

**Universidad de San Carlos de Guatemala  
Escuela de Ciencias de la Comunicación**

**Trabajo de Tesis**

**El proceso de la Comunicación externa que desarrolla la  
Corte Suprema de Justicia y el Organismo Judicial  
(Análisis y Propuesta)**

**Presentado por:**

**Luis Armando Pavel Matute Iriarte**

**Previo a optar el Título de:**

**Licenciado en Ciencias de la Comunicación**

**Asesor**

**Licenciado César Augusto Paiz Fernández**

**Guatemala, julio de 1,999**

---

**Director:**

**Licenciado Carlos Humberto Interiano**

**Comisión Directiva Paritaria**

**Representantes Docentes:**

**Licenciado Carlos Interiano  
Licenciado Oscar René Paniagua  
Licenciado César Urizar**

**Representantes Estudiantiles:**

**Walter Nájera  
Víctor Hugo Lozano  
Marco Tulio Díaz**

**Secretario**

**Licenciado Sergio Morataya**

**Asesor de Tesis**

**Licenciado César Augusto Paiz Fernández**

**Tribunal Examinador**

**Licenciado César Paiz (Presidente)**

**Licenciada Silvia Búcaro**

**Licenciada Aracelly Mérida**

**Licenciado Douglas Barillas**

**Licenciada Miriam Yucuté**

**Licenciado Sergio Morataya (Suplente)**

---



DICTAMEN INFORME FINAL DE TESIS

UNIVERSIDAD DE CIENCIAS DE LA  
COMUNICACION  
Calle Universidad, Zona 12  
Guatemala, Centroamérica

Señores  
Comisión de Tesis  
Edificio

Distinguidos señores:

Por medio de la presente informo a ustedes que he revisado la versión final del trabajo de investigación de tesis del (la) estudiante

Luis Armando Bernal Espinoza

Carnet No. 8415032

cuyo tema es El Proceso de la Comunicación Externa que desarrolla la Corte Suprema de Justicia y el Organismo Judicial (Análisis y Promoción)

El citado trabajo llena los requisitos de rigor, por lo cual emito  
DICTAMEN FAVORABLE para los efectos subsiguientes.

Sin otro particular,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

(f) Profesional que emite el  
Dictamen

Lic. César Ruiz

cc/archivo  
estudiante



Escuela de Ciencias de la  
Comunicación

Guatemala, 07 de mayo de 1999  
ECC-550-99

Añor  
Sr. Luis Armando Pavel Matute Iriarte  
[Esc. Ciencias de la Comunicación]

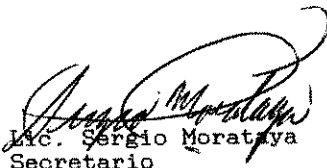
Añor estudiante:

Para su conocimiento y efectos, me permito transcribir lo acordado por Comisión Directiva Paritaria en el Inciso 2.4 Punto SEGUNDO, del Acta 14-99 de fecha 3 de mayo de 1999.

SEGUNDO: ...2.4: ...Comisión Directiva Paritaria, en base al dictamen favorable y lo preceptuado en la Norma Séptima de las Normas Generales Provisionales para la Elaboración de Tesis y Examen Final de Graduación, vigente, ACUERDA: Nombrar a los profesionales licenciados César Paiz (Presidente), Silvia Búcaro Aracelly Mérida, para que integren el Comité de tesis que habrá de analizar el trabajo de tesis del estudiante **LUIS ARMANDO PAVEL MATUTE IRIARTE**, Carnet No.8415032, cuyo título es: **EL PROCESO DE COMUNICACION EXTERNA QUE DESARROLLA LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA EL ORGANISMO JUDICIAL (Análisis y Propuesta).**"

Atentamente,

"DID Y ENSEÑAD A TODOS"

  
Lic. Sergio Morataya  
Secretario



SM/rmr  
[Esc. Comisión de Tesis]



DICTAMEN DE TERNA REVISORA DE TESIS

ESCUELA DE CIENCIAS DE LA  
COMUNICACION

Guatemala, 14 de Julio de 1999

Señores:  
Comisión Directiva Paritaria  
Edificio

Distinguidos señores:

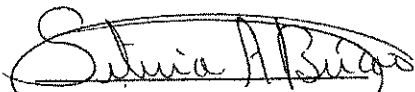
Atentamente informamos a ustedes que el (la) estudiante \_\_\_\_\_  
**Luis Armando Pavel Matute Iriarte**

Carnet No. 8415032, ha realizado las correcciones y  
recomendaciones a su trabajo de tesis, cuyo título final es El Proceso  
de la Comunicación externa que desarrolla la Corte Suprema de Justicia y el  
Organismo Judicial (Análisis y Propuesta)

En virtud de lo anterior se emite DICTAMEN FAVORABLE a efecto de que  
pueda continuar con el trámite correspondiente.

Atentamente,

"DID Y ENSEÑAD A TODOS"

  
Miembro Comisión Revisora  
Licda. Silvia Bucaro

  
Miembro Comisión Revisora  
Licda. Aracelly Mérida

  
Presidente Comisión Revisora  
Lic. César Paiz

cc/estudiante  
archivo  
correlativo



DE CIENCIAS DE LA  
MUNICIPACION

Guatemala, 22 de julio de 1999  
ECC-804-99

Señor  
Luis Armando Pavel Matute Iriarte  
Esc. Ciencias de la Comunicación

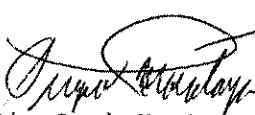
Señor estudiante:

Para su conocimiento y efectos, me permito transcribir lo acordado por Comisión Directiva Paritaria en el Inciso 2.3 Punto SEGUNDO, del Acta 21-99 de sesión celebrada el 19-07-99.

"SEGUNDO:...2.3:...Comisión Directiva Paritaria ACUERDA: a) Aprobar el trabajo de tesis titulado: EL PROCESO DE LA COMUNICACION EXTERNA QUE DESARROLLA LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA Y EL ORGANISMO JUDICIAL. (ANALISIS Y PROPUESTA), presentado por el estudiante , **LUIS ARMANDO PAVEL MATUTE IRIARTE**, Carnet No.8415032, en base al dictamen favorable del Comité de tesis nombrado para el efecto; b) Se autoriza la impresión de dicho trabajo de tesis; c) Se nombra a los profesionales: licenciados Douglas Barillas, Miriam Yucuté (titulares) Sergio Morataya(suplente), para que con los miembros del Comité de tesis, licenciados César Paiz (Presidente), Silvia Búcaro y Aracelly Mérida, integren el Tribunal Examinador y d) Se autoriza a la Dirección de la Escuela para que fije la fecha del examen de graduación."

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAN A TODOS"

  
Lic. Sergio Morataya  
Secretario



**Para efectos legales  
únicamente el tesinando es  
responsable del contenido  
de este trabajo**

---

## Dedicatoria:

El llegar a este momento se lo debo y por lo tanto dedico, a mi mamá, Olga Iriarte de Mendizábal, por su ejemplo de luchadora incansable, tenaz, perseverante, solidaria y de mentalidad clara, sin cuya presencia en mi vida, no hubiera podido llegar a donde he llegado.

A mi esposa, Nora Argueta de Matute pilar de apoyo y mi fuente de inspiración a lo largo de tantos años, le expreso mi amor eterno, mi agradecimiento por su paciencia y solidaridad inquebrantable.

A mis hijos Nora Ilonka, Raisa Alejandra y Pavel Mario René que son el latir de mi existencia, el oxígeno que me renueva y la luz que derrocha amor y ternura por el río de mi ser.

A mis hermanos Mario René, Ilonka Ixmucané y Juan Carlos, mi fraternal cariño y reconocimiento eterno porque son modelo de conducta y vida, en este peregrinaje mortal, gracias a los tres muchá.

A mis sobrinos Olga Ilonka y Pavel Gerardo, mis otros queridos vastagos.

Para mi papá Mario René Matute el reconocimiento y admiración por todo lo grande que es y todo lo grande que ha hecho; ejemplo, camino a seguir, reflejo del hombre nuevo, humanitario y devoto de las causas nobles, te digo presente.

A Julio R. Mendizábal valuarte de ingenio, creatividad y respaldo humanos, sin su apoyo eterno no sería posible crear esto, "cae bien don Julio".

