

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA



**“FORTALECIMIENTO DE LA INFORMACIÓN DIRIGIDA A USUARIOS DEL
JUZGADO DE PRIMERA INSTANCIA PENAL, NARCOACTIVIDAD Y DELITOS
CONTRA EL AMBIENTE DE TURNO DEL DEPARTAMENTO DE GUATEMALA”**

Informe final del ejercicio profesional supervisado de licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

ROBERTO CARLOS PAZ VILLATORO

CARNÉ: 1998 22810

Previo a portar el título de:

LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Guatemala, septiembre de 2017

Consejo Directivo:

Director:

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García

Representantes Docentes:

M.A Gustavo Adolfo Morán Portillo

Lic. Mario Enrique Campos Trijilio

Representantes Estudiantiles:

Mario Roberto Barrientos Aldana

Anaite del Rosario Machuca Pérez

Representante de Egresados:

MA. Jhonny Michael González Batres

Secretaria:

M.Sc. Claudia Xiomara Molina Avalos

Coordinador de EPS Licenciatura

Lic. Luis Arturo Pedroza Gaytán

Supervisores de EPS Licenciatura

Licda. Sandra Nohemí Hernández y Hernández

Lic. Fernando Ismael Flores Barrios



OFICIO No. _____
REFERENCIA No. _____

Guatemala, 4 de septiembre de 2017

Lic. Luis Pedroza

Coordinador

Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Universidad de San Carlos de Guatemala

Estimado Licenciado Pedroza:

Por medio de la presente, hacemos constar que el(a) estudiante(a) epesista **ROBERTO CARLOS PAZ VILLATORO** con número de carné: **199822810** de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad de San Carlos de Guatemala; como requisito y previo a obtener el título de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, realizó el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en el **JUZGADO DE PRIMERA INSTANCIA PENAL, NARCOACTIVIDAD Y DELITOS CONTRA EL AMBIENTE DE TURNO DEL DEPARTAMENTO DE GUATEMALA** cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del **4 de junio** al **31 de julio** del año en curso; tiempo durante el cual ejecuto el proyecto comunicacional: "**FORTALECIMIENTO DE LA INFORMACIÓN DIRIGIDA A USUARIOS DEL JUZGADO DE PRIMERA INSTANCIA PENAL, NARCOACTIVIDAD Y DELITOS CONTRA EL AMBIENTE DE TURNO DEL DEPARTAMENTO DE GUATEMALA**" entregando el material respectivo y debidamente recibido por este Órgano Jurisdiccional.

En tal virtud manifestamos entera satisfacción respecto al trabajo del epesista y para los usos y procesos siguientes en el EPS de Licenciatura, extendemos la presente CONSTANCIA DE FINALIZACIÓN DE SU PROYECTO DE EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA en nuestra institución.

Atentamente,

Vo. Bo. LICENCIADO JUAN JOSE LEMUS CHACON

JUEZ

**JUZGADO DE PRIMERA INSTANCIA PENAL, NARCOACTIVIDAD
Y DELITOS CONTRA EL AMBIENTE DE TURNO DEL DEPARTAMENTO DE GUATEMALA**



SECCIÓN DE REPRODUCCIÓN DE ORGANISMO JUDICIAL



Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la Comunicación



Guatemala 19 de octubre de 2017

Estudiante
Roberto Carlos Paz Villatoro
199822810
Escuela de Ciencias de la Comunicación

De mi consideración:

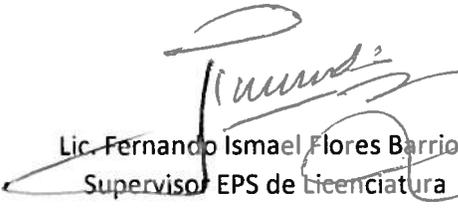
Me complace informarle que he revisado su informe final de EPS de Licenciatura con el título **FORTALECIMIENTO DE LA INFORMACIÓN DIRIGIDA A USUARIOS DEL JUZGADO DE PRIMERA INSTANCIA PENAL, NARCOACTIVIDAD Y DELITOS CONTRA EL AMBIENTE DE TURNO DEL DEPARTAMENTO DE GUATEMALA**. El citado trabajo cumple los requisitos de rigor del presente programa por lo cual, emito **DICTAMEN FAVORABLE** para los efectos subsiguientes.

Se autoriza su aprobación en el acta de cierre respectiva y la distribución de su trabajo final de EPS de Licenciatura de forma digital en un archivo PDF en 7 CD'S que deberán ser distribuidos en cada una de las instancias siguientes:

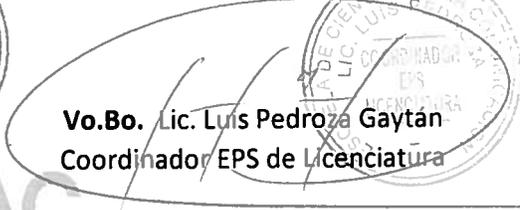
- Biblioteca USAC
- Biblioteca ECC
- Secretaría ECCLic. Fernando Ismael Flores Barrios
- Institución o empresa
- Coordinación EPSL

Sin otro particular,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Lic. Fernando Ismael Flores Barrios
Supervisor EPS de Licenciatura




Vo.Bo. Lic. Luis Pedroza Gaytán
Coordinador EPS de Licenciatura



"Por una Universidad de Educación Superior Pública y de Calidad"
OLIVERIO CASTAÑEDA DE LEÓN

Para efectos legales, únicamente el autor es responsable del contenido de este trabajo

DEDICATORIA

A DIOS: Por haberme dado la vida y el espíritu inquebrantable que rige mi existencia.

A MI MADRE: Blanca Estela Villatoro De León Q. E. P. D., por su apoyo incondicional y ejemplo y sacrificio de haberme criado y formado con valores y sentimientos buenos y positivos, que desde el cielo me cubre con su manto protector cada día y está feliz de este logro alcanzado.

A MI ABUELA: Por haberme criado al lado de mi querida madre y su apoyo incondicional, quien ha estado conmigo en las buenas y malas siempre.

A MIS HERMANOS: Brenda, Wendy y Paolo por su gran apoyo.

A MI FAMILIA: Tíos, tías, primos, primas, sobrinos, sobrinas, y demás por su gran apoyo.

A MIS AMISTADES: Por todo lo convivido durante estos años de estudios y experiencias de vida que han forjado mi camino.

AGRADECIMIENTOS

A la UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA, que ha sido el templo donde me he hecho un hombre de bien para mi país.

A la ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, que a través de todos estos años me hicieron el comunicador que soy, mil gracias a todos los docentes de quienes aprendí tantas buenas enseñanzas.

A los licenciados LUIS PEDROZA y SERGIO MORATAYA, quienes han sido los artífices de que decenas de estudiantes logren sus sueños de ser profesionales, incluido yo, a quienes por medio de su política de inclusión y apoyo al estudiante han marcado un antes y después dentro de la Escuela de Ciencias de la Comunicación.

Al Licenciado FERNANDO FLORES, agradecimiento muy especial por su asesoría y apoyo innegable, de quien siempre le estaré en deuda por su apoyo y soporte, y por ser mi amigo centralista siempre.

Al licenciado JUAN JOSE LEMUS CHACÓN, por ser mi mentor y por su incondicional apoyo, por asesoría y sus enseñanzas día a día, de quien también nunca hubiera logrado esta meta, mil gracias por todo y por ser mi ejemplo a seguir en el camino del éxito.

A Miss, NINETH PINEDA, por todo su apoyo y confianza incondicional, a quien le debo haber vuelto la confianza en mi mismo en momentos tan cruciales, mil gracias miss.

A mi tia Teresa de Jesús, doña catalina, licenciadas: Amparo, Benicia Contreras, Lilian Herrera, Carmen Toaspen, Rosario Barreno; licenciados: Cesar Barro, Gustavo Castillo, Byron Mogoyon, a todos por sus consejos y enseñanzas que las llevo dentro de mi ser, a todos mil gracias, y gracias a todos los que se me escapan de momento sus nombres.

INDICE

RESUMEN.....	I
INTRODUCCIÓN.....	II
JUSTIFICACIÓN	III
CAPÍTULO I	1
1. DIAGNÓSTICO	1
1.1 OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO	1
1.1.1 Objetivo General	1
1.1.2 Objetivos Específicos.....	1
1.2 INSTITUCIÓN.....	1
1.2.1 Ubicación Geográfica.....	2
1.2.2 Integración y Alianzas Estratégicas	2
1.2.3 Antecedentes o Historia	2
1.2.4 Departamentos o Dependencias.....	3
1.2.5 Misión.....	3
1.2.6 Visión	3
1.2.7 Objetivos Institucionales	4
1.2.8 Público Objetivo	5
1.2.9 Organigrama de la Institución	6
METODOLOGÍA.....	8
1.3.1 Descripción del Método.....	8
1.3.2 Técnicas e Instrumentos de Recolección.....	8

1.3.3 Cronograma del Diagnostico.....	9
1.4 RECOPIACIÓN DE DATOS.	10
1.4.1 Ficha de Entrevistas.....	10
1.4.2 Resultado de las Entrevistas.....	11
1.4.2.1 Tablas Comparativas.....	11
1.4.2.2. Interpretación.....	12
1.4.3 Ficha de Observación	13
1.4.3.1 resultado de la observación.....	13
1.5 RADIOGRAFIA DE LA INSTITUCIÓN (FODA)	14
1.5.1 Fortalezas	14
1.5.2 Oportunidades.....	14
1.5.3 Debilidades	14
1.5.3 Debilidades	14
CAPÍTULO II	15
2. PLAN DE COMUNICACIÓN.....	15
2.1 ANTECEDENTES COMUNICACIONALES	15
2.2 OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN.....	16
2.2.1 Objetivo General	16
2.2.2 Objetivos Específicos	16
2.3 PÚBLICO OBJETIVO	16

2.4 MENSAJE.....	16
2.5 ESTRATEGIAS	17
2.6 ACCIONES DE COMUNICACIÓN	17
CAPÍTULO III	20
3. INFORME DE EJECUCIÓN	20
3.1 PROYECTO DESARROLLADO	20
3.1.1 Financiamiento.....	20
3.1.2 Presupuesto.....	20
3.1.3 Beneficiarios	21
3.1.4 Recursos Humanos.....	21
3.1.5 Área Geográfica de la Acción	22
3.2 ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS	22
3.2.1 Estrategia Desarrollada.....	22
3.2.2 acciones desarrolladas	22
3.3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	24
3.4 CONTROL Y SEGUIMIENTO	25
CONCLUSIONES.....	26
RECOMENDACIONES	27
GLOSARIO DE TERMINOS	28
BIBLIOGRAFIA.....	30

E-GRAFIA.....31

ANEXOS.....32

Diseño de banner32

Diseño de Trifoliar informativo33

Fotografías de las etapas y del EPS35

Transcripción completa de entrevistas38

Ficha de registro de horas de practica47

RESUMEN

Nombre de la Institución:

“Juzgado de Primera Instancia Penal, Narcoactividad y Delitos Contra el Ambiente de Turno del Departamento de Guatemala”

Nombre del Proyecto:

“Fortalecimiento de la Información Dirigida a usuarios del Juzgado de Primera Instancia Penal, Narcoactividad y Delitos Contra el Ambiente de Turno del Departamento de Guatemala”

Objetivos del Proyecto:

Objetivo General

Realizar un diagnóstico comunicacional externo del Juzgado de Primera Instancia Penal, Narcoactividad y Delitos Contra el Ambiente de Turno del Departamento de Guatemala, y plasmar las bases para una propuesta de mejoramiento.

