante ayuda para ver las debilidades y fortalezas de la CIE, para que se le de el reconocidos que la CIE necesita y no únicamente por las redes sociales si no por lo que es más importante, el entorno cerca de la CIE.

Se retomaron las redes sociales y se creó contenido audiovisual para darle vida a las redes, siendo un poco más claros con los usuarios sobre los servicios, dejando en claro el cobro de recuperación, que era parte de las quejas de los anteriores usuarios, filtrando desde un principio a quienes se puede ayudar para igualmente evitar las incomodidades que los clientes mencionan y lo mejor de todo, de una vez por todas dirigirse al usuario utilizando el vocabulario adecuado, repartiendo información valiosa en redes sociales que les ayude al público, información que que quizás sea básica pero muy oportuna para aquellos que no tengan el conocimiento de cierta información (como el caso del post de “¿Qué pasa si no tengo contrato en mi trabajo?” y “divorcio administrativo” por poner dos ejemplo) además se creía pertinente presentar a los integrantes de la CIE, creando un vínculo con los usuarios de empatía y confianza, alcanzando nuevos usuarios en las redes sociales.

Una de las cosas que se consideraron ser atendidas con mayor urgencia era el reconocimiento de la CIE en la comunidad donde se encuentran sus instalaciones y gracias al cuestionario de estudio del entorno, se descubrió que efectivamente los vecinos y la comunidad cerca de la CIE, no estaba tan segura que era esas instalaciones, si es que había llegado a escuchar el nombre de la CIE, porque si no era así, la comunidad no sabía de ella, era algo que era de suma importancia atender, pues no era posible estar cerca del cliente potencial y que el cliente no supiera de nuestra existencia, así que con la campaña offline fue la forma más oportuna de darle visibilidad a la CIE en la comunidad, repartiendo flyers y posters alrededor de sus instalaciones, para que no hubiera duda de que era y a que se dedicaba la CIE, se colocó una lona en la facha de las instalaciones de la misma exponiendo los servicios que esta ofrece, junto con información de contacto.

El trabajo que se llevó a cabo en este PAP PRIMAVERA 2022 ayudó a darle la visibilidad que la CIE necesitaba dentro de las redes sociales y fuera de sus instalaciones, conectando con la comunidad cercana a ella, dejando en claro su presencia, sus servicios que ofrece y repartiendo información valiosa en redes sociales.

Recomendaciones para la CIE serían:

- No dejar a lado las redes sociales (por eso dejaremos un plan de seguimiento junto a una plantilla de publicaciones) pues son una excelente herramienta para conectar y ayudar, que esto último es la intención de la CIE.
- Continuar con las publicaciones informativas y fechas importantes, pues es una buena forma de conectar con posibles nuevos clientes (por el compartir y el repost de las publicaciones)
- El buen trato con los clientes, nunca olvidarse de la empatía, el contacto y la confianza que debemos transmitir para que cada vez sean más las personas que la CIE ayuda.
- Seguir recurriendo a la campaña offline, no solo enfocarse a las redes sociales, recordar que hay demasiadas personas cerca de la CIE, que posiblemente necesitan ayuda.
- Implementar los Workshops/Talleres para invitar a los usuarios a aprender sobre cierta información o en los mismos talleres comenzar a ayudar de alguna forma.
- Cuidar el seguimiento de los casos, quizás encontrar una forma/plataforma donde los usuarios puedan checar en que paso se encuentra su caso, o simplemente siempre mantener informado a los usuarios sobre su proceso, pues era algo que muchos clientes.
- La página web o la corrección de ella, para que sea más fácil usarla e igualmente cuidar el vocabulario que usamos para conectar con el cliente.
- Asignar a una persona responsable de crear y publicar contenido en redes sociales.
- Se recomienda seguir creando posts en base a las plantillas que están en canva. Los archivos editables de todos los posts están en el Canva de la CIE. (Iniciar sesión en www.canva.com con la cuenta de google de la CIE).
- Utilizar el google Drive de la CIE para evitar pérdida de archivos al final de cada proyecto PAP.