A mis amigos de siempre, Eduardo Suárez (Guayo), Jorge Mayén (Pepe), Estuardo Sánchez (Mono) y Edgar Nájera (Crema de Bananas), por la amistad fraterna de muchos años, por tantos y tan buenos momentos solidarios, por tanto viernes risueño.

A mi particular amigo César Paiz (Maclovio Trompa de Hule), sin cuya motivación, ayuda y comprensión no se hubiese podido realizar el presente trabajo.

A Aracelly Krisanda Mérida González, por su apoyo, consejos y paciencia.

A mis suegros, Osvál y Mercedes Argueta ejemplo de humildad, fidelidad a las causas populares, trabajo y entrega amorosa a la humanidad.

A mis cuñadas y cuñados, Rita, Dalia, Vilma, Johanna, Hugo, Osvaldo y Gerardo por su cariño y amistad sincera, extensivo a sus parejas e hijos.

A la Comparsa del "Centenario", a todos sus integrantes, por toda la fuerza, dinamismo, energía y crítica que entre seria y jocosa supimos imprimir en ese movimiento que puso en alto el nombre de nuestra escuela en la celebración artístico-cultural Huelguera guatemalteca, producto de la fusión de amistad, compañerismo, ingenio, humor y trago con Rosa de Jamaica; de la que me siento digno fundador y representante. Queda como muda testiga de nuestro transcurrir Huelguero, la vajilla de Bacinicas de Oro obtenidas en los desfiles del Viernes de Dolores; "Comparsa ..."



A nuestra Centenaria Santa Huelga de Dolores, por todos los inolvidables momentos de sátira y denuncia que durante diez años nos permitió manifestar al dolido pueblo de Guatemala, a ella gracias por permitirme reafirmar mis convicciones, que sigo llevando hasta el final de mis días, siempre Huelguero.

A la Escuela Normal primer surco que recogió la simiente, a la Escuela de Ciencias de la Comunicación que permitió abonar el sentimiento y a la Universidad de San Carlos que hizo germinar el fruto de mis ideas, establecimientos a los que llevo guardados en mi corazón por siempre.

Al pueblo de Guatemala sinónimo de paciencia, aguante, sabiduría, humor, hidalguía y comprensión, seguiré bregando en este mundo por conquistar un lugar digno para nuestros niños, niñas, mujeres y hombres.

A la luna llena, manantial de luz, esperanza e inspiración.

## Tabla de Contenido

Resumen	01
Introducción	02
Capítulo 1	
Organismo Judicial y Corte Suprema de Justicia	
1 Organismo Judicial	04
1.1.1 Resumen de la Historia del Organismo Judicial	04
1.1.2 Características del Organismo Judicial	06
1.1.3 Estructura del Organismo Judicial	07
1.1.4 Funciones del Organismo Judicial	08
2 Corte Suprema de Justicia	08
1.2.1 Funciones de la Corte Suprema de Justicia	09
3 Normativa Legal	10
Capítulo 2	
Comunicación	
1 Concepto de Comunicación	12
2 Comunicación Institucional	15
3 Público	16
2.3.1 Clasificación de los Públicos	17
4 Comunicación Externa	21

---

### Capítulo 3

#### Metodología

3.1 Investigación de Campo	23
3.2 Tipo de Investigación	23
3.3 Universo	23
3.4 Técnica o Procedimiento	24

### Capítulo 4

#### Informe de Resultados

4.1 Encuesta a Magistrados de la Corte Suprema de Justicia	25
4.2 Encuesta a Periodistas que cubren la fuente del Organismo Judicial	27
4.3 Encuesta a Público usuario del Organismo Judicial	31
4.4 Análisis de publicaciones de Periódicos	35

### Capítulo 5

#### Propuesta: Creación de la Dirección de Comunicación Social del Organismo Judicial y la Corte Suprema de Justicia

5.1 Introducción	37
5.2 Justificación	38
5.3 Objetivos	39
5.1.3 Objetivos Generales	39
5.1.4 Objetivos Específicos	39
5.4 Funciones de la Dirección de Comunicación Social	40
5.5 Recurso Humano	45
5.6 Recurso Material	52
5.7 Recurso Financiero	52

Organigrama de la Dirección de Comunicación Social	53
Conclusiones	54
Recomendaciones	55
Referencias Bibliográficas	56
Anexos	59

---

## Resumen:

El propósito principal de este trabajo es hacer un análisis del proceso de comunicación externa que actualmente se da en la Corte Suprema de Justicia y en el Organismo Judicial con su público.

También es el de formular una propuesta partiendo de ese análisis que refleja el estado de este proceso.

Surge este trabajo derivado de la importancia medular que tiene el Organismo Judicial, que afecta a una buena parte de la población con las decisiones que tomen a lo interno de la institución.

Se estableció que la imagen que se tiene de este organismo no es buena, y que buena parte de ello lo constituye el hecho del desconocimiento real de las labores, tareas y mandatos legales de esta institución.

El actual proceso de comunicación en el Organismo Judicial es muy enredado, puesto que es muy escasa y cuando se da, se hace a destiempo y cuando ha perdido interés periodístico, los comunicadores no tienen acceso directo a las fuentes que generan la información a nivel de funcionarios y no se cuenta con una estrategia comunicacional definida.

Para poder determinar lo anterior, esta tesis partió de hacer una investigación de los antecedentes del proceso de comunicación en general y específicamente en el Organismo Judicial.

También fue necesario hacer un análisis histórico del Organismo Judicial y de la Corte Suprema de Justicia y su mandato legal, así como de las leyes que los rigen.

Al complementar dichos elementos se logró establecer el proceso de comunicación en esta institución estatal, contando para ello con valioso material de apoyo histórico que determina el contexto y la importancia que tiene el poder llevar a sus usuarios una comunicación pronta y veraz.

Al final se formulan conclusiones y recomendaciones que recogen y reflejan lo valioso de la recolección bibliográfica, documental y entrevistas para el proceso de comunicación en el Organismo Judicial

## **Introducción:**

Los guatemaltecos estamos, todos los días, recibiendo información de distintas fuentes que nos van formando opinión y conociendo el trabajo y el acierto o desacierto que personalidades o instituciones tienen de la labor que desarrollan.

Una de ellas es la Corte Suprema de Justicia y el Organismo Judicial, uno de los tres poderes que conforman el Gobierno de Guatemala, a este le corresponde la tarea de la solución de conflictos de derecho, tienen la potestad de juzgar y promover la ejecución de lo juzgado conforme los valores y normas del ordenamiento jurídico del país.

Es por ello la importancia que como fuente de información tiene, puesto que las decisiones que se toman allí afectan a una considerable parte de la población directa o indirectamente.

Para determinar las condiciones actuales en las cuales se desarrolla el proceso de comunicación en esta entidad gubernativa, se elaboró el presente trabajo y de esta manera hacer un análisis para saber como establece contacto la Corte Suprema de Justicia y el Organismo Judicial con su público.

Además de discernir como se da este proceso con los comunicadores sociales que cubren esa fuente de información y los diferentes formatos a través de los cuales podrían establecerse.

Después de analizar el proceso actual de comunicación del Organismo Judicial, se hace una propuesta de acuerdo a los resultados que se obtuvieron.

Este trabajo de tesis pretende resaltar la importancia que para este Organismo estatal tiene la comunicación, tanto con su público usuario, con los comunicadores sociales, como con el público en general, es decir el pueblo de Guatemala.

Esto por la trascendencia que implica la impartición de justicia en nuestro país y la importancia que tiene el comunicar todo lo relacionado con este tema.

Asimismo este trabajo tiene la intención de aportar una propuesta concreta en torno a la forma de comunicar el quehacer judicial, dependiendo de los resultados del análisis que se efectuó.

Cabe destacar que esta tesis tiene la intención de retratar la forma como el proceso de comunicación se establece y si se complementa en su totalidad, es decir si no queda en mera información, sin que los destinatarios se formen opinión

y sean capaces de responder a través de los medios a su alcance, a esta información emanada del Organismo Judicial.

En la propuesta formulada se tendrá la posibilidad de establecer la forma por la cual el proceso no quede en mera información sino que se cumpla, si este fuera el caso, con el requisito comunicacional de una retroalimentación de parte del receptor del mensaje para con su emisor

Se puede apuntar que la imagen del Organismo Judicial no es de lo mejor que se pueda esperar, esto derivado en parte de la manera en que se trasladan los mensajes que de allí emanan.

