



**Estrategia de comunicación
externa del Observatorio Judicial
-Cocreada con diversos sectores de
la población meta-**

Depto. Prensa y Comunicación Organizacional

Licda. Stephannie Phillips Asch

Licda. Maureen González Barrantes

***Observatorio Judicial: transparencia y compromiso con la
Justicia***

Agosto 2021

Estrategia de comunicación externa -Cocreada con diversos sectores de población meta- Observatorio Judicial

La presente estrategia se plantea a solicitud del Despacho de la Presidencia de la Corte y del Observatorio Judicial en coordinación con Conamaj para estructurar, de manera cocreada con diversos sectores de la población meta, la estrategia de comunicación externa para divulgar el Observatorio Judicial, como parte de compromiso institucional con Gobierno Abierto.

Actualmente, el Observatorio Judicial continúa en una etapa de plan piloto a nivel interno de la Institución. Próximamente, a finales de agosto o principios de setiembre se pondrá a disposición de la población nacional.

Para la elaboración de la estrategia se incluyeron todos los aportes de las personas participantes, de manera que sean reflejados como insumos importantes. Aquellas acciones para las que no se cuenta con presupuesto para su ejecución, así se indica en la estrategia y además se indica la acción más cercana posible que tiene capacidad el Departamento de Prensa y Comunicación Organizacional de ejecutar en su sustitución. Si en algún momento se obtienen recursos adicionales, se podrán valorar cuáles acciones ejecutar.

Las acciones a realizarse con los medios de comunicación y de prensa interna y que coordinará la Sección de Prensa del Depto. de Prensa y Comunicación Organizacional junto con el Observatorio Judicial serán incluidas en un apartado que aportará dicha sección.

Objetivos

Objetivo general: posicionar al Observatorio Judicial como un referente nacional de información estadística judicial para fortalecer la transparencia institucional y la apertura de datos con la población, a partir de una estrategia cocreada con ella, que atienda sus necesidades y particularidades para informarse.

Objetivos específicos:

1. Dar a conocer el lanzamiento de la herramienta Observatorio Judicial a la población nacional para que acceda a información estadística del Poder Judicial.
2. Informar sobre los datos estadísticos que ofrece el Observatorio Judicial y las diferentes búsquedas de información.
3. Definir mensajes clave acerca del Observatorio Judicial, que permitan motivar el interés en la herramienta por parte de la población, a partir de resultados de tres talleres de cocreación elaborados para esta estrategia.
4. Establecer materiales y medios de comunicación que sean apropiados para dar a conocer el Observatorio Judicial, a partir de resultados de tres talleres de cocreación elaborados para esta estrategia.

Obtención de insumos en talleres de cocreación

Los talleres de cocreación para elaborar la estrategia de comunicación externa del Observatorio Judicial fueron coordinados por el Observatorio Judicial en la persona de la Máster Laura Soley Gutiérrez y la Sección de Comunicación Organizacional del Depto. de Prensa y Comunicación Organizacional del Poder Judicial. Se contó con el apoyo de Conamaj para asesoría y consulta sobre el manejo de actividades con la población y del personal de la Dirección de Planificación y la Dirección de Tecnología de Información para presentar la herramienta y atender consultas de las personas participantes en los talleres.

Se realizaron tres talleres de cocreación: **dos en** modalidad virtual **y uno en modalidad** híbrida (virtual y presencial) con personas externas a la Institución de todo el país, los cuales fueron facilitados por la Licda. Stephannie Phillips Asch y la Licda. Maureen González Barrantes, ambas profesionales en comunicación de la Sección de Comunicación Organizacional, quienes contaron con la coordinación de la jefatura de dicha sección.

1. **Taller con fuerzas vivas de las comunidades:** se realizó el miércoles 9 de junio de 2021 de manera virtual con representantes de personas con discapacidad, indígenas, adultas mayores, jóvenes, mediana edad, mujeres, facilitadoras y facilitadores judiciales.
2. **Taller con el Colegio de Abogados y Abogadas de Costa Rica:** se realizó el miércoles 9 de junio de 2021 de manera híbrida (virtual y presencial) con abogados, abogadas y personal de este colegio profesional.
3. **Taller con el Colegio de Periodistas:** se realizó el miércoles 14 de julio de 2021 de manera virtual con periodistas personal de este colegio profesional.

