



Plan de Comunicación 2020

Juzgado Federal de Oberá

Para el Juez Federal Alejandro Gallandat

Enero 2020

Introducción

El siguiente Plan de Comunicación tiene como fin abarcar las necesidades comunicacionales más prioritarias del Juzgado Federal de Oberá planteando además la posibilidad de avanzar de forma sustentable hacia el cumplimiento de importantes procesos de transparencia que actualmente la sociedad exige a los organismos del Estado.

A partir del presente documento, el Juzgado contará con una herramienta de planificación en comunicación que contribuirá al mejoramiento de la organización institucional y a la calidad de la gestión.

Contextualización

El Poder Judicial, como los demás poderes del Estado, se encuentra actualmente interpelado tanto a nivel legal como social, por una ciudadanía más activa, que exige información pública y mayor transparencia del ámbito estatal y de sus funcionarios. Los procesos de comunicación institucional externa cobran un rol fundamental en estos tiempos y deben estar guiados por el noble propósito de contribuir a que todos los ciudadanos puedan ejercer su derecho a informarse, recibiendo información precisa, comprensible y veraz.



Al mismo tiempo, la calidad de la gestión constituye un valor ineludible en todo organismo público, al cual se debe aspirar permanentemente, para lo cual resulta primordial incorporar parámetros de comunicación y organización interna que faciliten los mecanismos necesarios tendientes al mejoramiento de la organización.

De eso se trata: comunicar hacia afuera de forma eficaz y eficiente los mensajes de una gestión que, nutrida de procesos de comunicación internos, sea más eficaz y eficiente.

En nuestro país, durante los últimos años, se han abierto ciertas puertas hacia la innovación en lo que a comunicación del Poder Judicial se refiere. Conceptos tales como Rendición de Cuentas o Gobierno Abierto dejaron de ser ajenos a este ámbito que tiempo atrás se manejaba con otra dinámica en un escenario diferente tanto a nivel social como tecnológico.

En este sentido, se ha visibilizado la necesidad de reflexionar y trabajar sobre la relación entre Justicia y medios de comunicación. Hay juzgados que ya cuentan con alguna red social para comunicar directamente a la ciudadanía acerca de su gestión. Asimismo, las nuevas posibilidades técnicas de registro y difusión brindan una mayor democratización en el acceso a la información.

No obstante, en el ámbito de la Justicia, la información suele ser poco “amigable” para los ciudadanos, en el sentido de que incluye términos y conceptos que pueden ser complejos para una correcta comprensión de los hechos. Se vuelve así necesario un tratamiento de la información estrictamente responsable, en cuanto a la necesidad de ser fieles a los datos y argumentos jurídicos, buscando al mismo tiempo “traducirlos” en un lenguaje más claro para la comunidad.

Por otra parte, los procesos de comunicación en la Justicia requieren de la cautela necesaria en orden a preservar el derecho a la privacidad de las personas y el correcto desarrollo de las investigaciones.

La incursión del Poder Judicial en procesos de comunicación abiertos a la sociedad presenta varios desafíos. En este contexto, resulta imperioso que los organismos de



la Justicia trabajen su comunicación, encarándola como una herramienta para la gestión de calidad, como una vía para revertir la falta de acceso al sistema judicial que muchas personas experimentan y como un medio para contribuir al sistema democrático. En definitiva, trabajar la comunicación como un servicio al ciudadano.

Consideraciones acerca de la organización

El Juzgado Federal de Oberá cuenta con 17 personas en su equipo de trabajo, incluyendo al Juez, al Secretario del área Penal, a la Secretaria del área Civil, a 1 administrativa y a los miembros del personal técnico-jurídico.

Actualmente, el juzgado no cuenta con herramientas de comunicación institucional externa ni con procesos institucionalizados de comunicación interna, si bien ya se han llevado a cabo reuniones de equipo y se han establecido ciertos estándares internos, como los modelos para la redacción de escritos. Los expedientes son digitalizados y las notificaciones se realizan en forma digital pero aún no disponen y/o no utilizan la posibilidad de extraer datos estadísticos. El organismo tampoco cuenta con un presupuesto destinado a la comunicación ni con un área dedicada a establecer y mantener canales de comunicación institucional.