Para efectuar este trabajo fue necesario realizar consultas a diferentes fuentes tales como: literatura especializada, tesis, leyes internas guatemaltecas, publicaciones de prensa y personas con conocimiento del tema.

También se realizaron entrevistas a tres grandes grupos que tienen relación directa con este tema, a saber: Magistrados de la Corte Suprema de Justicia, Periodistas que cubren la fuente y Público usuario.

Resumiendo se puede decir que después de la consulta bibliográfica en bibliotecas y entrevistas para determinar el proceso de comunicación en general y en la Corte Suprema de Justicia y Organismo Judicial en particular, se efectuó el análisis y se formuló una propuesta concreta.

## CAPITULO 1

### Organismo Judicial y Corte Suprema de Justicia

#### 1 Organismo Judicial:

Es uno de los tres poderes del Estado de Guatemala, junto al Organismo Ejecutivo y el Organismo Legislativo ejercen la soberanía que el pueblo les ha delegado.

El fin primordial de este Organismo es el de impartir justicia de conformidad con la Constitución y las leyes de la República.

Corresponde a los tribunales de justicia la potestad de juzgar y promover la ejecución de lo juzgado, ninguna otra autoridad podrá intervenir en la administración de justicia.

El Organismo Judicial es un Organismo de Estado creado por la Constitución, para ejercer la potestad de juzgar y promover la ejecución de lo juzgado, en ejercicio de la soberanía delegada por el pueblo, impartiendo justicia conforme los valores y normas del ordenamiento jurídico del país. ( 18:41)

Corresponde al Organismo Judicial la solución de los conflictos de derecho que se produzcan entre los particulares o entre éstos y los Poderes Públicos, única forma de que queden asegurados tanto los derechos individuales de los ciudadanos cuanto los colectivos de la comunidad. (16:8)

#### 1.1.1 Resumen de la Historia del Organismo Judicial:

La primera Constitución de Guatemala corresponde a la República Federal y fue Decretada el 22 de noviembre de 1,824, por la Asamblea Nacional Constituyente, contempla la integración de la Corte Suprema de Justicia con cinco a siete individuos elegidos por el pueblo, se renovaban cada dos años, los cuales podían ser reelectos.

Los jueces eran nombrados por el Presidente de la República de acuerdo a las ternas propuestas por la Corte Suprema de Justicia.

El 15 de agosto de 1,848 se formó la primera Asamblea Nacional Constituyente de Guatemala. El Acta Constitutiva del 19 de octubre de 1,851 establecía que por esta única vez la Asamblea elegiría al Presidente de la República y a los Magistrados de la Corte Suprema de Justicia.



El 29 de enero de 1,855 fue reformada el Acta Constitutiva y el Presidente de la República, Rafael Carrera, adquirió la facultad de nombrar a los Magistrados y Jueces, los cuales permanecían en el ejercicio de sus cargos mientras durara su "buen funcionamiento".

El 9 de noviembre de 1,878 se integró una Asamblea Nacional Constituyente y proclamó la Constitución de 1,879. Se dice en la misma que corresponde al Poder Legislativo nombrar al Presidente del Poder Judicial, a los Magistrados de la Corte Suprema de Justicia y a los Magistrados propietarios y suplentes de la Corte de Apelaciones. El Congreso tenía la potestad de removerlos de sus cargos en caso de mala conducta, negligencia o ineptitud debidamente comprobada. Se menciona que la Corte Suprema de Justicia será presidida por un Presidente y no por un regente, como en las Constituciones anteriores.

Los miembros del Poder Judicial pierden el derecho de antejucio que anteriores Constituciones le otorgaron. Correspondía al Ejecutivo hacer la distribución de los Magistrados propietarios y suplentes y Fiscales de la Corte de Apelaciones entre las salas respectivas.

El 5 de noviembre de 1887 fueron reformados algunos artículos de esta Constitución. Se establecía que por esa vez el Poder Legislativo nombraría a los miembros del Poder Judicial pero en los períodos subsiguientes tanto el Presidente, los Magistrados y Fiscales de los Tribunales de Justicia serían elegidos por medio de una elección directa. Una segunda reforma se realizó por el Decreto del 20 de diciembre de 1,927, expresándose que el Presidente y Magistrados de la Corte Suprema de Justicia gozan del derecho de antejucio.

El 15 de mayo de 1,935, el entonces Presidente de la República Jorge Ubico propuso a la Asamblea Legislativa la necesidad de reformar la Constitución para alargar su período y entre las reformas se incluían otorgar al Poder Legislativo la facultad de nombrar el Presidente y a los Magistrados de la Corte de Apelaciones; asimismo el Congreso podía remover a éstos por las causas de mala conducta, negligencia e ineptitud comprobadas y de acuerdo a la ley.

Ubico expuso que las reformas eran necesarias porque según él imposibilitaban al Ejecutivo para proceder con la actividad y energía que ciertos casos demandan, a la depuración indispensable del Organismo Judicial.

El 10 de enero de 1,945, la junta revolucionaria convocó a la Asamblea Nacional Constituyente para la elaboración de una nueva Constitución, la que fue decretada el 11 de marzo de 1,945. Estipula que los miembros del Organismo Judicial son nombrados por el Organismo Legislativo, el que tiene facultad para removerlos en casos de mala conducta, negligencia e ineptitud debidamente comprobada con apego a la ley, estableciéndose que el Presidente del

Organismo Judicial y Magistrados de la Corte Suprema de Justicia gozan del derecho de antejuicio.

En el año 1,954 se convocó a otra Asamblea Constituyente que promulgó la Constitución que entró en vigor el primero de marzo de 1,956. En ésta se reguló que las autoridades del Organismo Judicial serían nombradas por el Organismo Legislativo. Es facultad de la Corte Suprema de Justicia nombrar a los Jueces de Primera Instancia y a los de Paz, así como trasladarlos o removerlos del cargo. Sin embargo el Presidente del Organismo Judicial y los Magistrados gozan de antejuicio.

El 5 de mayo de 1,966 entró en vigencia una nueva Constitución que normaba el nombramiento de los miembros del Organismo Judicial, o sean el Presidente y Magistrados de la Corte Suprema de Justicia, en la que se estipula que éstos serían nombrados por el Congreso. Su remoción se regulaba en la misma forma o sea, por delito, mala conducta e incapacidad manifiesta con el voto de las dos terceras partes de los diputados.

En 1,985 se decretó una nueva Constitución que entró en vigor el 14 de enero de 1,986. En los artículos comprendidos del 203 al 222 se regula lo concerniente a la elección de los Magistrados de la Corte Suprema de Justicia, Magistrados de Apelaciones, de Primera Instancia y de Paz. En términos generales todo lo referente al Organismo Judicial.

Esta Constitución introdujo la modalidad en relación a los Jueces, Magistrados de la Corte Suprema y de Apelaciones que duran cinco años en sus funciones, podían ser reelectos los segundos y nombrados los primeros. Asegura que los Magistrados no podrán ser removidos ni suspendidos, sino en los casos y con las formalidades que disponga la ley. Los Jueces de Instancia siempre fueron removidos discrecionalmente, no así los Magistrados que tenían prerrogativas especiales. (16:19-26)

### **1.1.2 Características del Organismo Judicial:**

- a) Supremo: porque no existe otro órgano de mayor jerarquía que pueda subordinarlo en sus funciones
- b) Es Administrador de Justicia: pues le corresponde con exclusividad la absoluta potestad de ejercer la función jurisdiccional de juzgar y promover la ejecución de lo juzgado
- c) Es un Organismo Constitucional: debido a que fue creado por la Constitución para cumplir una función determinada. (18:41)

### **1.1.3 Estructura del Organismo Judicial:**

Según el artículo 27 de la ley del Organismo Judicial, este se integra de la siguiente manera:

Jurisdicción ordinaria:

- 1.- El Presidente del Organismo Judicial, que lo es también de la Corte Suprema de Justicia
- 2.- La Corte Suprema de Justicia y Tribunal de Casación
- 3.- La Corte de Apelaciones de los ramos civil y penal
- 4.- Los jueces de primera instancia del ramo civil y penal
- 5.- Los jueces de paz

Jurisdicción privativa:

- 1.- La Corte de Constitucionalidad
- 2.- Los tribunales de amparo
- 3.- Los tribunales de exhibición personal
- 4.- El tribunal de conflictos de jurisdicción
- 5.- La Corte de trabajo y previsión social
- 6.- El tribunal de lo contencioso administrativo
- 7.- Los tribunales de trabajo y previsión social
- 8.- Los tribunales de familia
- 9.- Los tribunales de menores
- 10.- Los tribunales de cuentas
- 11.- Los tribunales militares
- 12.- Los tribunales de sanidad
- 13.- Los tribunales de tránsito

### **1.1.4 Funciones del Organismo Judicial:**

Las funciones primordiales del Organismo Judicial son las de administrar justicia y la de ser garante del orden constitucional, de acuerdo al orden constitucional, tiene las siguientes garantías para el cumplimiento de su función:

- a) La independencia funcional
- b) La independencia económica
- c) La no remoción de los Magistrados y jueces de Primera Instancia, salvo los casos establecidos por la ley
- d) La selección del personal

La independencia funcional se refiere a que el Organismo Judicial está facultado por la Constitución, para administrar justicia, velar por el orden constitucional y desempeñar las funciones que le sean inherentes sin sujetarse a ningún otro Organismo.