La metodología de los talleres permitió que las personas participantes conocieran la herramienta del Observatorio Judicial y aportaran sus opiniones en dinámicas de preguntas clave para construir la estrategia de comunicación externa.

Se consultaron temas relacionados con beneficios que pueden obtener con el Observatorio Judicial, medios que prefieren para recibir información, tipo de material que consideran oportuno (volantes, afiches, perifoneo...), datos importantes del Observatorio Judicial que deben destacarse, lugares que consideran oportunos para distribuir información en las comunidades, frases con las que la anunciarían, conceptos y palabras clave que representa el Observatorio Judicial.

Eslogan del Observatorio Judicial

En todos los materiales que se elaboren para la divulgación externa del Observatorio Judicial se incluirá el eslogan del Observatorio Judicial, así como el del Poder Judicial.

Eslogan Observatorio Judicial

Observatorio Judicial: transparencia y compromiso con la Justicia

Mensajes clave

A continuación, se presentan las palabras y frases propuestos por las personas participantes en los talleres para el Observatorio Judicial:

Palabras que describen el Observatorio Judicial	Abundante Accesibilidad Acceso Acceso a la información* Agilidad Agilidad en la información Apertura Ciencia Claridad Claridad de la información Completo Confidencialidad Datos Datos abiertos Divulgación de información Eficacia Eficiencia El Poder Judicial aclara Estadísticas* Estadísticas a su alcance Excelente Fácil acceso Futurista Información* Información general Información judicial Información valiosa Objetividad Plataforma Rendición de cuentas
--	--

	<p>Tiempo real</p> <p>Transparencia*</p> <p>Transparente y transparencia</p> <p>Veracidad</p> <p>Veraz</p> <p>(*) Palabras más mencionadas por las personas participantes.</p>
<p>Frases para anunciar el Observatorio Judicial</p>	<p>Acceso y respuesta inmediata</p> <p>Conozca al detalle el Poder Judicial</p> <p>Conozca cuántos litigios se presentan al año</p> <p>Conozca el Poder Judicial</p> <p>Conozca el avance de sus trámites judiciales</p> <p>Conoce más del Poder Judicial</p> <p>Conocer para mejorar</p> <p>El Poder Judicial al alcance de su mano</p> <p>El Estado real del Estado de Derecho</p> <p>Explorando el mundo judicial</p> <p>Información</p> <p>Información judicial rápida y transparente</p> <p>Infórmate del Poder Judicial</p> <p>La información judicial a su alcance</p> <p>La probidad a su alcance</p> <p>¡Más cerca de vos!</p> <p>Observatorio Judicial te informa</p> <p>Poder Judicial a su alcance</p> <p>Poder Judicial en línea</p> <p>Radiografía judicial</p> <p>¿Sabe cuáles son los plazos de resolución de los casos judiciales?</p> <p>¿Sabe cuántos casos se resuelven por medio de RAC?</p> <p>Transparencia ciudadana</p> <p>Transparencia del Poder Judicial</p> <p>Transparencia institucional</p> <p>Toda la información judicial ahora está a su alcance con un solo clic</p> <p>Ya no hay secretos</p>

Propuesta de mensajes clave

Se propone utilizar un mensaje clave principal, que sería reforzado por mensajes secundarios en los diferentes materiales que se elaboren para la divulgación externa del Observatorio Judicial.

Principal	El Observatorio Judicial le permite acceder a información estadística del ámbito judicial de manera transparente.
Secundario	El Poder Judicial cuenta con una nueva herramienta digital llamada Observatorio Judicial con la que puede informarse de datos de su interés.
Secundario	Conozca el trabajo detallado del Poder Judicial a través del Observatorio Judicial desde una computadora o teléfono con conexión a Internet.
Secundario	Con el Observatorio Judicial, avanza en la apertura de datos a la ciudadanía para fortalecer la transparencia y acceso a la información.
Secundario	Conozca el estado de la Administración de Justicia mediante el Observatorio Judicial, el cual cuenta con una amplia cantidad de datos estadísticos que le permite seleccionar los de su interés.
Secundario	El Poder Judicial se acerca a la ciudadanía para ofrecer información abierta y transparente de su labor a través del Observatorio Judicial.

