



Estrategia de comunicación:

Esfuerzos para reducir el rezago judicial - Compromiso de Estado Abierto

Depto. Prensa y Comunicación Organizacional

Enero 2025

Estrategia de comunicación: Rezago judicial - Compromiso de Estado Abierto

Estado de la situación	<p>La presente estrategia de comunicación se realiza como parte de los compromisos del Poder Judicial con el Estado Abierto para el abordaje del tema del retraso judicial para transparentar la información estadística con que cuenta la institución, mostrar los esfuerzos por reducir el retraso y los logros que se vayan obteniendo, con el fin de fortalecer el acceso a la justicia en Costa Rica.</p> <p>La Dirección de Planificación pondrá en producción un tablero con información estadística sobre retraso judicial, que podrá filtrarse por materia y zonas del país para facilitar la búsqueda y visualización de datos a las personas usuarias del sistema.</p> <p>Todas las acciones de la estrategia se realizarán con los recursos existentes, ya que no se cuenta con presupuesto o plazas adicionales para el apoyo al compromiso.</p>
Objetivos	<p><u>Objetivo general:</u> fortalecer el acceso a la información pública y la transparencia en el Poder Judicial en cuanto al tema del rezago judicial como parte de los compromisos con el Estado Abierto 2023-2027 y rendición de cuentas institucional.</p> <p><u>Objetivos específicos:</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. Educar a la población judicial y ciudadanía acerca de los términos utilizados en el tema de retraso judicial con el fin de incrementar el entendimiento de las acciones que desarrolla el Poder Judicial para su disminución.2. Posicionar los tableros que pondrá en producción la Dirección de Planificación como las herramientas oficiales del Poder Judicial para encontrar y estudiar datos sobre rezago judicial y los indicadores de gestión de los despachos.3. Dar a conocer los esfuerzos institucionales y posibles logros que surjan en cuanto al tema de rezago judicial en general con el fin de transparentar los datos y recursos que se destinan a su atención, así como rendir cuentas a la ciudadanía.
Públicos meta	<ol style="list-style-type: none">1. Personal judicial: como multiplicador del mensaje hacia personas usuarias y población, además para que tenga conocimiento de los esfuerzos que realiza la institución y logros que se vayan obteniendo.2. Población: como agentes de fiscalización ciudadana de la institución, para fomentar la transparencia en cuanto al tema del rezago judicial.3. Medios de comunicación: como entes formadores de opinión e informantes hacia la población4. Expertos: como sujetos que harán uso de la información que se brinden como parte del compromiso de transparentar los datos de rezago judicial.
Coordinación	<p>Para la implementación de la estrategia, se requiere la vinculación de las oficinas que son parte del equipo de trabajo conformado y liderado por Conamaj:</p> <ul style="list-style-type: none">- Conamaj- Depto. de Prensa y Comunicación Organizacional- Contraloría de Servicios- Dirección de Planificación- Despacho de la Presidencia

Mensajes clave	El equipo de trabajo definirá tres mensajes clave para reforzar en las acciones de comunicación y prensa. Se recomienda desarrollar un mensaje para el público interno y dos para el público externo.
Acciones de Comunicación	
Acciones internas de comunicación	
Focus groups	<p>La Contraloría de Servicios con apoyo de Conamaj realizará tres focus group para obtener un diagnóstico de la situación actual en cuanto al tema del retraso judicial y las necesidades de cada público.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Personas usuarias 2. Personal judicial 3. Organizaciones externas <p>Valorará incluir como participantes a las Comisiones de Personas Usuarias, personas facilitadoras judiciales, personal judicial de diferentes puestos que laboren en jurisdicciones como técnicos judiciales, jueces, juezas, auxiliares, entre otros). Esta acción se plantea para personal judicial y personas usuarias externas. Si el focus abarca un tema de comunicación el Depto. de Prensa puede colaborar en esa parte, lo cual se coordinaría previamente por temas de agenda.</p>
Identidad gráfica	El Depto. de Prensa y Comunicación Organizacional elaborará la identidad gráfica para los materiales sobre rezago judicial. La propuesta la hará el Depto. de Prensa y Comunicación Organizacional y será aprobada por el equipo de rendición de cuentas. En la propuesta se incluirá el logo y el eslogan del “Poder Judicial: fortaleza de nuestra Democracia”
Campaña informativa	<p>El Depto. de Prensa y Comunicación Organizacional elaborará una campaña informativa por correo electrónico sobre el significado de los principales términos relacionados con el tema de retraso judicial. La lista de términos, así como su concepto, será suministrado por la Dirección de Planificación. Debe contemplarse que se incluyan términos que además estén contenidos en el tablero sobre rezago judicial que pondrá en producción esa dirección.</p> <p>También se incorporará el tema de motivación para el personal judicial y jefaturas sobre la necesidad de actualizar los sistemas informáticos. Estos insumos se tomarán de campañas sobre este tema que actualmente se encuentran en divulgación por parte del departamento.</p> <p>La campaña podrá ser realizada en formato de cápsulas o infografías de acuerdo con la información que se deba incluir.</p> <p>La Dirección de Planificación impartirá una capacitación al equipo de trabajo sobre los términos y su concepto el 11 de febrero de 2025.</p>
Infografías	<p>El Depto. de Prensa y Comunicación Organizacional elaborará infografías sobre los esfuerzos que realiza la institución para atender el tema de retraso judicial y descongestionamiento de despachos, como la implementación del Modelo de Mejora Continua. Se enfatizará en aquellos trámites más demandados por las personas usuarias como trámites de divorcios, pensión alimentaria, accidentes de tránsito, penal, ejecución, entre otros. También en aquellos despachos en que se va implementando el modelo.</p> <p>Los insumos serán suministrados por la Dirección de Planificación, la cual podrá definir otras áreas y temáticas para incluir como esfuerzos.</p>