El Organismo Judicial tiene independencia económica, porque tiene una partida específica dentro del presupuesto de la nación y está autorizado para preparar su presupuesto e invertirlo de acuerdo a su programa de trabajo.

Con relación a la no remoción de los Magistrados y Jueces de Primera Instancia, se hace necesario que esta remoción, si se diera, sea de acuerdo a la ley, pues, de lo contrario los Magistrados y jueces podrían tener limitaciones en el desempeño de su función al intervenir en litigios de intereses que pudiesen afectar a quienes tienen sobre ellos determinada jerarquía.

El Organismo Judicial tiene la facultad de seleccionar al personal idóneo para el cumplimiento de su función. (16:34-36)

### **1.2 Corte Suprema de Justicia:**

La Corte Suprema de Justicia se integra con trece Magistrados incluyendo a su Presidente, que son electos por el Congreso de la República, se designarán por el número que les corresponda en orden a su elección, siendo todos iguales en jerarquía. Este orden servirá para la sustitución del presidente en caso necesario y para el efecto de las votaciones y se organizará en las cámaras que la misma determine.

El Presidente del Organismo Judicial lo es también de la Corte Suprema de Justicia, cuya autoridad se extiende a los tribunales de toda la República.

La función jurisdiccional se ejerce, con exclusividad absoluta, por la Corte Suprema de Justicia y por los demás tribunales que la ley establezca.

Son atribuciones de la Corte Suprema de Justicia o de la Cámara respectiva:

- a) Conocer de los recursos de casación en los casos que procedan, según la ley
- b) Conocer, en segunda instancia, de las resoluciones dictadas por las salas de apelaciones, cuando éstas conozcan en primera instancia
- c) Conocer de los antejuicios contra los Magistrados y jueces, tesorero general de la nación y viceministros de Estado cuando no estén encargados de la cartera

Los antejuicios de que conozca la Corte Suprema de Justicia terminarán sin ulterior recurso. (14:23 )

### **1.2.1 Funciones de la Corte Suprema de Justicia:**

Dentro de las funciones administrativas más importantes de la Corte Suprema de Justicia están:

- a) Ser el órgano superior de la Administración de Justicia
- b) Elegir al Presidente del Organismo Judicial y Corte Suprema de Justicia
- c) Proponer a los candidatos para integrar la Corte de Apelaciones, electa por el Congreso de la República
- d) Juramentar a Magistrados y jueces para el cumplimiento de su deber
- e) Nombrar a jueces y personal auxiliar del Organismo Judicial
- f) Emitir los acuerdos y reglamentos para el desempeño de sus funciones
- g) Aprobar el presupuesto del Organismo Judicial
- h) Acordar la organización administrativa para la adecuada eficiencia del Organismo Judicial
- i) Velar porque la justicia sea pronta y cumplidamente administrada
- j) Cuidar de la correcta conducta de jueces y Magistrados

- ) Conceder licencias a los Magistrados en casos especiales
- ) Ejercer el derecho de iniciativa de ley ante el Congreso de la República
- ) Hacer la asignación jurisdiccional entre Juzgados de Primera Instancia y Corte de Apelaciones
- ) Distribuir los cargos de Magistrados a los electos por el Congreso de la República en sus respectivas salas
- ) Pedir los informes respectivos sobre la marcha de la administración de justicia
- ) Investigar la conducta de los funcionarios judiciales, cuando se instruyan antejuicios

Las funciones judiciales se refieren a la aplicación de la ley a casos concretos.

La Ley del Organismo Judicial omite mencionar que existen otras funciones dentro del Organismo Judicial y órganos especializados para ellas, tal es el caso del Archivo General de Protocolos, CENALEX (Centro Nacional de Informática Jurídica), el Departamento de Relaciones Públicas de la Presidencia, el Departamento de Personal, el Departamento de Recursos Humanos y la Biblioteca, que como dependencias de la Corte Suprema de Justicia, deberían ser mencionadas en la ley para su regulación y funcionamiento, pero las omite a pesar de que dichos órganos existen y cumplen una función determinada. También debió hacerse la regulación con el fin de su divulgación. (18:47-49)

### 1.3 Normativa Legal:

La Constitución Política de la República de Guatemala en el Título IV, Capítulo IV en sus secciones Primera referente a las Disposiciones Generales; Segunda a la Corte Suprema de Justicia y Tercera a la Corte de Apelaciones y otros Tribunales, establece la normativa jurídica en torno al Organismo Judicial.

Los artículos 203, 204, 205, 206, 207, 208, 209, 210, 211, 212, 213, 214, 215, 216, 217, 218, 219, 220, 221, 222, son los que recogen la legislación Constitucional de este organismo estatal. (13:51-56)

Para las disposiciones fundamentales de organización y funcionamiento del Organismo Judicial y dar mayor eficacia y funcionalidad a la administración de justicia se creó la Ley del Organismo Judicial, con el Decreto 2-89 del Congreso de la República de Guatemala, el veintiocho de marzo de mil novecientos ochenta y nueve.

En el Título I, de la Ley del Organismo Judicial en las Normas Generales en los Capítulos I, II, III, IV, V; se contempla: Los Preceptos Fundamentales, Normas de Derecho Internacional Privado, Aplicación de las Leyes en el Tiempo, Documentos Provenientes del Extranjero y los Plazos, respectivamente; en los Artículos 1 al 50.

En el Título II en las Funciones del Organismo Judicial se norma, en el Capítulo I, las Disposiciones Generales, en el Capítulo II, la Función Administrativa, en los Artículos 51 al 56.

La Función Jurisdiccional se estipula en el Título III, el Capítulo I corresponde La Jurisdicción en General; el Capítulo II lo referente a la Corte Suprema de Justicia; el Capítulo III la Corte de Apelaciones y Tribunales Colegiados; el Artículo IV los Juzgados de Primera Instancia; el Capítulo V los Juzgados Menores; el Capítulo VI los Secretarios de los Tribunales; en los artículos 57 al 112.

En el Título IV, se legisla las Disposiciones Comunes a Todos los Procesos, en los Capítulos I, II, III, IV, V la Ley del Organismo Judicial contempla: La Jurisdicción y Competencia, Impedimentos, Excusas y Recusaciones, Incidentes, Resoluciones en General y las Sentencias y su Ejecución, en los Artículos 113 al 158.

El Título V, se contemplan las Disposiciones Complementarias, en los Capítulos I Actuaciones Judiciales; Capítulo II las Relaciones Entre los Tribunales; Capítulo III las Certificaciones; en el Capítulo IV Apremios y Multas; en los Artículos 159 al 187.

El Título VI, legisla lo referente a los Mandatarios Judiciales y Abogados; el Capítulo I los Mandatarios Judiciales, el Capítulo II lo referente a los Abogados; en los Artículos 188 al 204.

Y finalmente el Título VII se norman las disposiciones Transitorias y Finales en un Capítulo Unico en los Artículos 205 al 209. (14:44)

## CAPITULO 2

### La Comunicación

#### 1 Concepto de Comunicación:

Comunicación: Ciencia que estudia la transmisión de un mensaje directa o directamente de un emisor a un receptor y de éste a aquél, a través de medios personales o masivos, humanos o mecánicos, mediante un sistema de signos convenientes. (9:64 tomo I)

La Comunicación es la acción por que se hace participar a un individuo - o un organismo- situado en una época, en un punto R dado, en las experiencias y estímulos del entorno de otro individuo -de otro sistema- situado en otra época, en otro lugar E, utilizando los elementos de conocimiento que tienen en común.