Palabras clave

Se definieron palabras clave que refuerzan los mensajes clave y que deben reiterarse en los materiales que se elaboren para la divulgación externa del Observatorio Judicial.

Accesibilidad a la información desde una computadora o teléfono con conexión a Internet	Estadísticas del trabajo del Poder Judicial para conocer estado de la justicia
Información veraz, real, abierta y amplia	Transparencia en mostrar a la población el trabajo que genera la institución

Propuesta de información clave

Se propone difundir información clave del Observatorio Judicial que responda las siguientes preguntas básicas:

¿Quién?	El Poder Judicial de Costa Rica
¿Qué?	Una nueva herramienta digital llamada Observatorio Judicial
¿Dónde?	En la página web: https://observatoriojudicial.poder-judicial.go.cr
¿Cuándo?	A partir de __PENDIENTE FECHA LANZAMIENTO__
¿Para qué?	Para presentar datos estadísticos del trabajo del Poder Judicial como parte del compromiso por fortalecer la transparencia en la función judicial y brindar información abierta a la ciudadanía.
¿Cómo?	<p>Mediante la página web del Observatorio Judicial donde encontrará información sobre organización y gestión, asuntos nuevos y resueltos, expedientes en proceso, presupuesto formulado y ejecutado, duración de los procesos, entre otros.</p> <p>Las estadísticas permiten conocer el estado de las oficinas y despachos judiciales de todo el país, los delitos de cada zona, la duración en la resolución de casos. Esto permite encontrar áreas de mejora y de destino de recursos, a la vez que la ciudadanía puede accionar en sus comunidades para prevenir delitos y mejorar la calidad de vida.</p>

Información a destacar en las acciones de comunicación

A continuación, se menciona alguna información que fue indicada por las personas participantes en los talleres de cocreación y que se tomará en cuenta en los materiales de comunicación:

- El Observatorio Judicial permite conocer si se vive en una zona de alta delincuencia para tomar acciones en las comunidades.

- El Observatorio Judicial es de utilidad para las asociaciones de desarrollo comunal, ya que pueden consultar estadísticas de delitos, con lo que pueden establecer proyectos para prevenir situaciones.
- El Observatorio permite obtener información clara sin tener que trasladarse a una oficina judicial o esperar a que una persona de la institución conteste consultas por correo electrónico.
- El Observatorio Judicial es una radiografía del estado real en que se encuentran los procesos judiciales en las oficinas y despachos, lo que aporta en transparencia y eficiencia y permite a los abogados y abogadas estar al tanto de la función judicial.
- El Observatorio Judicial genera confianza en la población al contar con datos reales que permiten conocer la realidad de la institución y en qué se invierten los recursos.
- El Observatorio Judicial es una base de datos oficial que permite elaborar notas de prensa más científicas, con un nivel de criticidad mayor y de un nivel casi irrefutable. Esto permite que las personas periodistas desarrollen un periodismo más creíble, más fundamentado y de mayor calidad para la población.

Acciones de comunicación a realizar

A continuación, se plantea la propuesta de acciones desde la Sección de Comunicación Organizacional:

Campaña informativa en redes sociales: se plantea elaborar cápsulas informativas con los mensajes clave e incitando a las personas a conocer el Observatorio Judicial y postearlas en el Facebook del Poder Judicial. También, se plantea postear el spot elaborado, aprobado por el Despacho de la Presidencia y validado en el taller de cocreación con fuerzas vivas de las comunidades en el Facebook del Poder Judicial.

La campaña se realizará con mensajes cortos, claros y sencillos para que puedan ser comprendidos fácilmente y generen interés en la población para acceder al Observatorio Judicial. El diseño seguirá la identidad gráfica ya definida por el Despacho de la Presidencia y que concuerda con la opinión

de las personas participantes de los talleres de cocreación en que sean vistosos, coloridos, con elementos visuales, textos breves con letra grande.