WhatsApp informativo	Se plantea la posibilidad de valorar legalmente el envío de mensajes por WhatsApp a las bases de datos que tengan Conamaj y la Contraloría de Servicios con los mensajes clave e información más relevante. Este sería una acción a utilizarse de manera restringida, ya que no es conveniente saturar a las personas usuarias con mensajes por este medio. Esta acción se plantea para personal judicial y personas usuarias externas. Es importante que se valore su legalidad. También valorarse incluirlo en el canal de WhatsApp del Poder Judicial.
Encuesta	Se plantea la posibilidad de implementar una encuesta al personal judicial para evaluar el conocimiento posterior a las acciones de comunicación establecidas en la estrategia con el fin de obtener una realimentación y enfocar esfuerzos en temas que deban reforzarse. El planteamiento de las preguntas estaría a cargo del Depto. de Prensa y Comunicación y la aplicación estaría a cargo de Planificación.
Banner Intranet	Se recomienda diseñar un banner virtual que se coloque en la Intranet Judicial y permita al personal judicial ir directamente al tablero de la Dirección de Planificación. De ser posible esta idea, el banner lo elaboraría el Depto. de Prensa y Comunicación Organizacional
Acciones externas de comunicación organizacional	
Focus groups	La Contraloría de Servicios con apoyo de Conamaj realizará tres focus group para obtener un diagnóstico de la situación actual en cuanto al tema del retraso judicial y las necesidades de cada público. <ul style="list-style-type: none"> 4. Personas usuarias 5. Personal judicial 6. Organizaciones externas Valorará incluir como participantes a las Comisiones de Personas Usuarias, personas facilitadoras judiciales, personal judicial de diferentes puestos que laboren en jurisdicciones como técnicos judiciales, jueces, juezas, auxiliares, entre otros). Esta acción se plantea para personal judicial y personas usuarias externas. Si el focus abarca un tema de comunicación el Depto. de Prensa puede colaborar en esa parte, lo cual se coordinaría previamente por temas de agenda.
Posteos redes sociales	A partir de la campaña informativa interna, si el Despacho de la Presidencia considera necesario y lo aprueba de esa forma el Depto. de Prensa y Comunicación puede elaborar posteos para publicar en las redes sociales. Este tema es coordinado por el Lic. Alonso Mata Blanco.
Infografías	Con base en la campaña informativa interna, si el Despacho de la Presidencia considera necesario y lo aprueba de esa forma el Depto. de Prensa y Comunicación puede elaborar posteos para publicar en las redes sociales. Este tema es coordinado por el Lic. Alonso Mata Blanco.
WhatsApp informativo	Se plantea la posibilidad de valorar legalmente el envío de mensajes por WhatsApp a las bases de datos que tengan Conamaj y la Contraloría de Servicios con los mensajes clave e información más relevante. Este sería una acción a utilizarse de manera restringida, ya que no es conveniente saturar a las personas usuarias con mensajes por este medio. Esta acción se plantea para personal judicial y personas usuarias externas. Es importante que se valore su legalidad
Focus group posterior	Se plantea la posibilidad de que la Contraloría de Servicios y Conamaj elaboren un focus group con los públicos externos para evaluar el conocimiento posterior a las acciones de comunicación establecidas en la estrategia con el fin de obtener una realimentación y enfocar esfuerzos en temas que deban reforzarse. El Depto. de Prensa y Comunicación puede colaborar en la parte de comunicación.
Volante de servicios	Se podrá valorar la elaboración de un volante como parte de la campaña de institucionalidad acerca del tema de retraso judicial, enfocado en los términos y acciones que realiza la institución por mejorar los tiempos.

Banner página web	Se recomienda diseñar un banner virtual que se coloque en la página web del Poder Judicial y permita a las personas usuarias ir directamente al tablero de la Dirección de Planificación. En caso de que se apruebe, el Depto. de Prensa y Comunicación lo puede elaborar
Acciones de prensa	
Notas periodísticas	Se redactarán informaciones periodísticas a cargo del Departamento de Prensa y Comunicación Organizacional, las cuales se divulgarán por los medios de comunicación oficiales, con el fin de ubicarlas en los espacios regulares de los medios de prensa.
Reportaje	Se elaborará un reportaje para la revista digital denominada Actualidad Judicial, misma que se distribuye de manera electrónica a nivel nacional e internacional.
Entrevistas con medios	Impulsar en medios de comunicación entrevistas con voceros institucionales y procurar espacios para entrevistas sobre la apertura de datos y transparencia del Poder Judicial en cuanto al tema del rezago judicial como parte de los compromisos con el Estado Abierto y rendición de cuentas.
Material informativo	Todo el material que se elabore se colocará en: Revista digital Actualidad Judicial. Boletín de Prensa Semanal. Poder Judicial Hoy. Página web del Poder Judicial