Objetivos Específicos

- Identificar las necesidades comunicacionales hacia el público objetivo
- Explicitar cuáles son los canales y la pertinencia de la información y comunicación que se da hacia el público objetivo.
- Presentar un plan de comunicación como fundamento para realizar las mejoras en la distribución y organización de información entre los auxiliares judiciales y el usuario.

Sinopsis del Proyecto:

El presente informe se divide en tres fases, primeramente una radiografía del Órgano Jurisdiccional, el cual es producto de un diagnóstico; seguidamente un plan comunicacional para mejorar la información dirigida a los usuarios, y finalmente los resultados de las estrategias propuestas.

INTRODUCCIÓN

A continuación el presente es para evidenciar el proyecto de Ejercicio Profesional Supervisado realizado en el Juzgado de Primera Instancia Penal, Narcoactividad y Delitos Contra el Ambiente de Turno del Departamento de Guatemala como parte de la nueva visión de las actuales autoridades de la Escuela de Ciencias de la Comunicación para optar al título de Licenciado de Ciencia de la Comunicación.

El procedimiento se inició por medio de un diagnóstico el cual determino la detección de un problema comunicacional, las técnicas base para la detección de dicho problema fueron las cualitativas de la observación y la entrevista con lo cual se logró determinar las debilidades más frecuentes relacionadas con la información que los usuarios del Juzgado de Primera Instancia Penal Narcoactividad y Delitos Contra el Ambiente de Turno del departamento de Guatemala solicitan y que era necesario reforzar.

Habiéndose detectado las, debilidades se propusieron las medidas a tomar, una campaña informativa para divulgar y fortalecer la información respecto a cuando las personas debían abocarse a los Juzgados de Turno del departamento de Guatemala o al Centro de Servicios Auxiliares de la Administración de Justicia Penal (Gestión Penal). Así también, se dispuso poner al alcance de los usuarios, la ubicación en la Torre de Tribunales de los órganos jurisdiccionales del ramo penal.

Las herramientas informativas fueron material impreso que contenían la información anteriormente indicada, por una parte trifoliales informativos los cuales fueron repartidos a los usuarios, auxiliares judiciales y otras instituciones, y un banner informativo puesto a la vista de todos los visitantes de la Torre de Tribunales, y el hecho de haberse repartido los trifoliales informativos a los auxiliares judiciales y demás instituciones fueron estos indicadores cuantificables del nivel de su utilidad con lo cual se establece que el plan de comunicación planteado y su ejecución habían cumplido con el objetivo planteado

JUSTIFICACIÓN

El EPS de licenciatura en Ciencias de la Comunicación, tiene como fin la proyección de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala a través de sus egresados previo a optar al título de licenciatura, hacia la sociedad en las distintas instituciones y entidades públicas o privadas, poder detectar problemas comunicacionales y proponer soluciones a dichos problemas y así poder impactar positivamente en la sociedad.

Reforzar la comunicación externa del Juzgado de Primera Instancia Penal, Narcoactividad y Delitos Contra el Ambiente de Turno del departamento de Guatemala ante su público objetivo que son los usuarios fue el fin primordial del presente proyecto de EPS de la licenciatura de Ciencias de la Comunicación, con lo cual se cubre un segmento de la comunicación que se detectó debía ser reforzada, tomando en cuenta que dicho juzgado por ser un Juzgado sui generis en el sentido que tiene competencia y jurisdicción únicas dentro de la república de Guatemala no cuenta con una unidad específica de atención al público como los demás Juzgados de Primera Instancia, por lo que los auxiliares judiciales deben suplir doblemente ese servicio tan importante ante su público objetivo, de manera que el presente proyecto viene a ser un gran aporte para reforzar y agilizar la comunicación que es requerida por los usuarios de dicho juzgado

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO

1.2 OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO

1.1.1 Objetivo General

Realizar un diagnóstico comunicacional externo del Juzgado de Primera Instancia Penal, Narcoactividad y Delitos Contra el Ambiente de Turno del Departamento de Guatemala, y plasmar las bases para una futura propuesta de mejoramiento.

1.1.2 Objetivos Específicos

- Identificar las necesidades comunicacionales hacia el público objetivo del Juzgado de Primera Instancia Penal, Narcoactividad y Delitos Contra el Ambiente de Turno del Departamento de Guatemala.

- Explicitar cuáles son los canales y la pertinencia de la información y comunicación que se da hacia el público objetivo del Juzgado de Primera Instancia Penal, Narcoactividad y Delitos Contra el Ambiente de Turno del Departamento de Guatemala.

- Presentar un plan de comunicación como fundamento para realizar las mejoras en la distribución y organización de información entre los empleados del Juzgado de Primera Instancia Penal, Narcoactividad y Delitos Contra el Ambiente de Turno del Departamento de Guatemala y el usuario.

1.2 INSTITUCIÓN

Juzgado de Primera Instancia Penal, Narcoactividad y Delitos Contra el Ambiente de Turno del Departamento de Guatemala, Organismo Judicial.

1.2.1 Ubicación Geográfica

Veintiuna calle, siete guion setenta, Centro Cívico, Torre de Tribunales, Planta Baja, zona uno, Ciudad Guatemala.

1.2.2 Integración y Alianzas Estratégicas

Actualmente el Juzgado de Primera Instancia Penal, Narcoactividad y Delitos Contra el Ambiente de Turno del Departamento de Guatemala, como parte integral del Organismo Judicial, obtiene financiamiento del presupuesto general de la nación, así como de Instituciones no Gubernamentales Internacionales como Cooperación Española y del Pueblo de los Estados Unidos Americanos (USAID)

1.2.3 Antecedentes o Historia

El Juzgado de Primera Instancia Penal, Narcoactividad y Delitos Contra el Ambiente de Turno del Departamento de Guatemala, nace a la vida con la creación del acuerdo número 3-2006 de la Corte Suprema de justicia el cual crea dicho juzgado y que dentro de sus considerandos establece la necesidad de su creación así como los fundamentos legales y en su articulado establece sus funciones, límites de su jurisdicción, forma y conformación de su personal, el cual fue publicado en el diario de Centro América el 22 de febrero de 2006, y entro en vigencia el 17 de marzo de 2006, del cual cabe la pena mencionar que dentro de su artículo numero 3 establece como se integra, siendo de la manera siguiente: un juez, una secretaria, dos oficiales y un encargado de mantenimiento, dicho juzgado se organiza de seis turnos quiere decir que en total son seis jueces de primera instancia, seis secretarios o gerentes de unidad, seis encargados de mantenimiento y doce oficiales III o también calificados de instancia, y recientemente debido a la carga de trabajo en el año 2016 fueron nombrados otros seis oficiales III, uno para cada turno siendo un total de 18 oficiales, tres para cada turno. Importante es indicar que los turnos trabajan en intervalos de doce horas de trabajo y treinta y seis de descanso, así también que desde su creación la sede el Juzgado de Primera Instancia

Penal, Narcoactividad y Delitos Contra el Ambiente de Turno del Departamento de Guatemala siempre ha sido en la Torre de Tribunales a un inicio el sótano dos de dicho edificio y posteriormente en la planta baja donde actualmente se encuentra.

1.2.4 Departamentos o Dependencias

El Juzgado de Primera Instancia Penal, Narcoactividad y Delitos Contra el Ambiente de Turno del Departamento de Guatemala, es una unidad llamada también despacho judicial u Órgano Jurisdiccional que forma parte de las unidades que conforman la cámara penal de la Corte Suprema de Justicia. El juzgado para su funcionamiento se divide en dos grandes áreas o dependencias, que son: 1) La jurisdiccional: la cual está conformada únicamente por el Juez que preside el despacho el cual es nombrado por la Corte Suprema de Justicia con la aprobación de las calidades para ejercer su función primordial de administrar justicia, y 2) La administrativa: que está conformada por la secretaria o gerente del despacho judicial quien tiene como función principal administrar al personal, proveer de material y mobiliario y auxiliar el juez, además da fe pública a los actos hechos dentro de la unidad, también la conforman los oficiales de trámite quienes auxilian al juez en aspectos puramente administrativos y el encargado de mantenimiento.

1.2.5 Misión

“Administrar e impartir justicia, garantizando el acceso y debido proceso a la población en procura de la paz y la armonía social.” Fuente: <http://www.oj.gob.gt/>

1.2.6 Visión

“Ser un órgano del Estado con credibilidad y aprobación social, con personal especializado e íntegro, en condiciones óptimas de funcionamiento, velando por la tramitación oportuna y por la dignidad e igualdad de todas las personas usuarias.” Fuente: <http://www.oj.gob.gt/>

1.2.7 Objetivos Institucionales

De acuerdo a lo establecido en el Plan Quinquenal 2016-2020 del Organismo judicial, el cual rige a todos los Órganos Jurisdiccionales, los Objetivos Institucionales están dirigidos sobre cinco ejes principales:

a) Acceso a la justicia con Énfasis a las Condiciones de Vulnerabilidad

- Ampliar la capacidad de brindar acceso a la justicia con atención especializada y en su idioma.
- Fortalecer las relaciones interinstitucionales e internacionales.

b) Atención Jurisdiccional

- Implementar una cultura de servicio y fomento a la debida atención de usuarios del sistema de justicia.

c) Agilización de Procesos y Normatividad

- Agilizar, fortalecer y modernizar los procesos y sistemas de trabajo judiciales, bajo el estricto cumplimiento y apego a la ley.

c) Condiciones del Servicio

- Brindar las condiciones necesarias para el buen ejercicio jurisdiccional

d) Transparencia, Integridad y Rendición de Cuentas.