En el caso del spot, las personas participantes en los talleres de cocreación indicaron que consideran necesaria su traducción en los diferentes lenguajes indígenas, tanto en lo oral como lo escrito, para cumplir en lo estipulado por la normativa nacional respecto al acceso a la información de los pueblos indígenas. Este aspecto debe valorarse por parte de la coordinación del Observatorio Judicial, ya que en este momento no se cuenta con presupuesto para implementar esta solicitud, pero el Observatorio Judicial podría presupuestarlo a futuro.

Pauta en emisoras de radio: se plantea pautar, de acuerdo con el presupuesto disponible y según un plan de medios que el Departamento de Prensa y Comunicación Organizacional contrata anualmente, la cuña para radio del Observatorio Judicial, cuyo contenido fue elaborado, aprobado por el Despacho de la Presidencia y validado en el taller de cocreación con fuerzas vivas de las comunidades.

Las personas participantes en los talleres de cocreación indicaron que, en el caso de la cuña, consideran necesaria su traducción en los diferentes lenguajes indígenas para cumplir en lo estipulado por la normativa nacional respecto al acceso a la información de los pueblos indígenas. Este aspecto debe valorarse por parte de la coordinación del Observatorio Judicial, ya que no se cuenta con presupuesto para implementar esta solicitud.

Afiche: se plantea realizar un afiche con información general del Observatorio Judicial que invite a ingresar a su página web. Este afiche podría ser distribuido con la colaboración de la Contraloría de Servicios y valorar la posibilidad de coordinar con instituciones públicas que cuentan con sedes en diferentes partes del país para que lo coloquen en sus instalaciones. También, se propone coordinar con Conamaj, para que remita ejemplares a las personas facilitadoras judiciales y ellas coloquen el afiche en puntos estratégicos de sus comunidades, como mercados, salones, escuelas, entre otros.

Volante: se plantea realizar un volante con información general del Observatorio Judicial que invite a ingresar a su página web y sobre búsquedas de información de interés. Este volante podría ser distribuido

con la colaboración de las Contraloría de Servicios y valorar la posibilidad de coordinar con instituciones públicas que cuentan con sedes en diferentes partes del país para que lo distribuyan a sus personas usuarias. También, se propone coordinar con Conamaj, para que remita ejemplares a las personas facilitadoras judiciales y ellas distribuyan el volante a personas de sus comunidades.

Spot por WhatsApp: se plantea difundir el spot del Observatorio Judicial mediante WhatsApp para que sea distribuido entre contactos de las personas que lo reciban. También remitirlo a las fuerzas vivas de las comunidades a las que periódicamente la Sección de Comunicación Organizacional envía materiales divulgativos de servicios institucionales.

Manual y guías digitales: se recomienda a la Dirección de Planificación continuar con la elaboración de manuales que ya están realizando para contar con este material digital para el uso general del Observatorio Judicial y guías cortas con pasos para búsquedas específicas de información que permitan a las personas poder ubicar con más facilidad a información que sea de su interés. La idea sería que dichas guías se incluyan en el sitio Web para descargar y que también las Administraciones Regionales y las Contralorías de Servicios puedan facilitarlas impresas a las personas que así lo requieran.

Banner en el Sistema de Gestión en Línea: se recomienda que la Dirección de Tecnología de Información valore implementar una forma para dar información del Observatorio Judicial en la plataforma del Sistema de Gestión en Línea, ya que muchas personas, sobre todo abogados y abogadas, hacen uso de ese sistema y sería un medio idóneo para informarse.

Infografía para periodistas: se plantea elaborar una infografía para el público meta de periodistas, que contenga información de interés para el ejercicio de su profesión. Se coordinará la colaboración del Colegio de Periodistas para la difusión del material a través de sus medios de comunicación.

Infografía para abogados y abogadas: se plantea elaborar una infografía para el público meta de abogados y abogadas, que contenga información de interés para el ejercicio de su profesión. Se coordinará la colaboración

del Colegio de Abogados y Abogadas para la difusión del material a través de sus medios de comunicación.

Acciones propuestas en los talleres de cocreación que requieren de presupuesto adicional para poder ejecutarse

A continuación se detallan los aportes brindados por las personas participantes de los talleres acerca de diversas acciones de comunicación que consideran oportuno que se realicen, sin embargo deberán ser valoradas por parte de la coordinación del Observatorio Judicial, ya que actualmente no se cuenta con presupuesto para poder implementarlas.