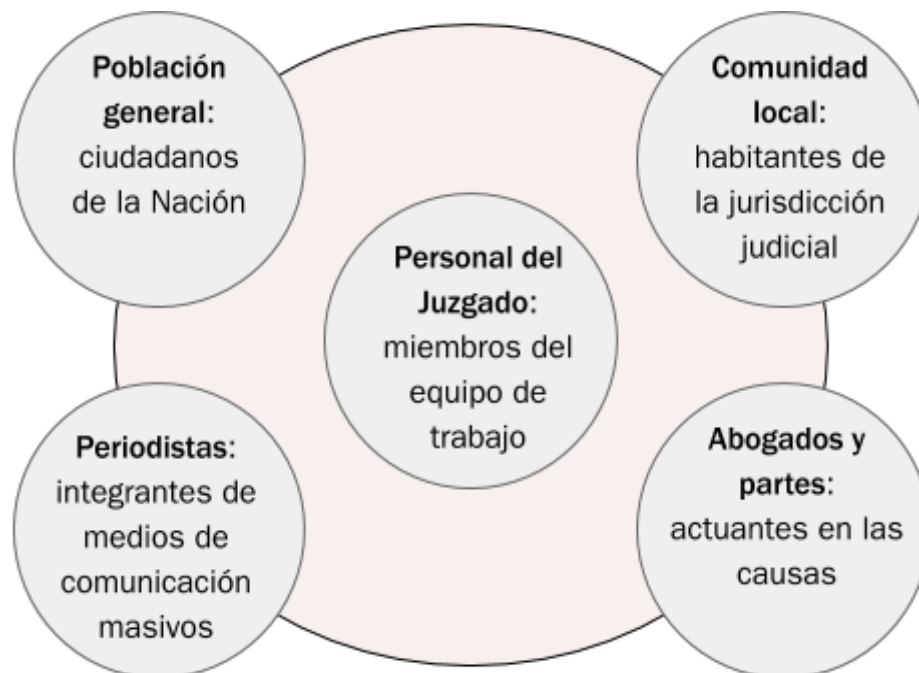
A pesar de lo anterior, el flamante Juez tiene la determinación de encarar los cambios necesarios para embarcar al Juzgado en nuevos procesos de comunicación e innovación destinados a la mejora de la gestión y la apertura de datos.

El magistrado señala la existencia de ciertas situaciones derivadas de conflictos internos que obstaculizan la optimización del tiempo, pero destaca la buena predisposición de los integrantes del equipo y su responsabilidad respecto al trabajo que realizan y a las directivas impartidas por los Secretarios y el Juez.

Objetivos del Plan de Comunicación

- 1) Promover la transparencia del Juzgado mediante la apertura de datos y la rendición de cuentas.
- 2) Fomentar la interacción con la comunidad promocionando derechos y facilitando el acceso a la justicia.
- 3) Generar acciones complementarias que busquen incidir en políticas públicas preventivas.
- 4) Fortalecer la calidad de los servicios brindados por el Juzgado y la optimización del tiempo y los recursos.

Públicos objetivos



Estrategias de comunicación

- 1) Dar a conocer periódicamente información relativa a la gestión.
- 2) Generar y difundir datos abiertos y estadísticas.
- 3) Utilizar un lenguaje claro, conciso y directo. Adoptar un lenguaje más instructivo si el mensaje lo requiere.
- 4) Contextualizar la información y brindar, cuando sea necesario, datos de acceso a más información.
- 5) Preservar la privacidad de las personas y el debido secreto que requieren las investigaciones judiciales.
- 6) Institucionalizar canales de información e interacción con periodistas y medios de comunicación, fomentando la responsabilidad respecto a los datos brindados y la democratización del acceso a la información.
- 7) Generar canales formales y permanentes que permitan brindar orientación a la comunidad e información de interés social.
- 8) Desarrollar productos que sistematicen la información recabada y generada por el Juzgado.
- 9) Fomentar la articulación con organismos públicos, empresas y organizaciones de la sociedad civil para la generación de acciones conjuntas.
- 10) Promover espacios de diálogo interinstitucionales de trabajo colaborativo para la prevención de problemáticas sociales trabajadas por el Juzgado.
- 11) Establecer espacios de diálogo intrainstitucionales que fomenten el trabajo en equipo y el compromiso del personal.
- 12) Institucionalizar herramientas de comunicación interna que contribuyan a la sistematización del trabajo.

Plan de acción

[1] Desarrollo y actualización de Sitio Web

- Publicación de información institucional y de interés general
- Publicación de datos abiertos, resoluciones, fallos, calendario de audiencias
- Orientación y Guía de trámites judiciales, servicios y herramientas jurídicas
- Encuestas para recopilar información relevante (problemáticas tratadas por el Juzgado, calidad los servicios brindados, etc.)
- Presentación de secciones destinadas a los diferentes públicos objetivos

[2] Desarrollo y actualización de base de Datos Abiertos

- Armado de estructura y flujo de la información
- Implementación de sistema para facilitar el registro y la extracción de datos

[3] Gestión de prensa y difusión

- Creación y actualización de cuenta de Twitter, destinada a periodistas y comunidad
- Redacción y envío de gacetillas a periodistas y medios
- Generación de ruedas de prensa cuando la información lo requiera

[4] Distribución de boletines digitales

- Configuración y armado de boletines para distintos grupos de destinatarios
- Envío de comunicaciones destinadas a los actuantes en las causas
- Envíos de comunicados e información institucional al equipo de trabajo
- Envíos de reseñas y materiales de capacitaciones y reuniones