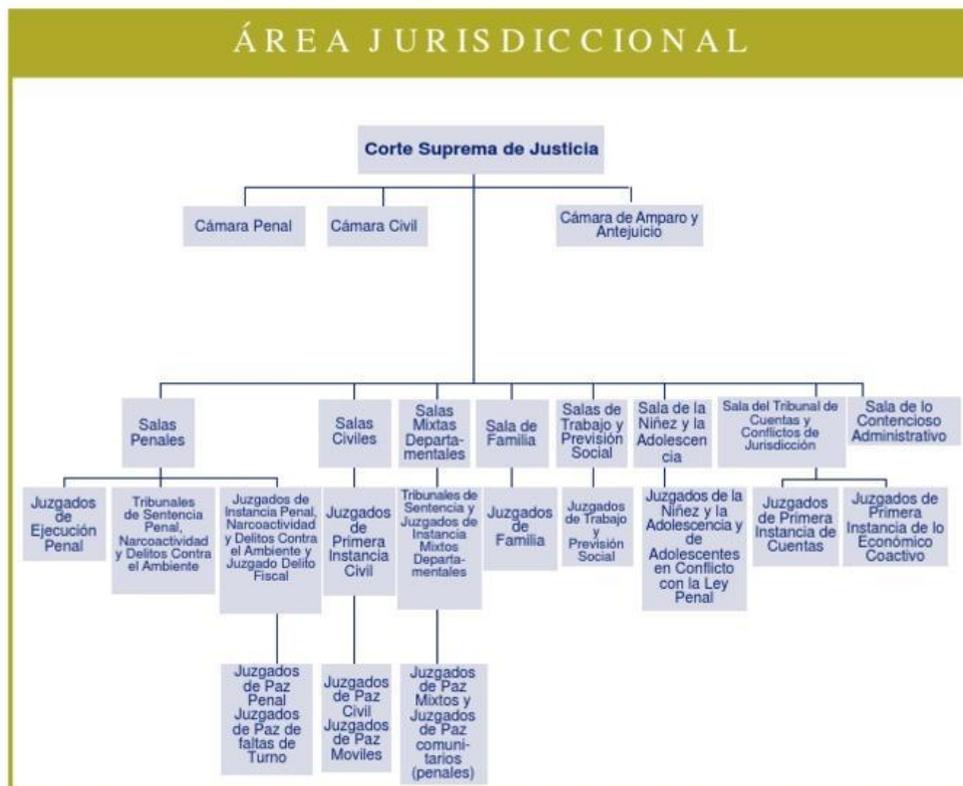
- Velar por la integridad, transparencia y divulgación de los avances en la administración de justicia.

Fuente:http://www.oj.gob.gt/files/Ley%20Acceso%20a%20la%20Informacion%20Publica/reformas/2/Plan_Estrategico_Quinquenal_2016-2020-Organismo%20Judicial-.pdf

1.2.8 Público Objetivo

Usuarios particulares, familiares o interesados que requieren información ante el juzgado por cualquier circunstancia.

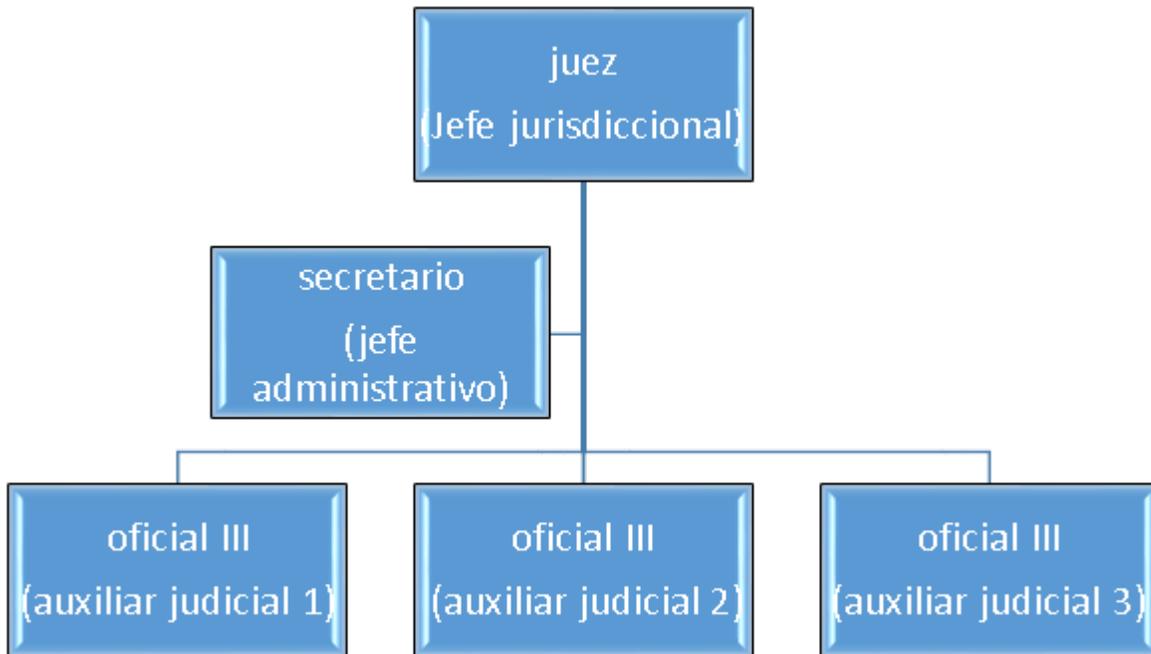
1.2.9 Organigrama de la Institución



Fuente: Pagina virtual: <http://www.oj.gob.gt/>

**ORGANIGRAMA INTERNO DEL JUZGADO DE PRIMERA INSTANCIA PENAL,
NARCOACTIVIDAD Y DELITOS CONTRA EL AMBIENTE DE TURNO DEL
DEPARTAMENTO DE GUATEMALA**

(DICHA ORGANIZACIÓN SE REPLICA SEIS VECES PORQUE SON SEIS TURNOS)



Fuente: Elaborado por epesísta: Roberto Carlos Paz Villatoro

1.3 METODOLOGÍA

1.3.1 Descripción del Método

Para abordar el diagnóstico de comunicación externa se decidió dentro del marco del método científico optar por un método inductivo el cual traerá consigo un resultado cualitativo para el diagnóstico.

1.3.2 Técnicas e Instrumentos de Recolección

De acuerdo a la metodología propuesta, en el presente estudio consideramos que las técnicas adecuadas para el diagnóstico son las referentes al ampo cualitativo. “Así, el investigador cualitativo utiliza técnicas para recolectar datos, como la observación no estructurada, entrevistas abiertas, revisión de documentos, discusión en grupo, evaluación de experiencias personales, registro de historias de vida, e interacción e introspección con grupos o comunidades.” Metodología de la investigación, Roberto Hernández Sampieri. Sexta edición. 2014 P. 9.

Para obtención de la información del diagnóstico se utilizaron básicamente las siguientes técnicas:

1) Observación participativa: la cual consistió en que siendo parte del personal nombrado para el Órgano Jurisdiccional se realizaron observaciones del proceso de comunicación e información a los usuarios y público general que requiere los servicios. “la participación completa: Se mezcla totalmente, el observador es un participante más” Metodología de la investigación, Roberto Hernández Sampieri. Sexta edición. 2014 P. 243. y consideramos importante su uso, pues el epesísta conoce a fondo la institución y el tipo de usuarios que se abocan a solicitar información.

2) Entrevistas dirigidas a tres de los seis secretarios del dicho juzgado los cuales se realizaron por medio de un listado de cinco preguntas inmersas dentro de una conversación abierta a cada uno de los entrevistados.

3) Consulta de documentos institucionales: como lo son el acuerdo que da creación del Juzgado objeto de estudio, así también el plan quinquenal 2016-2020 del Organismo Judicial el cual establece la condición actual de dicho organismo así como los objetivos, y políticas dentro de las cuales está incluido el Juzgado, así también todas las leyes por medio de las cuales se rige la administración jurisdiccional y administrativa del Juzgado de Primera Instancia Penal, Narcoactividad y Delitos Contra el Ambiente de Turno del departamento de Guatemala.

1.3.3 Cronograma del Diagnóstico

MES	ENERO				FEBRERO			
	semana 1	semana 2	semana 3	semana 4	semana 1	semana 2	semana 3	semana 1
Curso propedéutico								
Observación Participativa								
Aplicación de Herramientas								
Elaboración y entrega de informe								

1.4 RECOPIACIÓN DE DATOS.

1.4.1 Ficha de Entrevistas

Fecha:	Hora:
Lugar:	
Entrevistador:	
Entrevistado	
Introducción:	
Descripción general del proyecto	
Características de la entrevista	
duración aproximada	

PREGUNTAS:

- 1 ¿Cuándo fue creado el Juzgado de Primera Instancia Penal narcoactividad y Delitos Contra el Ambiente de Turno del Departamento de Guatemala?
2. ¿Cómo es la comunicación interna entre los turnos, existe algún problema?
3. ¿Cómo es la comunicación de los auxiliares del juzgado hacia el público, es decir hacia los usuarios?
4. ¿Qué problemas se dan respecto a la información que requieren los usuarios?
5. ¿Cuáles son las herramientas que usan para dar información a los usuarios?

Entrevista 1. Realizada a REINA ESTHER SOLIS JIMENEZ, Secretaria de Instancia grupo A.

Entrevista 2. Realizada a KENNETH FERNANDO HERNANDEZ GONZALEZ, Secretario de Instancia grupo C.

Entrevista 3. Realizada a LUIS EMILIO MORALES VELASQUEZ, Secretario de Instancia grupo G.

1.4.2 Resultado de las Entrevistas

1.4.2.1 Tablas Comparativas

Pregunta 1	N°. de Entrevistado	Coincidencia	Divergencia
1. ¿Cuándo fue creado el Juzgado de Primera Instancia Penal narcoactividad y Delitos Contra el Ambiente de Turno del Departamento de Guatemala?	1	Los tres entrevistados coinciden en conocer sobre la creación del Juzgado.	No la hay
	2		
	3		
Pregunta 2	N°. de Entrevistado	Coincidencia	Divergencia
2. ¿Cómo es la comunicación interna entre los turnos, existe algún problema?	1	Los tres entrevistados coinciden en indicar que es efectiva.	No la hay
	2		
	3		
Pregunta 3	N°. de Entrevistado	Coincidencia	Divergencia
3. ¿Cómo es la comunicación de los auxiliares del juzgado hacia el público, es decir hacia los usuarios?	1	Los tres entrevistados coinciden en indicar que es completa.	No la hay
	2		
	3		
Pregunta 4	N°. de Entrevistado	Coincidencia	Divergencia
4. ¿Qué problemas se dan respecto a la información que requieren los usuarios?	1	Entrevistados 1 y 3 coinciden en que los usuarios vienen desorientados sobre la información que necesitan	Entrevistado 2, manifestó que es necesaria una persona exclusiva para atención al público
	2		
	3		
Pregunta 5	N°. de Entrevistado	Coincidencia	Divergencia
5. ¿Cuáles son las herramientas que usan para dar información a los usuarios?	1	Los 3 entrevistados coinciden en que no existe una herramienta comunicacional exclusiva para dar información al usuario	No la hay
	2		
	3		

1.4.2.2. Interpretación

- Dentro de los puntos de encuentro de las entrevistas podemos establecer que existe la coincidencia de que la información y comunicación al público en general se hace dificultosa, no por la falta de atención de los auxiliares de justicia, sino por el desconocimiento de quienes se abocan a solicitar información sobre casos específicos, de los que muchas veces no tienen relación alguna con la función del juzgado.

De las entrevistas pudimos obtener información primordial, que nos da una visión cualitativa de la situación actual del Juzgado de Primera Instancia Penal, Narcoactividad y Delitos Contra el Ambiente de Turno del Departamento de Guatemala, respecto de la comunicación y proyección de la institución con el público objetivo de este estudio, que es específicamente los usuarios particulares, familiares o interesados que requieren información ante el juzgado por cualquier circunstancia.