Anuncios en televisión

Las personas participantes en los talleres de cocreación indicaron como acción de comunicación, el realizar anuncios en televisión. Sin embargo, el costo elevado para pautar el spot en ese medio no permite que sea una acción a ejecutar actualmente. Como acción sustitutiva, se plantea a la Sección de Prensa coordinar entrevistas y enviar boletines de prensa a noticieros y programas informativos de los medios de televisión.

Traducción de spot para población indígena

En el caso del spot acerca del Observatorio que ya fue elaborado, aprobado por el Despacho de la Presidencia y validado en el taller de cocreación con fuerzas vivas de las comunidades, las personas que participaron en el taller indicaron que consideran necesaria su traducción en los diferentes lenguajes indígenas, tanto en lo oral como lo escrito, para cumplir en lo estipulado por la normativa nacional respecto al acceso a la información de los pueblos indígenas.

Traducción de la cuña de radio para población indígena

En el caso de la cuña de radio que se estará produciendo cuyo contenido fue elaborado, aprobado por el Despacho de la Presidencia y validado en el taller de cocreación con fuerzas vivas de las comunidades, las personas que participaron en el taller consideran necesaria su traducción en los diferentes lenguajes indígenas para cumplir en lo estipulado por la normativa nacional respecto al acceso a la información de los pueblos indígenas.

Acciones de prensa

La Sección de Prensa definirá las acciones a ejecutar. La Máster Laura Soley Gutiérrez, coordinadora del Observatorio Judicial, está coordinando lo correspondiente con la jefatura departamental y de la Sección de Prensa.

A continuación, se indica lo aportado por las personas participantes en los talleres como insumo:

- Participar en programas de radio.
- Elaborar videos cortos para colocar en redes sociales donde se explique de forma clara y sencilla cómo se puede acceder al Observatorio Judicial.
- Realizar conferencias de prensa y reuniones para presentar la herramienta con públicos específicos, como periodistas.
- Enviar comunicados de prensa gráficos explotando la diversidad de información.
- Definir personas voceras para que puedan ser entrevistadas por periodistas y difundir la información a la población.

Se recomienda coordinar entrevistas y enviar boletines de prensa a noticieros y programas informativos de los medios de televisión como acción sustitutiva al aporte de las personas participantes en los talleres de cocreación, quienes indicaron que sería útil realizar anuncios en televisión, pero no se cuenta con el presupuesto para ejecutarla.

Además se recomienda que la Sección de Prensa valore la posibilidad de enviar los boletines de prensa que se generen a las Oficinas de Prensa de otras instituciones con las cuales usualmente se tiene relación y a los medios de comunicación regionales que tengan de contacto con el fin de solicitarles la colaboración en cuanto a la difusión de la información y así abarcar las diferentes zonas del país.

Recomendaciones resultado de talleres de cocreación

-Incorporación de datos en la herramienta digital del Observatorio Judicial: Se recomienda como parte de la estrategia que se analice la viabilidad de incorporar en la herramienta del Observatorio Judicial los ajustes necesarios que permitan actualizarlo con el fin de tomar en cuenta las observaciones dadas en los talleres de cocreación por parte de las personas participantes, de modo que se genere más interés en utilizar el Observatorio Judicial. Las observaciones son:

- Incluir información de trámites y servicios judiciales, sobre pasos para interponer denuncias, juzgados donde se interponen, información de contacto para seguimiento de procesos. Si no consideran adecuado incluir cejillas específicas de este tipo de información, pueden colocar en algún espacio un enlace al landing de servicios que está en la página web del Poder Judicial para el tema de información de servicios: <https://servicios.poder-judicial.go.cr/>.
- Posibilidad de desagregar la información por edad.
- Posibilidad de tener la variable de población con discapacidad para conocer los procesos en que son parte, duración promedio, cantidad de expedientes accesibles y cantidad de personas con discapacidad que tienen nombramientos en puestos. Tener detalles de cuáles oficinas cuentan con personas intérpretes de Lesco.
- Realizar los ajustes necesarios para el Observatorio Judicial sea accesible para personas con discapacidad visual.
- Valorar la inclusión de variables para conocer los “cuellos de botella” en los procesos, datos sobre medidas cautelares y el grado de satisfacción de las personas usuarias en relación con el servicio que se les brinda, datos de la eficiencia con el teletrabajo.
- Posibilidad de que el Observatorio Judicial se encuentre disponibles en otros idiomas, fundamentalmente en inglés.
- Valorar la incorporación de datos cualitativos para conocer puntualmente datos de casos, personas juzgadoras particulares o poder solicitar esa información a través de la misma herramienta.