La Comunicación puede definirse matemáticamente como el establecimiento de una correspondencia unívoca entre un universo espacio-temporal E, emisor, y un universo espacio-temporal R, receptor.

Existen 2 tipos de comunicación: la próxima que utiliza canales naturales, hablar, escuchar, tocar, perfumarse; la telecomunicación que se efectúa necesariamente por medio de un canal artificial de aparatos técnicos. (1: 21)

Etimológicamente la palabra comunicación se deriva del latín "cum" con y "nunus" don. Significa entonces algo que se transmite o participa a otros a la manera de un don o arreglo: que antes de comunicarse era exclusivamente nuestro, y después que se ha dado el proceso de la comunicación es ya del dominio de todos los demás. (1 :30)

Riccardo Riccardi, en su obra Las Comunicaciones en la Empresa expone que, comunicación es un proceso de interrelación entre un emisor y un receptor que tiende a producir una respuesta de comportamiento, conforme al estímulo producido.

Agustín Reyes Ponce, define que: la comunicación es esencialmente bipolar, pues es evidente que nunca nos comunicamos nada a nosotros mismos, sino que necesariamente tenemos que comunicar a otros. Para él: "Comunicación es un proceso por virtud del cual nuestros conocimientos, tendencias y sentimientos son conocidos y aceptados por otros". ( 1 :31)

Aristóteles definió el estudio de la comunicación retórica como la búsqueda de "todos los medios de persuasión que tenemos a nuestro alcance". (5:7)



Para Keith Davis la comunicación: es el intercambio de información de una persona a otra (5:15)

Berlo define seis ingredientes en los procesos de comunicación, a saber:

- a) La fuente de comunicación, que es el origen del mensaje
- b) El codificador, que es quién da forma al mensaje
- c) El mensaje tal y como será transmitido
- d) El canal que transmitirá el mensaje
- e) El decodificador que lo interpretará
- f) El destinatario del mensaje

#### El Mensaje:

El mensaje es el producto físico real del codificador fuente, esto es, aquello que transmitidos a los demás; para poder transmitir un mensaje es preciso que el código utilizado por el emisor sea reconocido y descifrado por el receptor.

#### Los Canales:

El medio o canal, incluye las siguientes formas de transmisión: La palabra oral o escrita; señales (audibles, visuales o perceptibles por otros sentidos) y la comunicación mímica; símbolos convencionales y comunicación gráfica; los medios mecánicos (impresos); los medios electrónicos; la comunicación mixta (combina dos o más medios y utiliza total o parcialmente medios mecánicos o electrónicos).

#### El Codificador Fuente:

La fuente es el origen del mensaje, es decir, quien lo genera, el codificador es quien lo cifra en un código para su transmisión a un receptor.

#### El Receptor o Decodificador:

En el proceso de comunicación el papel del emisor y receptor es rotativo, pues van turnándose en base a la retroalimentación. El receptor puede convertirse en emisor en unos segundos y por lo tanto, participar ambos de las mismas características.

Se debe tener un nivel de conocimientos, porque si desconoce el código, no entenderá el mensaje; si nada sabe sobre el contenido del mensaje, difícilmente lo entenderá.

La cultura y posición social matizarán la recepción, pues cada quien (cada grupo social) tiene sus formas habituales de conducta que determinan la recepción e interpretación de los mensajes.

#### Feed Back o Retroalimentación:

La retroalimentación es el elemento básico de diferenciación entre el proceso de información y el de comunicación. En su sentido más puro, la retroalimentación es una respuesta a un mensaje enviado dentro de un proceso de comunicación.

La retroalimentación da sentido a la comunicación. Es la respuesta a un estímulo que fue el mensaje.

#### La Interacción:

La interacción entre individuos proporciona las bases para que surja el proceso de comunicación, que es un proceso de interacción de opiniones. (15:1-13)

Según el mismo autor el propósito de la comunicación debe ser:

1. No contradictorio lógicamente ni lógicamente inconsistente consigo mismo
2. Centrado en la conducta; es decir, expresado en términos de la conducta humana
3. Lo suficientemente específico como para permitirnos relacionarlo con el comportamiento comunicativo real
4. Compatible con las formas en que se comunica la gente (5:9)

Jorge Mario Almazan define los elementos de la comunicación de la siguiente manera:

#### Emisor:

Es la fuente de la comunicación, la persona o grupo donde se origina la comunicación y dese luego, quien dirige todo su proceso hasta obtener el resultado esperado mediante la realización de una comunicación eficaz.

### El Canal:

Es el medio por el cual se transmite el mensaje sea este escrito o verbal, así como audio-visual. Básicamente conviene mantener la comunicación dentro de estos cauces.

### El Mensaje:

Es todo aquel contenido que queremos comunicar; todo el proceso debe realizarse en forma tal, que ese contenido vaya íntegra y fielmente del Emisor al Receptor, ya que ese es el fin de la comunicación.

### El Receptor:

Es la persona o bien el grupo a quien se dirige la comunicación. Es uno de los elementos del proceso que con mucho cuidado debe de analizarse, pues es esencial e importante que todo el proceso se adapte al nivel del receptor y no al del emisor, para evitar las distorsiones que se dan cuando el mensaje no está acorde a la capacidad del receptor, es decir, en idiomas que no comprenda, poca claridad o enfoques demasiado sofisticados para su capacidad, imprecisión, etc.

### La Respuesta:

Toda comunicación implica forzosamente una respuesta, es decir, cuando el sujeto emisor influye a través de la comunicación en el comportamiento del receptor; por ello se afirma que la comunicación es esencialmente bilateral, quién es emisor se convierte en receptor y viceversa. (1:33)

Se concluye entonces que comunicación es el proceso a través del cual un emisor transmite un mensaje, utilizando un código entendible para ambos, a un receptor, a través de un canal verbal, escrito, olfativo, táctil, visual o gesticular.

Para que la comunicación se complete es necesario que luego exista una respuesta, retroalimentación o feed back del receptor hacia el emisor, para completar totalmente el proceso comunicacional, y no se quede en mera información.

## 2.2 Comunicación Institucional:

El informe de UNESCO sobre la Comunicación en la Sociedad Moderna, señala que: "este tipo de comunicación está progresando hoy a un ritmo creciente. Obedece, sin duda, a la tendencia a la institucionalización, a la hiperorganización y en gran medida a la estratificación que se manifiesta en todo el mundo en diversos grados. Traduce también el papel más importante que

se desempeñan cada día los poderes públicos y las instituciones en general en todos los países, en lo tocante a resolver los problemas socioeconómicos y estimular el crecimiento y el desarrollo de la sociedad”.

Define la Comunicación Institucional como: “el sistema de intercambio de datos, informaciones, ideas y conocimientos que se establece entre las instituciones públicas y privadas, nacionales e internacionales, por un lado, y su ámbito real y virtual, por el otro”. (20:48)

Por su lado María Luisa Muriel define la Comunicación Institucional como “El sistema coordinador entre la institución y sus públicos que actúa para facilitar la consecución de los objetivos específicos de ambos y, a través de ello, contribuir al desarrollo nacional”.

La estructura de un sistema de comunicación institucional consiste en las unidades o elementos que lo integran y en la determinación de las relaciones que estos guardan entre sí. Estas unidades y la determinación de sus estructuras, realizan el proceso de coordinación mediante las funciones de: a) recibir los insumos (en este caso, información), b) procesarlos y c) darles salida hacia afuera del sistema. Estas funciones son la esencia del proceso de comunicación institucional.

Otro elemento de la comunicación institucional es el concepto de público que, en su acepción más general, implica un conjunto de individuos unidos entre sí temporal o permanentemente, en función de un interés común. (20:48-49)

En el caso que nos ocupa, la Comunicación Institucional es aquella que se establece entre el Organismo Judicial y la Corte Suprema de Justicia con el público, para dar a conocer las actividades, decisiones y el trabajo que desarrollan, en la impartición de justicia, que es su función primordial.