Resultado de ello podemos establecer de las tres entrevistas en cuanto a la comunicación y clima laboral es altamente efectivo, pues existe un sistema de gestión de tribunales interno al cual los auxiliares judiciales pueden acceder, además existe un sistema de libros internos donde siempre se anota en qué fase de trámite se entregan los expedientes tramitados, de los libros el de expedientes nuevos está a la vista de todo público que lo requiera; a su vez existe capacitación a todos los auxiliares para desempeñar el traslado de la información.

De las entrevistas que se hicieron de manera selectiva a tres secretarios que se les consideró idóneos por la antigüedad y conocimiento del entorno y de la materia. Se establece que es necesario crear mecanismos que facilitan la información entre los auxiliares del Juzgado hacia los usuarios o grupo objetivo específico de este estudio, así también se establece que las falencias detectadas son debido al poco tiempo que tienen los auxiliares para atender dudas y preguntas de dichos usuarios, y que el tomar el tiempo

para cada caso retrasa las funciones reales de los oficiales, que si bien se le da el auxilio de forma eficiente, eso implica en la pérdida de rendimiento dentro del despacho judicial, por tal razón se hace necesario proponer una herramienta que auxilie a los empleados judiciales para atender a los usuarios e incluso que sirva para despejar dudas al Público incluso antes de que sea planteada la pregunta sobre información de parte de los usuarios al personal. Quiere decir entonces que según las indagaciones en las entrevistas se establece que es necesario una herramienta que ayude a solucionar la comunicación dirigida hacia el público en general.

1.4.3 Ficha de Observación

Valores / rangos	si	no
Se atendió con rapidez		
Mostro interés por escuchar al usuario		
Se tomó el tiempo para indagar la información		
Se auxilió de alguna herramienta informativa		
Resolvió la duda presentada por el usuario.		

1.4.3.1 Resultado de la Observación

En los casos que se estudió, los valores de estudio analizados mostraron que aunque los auxiliares judiciales atienden con rapidez a los usuarios que presentan sus consultas, en las observaciones realizadas se establece que el tiempo es muy reducido por la carga de trabajo.

A la vez, se evidencia la falta de herramientas comunicacionales para atender las dudas de los usuarios y agilizar el ejercicio de la auxiliatura judicial; no obstante en un gran porcentaje se resuelven las dudas de los usuarios.

1.5 RADIOGRAFIA DE LA INSTITUCIÓN (FODA)

1.5.1 Fortalezas
<ul style="list-style-type: none">- Uso de un sistema interno de Gestión de Tribunales.- Uso de un correo interno por medio del cual todos los empleados pueden comunicarse.- Evaluación del desempeño personal anual.- Capacitación continua por medio de la escuela judicial.- Sistema de gestión por audiencias.- Existe un portal oficial para todo público.- Comunicación vía telefónica interna y externa ágil.
1.5.2 Oportunidades
<ul style="list-style-type: none">- Expandirse a más público.- Se puede mejorar la información a los usuarios.- Se puede mejorar aspectos de comunicación en redes sociales.- Dar a conocer las funciones del Juzgado.- Poner a la vista casos concretos que se atienden en el juzgado.
1.5.3 Debilidades
<ul style="list-style-type: none">- Carga de trabajo variable e impredecible.- Posición de la sede del Juzgado hace que sea el primer lugar que el usuario plantee todo tipo de dudas.- No existe en lugar visible aspectos de funciones que el usuario vea antes preguntar.- No existe una persona exclusivamente para atender público como en los demás juzgados de Primera Instancia.- Las responsabilidades eminentemente son individuales.
1.5.4 Amenazas
<ul style="list-style-type: none">- Existe información privilegiada que no se puede proporcionar por ser de tipo penal- Se percibe diferentes ambientes y climas dependiendo el turno que se encuentre.- Pérdida de tiempo en aclaración de dudas a los usuarios.- Posibilidad de los empleados de ser denunciados al régimen en caso de no proporcionar Información requerida.

CAPÍTULO II

2. PLAN DE COMUNICACIÓN

2.1 ANTECEDENTES COMUNICACIONALES

El Juzgado de Primera Instancia Penal, Narcoactividad y Delitos Contra el Ambiente de Turno del Departamento de Guatemala, nace a la vida con la creación del acuerdo número 3-2006 de la Corte Suprema de justicia el cual crea dicho juzgado y que dentro de sus considerandos establece la necesidad de su creación así como los fundamentos legales y en su articulado establece sus funciones, límites de su jurisdicción, forma y conformación de su personal, el cual fue publicado en el diario de Centro América el 22 de febrero de 2016, y entro en vigencia el 17 de marzo de 2006, del cual cabe la pena mencionar que dentro de su artículo numero 3 establece como se integra, siendo de la manera siguiente: un juez, una secretaria, dos oficiales y un encargado de mantenimiento, dicho juzgado se organiza de seis turnos quiere decir que en total son seis jueces de primera instancia, seis secretarios o gerentes de unidad, seis encargados de mantenimiento y doce oficiales III o también calificados de instancia, y recientemente debido a la carga de trabajo en el año 2016 fueron nombrados otros seis oficiales III, uno para cada turno siendo un total de 18 oficiales, tres para cada turno.

Para el caso que nos interesa, cabe mencionar que si bien ha habido varios casos en que estudiantes han hecho practicas (pasantías), dentro del juzgado están han sido dentro del ámbito de la ciencia del derecho, también es importante mencionar que por medio de la unidad de Recursos Humanos periódicamente se han hecho estudios y clima laboral, pero con fines muy distintos a la comunicación, pero también debemos tomar en cuenta que siendo el juzgado una parte de todo un organismo del estado, es evidente que dicho órgano a nivel general cuanta con una imagen institucional muy acreditada con misión y visión definidas, a su vez cuenta con una unidad de comunicación social y muchos avances más, a nivel puramente del órgano jurisdiccional en el presente es el primer estudio en aspectos comunicacionales que se hace dentro del Juzgado de Primera

Instancia Penal, Narcoactividad y Delitos Contra el Ambiente de Turno del Departamento de Guatemala.

2.2 OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN

2.2.1 Objetivo General

Fortalecer la comunicación externa del Juzgado de Primera Instancia Penal, Narcoactividad y Delitos Contra el Ambiente de Turno del Departamento de Guatemala.

2.2.2 Objetivos Específicos

- Informar a usuarios particulares familiares o interesados que requieren información ante el juzgado por cualquier circunstancia sobre alguna persona.
- Reforzar los mecanismos de información ya existentes.
- Elaborar material de apoyo informativo para usuarios particulares familiares o interesados que requieren información ante el juzgado por cualquier circunstancia sobre alguna persona.

2.3 PÚBLICO OBJETIVO

Usuarios particulares familiares o interesados que requieren información ante el juzgado por cualquier circunstancia.

2.4 MENSAJE

“Accesibilidad, eficiencia, servicio”

2.5 ESTRATEGIAS

La estrategia planteada en el presente caso es una **Campaña de información**, que reforzara la información que los usuarios particulares, familiares o interesados que requieren información ante el juzgado por cualquier circunstancia.

Dicha campaña de información será ejecutada por el epesísta en las horas destinadas para la ejecución de la campaña y se hará de forma personal en el momento de atender a los usuarios que lo requieran.

2.6 ACCIONES DE COMUNICACIÓN

ACCIÓN 1	
A qué estrategia corresponde	Campaña informativa
Problema	Falta de información a público objetivo
Producto	Diseño de Trifoliar informativo
Objetivo comunicacional	Informar
Tipo de mensaje	informativo
Público objetivo	Usuarios particulares familiares o interesados que requieren información ante el juzgado por cualquier circunstancia
Medio de difusión	impreso

ACCIÓN 2	
A qué estrategia corresponde	Campaña informativa
Problema	Falta de información a público objetivo
Producto	Trifoliar informativo
Objetivo comunicacional	Informar
Tipo de mensaje	informativo
Público objetivo	Usuarios particulares, familiares o interesados que requieren información ante el juzgado por cualquier circunstancia
Medio de difusión	1,000 trifoliales impresos, distribuidos a los usuarios que lo requieren

ACCIÓN 3	
A qué estrategia corresponde	Campaña informativa
Problema	reforzamiento de información a público objetivo
Producto	Banner impreso
Objetivo comunicacional	Informar
Tipo de mensaje	informativo
Público objetivo	Usuarios particulares, familiares o interesados que requieren información ante el juzgado por cualquier circunstancia
Medio de difusión	Un banner impreso en manta vinílica, la cual será colocada en lugar estratégico para informar a público objetivo.

ACCIÓN 4	
A qué estrategia corresponde	Campaña informativa
Problema	reforzamiento de información a público objetivo
Producto	Capacitación de protocolo para uso de trifoliare
Objetivo comunicacional	Informar
Tipo de mensaje	informativo
Publico objetivo	Auxiliares del Juzgado de Primera Instancia Penal Narcoactividad y Delitos Contra el Ambiente de Turno del Departamento de Guatemala
Medio de difusión	Capacitación presencial.

CAPÍTULO III

3. INFORME DE EJECUCIÓN

3.1 PROYECTO DESARROLLADO

“FORTALECIMIENTO DE LA INFORMACIÓN DIRIGIDA A USUARIOS DEL JUZGADO DE PRIMERA INSTANCIA PENAL, NARCOACTIVIDAD Y DELITOS CONTRA EL AMBIENTE DE TURNO DEL DEPARTAMENTO DE GUATEMALA”.

3.1.1 Financiamiento

El financiamiento fue cubierto en un 100 % por el epesista.

3.1.2 Presupuesto

CANTIDAD	DETALLE	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL	FINANCIAMIENTO
1	Servicio de asesoría comunicacional	Q. 6,000.00	Q. 6,000.00	EPESISTA
1	Diseño de volante trifoliar	Q. 300.00	Q. 300.00	EPESISTA
1	Diseño de banner	Q.300.00	Q. 300.00	EPESISTA
1000	Impresión de volante trifoliar	Q. 0.35	Q. 350.00	EPESISTA
1	Impresión de banner	Q. 90.00	Q. 90.00	EPESISTA
1	Base para banner	Q. 35.00	Q. 35.00	EPESISTA

TOTAL:

Q. 7075.00

FINANCIAMIENTO	MONTO TOTAL
EPESISTA	Q. 7,075.00

3.1.3 Beneficiarios

Los beneficiarios directos del proyecto comunicacional fueron los Usuarios particulares familiares o interesados que requieren información ante el Juzgado de Primera Instancia Penal, Narcoactividad y Delitos Contra el Ambiente de Turno del Departamento de Guatemala, así como los auxiliares del mismo juzgado.

3.1.4 Recursos Humanos

PERSONAL	PUESTO	ACTIVIDAD
Lic. Juan Jose Lemus	Juez de Primera Instancia	Supervisión, facilitación y acompañamiento en la elaboración de
Lic. Fernando Flores	Supervisor de EPS de licenciatura.	Asesor y supervisor del proyecto
Eimer fuentes	Elaboración en programa coreldraw de trifoliar y banner	Elaboración de diseño y producción de material de información
Roberto paz	Epesista EPS de licenciatura 2017	Diseño, producción y elaboración de plan de información y materiales informativos.