[5] Elaboración y difusión de publicaciones (digitales y/o impresas)

- Informe sobre la actividad realizada (Memoria anual de la gestión)
- Recopilación de resoluciones y sentencias por tema (Cuadernillos de Jurisprudencia)
- Presentación de estadísticas judiciales (Reporte estadístico)
- Presentación de criterios para medios de comunicación (Catálogo para periodistas)

[6] Elaboración de manuales internos o guías modificables (digitales)

- Presentación de criterios frente a eventos de alta exposición o controversias públicas (Manual de gestión de la comunicación en situaciones de crisis)
- Presentación de criterios de organización interna (Manual de procedimientos)

[7] Establecimiento y seguimiento de buzoneo

- Recepción de reclamos y sugerencias en mesa de entrada
- Recepción de reclamos y sugerencias en oficinas internas

[8] Establecimiento y actualización de carteleras

- Orientación sobre procedimientos y circuitos de los trámites
- Promoción de derechos

[9] Desarrollo y difusión de podcasts y/o videos

- Presentación de problemáticas trabajadas en el Juzgado
- Facilitación de información sobre herramientas jurídicas
- Promoción de derechos y obligaciones
- Instrucción sobre conceptos jurídicos

[10] Desarrollo de charlas-talleres

- Capacitación al personal del Juzgado
- Capacitación para escuelas y comunidad (“Extensionismo cívico”-AMM, “La Justicia va a la Escuela”-AMFJN/Conciencia, Oficinas de Acceso a la Justicia).
- Capacitación para periodistas

[11] Realización periódica de encuentros del equipo de trabajo

- Facilitación de espacios para generar consensos y criterios de trabajo
- Institucionalización de espacios para reducir focos de conflictos internos
- Fomento de momentos de esparcimiento para la cohesión del equipo (almuerzo laboral, encuentros deportivos, reuniones after-office)

[12] Participación en espacios interinstitucionales

- Comunicación de datos y estadísticas sobre problemáticas trabajadas por el juzgado
- Ampliación de conocimientos sobre temas abordados a partir del trabajo que realizan otras instituciones

Recursos necesarios

Servicios de comunicación. Destinados a:

- Implementar y coordinar el desarrollo de las acciones planificadas
- Desarrollar y publicar los contenidos en canales y herramientas a utilizar
- Instaurar los estándares de registro, documentación y publicación
- Brindar apoyo, seguimiento y capacitación en tareas de registro de datos
- Coordinar la relación con periodistas y medios de comunicación
- Realizar convocatorias a capacitaciones y envíos de información posteriores

Servicios de capacitación. Destinados a:

- Planificar los talleres a realizar
- Elaborar programa y contenidos

Servidor y dominio

No implicarán costo adicional si el organismo ya cuenta con servicios de almacenamiento y registro. De lo contrario, será necesario afrontar la inversión correspondiente.

Plataformas digitales

Se cuenta con la posibilidad de implementar herramientas Web gratuitas de publicación de contenidos, envío de boletines y gestión de datos. No obstante, es importante considerar la posibilidad de afrontar la inversión necesaria para implementar una plataforma especializada de registro y extracción de datos abiertos, a fin de mejorar la calidad de los procesos de transparencia.

Servicios de programación

Será necesario recurrir a servicios especializados de desarrollo y/o implementación de software para herramientas digitales que requieran conocimientos técnicos relativos a lenguajes de programación y/o configuraciones en el servidor.

Servicios de producción audiovisual y diseño

Será necesario recurrir a servicios especializados de producción audiovisual y diseño en caso de requerirse alta calidad de los productos a desarrollar.

Servicios de impresión

Se deberá afrontar ocasionalmente el costo de impresión para materiales de capacitación, comunicaciones en carteleras y publicaciones institucionales.

Calendario estimado de acciones

Mes	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Acción												
1	-Desarrollo de sitio Web	-Desarrollo de contenidos y actualización										
2	-Registro de datos											
	-Arquitectura de datos		-Armado de sistema -Implementación de software (opcional)				-Extracción de estadísticas					
3	-Configuración boletín	-Desarrollo de contenidos y envíos periódicos										
4	-Config. Twitter -Armado agenda medios	-Desarrollo de contenidos, publicación y envíos -Actualización de agenda de medios										
5		-Catálogo para periodistas										-Memoria -Jurisprudencia -Reporte estadíst.
6		-Manual de procedimientos -Manual de manejo de crisis										
7		-Buzoneo										
8		-Carteleros										
9		-Desarrollo de contenido audiovisual										
10	-Taller registro de datos	-Taller manejo de crisis	-Taller para periodistas					-Talleres para escuelas y comunidad				
11		-Reuniones de equipo (a definir, según organización interna)										
12		-Participaciones interinstitucionales (según oportunidades)										