6. Bibliografía

World Justice Project (México). (2019, 16 mayo). *La mitad de los mexicanos tiene problemas legales, solo uno de cada cuatro tiene ayuda*. Recuperado 8 de febrero de 2022, de <https://worldjusticeproject.mx/acceso-a-la-justicia-problemas/>

Fuente: Conceptos Jurídicos.com, "Conceptos Jurídicos". (2021). Recuperado de WEB: <https://www.conceptosjuridicos.com/mx>

Argudo, J. M. (2022, 20 enero) 8. *Los instrumentos de promoción o comunicacino*. Econosublime. Recuperado 1 de marzo de 2022. de <http://www.econosublime.com/2020/01/instrumento-promocion--comunicacion.html>

7. Anexos

1.- Foda General y Foda Marketing Digital

[10 FODA GENERAL.png](#)

[11 FODA MARKETING DIGITAL.png](#)

2.-Gráfica de Gantt

3.- Encuesta calidad de servicio

<https://drive.google.com/drive/folders/1EPU-eUiz03l3SGyZ9WhzUQftuO-nF0cu?usp=sharing>

4.- Cuestionario estudio de entorno

<https://drive.google.com/drive/folders/172O-AIj-ftIfYcOWpPdObVnsyV4JKak0?usp=sharing>

5.- Contenido Audiovisual

https://drive.google.com/drive/folders/1p6A2yFsRhWb88j6jcXKtpLb4Foiml_Cr?usp=sharing

6.- Manual para mandar mensajes de whatsapp con herramienta WhatSender

[Tutorial Mensajes Whatsapp.docx](#)

7.- Buyer Persona 1

[14 BUYER PERSONA 1.png](#)

8.- Buyer persona 2

[14 BUYER PERSONA 1.png](#)

9.- Buyer persona 3

[16 BUYER PERSONA 3.png](#)

10.- Calendario de redes sociales

[12 Calendario Redes Sociales.xlsx](#)

11.- Infografías para redes sociales

https://www.canva.com/design/DAFAVxK61E4/k6ahE17QP2Iu1upLQYBIDA/edit?utm_content=DAFAVxK61E4&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=sharebutton

12.- Publicaciones “Fechas Importantes”

https://www.canva.com/design/DAFAV-YtKg4/ToN495BeEHB_TfW2MPnQ0Q/edit?utm_content=DAFAV-YtKg4&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=sharebutton

13.- Publicaciones “Datos”

https://www.canva.com/design/DAFAV1g7ukQ/2OVvhq7y0zP8KiMo6MYWoA/edit?utm_content=DAFAV1g7ukQ&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=sharebutton

[m_source=sharebutton](#)

14.- Publicaciones “Presentaciones de Integrantes”

https://www.canva.com/design/DAFAVy4TUAc/f3XnRRiPRUrMQNWozZJkFg/edit?utm_content=DAFAVy4TUAc&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=sharebutton

15.- Publicaciones “Eventos”

https://www.canva.com/design/DAFAVxcBkIU/wK1RRFdoY1dwdzwJ6bm_3w/edit?utm_content=DAFAVxcBkIU&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=sharebutton

16.- Publicación “Información de servicios”

https://www.canva.com/design/DAFAV1gqqwI/rCx_eWWIMFVwxEptJTmnGg/edit?utm_content=DAFAV1gqqwI&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=sharebutton

17.- Posters marketing offline

https://www.canva.com/design/DAFAV2e-1D4/LbLn5XY-grJFrK5SnoRJEQ/edit?utm_content=DAFAV2e-1D4&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=sharebutton

18.- Flyers marketing offline

https://www.canva.com/design/DAFAVzPcKhI/VNUqLkeU88pb0jW9c6f77g/edit?utm_content=DAFAVzPcKhI&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=sharebutton

19.- Diseño para la lona de la fachada de la CIE

https://www.canva.com/design/DAFAVwIOiio/c0Hshml1bDbrEJduHU-T5w/edit?utm_content=DAFAVwIOiio&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=sharebutton