3.1.5 Área Geográfica de la Acción

El proyecto comunicacional se ejecutó en la sede del Juzgado de Primera Instancia Penal, Narcoactividad y Delitos Contra el Ambiente de Turno del departamento de Guatemala ubicado en la Veintiuna calle, siete guion setenta, Centro Cívico, Torre de Tribunales, Planta Baja, zona uno, Ciudad Guatemala.

3.2 ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS

3.2.1 Estrategia Desarrollada

Campaña de Información, que sirvió para reforzar la información que los usuarios particulares, familiares o interesados que requieren información ante el juzgado por cualquier circunstancia.

Dicha campaña de información se ejecutó por el epesísta en las horas destinadas para la ejecución de la campaña y se hizo de forma personal al momento de atender a los usuarios que lo requieran; así también se procedió a hacer una inducción protocolar sobre el uso del material impreso a los demás auxiliares judiciales para que le dieran uso.

3.2.2 Acciones Desarrolladas

ACCIÓN 1	
A qué estrategia corresponde	Campaña informativa
Problema	Falta de información a público objetivo
Producto	Diseño de Trifoliar informativo
Objetivo comunicacional	Informar
Tipo de mensaje	informativo
Público objetivo	Usuarios particulares familiares o interesados que requieren información ante el juzgado por cualquier circunstancia
Medio de difusión	impreso

ACCIÓN 2	
A qué estrategia corresponde	Campaña informativa
Problema	Falta de información a público objetivo
Producto	Trifoliar informativo
Objetivo comunicacional	Informar
Tipo de mensaje	informativo
Público objetivo	Usuarios particulares familiares o interesados que requieren información ante el juzgado por cualquier circunstancia
Medio de difusión	1,000 trifoliales impresos, distribuidos a los usuarios que lo requieren

ACCIÓN 3	
A qué estrategia corresponde	Campaña informativa
Problema	reforzamiento de información a público objetivo
Producto	Banner impreso
Objetivo comunicacional	Informar
Tipo de mensaje	informativo
Público objetivo	Usuarios particulares familiares o interesados que requieren información ante el juzgado por cualquier circunstancia
Medio de difusión	Un banner impreso en manta vinílica, la cual será colocada en lugar estratégico para informar a público objetivo.

ACCIÓN 4	
A qué estrategia corresponde	Campaña informativa
Problema	reforzamiento de información a público objetivo
Producto	Capacitación de protocolo para uso de trifoliales
Objetivo comunicacional	Informar
Tipo de mensaje	informativo
Publico objetivo	Auxiliares del Juzgado de Primera Instancia Penal Narcoactividad y Delitos Contra el Ambiente de Turno del Departamento de Guatemala
Medio de difusión	Capacitación presencial.

3.3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

MES	JUNIO				JULIO			
	semana 1	semana 2	semana 3	semana 4	semana 1	semana 2	semana 3	semana 1
Actividad 1								
DISEÑO DE TRIFOLIAR								
REPRODUCCIÓN DE MATERIAL								
ENTREGA DE MATERIAL A PÚBLICO OBJETIVO								
ENTREGA DE INFORME FINAL DE EJECUCIÓN								

3.4 CONTROL Y SEGUIMIENTO

ESTRATEGIA	INDICADORES CUANTITATIVOS	INDICADORES CUALITATIVOS
<p>Campaña Informativa: Para reforzar la información que los usuarios requieren.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseño de trifoliar informativo. Objetivo: informar • Trifoliar informativo Objetivo: informar • Diseño de banner Informativo Objetivo: informar • Banner informativo Objetivo: informar • Protocolo para uso de trifoliar informativo Objetivo: informar 	<p>Se realizó un diseño de trifoliar el cual contenía en síntesis toda la información básica de los Juzgados de Turno y Gestión Penal.</p> <p>Tiraje de 1,000 trifoliales informativos, los cuales se pusieron a disposición de los Juzgados de Turno para ser utilizados como herramientas comunicacionales.</p> <p>Se realizó un diseño de cartel (banner) el cual contenía en síntesis toda la información básica de los Juzgados de Turno y Gestión Penal.</p> <p>Impresión de cartel que se materializó en un banner informativo el cual se puso a la vista de todos los transeúntes de la planta baja de la torre de tribunales.</p> <p>Se diseñó un protocolo para el uso de los trifoliales informativos, impartido por el epesista a todos los auxiliares judiciales del Juzgado.</p>	<p>“La adaptación a un lenguaje digerible a todo usuario del área penal de la torre de Tribunales es un gran aporte.” Lic. Juan José Lemus. Juez</p> <p>“La herramienta de los trifoliales informativos impresos a gran escala muestran lo importantísimo que es tener a la mano para la administración de justicia”, Licda. Reina Solís. Secretaria</p> <p>“Toda la información de los Juzgados de turno y de gestión Penal en un cartel es una idea innovadora para beneficio de todos” Lic. Luis Morales. Secretario</p> <p>“Un banner a la vista de todos en la Torre informa con mayor alcance para abocarse a los Juzgados de Turno o a Gestión Penal.” German Pellecer. Usuario</p> <p>“El uso efectivo de herramientas como el trifoliar informativo son elementos de de ahora en adelante no deben faltar” Lic. Jose Chavez. Auxiliar</p>

CONCLUSIONES

- Las técnicas de recolección de información durante el desarrollo del diagnóstico dentro del presente proyecto mostraron que no obstante que tanto el Juzgado de Primera Instancia Penal, Narcoactividad y Delitos Contra el Ambiente de Turno del Departamento de Guatemala, mostraron que no obstante los esfuerzos logísticos y humanos dentro de las instituciones que intervienen en la administración de justicia, siempre hay dificultades que repercuten en el proceso de proporcionar la información que es requerida por los usuarios.
- Dentro del Juzgado de Primera Instancia Penal, Narcoactividad y Delitos Contra el Ambiente de Turno del Departamento de Guatemala existen seis turnos, y cada turno cuenta con un Juez de Primera Instancia, un secretario y tres auxiliares judiciales, adicionalmente un piloto de vehículo para diligencias fuera de la sede del Órgano Jurisdiccional y un encargado de mantenimiento, sin embargo el recurso humano se hace insuficiente para poder proporcionar la información necesaria por los usuarios, muchas veces debido a la carga de trabajo que los auxiliares mantienen en su turno.
- La información que se proporciona a los usuarios que la requieren dentro del Juzgado de Primera Instancia Penal, Narcoactividad y Delitos Contra el Ambiente de Turno del Departamento de Guatemala únicamente se da de forma verbal.
- Los recursos de comunicación tecnológicos del Organismo Judicial (página virtual y redes sociales) no cuentan con un espacio de los Juzgados de Turno, la cual se hace necesaria debido a su gran importancia ya que tienen dentro de su jurisdicción todas las aprehensiones y hechos delictivos del área metropolitana y mayoría de sus municipios.

RECOMENDACIONES

- Los canales de comunicación dentro de Los Juzgados de Turno, Gestión Penal, Ministerio Público e Instituto de la Defensa Pública Penal requiere de mayor coordinación, la cual se puede lograr por medio de la creación de un sistema intercomunicado, con lo cual se puede evitar que un mismo usuario tenga que visitar varias instituciones para resolver una misma duda.
- Para que la información que se deba dar a los usuarios en el Juzgado de Primera Instancia Penal, Narcoactividad y Delitos Contra el Ambiente de Turno del Departamento de Guatemala sea efectiva debe tomarse en cuenta que aunque los auxiliares reciban los insumos y capacitación idóneas, la solución de fondo es por medio de la creación de la plaza exclusiva de atención al público como lo es en todos los demás Juzgados de Primera Instancia de la República de Guatemala.
- En la actualidad la comunicación verbal al proporcionar información a los usuarios pudiendo ser efectiva, puede ser reforzada por medio de herramientas comunicacionales tal y como se demostró en las estrategias usadas en el presente proyecto, por lo cual es recomendable que se le de un seguimiento institucional por parte de la unidad correspondiente del Organismo Judicial para que material impreso como los trifoliales sean proporcionados a los Juzgados de Turno situados en la Torre de tribunales.
- Se hace necesario la creación de una ventana que proporcione toda la información de los procesos tanto en el Sistema de Gestión de Tribunales así como en la Pagina virtual, para que auxiliares y usuarios puedan acceder con rapidez y efectividad, cumpliendo con ello con el principio de transparencia y efectividad.

GLOSARIO DE TERMINOS

Acuerdo: Resolución premeditada de una sola persona o de varias.

Ambiente: Conjunto de condiciones o circunstancias físicas, sociales, económicas, etc.

Artículo: Una de las partes en que suelen dividirse los escritos.

Audiencia: Acto de oír las personas de alta jerarquía u otras autoridades, previa concesión, a quienes exponen, reclaman o solicitan algo.

Auxiliar: En dependencias del Estado, administrativo de categoría subalterna

Banner: Lámina en que hay inscripciones o figuras y que se exhibe con fines informativos o publicitarios.

Beneficiario: Dicho de una persona: Que resulta favorecida por algo.

Campana: Conjunto de actos o esfuerzos de índole diversa que se aplican a conseguir un fin determinado.

Delito: Culpa, quebrantamiento de la ley.

Despacho: Local destinado al estudio o a una gestión profesional.

Escuela: Establecimiento o institución donde se dan o se reciben ciertos tipos de instrucción.

Integridad: Cualidad de íntegro.

Juez: Persona que tiene autoridad y potestad para juzgar y sentenciar

Jurisdicción: Poder que tienen los jueces y tribunales para juzgar

Justicia: Dar a cada uno lo que le corresponde o pertenece.

Juzgado: Lugar donde se administra la 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.

Método: Modo de decir o hacer con orden.

Narcoactividad: Lo relativo a la actividad del narcotráfico.

Observación: Acción y efecto de observar.

Organigrama: Sinopsis o esquema de la organización de una entidad, de una empresa o de una tarea.

Penal: Perteneciente o relativo a las leyes, instituciones o acciones destinadas a perseguir crímenes o delitos.

Proceso: Se sigue entre una acusación pública o privada y la defensa del acusado.

Protocolo: Conjunto de reglas establecidas por norma o por costumbre para ceremonias y actos oficiales o solemnes.

Sistema: Conjunto de reglas o principios sobre una materia racionalmente enlazados entre sí.

Técnica: Perteneciente o relativo a las aplicaciones de las ciencias y las artes.

Transparencia: Cualidad de transparente.

Trifoliar: Herramienta de papel dividida en tres partes con contenido de interés.

Turno: Orden según el cual se suceden varias personas en el desempeño de cualquier actividad o función.

Usuario: Persona que, por concesión gubernativa, goza un aprovechamiento público.

BIBLIOGRAFIA

Biblioteca virtual Universidad Panamericana / citas y referencias bibliográficas: una guía rápida del estilo APA

Capriotti, P. (1999). Planificación estratégica de la Imagen Corporativa. (1ra. Edición) España, Editorial Aries, S. A.