### 3 Público:

Público: Conjunto de las personas reunidas en un determinado lugar para asistir a un espectáculo, o mitin u otro tipo de acto religioso, social, laboral etc. (9:234 II tomo)

Público en su acepción más general, implica un conjunto de individuos unidos entre sí temporal o permanentemente, en función de un interés común. (20:49)

El público, genéricamente hablando, representa una suma de individuos que, por una parte carece de homogeneidad y, por la otra, establece correlación directa, en su conjunto, con el concepto de masa. El público está constituido por

todos los receptores potenciales de un mensaje, se encuentren reunidos o no para recibirlo.

Para que un grupo social pueda elevarse a la categoría de público, se requieren dos condiciones fundamentales: la vinculación de sus miembros en un interés permanente (no circunstancial o efímero) y su capacidad real de participación y de integración en objetivos comunes, en intereses convergentes y en tareas o propósitos de desarrollo solidario.

Scott Cutlip y Allen Center consideran a los públicos como grupos que, al tener intereses comunes, resultan afectados por los actos y la política de una organización determinada, o cuyos actos y opiniones afecta a tal organización.

Graeme Cranch les llama: masa de personas situadas dentro de la órbita de cualquier organismo o empresa que actúa de modo positivo hasta afectar la acción del mismo, sea por decreto legal, sea por oferta o venta de servicios en común o de artículos manufacturados. El público puede constar desde un simple grupo de personas hasta la totalidad de la población de un país. (6: 71)

Público es todo el mundo que está dentro del campo de acción de una empresa o negocio. Unas veces, este campo tiene límites locales; otras, es universal. Es importante cultivar al público porque sus opiniones y sus actitudes son las que determinan la acentuación o fracaso de un producto. (2: 59)

El público del Organismo Judicial y de la Corte Suprema de Justicia lo constituyen los usuarios directos y la población en general que de una u otra manera está ligado a este ente estatal y que los une el interés de la impartición de justicia en nuestro país, además, forma opinión de los acontecimientos que se suscitan y que les son comunicados a través de cualquier canal

### **2.3.1 Clasificación de los Públicos:**

La clasificación de los públicos obedece a la necesidad de evaluar sus opiniones y actitudes de forma exhaustiva y eficiente, y al imperativo de dirigir los mensajes a grupos más o menos homogéneos y con determinado nivel de relación con la organización.

En el caso de una dependencia gubernamental, los públicos se constituyen por otros organismos oficiales, el personal de todos los niveles, los organismos representativos, la ciudadanía, los partidos políticos y la opinión pública nacional e internacional.

Según Carlos Bonilla a los públicos se les ha dividido de acuerdo con la cercanía e importancia de la relación con la organización. Así se identifican tres tipos de públicos: interno, mixto y externo.

**Público Interno:**

Esta integrado por Obreros, Empleados, Mandos intermedios, Directivos, Accionistas.

**Público Mixto:**

Lo integran Distribuidores, Concesionarios, Proveedores.

**Público Externo:**

Clientes o usuarios (actuales y potenciales), vecinos de la zona de ubicación de la organización, competidores, organizaciones similares, organismos financieros, organismos representativos, organismos gubernamentales, medios informativos, instituciones científicas y de enseñanza, la comunidad en general. (6:73)

Alejandro Antona clasifica los públicos en dos tipos:

**Público Interno:**

- Accionistas
- Empleados

**Público Externo:**

- Proveedores
- Inversores
- Distribuidores
- Entidades financieras
- Clientes
- La Prensa
- Público en general
- Administraciones
- Gobierno (2:64)

Por su lado María Luisa Muriel clasifica los públicos de la siguiente manera:

Se constituyen en públicos de la institución todos aquellos individuos o sistemas sociales que están vinculados en mayor o menor grado a la institución

dado que la afecta, son afectados por ella, o esta afectación es mutua, en función del logro de los objetivos de ambos.

Los públicos de la institución pueden ser clasificados como intra y extra-institucionales en función de su ubicación respecto a la misma. (20:50)

Para efectos del tema que nos ocupa nos interesa conocer la definición que esta autora tiene de los públicos externos a la institución, en este caso de la Corte Suprema de Justicia y el Organismo Judicial.

#### Públicos Externos:

Los públicos externos o extra-institucionales son aquellos individuos o sistemas sociales que forman parte del medio ambiente externo del sistema institución y que lo afectan y/o son afectados por él, en mayor o menor grado, en función del logro de los objetivos de ambos (institución y públicos).

La armonización de los intereses de la institución con los de sus públicos externos será la que permitirá el logro de los objetivos de ambos y a través de ello la consecución del desarrollo nacional. A su vez, esta armonización de intereses será posible en la medida en que la institución, a través de su sistema de comunicación institucional conozca a sus públicos externos, determinando su ubicación sus características, sus necesidades, etc.

La armonización de intereses implica tanto las áreas comunes de interés como los puntos de fricción potencial para orientar la relación entre la institución y sus públicos, enfatizando las primeras y minimizando los segundos. (20:305)

#### Tipos de Públicos Externos:

Los públicos extra-institucionales son de dos clases: Públicos Generales y Públicos Específicos.

#### Públicos Externos Generales:

Están constituidos por la comunidad nacional e internacional, ubicadas a nivel del macrosistema social de la institución, con los que ésta entra en contacto aunque en forma mediatizada por los públicos específicos.

A nivel del macrosistema sociedad encontramos que el conjunto de todas las instituciones públicas tiene como público a la comunidad nacional (integrada por todos los habitantes del país en el que localizan estas instituciones públicas) y a la comunidad internacional (integrada por todos los demás países). Estos públicos denominados públicos generales, establecen una relación con la institución en forma mediatizada; es decir, los públicos generales, o sea la

unidad nacional y la internacional, se manifiestan frente a la institución trando en contacto con ella a través de lo que se conoce como el fenómeno de "Opinión Pública" y a través también de los propios públicos específicos, particularmente de los medios de comunicación colectiva. Esta relación es mucho menos explícita que la de la institución con sus públicos específicos; es decir, existe una menor conciencia por ambas partes de la necesidad de vincularse y el tipo de vinculación que se establece entre ellos. Debe señalarse que los componentes individuales de los públicos generales indirectamente vinculados a la institución pasan a formar parte de sus públicos específicos cuando establecen contacto directo con ésta.

#### **Públicos Externos Específicos:**

Por públicos específicos entendemos a los individuos y sistemas sociales externos vinculados en un alto grado y directamente a la institución en virtud del grado de los objetivos específicos de ambos y que forman parte del suprasistema, medio ambiente inmediato de la institución.

Estos son todos los individuos y sistemas sociales vinculados en un alto grado a la institución en virtud de un motivo de relación que los lleva a lograr los objetivos de ambos. Los públicos externos específicos tienen con la institución una relación directa; es decir, sus componentes individuales entran en contacto o mediatizados con los componentes individuales de la institución; y una relación explícita; es decir, ambos están conscientes de que se vinculan por un motivo y cuál es el motivo que los lleva a vincularse. A su vez, los motivos de contacto de los públicos externos específicos son los que permiten clasificarlos en: clientes, o todos aquellos consumidores del producto o usuarios del servicio que brinda la institución, sean estos individuos o instituciones públicas o privadas; proveedores, que son todos aquellos que proporcionan al sistema los insumos necesarios para el desarrollo de sus funciones; la localidad, es decir, la comunidad ubicada en el medio ambiente territorial más inmediato a la institución; otras instituciones públicas que son aquellas con quienes entra en contacto a través del desarrollo de sus funciones, y los medios de comunicación de gran alcance (medios de comunicación colectiva), que son los que en mayor medida vinculan a la institución con sus públicos generales.

La práctica de la comunicación institucional con los públicos externos específicos se encuentra determinada, además de los motivos de contacto de los públicos específicos con la institución, por el tipo de productos y/o servicios que brinda la institución. Ambas situaciones presentan características particulares que afectan la imagen que cada institución proyecta en cada uno de sus públicos externos específicos. (20:307)

Muriel clasifica los públicos externos específicos de la siguiente manera:



- El Público Proveedor
- El Público Localidad
- El Público Otras Instituciones Públicas

Para el presente trabajo no interesa destacar los que a continuación se detallan:

- El Público Usuario:

Los usuarios son los individuos o sistemas sociales que, formando parte del medio ambiente inmediato del sistema institución, reciben directamente de ellas sus productos o servicios. (20:310)

Podemos decir que este público es la razón de ser del Organismo Judicial y Corte Suprema de Justicia, ya que es para beneficio de ellos que se presta los servicios judiciales, de ello se deriva la importancia de optimizar las comunicaciones de la institución con este público.