- Realizar capacitaciones para conocer los diferentes tipos de búsquedas en el Observatorio Judicial.

-Capacitaciones: También, se recomienda que dentro del programa de capacitaciones que está realizando el Observatorio Judicial, se incluyan las siguientes:

- Capacitar a las personas comunicadoras institucionales de las siguientes oficinas: Departamento de Prensa y Comunicación Organizacional, Oficina de Prensa del Ministerio Público, OIJ, Defensa Pública, Conamaj, Oficina de Protocolo y Relaciones Públicas, Secretaría de Ética y Valores, Dirección de Gestión Humana, entre otros. Brindarles la capacitación virtual, práctica con explicación de tableros, contenidos y búsquedas concretas. Pueden organizarla en dos grupos para que todas las personas puedan participar sin interrumpir el servicio que brindan.
- Coordinar con la jefatura del Departamento de Prensa y Comunicación Organizacional para que valore incluir una capacitación virtual sobre el tema para periodistas que cubren la fuente judicial (todos los años se organiza sobre un tema especial).
- Coordinar con el Colegio de Periodistas una capacitación para periodistas y personas comunicadoras que deseen inscribirse y participen en forma virtual.
- Coordinar con el Colegio de Abogados y Abogadas de CR una capacitación para los agremiados que deseen inscribirse y participen en forma virtual.

-Cooperación interinstitucional. Se recomienda además tomar en cuenta las alianzas estratégicas y convenios que el Poder Judicial tiene con instituciones públicas y privadas con el fin de hacerles llegar la información acerca del Observatorio Judicial y solicitarles su colaboración en cuanto a la difusión. Además de la coordinación para habilitar espacios con computadoras donde las personas de las comunidades puedan hacer uso

de esta herramienta (por ejemplo sedes de las universidades, municipalidades, etc)

-Difusión por medios digitales e impresos. Para la difusión del Observatorio Judicial utilizar los medios que sea posible teniendo en cuenta tanto los digitales (redes sociales y otros) como impresos (afiches, volantes, brouchures etc) tomando en cuenta la brecha digital de la población.

-Coordinar con Contralorías de Servicios y Biblioteca Judicial: se recomienda al equipo de trabajo del Observatorio Judicial valorar la posibilidad de coordinar con las Contralorías de Servicios y la Biblioteca Judicial lo correspondiente con el fin de que se tenga a disposición de las personas usuarias computadoras que puedan utilizar para realizar búsqueda de información en el Observatorio y en caso de duda algún funcionario (a) judicial pueda brindarles asistencia básica para que ubiquen los datos que requieran.

-Poner en conocimiento la estrategia: También, se recomienda poner esta estrategia en conocimiento de las personas que participaron en los talleres de cocreación, una vez que se cuente con el visto bueno de la Máster Laura Soley Gutiérrez y del equipo del Observatorio Judicial. De esta forma las personas participantes estarán informadas de que sus aportes reforzaron y están siendo tomados en cuenta en la construcción de esta estrategia de comunicación cocreada.

-Seguimiento: Se recomienda realizar, en el segundo semestre del 2022, un taller de seguimiento para dar más resultados y avances de la herramienta a las personas que participaron en los talleres de cocreación.

-Tomar en cuenta insumos de talleres para los talleres de validación: se recomienda que algunos de los insumos obtenidos en estos talleres como por ejemplo las observaciones de mejora para la herramienta, se tomen en cuenta junto con el resultado de las validaciones que va a realizar Conamaj, con el fin de analizar sus posibilidades de implementación y a su vez destacar en la campaña todas esas implementaciones, tanto las que sean resultado de los talleres de cocreación como de las validaciones, que permitan a la herramienta ser de mayor atracción y uso a la población.