Costa, Joan. 1995. "Comunicación Corporativa y Revolución de los Servicios". Barcelona. Editorial Ciencias Sociales.

HernandezSampieri, Roberto (2014) "Metodología de la Investigación (Sexta Edición). Mexico. Mc Graw Hill Educación.

Malhotra, Naresh K. (1990) Investigación de mercados / Pearson Educación quinta edición.

E-GRAFÍA

- 1) <http://www.oj.gob.gt/>
- 2) http://www.oj.gob.gt/files/Ley%20Acceso%20a%20la%20Informacion%20Publica/reformas/2/Plan_Estrategico_Quinquenal_2016-2020-Organismo%20Judicial-.pdf
- 3) <http://dle.rae.es/?id=GMFMuVv>

ANEXOS

ORGANISMO JUDICIAL GUATEMALA, C.A.

USAC TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la Comunicación USAC

INFORMACIÓN BÁSICA PARA EL USUARIO DEL ÁREA PENAL DE LA TORRE DE TRIBUNALES ORGANISMO JUDICIAL

CASOS EN LOS QUE DEBE AVOCARSE A LOS JUZGADOS DE TURNO O A GESTIÓN PENAL

JUZGADO DE 1ª INSTANCIA PENAL, NARCOACTIVIDAD Y DELITOS CONTRA EL AMBIENTE (NYDCA), DE TURNO DEL DEPARTAMENTO DE GUATEMALA.

Conoce por razones de turno sobre los hechos delictivos y ordenes de aprehensión realizados en la Ciudad Capital y sus municipios. (Acuerdos 3-2006 y 44-2007 de la Corte Suprema de Justicia)

Cuando una persona **MAYOR DE EDAD** fuere aprehendida:

- * En un hecho delictivo (robo, extorsión, homicidio, tenencia ilegal de armas, drogas, etc.) cometido en la Ciudad de Guatemala (En cualquiera de sus zonas)
- * En un hecho de tránsito cometido fuera de la ciudad Capital pero dentro de los municipios del departamento de Guatemala (excepto: Mixco, Villa Nueva, Amatitlán, San Juan Sacatepéquez y San Pedro Sacatepéquez)
- * En un hecho de tránsito donde este implicado un piloto de transporte colectivo o de carga, donde resultaren lesionadas y / o fallecidas varias personas (en el depto. de Guatemala cualquier zona y municipios, excepto: Mixco, Villa Nueva, Amatitlán, San Juan Sacatepéquez y San Pedro Sacatepéquez).
- * Por tener en su contra una orden de aprehensión y es capturado en el departamento de Guatemala (excepto los municipios de: Mixco, Villa Nueva, Amatitlán, San Juan Sacatepéquez y San Pedro Sacatepéquez)

UBICACIÓN: Planta baja, lado Derecho

JUZGADO DE PAZ PENAL DE FALTAS DE TURNO DEL DEPARTAMENTO DE GUATEMALA.

Conoce por razones de turno sobre las faltas y hechos delictivos menores cometidos en la Ciudad Capital. (Acuerdos 3-2006 y 44-2007 de la Corte Suprema de Justicia)

Cuando una persona **MENOR DE EDAD** fuere aprehendida en un hecho delictivo (robo, extorsión, homicidio, tenencia ilegal de armas, drogas, etc.):

- * En la Ciudad de Guatemala (En cualquiera de sus zonas).
- * En los municipios del departamento de Guatemala (excepto: Mixco, Villa Nueva y Amatitlán)

Cuando una persona **MAYOR DE EDAD** fuere aprehendida:

- * Al cometer una falta en la Ciudad Capital (En cualquiera de sus zonas), por ejemplo: escándalo, riñas callejeras, exhibiciones deshonestas, etc.)
- * En un hecho de tránsito ocurrido en la ciudad Capital (En cualquiera de sus zonas)

* Por tener en su contra una orden de aprehensión sobre un delito menor (significa que no tiene mas de 5 años de pena máxima) y es capturado en el departamento de Guatemala (excepto los municipios de: Mixco, Villa Nueva, Amatitlán, San Juan Sacatepéquez y San Pedro Sacatepéquez)

- También recibe memoriales sobre procesos y procesos nuevos de Amparos, exhibiciones personales, antejuicios, querrelas y Controles Jurisdiccionales en horarios y días inhábiles.

UBICACIÓN: Planta baja, lado izquierdo.

CENTRO DE SERVICIOS AUXILIARES DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA JUSTICIA PENAL (GESTIÓN PENAL)

Su función es Auxiliar a los Órganos Jurisdiccionales Penales en el ámbito administrativo.

Cuando una persona **MAYOR DE EDAD** fuere aprehendida y se necesite saber sobre:

- * La fecha y hora de una audiencia.
- * Números de expedientes determinados.
- * El estado o etapa de un proceso.
- * El Juzgado contralor.

- También recibe memoriales sobre procesos y procesos nuevos de amparos, exhibiciones personales, antejuicios, querrelas y controles jurisdiccionales en horarios y días hábiles.

UBICACIÓN: Primer nivel (ventanillas de información 2, 3, 4 y 5).

Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Especialidad Profesional Supervisado de
Licenciatura - EPBL - 2017
Coordinación General: Lic. Luis Padilla
Supervisor: Lic. Fernando Ismael Flores Barrios
Especialista: Roberto Carlos Paz Villalobos

PARA MAYOR INFORMACIÓN:
Unidad de Información Pública: teléfono uno
Teléfono: 2426 - 7000
Portal: <http://www.oj.gob.gt/>

Diseño de banner el cual fue colocado a la entrada del Juzgado

UBICACIÓN DE LOS JUZGADOS, TRIBUNALES Y SALAS, AREA PENAL DE LA TORRE DE TRIBUNALES

JUZGADOS de 1ª INSTANCIA PENAL NARCOACTIVIDAD Y DELITOS CONTRA EL AMBIENTE (NYDCA).

Jdo. 2º de 1ª. Instancia Penal NYDCA.....	2 Nivel
Jdo. 3º de 1ª. Instancia Penal NYDCA.....	2 Nivel
Jdo. 4º de 1ª. Instancia Penal NYDCA.....	2 Nivel
Jdo. 5º de 1ª. Instancia Penal NYDCA.....	4 Nivel
Jdo. 6º de 1ª. Instancia Penal NYDCA.....	3 Nivel
Jdo. 7º de 1ª. Instancia Penal NYDCA.....	4 Nivel
Jdo. 8º de 1ª. Instancia Penal NYDCA.....	3 Nivel
Jdo. 9º de 1ª. Instancia Penal NYDCA.....	3 Nivel
Jdo. 10º de 1ª. Instancia Penal NYDCA.....	3 Nivel
Jdo. 11º de 1ª. Instancia Penal NYDCA.....	3 Nivel
Jdo. 12º de 1ª. Instancia Penal NYDCA.....	2 Nivel
Jdo. de 1ª. Ins. Penal NYDCA de Turno.....	Planta Baja
Jdo. de Paz Penal de Falta de Turno.....	Planta Baja
Jdo. de 1ª. Instancia Penal de Narcoactividad para Incineraciones.....	6 Nivel
Jdo. de 1ª. Instancia de Extinción de Dominio.....	13 Nivel
Jdo. 1º de 1ª. Ins. Penal NYDCA de Mayor Riesgo A.....	14 Nivel
Jdo. 1º de 1ª. Ins. Penal NYDCA de Mayor Riesgo B.....	14 Nivel
Jdo. 1º de 1ª. Ins. Penal NYDCA de Mayor Riesgo C.....	12 Nivel
Jdo. 1º de 1ª. Ins. Penal NYDCA de Mayor Riesgo D.....	14 Nivel

TRIBUNALES DE SENTENCIA PENAL NARCOACTIVIDAD Y DELITOS CONTRA EL AMBIENTE (NYDCA).

Tribunal 2º de Sentencia Penal NYDCA.....	9 Nivel
Tribunal 3º de Sentencia Penal NYDCA.....	10 Nivel
Tribunal 4º de Sentencia Penal NYDCA.....	9 Nivel
Tribunal 5º de Sentencia Penal NYDCA.....	11 Nivel
Tribunal 6º de Sentencia Penal NYDCA.....	12 Nivel
Tribunal 7º de Sentencia Penal NYDCA.....	8 Nivel
Tribunal 8º de Sentencia Penal NYDCA.....	7 Nivel
Tribunal 9º de Sentencia Penal NYDCA.....	11 Nivel
Tribunal 10º de Sentencia Penal NYDCA.....	6 Nivel
Tribunal 11º de Sentencia Penal NYDCA.....	10 Nivel
Tribunal 12º de Sentencia Penal (acción privada).....	6 Nivel
Tribunal 13º de Sentencia Penal NYDCA.....	6 Nivel
Tribunal de Sentencia Penal NYDCA de Mayor Riesgo A.....	15 Nivel
Tribunal de Sentencia Penal NYDCA de Mayor Riesgo B.....	15 Nivel
Tribunal de Sentencia Penal NYDCA de Mayor Riesgo C.....	13 Nivel
Tribunal de Sentencia Penal NYDCA de Mayor Riesgo D.....	14 Nivel

Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ejercicio Profesional Supervisado de
Licenciatura - EPSL - 2017
Coordinación General: Lic. Luis Pedroza
Supervisión: Lic. Fernando Ismael Flores Barrios
Epesista: Roberto Carlos Paz Villatoro

SALAS DE LA CORTE DE APELACIONES DEL RAMO PENAL

Sala 1ª de la Corte de Apelaciones del Ramo Penal NYDCA...	10 Nivel
Sala 2ª de la Corte de Apelaciones del Ramo Penal NYDCA...	10 Nivel
Sala 3ª de la Corte de Apelaciones del Ramo Penal NYDCA...	9 Nivel
Sala 4ª de la Corte de Apelaciones del Ramo Penal NYDCA...	11 Nivel
Sala de la Corte de Apelaciones del Ramo Penal de Procesos de Mayor Riesgo y Extinción de Dominio.....	12 Nivel

JUZGADO PRIMERO PLURIPERSONAL DE EJECUCIÓN PENAL

Despachos Jueces: A, B, C, D, E, F y G.....	7 Nivel
Salas de Audiencias.....	8 Nivel

CAMARA PENAL

Unidad de Atención al Público (recepción de documentos).....	4 Nivel
--	---------

INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL

Unidad de Asignaciones del departamento de Guatemala.....	11 Nivel
Unidad de Asignaciones de Turno.....	Planta Baja

MINISTERIO PUBLICO

FISCALIA DE PRIMERAS DECLARACIONES DE TURNO DEL MINISTERIO PÚBLICO.....	planta baja
---	-------------

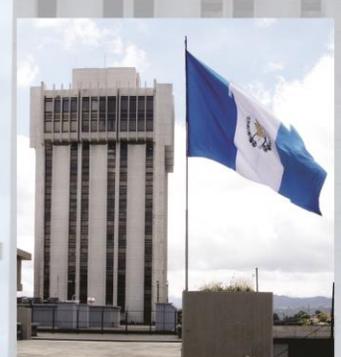
PARA MAYOR INFORMACIÓN:
 Unidad de Información Pública: sótano uno
 Teléfono: 2426 - 7000
 Portal: <http://www.oj.gov.gt/>







INFORMACIÓN BASICA PARA EL USUARIO DEL AREA PENAL DE LA TORRE DE TRIBUNALES ORGANISMO JUDICIAL



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO
LICENCIATURA 2017

Diseño final de la parte externa del trífoliar informativo

CASOS EN LOS QUE DEBE AVOCARSE A LOS JUZGADOS DE TURNO O A GESTIÓN PENAL

JUZGADO DE 1ª INSTANCIA PENAL, NARCOACTIVIDAD Y DELITOS CONTRA EL AMBIENTE (NYDCA), DE TURNO DEL DEPARTAMENTO DE GUATEMALA.