- El Público Medios de Comunicación:

Los medios de comunicación de gran alcance son públicos específicos de la institución debido a que entran directamente en contacto con ella con el objeto de satisfacer sus necesidades particulares, que en este caso son las de naturaleza informativa.

Los medios de gran alcance, debido a su amplia cobertura y trascendencia, se constituyen en instituciones per se y mediatizan la comunicación de la institución con sus públicos generales, puesto que a través de ellos ésta se comunica tanto con otros de sus públicos específicos como con sus públicos generales.

Los medios de comunicación son todos aquellos canales que llegan a auditorios constituidos por un gran número de personas y son básicamente: la televisión, el cine, la radio, los periódicos y las revistas. (20:319)

El público externo de la Corte Suprema de Justicia y del Organismo Judicial está constituido por todas las personas que en algún momento se ven afectadas, positiva o negativamente, con la impartición de Justicia que se le preste, ya se a él directamente o algún familiar o amigo cercano, o cuando hace uso de cualquier servicio que este Organismo brinda.

También se convierte en público la mayoría de la población guatemalteca cuando, las decisiones emanadas del ente judicial trascienden más allá de su ámbito intramuros, asimismo cuando se sigue el desarrollo de determinado juicio

que causa impacto social y que afecta la vida cotidiana de los ciudadanos, (Ejemplo: casos Mirna Mack, Alioto, los Pasaco, Gerardi, Xamán, los condenados a la pena de muerte, etc.)

## **2.4 Comunicación Externa:**

Mediante la comunicación externa el sistema institución, transforma los insumos de información en productos de naturaleza comunicativa y los devuelve al medio ambiente para lograr la coordinación de los objetivos de la institución con los de sus públicos externos.(20:305)

La imagen de la institución frente a sus públicos externos; es decir, la representación mental cognitiva-afectiva que estos públicos tengan de la institución, es en gran medida producto de la calidad de la relación que se establece entre ambos. Debido a que dicha relación se produce fundamentalmente a través de la comunicación externa, puede decirse que ésta influye en la calidad de la relación y, por ende, en la imagen que de la institución se formen estos públicos externos. A su vez, la imagen de la institución en estos públicos crea expectativas al respecto de las relaciones o contactos posteriores entre ambos. Es decir, si un público externo tiene una imagen favorable de la institución percibiéndola como una entidad servicial y eficiente, dicho público esperará que ésta se comporte servicial y eficientemente. Si esto no sucede, lo más probable es que se modifique la imagen favorable de la institución frente a este público. De la misma manera, si algunos públicos externos tienen una imagen desfavorable de la institución, este hecho afectará las relaciones y contactos posteriores que estos tengan con la misma.

La comunicación externa es la que se establece entre la institución y sus públicos externos, en nuestro caso de estudio es la que se da entre el Organismo Judicial y la Corte Suprema de Justicia con su público, especialmente sus usuarios que son la razón de prestar el servicio judicial en Guatemala y con los medios de comunicación que es el canal a través del cual se da a conocer el trabajo realizado, a diferencia de la comunicación interna que se da hacia dentro de la institución, es decir hacia las personas que laboran en dichos organismos.

La importancia de la comunicación externa radica en que es a través de ella que la Corte Suprema de Justicia y el Organismo Judicial entran en contacto con su público y este se entera de lo acontecido.

## Capítulo 3

### Metodología

#### 3.1 Investigación de Campo:

Para realizar el presente trabajo se seleccionó bibliografía documental que tuviera información sobre los temas aquí tratados. Se complementó con las encuestas realizadas a Magistrados de la Corte Suprema de Justicia, Periodistas que cubren la fuente y Público usuario.

Las encuestas tenían como propósito para esta investigación conocer el parecer de tres grupos que generan opinión en el ámbito judicial, empleando estos datos para realizar una propuesta del proceso de comunicación de este Organismo.

#### 3.2 Tipo de Investigación:

Esta investigación es un estudio de tipo descriptivo-cuantitativo, documental.

**Descriptivo:** Se realizó un análisis descriptivo de las respuestas a la encuesta.

**Cuantitativo:** Se describe la información obtenida por medio de porcentajes.

**Documental:** Se buscó referencias bibliográficas de diferentes autores para apoyar la realización del marco teórico.

#### 3.3 Universo:

Los 13 Magistrados de la Corte Suprema de Justicia, 30 Periodistas de los diferentes medios de comunicación que cubren esta fuente, 200 personas del público usuario del sistema de Justicia y el Jefe de la oficina de Relaciones Públicas del Organismo Judicial.

**Criterio Muestral:** Para realizar la investigación con los Magistrados se encuestó a los 13, pero sólo 7 de ellos la respondieron, siendo esta la muestra; de los 30 Periodistas que cubren este organismo 26 de ellos respondieron haciendo este número la muestra; la encuesta al público usuario se realizó con una muestra de 200 personas; las encuestas se efectuaron en las semanas del 11 al 15 y del 18 al 22 de enero de 1,999, del Relacionista se obtuvo la información de la Memoria de Labores de 1,998.

**Ambito de la Investigación:** Se realizó en la planta central del Organismo Judicial, Torre de Tribunales y Palacio de Justicia, Centro Cívico, Guatemala, ciudad.

### **3.4 Técnica o Procedimiento:**

Para obtener la información necesaria se consultaron: libros, tesis, diccionarios, folletos, encuestas, publicaciones de prensa, Memoria de Labores de la oficina de Relaciones Públicas de 1,998.

**Instrumento:** Fueron utilizados para esta investigación: fichas bibliográficas, análisis de textos y entrevista.

Para recabar los datos se utilizó un cuestionario de 4 preguntas para los Magistrados y de 10 preguntas para Periodistas y público usuario

Las preguntas se redactaron de tal manera que se pudiera conocer y obtener información sobre el proceso actual de la comunicación en ese ente estatal y las proposiciones que tiene cada sector

Para procesar la información se hizo un recuento total de los cuestionarios contestados, se identificaron las variables, se tabularon los datos, al obtener cantidades de porcentajes se realizaron las gráficas respectivas. Para la presentación de resultados se utilizaron gráficas de barras.

## CAPITULO 4

### Informe de Resultados

Luego del análisis de las encuestas realizadas a Magistrados de la Corte Suprema de Justicia, Periodistas que cubren la fuente y Público Usuario se tiene el siguiente resultado:

#### 4.1 Encuesta a Magistrados de la Corte Suprema de Justicia:

**Pregunta número 1: ¿Como se establece el proceso de Comunicación de la Corte Suprema de Justicia y el Organismo Judicial con el público en general?**

Esencialmente responden los Magistrados que se da a través de tres vías, la primera es: las declaraciones que ofrece directamente el Presidente de la Corte Suprema; la segunda es: las declaraciones que los demás Magistrados o Secretarios ofrecen y la tercera es: a través de la oficina de Relaciones Públicas, las dos primeras de manera ocasional y la tercera en forma permanente.

Para los Magistrados la función que cumple la oficina de Relaciones Públicas, es la de dar declaraciones y preparar comunicados, el Relacionista atiende al público si es necesario y a estudiantes que visitan el Palacio de Justicia.

También señalan que se da de una manera espontánea, sin planificación, sin seguimiento de una estrategia preconcebida, por lo que carece de dirección, objetivos a mediano plazo y largo alcance.

Se evidencia entonces de lo que responden los funcionarios que no se cuenta con objetivos claros en cuanto al establecimiento de comunicación entre este Organismo Estatal y sus públicos, brota espontánea de acuerdo a la coyuntura del momento y en dos de las tres instancias señaladas se da "ocasionalmente", mientras en la tercera se da permanente, aunque sin una estrategia establecida ni la debida planificación comunicacional. (Ver Gráfica # 1)

**Pregunta número 2: ¿Es adecuada la forma en que se genera la Comunicación del Organismo Judicial, hacia el exterior del mismo?**

El 100 por ciento de los entrevistados respondió que no, señalaron dentro de las causas, las ya enumeradas en la pregunta 1, además que el proceso de comunicación no se establece como tal, porque no se ha planificado y las respuestas no llegan a donde deberían llegar, entonces se carece de una comunicación permanente y efectiva.