Conoce por razones de turno sobre los hechos delictivos y ordenes de aprehensión realizados en la Ciudad Capital y sus municipios. (Acuerdos 3-2006 y 44-2007 de la Corte Suprema de Justicia)

Cuando una persona **MAYOR DE EDAD** fuere aprehendida:

* En un hecho delictivo (robo, extorsión, homicidio, tenencia ilegal de armas, drogas, etc.) cometido en la Ciudad de Guatemala (En cualquiera de sus zonas)

* En un hecho de tránsito cometido fuera de la ciudad Capital pero dentro de los municipios del departamento de Guatemala (excepto: Mixco, Villa Nueva, Amatitlán, San Juan Sacatepéquez y San Pedro Sacatepéquez)

* En un hecho de tránsito donde este implicado un piloto de transporte colectivo o de carga, donde resultaren lesionadas y / o fallecidas varias personas (en el depto. de Guatemala cualquier zona y municipios, excepto: Mixco, Villa Nueva, Amatitlán, San Juan Sacatepéquez y San Pedro Sacatepéquez).

* Por tener en su contra una orden de aprehensión y es capturado en el departamento de Guatemala (excepto los municipios de: Mixco, Villa Nueva, Amatitlán, San Juan Sacatepéquez y San Pedro Sacatepéquez)

UBICACIÓN: Planta baja, lado Derecho



TORRE DE TRIBUNALES 7a. Ave y 21 calle zona 1
Planta Baja Ciudad Guatemala

JUZGADO DE PAZ PENAL DE FALTAS DE TURNO DEL DEPARTAMENTO DE GUATEMALA.

Conoce por razones de turno sobre las faltas y hechos delictivos menores cometidos en la Ciudad Capital. (Acuerdos 3-2006 y 44-2007 de la Corte Suprema de Justicia)

Cuando una persona **MENOR DE EDAD** fuere aprehendida en un hecho delictivo (robo, extorsión, homicidio, tenencia ilegal de armas, drogas, etc.):

* En la Ciudad de Guatemala (En cualquiera de sus zonas).
* En los municipios del departamento de Guatemala (excepto: Mixco, Villa Nueva y Amatitlán)

Cuando una persona **MAYOR DE EDAD** fuere aprehendida:

* Al cometer una falta en la Ciudad Capital (En cualquiera de sus zonas), por ejemplo: escándalo, riñas callejeras, exhibiciones desonestas, etc.)

* En un hecho de tránsito ocurrido en la ciudad Capital (En cualquiera de sus zonas)

* Por tener en su contra una orden de aprehensión sobre un delito menor (significa que no tiene mas de 5 años de pena máxima) y es capturado en el departamento de Guatemala (excepto los municipios de: Mixco, Villa Nueva, Amatitlán, San Juan Sacatepéquez y San Pedro Sacatepéquez)

- También recibe memoriales sobre procesos y procesos nuevos de amparos, exhibiciones personales, antejuicios, querrelas y controles jurisdiccionales en horarios y días inhábiles.

UBICACIÓN: Planta baja, lado izquierdo.



TORRE DE TRIBUNALES 7a. Ave y 21 calle zona 1
Planta Baja Ciudad Guatemala

CENTRO DE SERVICIOS AUXILIARES DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA JUSTICIA PENAL (GESTIÓN PENAL)

Su función es Auxiliar a los Órganos Jurisdiccionales Penales en el ámbito administrativo.

Cuando una persona **MAYOR DE EDAD** fuere aprehendida y se necesite saber sobre:

* La fecha y hora de una audiencia.

* Números de expedientes determinados.

* El estado o etapa de un proceso.

* El Juzgado contralor.

- También recibe memoriales sobre procesos y procesos nuevos de Amparos, exhibiciones personales, antejuicios, querrelas y Controles Jurisdiccionales en horarios y días hábiles (y transferencias de expedientes entre juzgados, salas o la corte suprema de justicia).

UBICACIÓN: Primer nivel (ventanillas de información 2, 3, 4 y 5).



TORRE DE TRIBUNALES 7a. Ave y 21 calle zona 1
Primer Nivel Ciudad Guatemala



Diseño final de la parte interna de trifoliar informativo.



Epesísta colocando el banner informativo en la entrada del juzgado.



Epesísta Roberto Carlos Paz Villatoro entrega material informativo a la licenciada Reina Esther, secretaria del juzgado.



Epesísta Roberto Carlos Paz Villatoro enseñando a auxiliares el uso de herramienta comunicacional.



Epesísta Roberto Carlos Paz Villatoro haciendo uso de herramienta comunicacional a usuario.



Colocación de herramienta informativa (trifoliar) a la mano de los auxiliares judiciales, para su uso inmediato ante los usuarios.

Entrevista numero 1

NOMBRE	REINA ESTHER SOLIS JIMENEZ
CARGO	SECRETARIA
GRADO	LICENCIADA
GRUPO	A

PREGUNTA: ¿Cuánto tiempo tiene el juzgado de trasladarse a las instalaciones actuales?

RESPUESTA: El Juzgado empezó en mayo de 2010 en el sótano y en octubre de 2014 se dio el traslado para acá.

PREGUNTA: ¿Fue notable el cambio para acá?

RESPUESTA: La actitud más que todo y la ventilación porque allá solo aire acondicionado había porque allá cuando salían todos los carros nos entraba todo el humo si no cerrábamos la puerta.

PREGUNTA: ¿Las instalaciones dan la oportunidad de dar una mejor atención al público?

RESPUESTA: Si, bastante.

PREGUNTA: ¿Me interesa establecer la comunicación que se da en forma interna y externa, cuales podríamos decir que son los problemas que se dan entre empleados de turno a turno, es decir problemas de comunicación entre lo que se procesa?

RESPUESTA: La verdad es de que comunicación es la que prácticamente es la que se da entre secretario a secretario a secretario porque son los que se entregan el turno, entonces ellos se tiene que comunicar en lo que paso en su turno y lo que quedo pendiente con el otro secretario, el demás personal cuando viene los del otro grupo de van verdad porque tiene urgencia de llegar a su casa.

PREGUNTA: ¿En caso de ausencia de un secretario ya sea por enfermedad o por algún caso fortuito no asistiera, hay designado dentro de cada turno alguien que le cubra?

RESPUESTA: No, no hay designado, pero el juez en ese momento le dice a alguno de los oficiales que haga el favor pero no es designado por el departamento de personal.

PREGUNTA: ¿Solo es una cuestión de subsanar en el momento verdad, en todo caso podría decirse que todo el personal está capacitado para hacer la función que hace el secretario en cuanto a la transición que se da de turno a turno?

RESPUESTA: Si la realidad es que si

PREGUNTA: ¿Con relación a la comunicación que se da entre los turnos entonces que problema habrá entonces, podrá haber alguno básicamente en la transferencia de información?

RESPUESTA: Yo considero que el problema que pueda haber de turno a turno es la falta de colaboración, que el turno que está saliendo le pide favor al otro que haga algún oficio o algo así porque van a venir a pagar una caución, el otro turno se niega y dice que no que ese no era su expediente, que ellos no pueden y así pues que hace falta un poquito de colaboración.

PREGUNTA: ¿Falta de colaboración, y digamos un problema que pueda haber objetivamente aparte de la colaboración que aunque tuvieran el deseo de colaborar entre turno y turno, cual podría ser enfocándonos en la transferencia de comunicación o información?

RESPUESTA: En ese sentido no hay problema, porque siempre se deja bien claro tanto verbal como escrito lo que se queda pendiente para el turno siguiente.

PREGUNTA: ¿Ahora bien en la comunicación con los usuarios, como es la forma en que se les da a ellos la información, que problemas pueden haber?

RESPUESTA: Yo creo que el problema que hay es que el mismo personal es que da la información porque no hay persona encargada de información y a veces entra uno, sale otro, entre otro sale otro pidiendo información y le quita tiempo al personal para que prepare sus audiencias.

PREGUNTA: ¿Podría decirse que puede crearse un mecanismo para que los usuarios tuvieran acceso a la información sin necesidad de consultar a los oficiales?

RESPUESTA: Lo que pasa es que aquí hay un departamento de información que está en la mera entrada, pero ahí nunca saben nada lo único que informan es; valla al juzgado

de instancia...valla al juzgado de paz y en lugar de ellos dar la información o buscarla en el sistema se sacuden a la gente.

PREGUNTA: ¿Los transfieren para acá y la información que requieren muchas veces no aquí se les puede dar?

RESPUESTA: A veces preguntan por ordenenes de captura que suben directamente a los juzgados contralores y ellos quieren que a fuerza les diga dónde están y uno ni idea tienen porque no ha pasado la gente por acá.

PREGUNTA: ¿Entonces podemos establecer que aunque hay una buena comunicación entre los turnos y es efectiva, hay un problema que se da entre los usuarios o el público cuando ellos requieren información de lo que aquí se ha dado, pero no es tanto culpa del juzgado?

RESPUESTA: Si quisieran información de los que aquí se ha tramitado aquí se les puede dar, pero el problema es cuando requieren información de cosas cuando no hemos visto que no hemos tramitado y por fuerza quieren que uno les diga dónde está su preso y uno ni siquiera sabe el paradero porque no han pasado por aquí, sino lo han subido de una vez a los juzgados contralores.

PREGUNTA: ¿Podemos establecer que la información que se da aquí es mejor que la persona que venga tenga bien claro que puede pedir y que no puede pedir?

RESPUESTA: Si pero la verdad toda la gente viene desorientada, más lo que lo termina de desorientar es la información siempre andan perdidos.

PREGUNTA: ¿En conclusión, hay que buscar una forma de poder canalizar en cuanto a lo que el usuario solicita?

RESPUESTA: Sí, pero yo diría que no aquí, sino en el departamento de información.

PREGUNTA: ¿Podría ser en información y luego aquí a lo efectivo?

RESPUESTA: Claro a lo seguro y no a preguntar lo que tenía que haber preguntado allá. Muchísimas gracias...

NOMBRE	<u>KENNETH FERNANDO HERNANDEZ GONZALEZ</u>
CARGO	SECRETARIO
GRADO	LICENCIADO EN CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES
GRUPO	C

PREGUNTA: ¿Cuánto tiempo de creación tiene este juzgado?

RESPUESTA: Lo crearon el dos mil seis, y el acuerdo de creación es tres – dos mil seis.

PREGUNTA: ¿Tengo entendido que posteriormente fue trasladado a estas instalaciones verdad?

RESPUESTA: Yo estaba en el juzgado segundo de paz penal de faltas de turno en la zona dieciocho que era el juzgado de turno donde llevaban anteriormente a toda persona que era detenida, ahora nada más hacerle saber el motivo de la detención.

PREGUNTA: ¿Y cómo vez la infraestructura de este juzgado, es adecuada?

RESPUESTA: Si actualmente sí, porque anteriormente era en el sótano de la torre de tribunales y era un espacio muy pequeño y compartimos y era un espacio muy pequeño.

PREGUNTA: ¿Se puede decir que la comunicación aquí si es fluida verdad con relación a movimiento y acceder?

RESPUESTA: Si por supuesto

PREGUNTA: ¿Cuando el usuario viene a buscar una información como es la forma en que se les da?

RESPUESTA: Dependiendo porque aquí en el lobby de la torre de tribunales existe un kiosco de información, donde realmente no hay una persona adecuada para que de esa información y lo que hace es remitirlo aquí a la sede del juzgado de turno para que nosotros demos la información y nosotros no tenemos toda la información porque vienen a juzgados contralores a diferentes audiencias a personas que ya están detenidas con anterioridad con mucho tiempo y esa información no la conoce el juzgado de turno, el juzgado de turno solo conoce de las primeras declaraciones de la flagrancia de turno, del juzgado contralor no sabemos la fecha de cuándo va a ser la audiencia intermedia inclusive si fuera un auto de reforma.

PREGUNTA: ¿Internamente la información que se da de turno a turno podría decirse que si es adecuada?

RESPUESTA: Si

PREGUNTA: ¿Y los auxiliares a cargo si tienen el conocimiento de cómo llevar a cargo?

RESPUESTA: Debería de ser así, pero solo puedo dar fe de mi grupo y mi grupo si da información como debe ser al usuario, porque eso es lo que tenemos que hacer ayudar nosotros a brindar la información a resolverle el problema que traiga el usuario.

PREGUNTA: ¿Quién es la persona encargada de canalizar la información que hubo de un turno a otro?

RESPUESTA: El secretario.

PREGUNTA: ¿Y en ausencia del secretario?

RESPUESTA: Los oficiales

PREGUNTA: ¿Y ellos tienen el conocimiento de cómo llevar a cabo la ausencia del secretario?

RESPUESTA: Sí por supuesto, ellos tienen el conocimiento.

PREGUNTA: ¿Estamos claro que si está bien fluida la comunicación interna verdad, entonces podríamos decir que el problema de que se da realmente, o si hubiera un problema se da por factores externos?

RESPUESTA: Por supuesto, definitivamente del kiosco de información, así es.

PREGUNTA: ¿Algún otro problema en relación al usuario en relación a la comunicación o información?

RESPUESTA: Nosotros no tenemos en este juzgado una persona específica y debería de haber una persona o comisario para que pueda dar una información más atenta y rápida porque a veces están ocupados el secretario o los oficiales evacuando audiencias y no se puede atender inmediatamente al usuario.

Entrevista numero 3

NOMBRE	LUIS EMILIO MORALES VELASQUEZ
CARGO	SECRETARIO

GRADO	LICENCIADO EN CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES
GRUPO	F

PREGUNTA: ¿En relación a los problemas o mecanismos que hay sobre comunicación o información, podría decirnos cuando fue creado este Juzgado?

RESPUESTA: Yo estuve aquí desde que se inició el juzgado, uno de los pocos elegidos, empezamos a funcionar desde el 17 de marzo de 2006.

PREGUNTA: ¿Según tengo entendido el Juzgado no inicio en estas instalaciones?

RESPUESTA: No, este juzgado nació en el área del sótano dos de la Torre de tribunales, la intención cuando se creó este Juzgado fue creado de vidrio, la intención era que todo lo que se hiciera fuera público como uno de los principales principios, valga la redundancia del proceso penal en aras al cumplimiento que se le tenía que dar al proyecto de ley que tenían por parte del doctor De Mata Vela que fue de los principales impulsores.

PREGUNTA: ¿El traslado a estas instalaciones, como lo vez, la infraestructura es adecuada para trabajar, tener la comunicación adecuada interna y externa?

RESPUESTA: Te puedo decir lo siguiente, para la infraestructura hubo un cambio del cien por ciento digamos porque teníamos un área bastante estrecha, este lugar es amplio pero tampoco llena las expectativas como para decir que es lo idóneo pero si estamos mejor como estaba allá, en cuestiones de información te puedo decir que es un poquito más accesible dado que antes estábamos accesible para el usuario dado que antes estábamos en el sótano y las personas eran pocas las que llegaban, ahora pues es imposible a veces atender a tanta gente cuando es un día diurno, cuando es un plazo diurno.

PREGUNTA: ¿Por lo menos la comunicación que se da de turno a turno, según tengo entendido se da de secretario a secretario, La comunicación que se da de lo acontecido de uno a otro cómo es?

RESPUESTA: Es fluida, como es una información directa, de hecho nosotros nos comprometemos por cualquier situación que venga inesperadamente porque el juzgado es único a pesar de seamos seis grupos, entonces la responsabilidad no es individual, sino colectiva.

PREGUNTA: ¿En caso de que faltare un secretario, el demás personal está capacitado para llevar a cabo lo que los secretarios hacen?

RESPUESTA: Pues yo diría que sí, y de hecho nosotros tenemos a un oficial que es el más antiguo y que sabe todo el teje y maneje después de uno esta ese oficial.

PREGUNTA: ¿Entonces teniendo entendido que la comunicación que se da internamente es efectiva, Que podríamos decir de la comunicación que se le da al usuario o al público?

RESPUESTA: De hecho creo que es una de las pocas herramientas que se le da al público o que tiene me atrevería a decir el Organismo Judicial dado que nosotros siendo que no es nuestra obligación nos vemos comprometidos con el usuario de resolverle la situación de encontrarle una solución a su problema que muchas veces es de ubicar a su familiar o un procedimiento que les ocurrió a ellos verdad.

PREGUNTA: ¿De haber un problema aquí dentro de la comunicación que se le debe dar o solicita el usuario, cual sería ese problema?

RESPUESTA: Básicamente no hemos tenido problema en ese aspecto porque en materia jurisdiccional no es una cuestión tan compleja porque muchas veces vamos a ver el periodo en que ocurrieron las situaciones y dado que este Juzgado nació en el dos mil seis lo que puede ocurrir después del juzgado de primera instancia lo puede distribuir en cualquiera de los doce juzgados restantes y de lo contrario lo que fue antes del dos mil seis se tendría que ir a los archivos de Tribunales.

PREGUNTA: ¿Entonces se puede decir que en cuanto a la información aquí es efectiva también al usuario?

RESPUESTA: Correcto.

PREGUNTA: ¿Algún problema que podrías decir talvés no generado por el mismo Juzgado sino de otra índole en relación a la información que se le pueda dar al usuario o que fuera más certera y fluida?

RESPUESTA: Yo pienso que es en cuestión de personal porque somos pocos y a veces la información somos tres personas las que estamos dentro del Juzgado, alguno que este en audiencia somos dos y de esos dos alguno que esté preparando una audiencia queda uno y si tengo alguna audiencia unilateral, asea mi persona me tengo que partir en tres o cuatro pedazos pues demasiada afluencia de personas del usuario y hay que ayudarle de alguna forma. Pienso que es el problema que es una persona la que debería de existir para eso.

PREGUNTA: ¿Algo más que debería implementarse?

RESPUESTA: Yo pienso que hay un sistema de comunicación social para todo esto verdad y lo que ellos hacen es inclusive cargarnos más porque a nosotros es a los que vienen y nos cuestionan vía telefónica cuando están dentro del mismo ámbito o del marco institucional debería ellos hacerse presentes y ellos verificar esa información y no cargarnos.

PREGUNTA: ¿En relación a la información que se da en el quiosco?

RESPUESTA: La verdad es que los mismos usuarios nos han dicho que a donde los han referido no han obtenido mayor información y que hemos sido la vía más directa por eso es que nos visitan más.

PREGUNTA: ¿A pesar de no ser la unidad indicada este Juzgado es el que más ha colaborado?

RESPUESTA: Afirmativo, la creación del quiosco fue la necesidad que existió que se le comento a cámara penal por el hecho que no había un ente que proporcionara esa información a las personas porque cuando nosotros subimos al lobby es ahora donde esta este Juzgado, existía de alguna forma una estructura física con señalamiento de los Juzgados, entonces el usuario se conformaba con solo eso, pero cuando venían y

encontraban ya un juzgado se dirigían directamente acá, nos abordaban lo que se solicitaba por parte del usuario a que se les resolviera sus problemas.

PREGUNTA: ¿Por esa razón fue creado el kiosco y sin embargo el problema continúa?

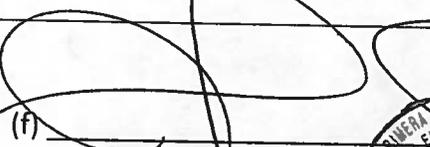
RESPUESTA: Y también creo que no es tanto, porque se le ha criticado a la persona encargada del kiosco, pero yo creo que no es por falta de ganas de trabajar sino por conocimiento, nosotros como venimos desde la creación del Juzgado nosotros sabemos el teje y maneje de que es lo que ocurre.



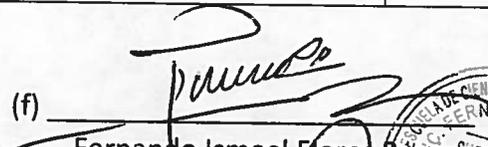
Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada

Nombre del Alumno (a): ROBERTO CARLOS PAZ VILLATORO
No. Carné y DPI: 1998 22810 - DPI:1782 82642 0101
Jefe o Encargado (a): Lic. Juan José Lemus Chacón, Juez.
Institución o Empresa: Juzgado de Primera Instancia Penal, NDCA de Turno, Depto. de Guatemala.
Supervisor de EPSL: Lic. Fernando Ismael Flores Barrios.

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 4 / Al: 10	junio		12	12		12		36
2	Del: 11 / Al: 17	junio	12	12		12			36
3	Del: 18 / Al: 24	junio			12		12	12	36
4	Del: 25 / Al: 30	junio		12			12	12	36
5	Del: 2 / Al: 8	julio	12			12	12		36
6	Del: 9 / Al: 15	julio			12	12		12	36
7	Del: 16 / Al: 22	julio		12	12		12		36
8	Del: 23 / Al: 29	julio	12	12		12			36
9	Del: 30 / Al: 31	julio	12						12
10	Del: / Al:								
TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS									300 hrs.

(f) 
 Lic. Juan José Lemus Chacón
 JUEZ
 Juzgado de 1ª Instancia Penal NDCA de Turno



(f) 
 Fernando Ismael Flores Barrios
 Supervisor EPSL