Señalan también que la que actualmente se genera es poco técnica y por ello no cuenta con planificación, y entonces no se da la comunicación necesaria con el público.

Esta respuesta complementa la anterior al evidenciar la unanimidad en el criterio que la forma en que se da el proceso comunicacional entre el Organismo Judicial y el público no es adecuada y señalan la falta de técnica, de proyección y calidad de la comunicación actual, porque el público desconoce la función, facultades y limitaciones de este Organismo, sus empleados y funcionarios porque actualmente no se ha establecido el proceso para llevarlo a cabo. (Ver Gráfica # 2)

**Pregunta número 3: ¿Cómo debería ser la Comunicación entre este Organismo y el Público?**

Evidencian los entrevistados que debe ser más fluida, se debe ampliar el departamento de Relaciones Públicas con personal calificado, asignarle un presupuesto adicional y planificar la divulgación.

Además debe responder a directrices preconcebidas, formar parte de un plan global que persiga comunicar, informar, formar opinión y divulgar el quehacer del Organismo Judicial.

El proceso de Comunicación debe hacerse de una manera más técnica y profesional contando con vínculos directos con los medios de comunicación.

Sugieren como medida primordial para resolver la forma inadecuada que actualmente se da el proceso de comunicación, el contar con una política global de planificación comunicacional de este Organismo, asignando personal calificado a la oficina de Relaciones Públicas y dotar a este de un presupuesto adecuado para que desarrolle su función de una manera adecuada. (Ver Gráfica # 3)

**Pregunta número 4: ¿Cree necesaria la creación de una oficina, dirección o departamento que se encargue de unificar criterios y divulgar la información emanada del Organismo Judicial?**

El 50 por ciento de los encuestados dijo que sí, y el otro 50 por ciento manifestó que no.

Responden la mitad de los funcionarios que sí se actualiza la oficina de Relaciones Públicas existente, prestándole más atención y dotarla de un presupuesto adecuado, puede cumplir su cometido.

La otra mitad responde que debe ser organizada una nueva instancia de forma profesional, contar con apoyo técnico y logístico, la nueva dependencia se debe crear a nivel de staff para divulgar la información, pero como parte de una estrategia general de opinión y Relaciones Públicas.

En lo que ambas opiniones coinciden es que la actual estructura no es funcional y debe ser cambiada, unos dicen que totalmente y los otros que renovándola y haciendo algunos cambios. (Ver Gráfica # 4)

Podemos concluir entonces que la opinión de los Magistrados de la Corte Suprema de Justicia es que la comunicación externa que actualmente se da entre ese organismo y su público es ineficiente, inadecuada, que no responde a lineamientos generales de una estrategia global de comunicación.

Que la oficina de Relaciones Públicas actual no cumple con las funciones que son propias de un ente de su tipo y sugieren desde la renovación dotándola de un presupuesto adecuado y un apoyo logístico adecuado, hasta la transformación total creando una entidad totalmente nueva, que parta desde el planteamiento de una estrategia global en política comunicacional.

La coincidencia entre ambas opiniones se encuentra básicamente en la necesidad de la profesionalización del grupo de trabajo y la dotación de un presupuesto adecuado a las necesidades de una unidad de comunicación moderna que responda a las necesidades del Organismo Judicial en esa materia.

#### **4.2 Encuesta a Periodistas que cubren la fuente del Organismo Judicial:**

**Pregunta número 1: ¿Conoce información de la labor y actividades que desarrolla el Organismo Judicial y la Corte Suprema de Justicia?**

La mayoría de los periodistas encuestados, el 87 por ciento, afirmaron conocer información emanada de este Organismo contra el 13 por ciento que dice no conocer. (Ver Gráfica # 5)

**Pregunta número 1.1: ¿De qué manera se ha enterado de esa información?**

Contestaron que el 66 por ciento lo ha hecho por ser periodista que cubre la fuente del Organismo Judicial y por lo tanto tienen un acceso directo a la información cuando esta es de carácter general, el 20 por ciento se ha enterado a través de los medios de comunicación, el 7 por ciento por ser usuario y el 7 por ciento por otros medios. (Ver Gráfica # 6)

**Pregunta número 1.2: ¿Le parece adecuada la forma de comunicar las actividades de la Corte Suprema de Justicia y el Organismo Judicial?**

El 87 por ciento respondió que no le parece adecuada la forma de comunicar las actividades de este Organismo, contra un 13 por ciento que dice sí estar de acuerdo.

Argumentan que no se les da a conocer las actividades y las pocas que sí quieren comunicar no lo hacen con el debido tiempo, esto incluye la falta de prioridad para las actividades de la Corte Suprema, porque las que dan a conocer son firmas de convenios o de prestamos, cosas que no son de fondo, por lo que pierde el interés para la prensa, son asuntos poco noticiosos.

La información que se da no es dinámica, se debe agilizar más, para que no pierda su temporalidad y sea un hecho noticioso y no meramente histórico, se quejan los comunicadores del difícil acceso para las entrevistas o reacciones ante algún tema en particular del Presidente y los funcionarios del Organismo Judicial, no se publican boletines informativos como en la mayoría de instituciones que cuentan con una oficina de Relaciones Públicas y las instalaciones de atención a la Prensa carecen de una infraestructura adecuada a las condiciones del trabajo reporteril.

Otra de las argumentaciones es la que señala que no existe un plan conjunto de coordinación de las diferentes dependencias del Organismo Judicial para que comuniquen sus actividades a Relaciones Públicas, mencionan también el hecho de no contar con un canal adecuado, es decir que no existe una persona o departamento encargados de transmitir la información y cuando se hace no es a cabalidad, también la falta de líneas telefónicas es parte de las enumeraciones de los periodistas, por último coinciden en que se debe tener mayor información de los casos judiciales y no sólo administrativos.



Los que afirman que sí es adecuada la forma de comunicar las actividades, señalan que a lo interno sí se da pero con los usuarios no, ya que ellos desconocen las funciones o actividades que desarrolla el Organismo Judicial. (Ver Gráfica # 7)

**Pregunta número 2: ¿Conoce la oficina de Relaciones Públicas de la Corte Suprema de Justicia?**

El 100 por ciento de los entrevistados dijo que sí conoce la oficina de Relaciones Públicas de este Organismo. (Ver Gráfica # 8)

**Pregunta número 2.1: ¿Cumple esa oficina la función de comunicar las actividades del Organismo Judicial?**

El 80 por ciento dice que esta oficina no cumple con la función de comunicar las actividades, mientras el 20 por ciento dice que sí la cumple. (Ver Gráfica # 9)

**Pregunta número 3: ¿Cree necesario comunicar las actividades que desarrolla el Organismo Judicial?**

El 100 por ciento de los periodistas está de acuerdo en que sí se deben comunicar. (Ver Gráfica # 10)

**Pregunta número 4: ¿Cómo cree que deberían comunicarse las actividades del Organismo Judicial?**

El 53 por ciento afirma que se debería hacer a través de boletines de prensa y Módulos de Información, el 26 por ciento dice que a través de periódicos mensuales y publicaciones en los medios de comunicación y el restante 21 por ciento dice que por otros medios dentro de los que señalan: franja de debate en la televisión, contacto directo con los funcionarios, teléfono, biper y todas las formas posibles que estén al alcance. (Ver Gráfica # 11)

**Pregunta número 5: ¿Ayudarían estas formas de comunicación para que usted esté mejor informado?**

El 100 por ciento de los encuestados respondió que sí. (Ver Gráfica # 12)

**Pregunta número 6: ¿Le sería útil contar con información y orientación publicada por el organismo Judicial?**

93 por ciento respondió que sí le sería útil, mientras el 7 por ciento dijo que no, dicen los encuestados que de esa forma tendrían un panorama amplio sobre temas de interés nacional, se ubica dentro de su trabajo porque se publicarían resultados y cambios en los procesos, sería una guía como profesionales de la comunicación, sería la base para realizar un mejor trabajo, el lector estaría mejor informado, al estar mejor documentado el periodista, facilitándole la labor, siendo indispensable en estos tiempos modernos, agilizaría el trabajo al conocer más de lo que ocurre en el Organismo Judicial y permitiría conocer más de cerca la labor que desarrolla a lo interno, permitiendo con eso que el público y ellos mismos puedan pedir, usar o exigir de las instancias judiciales que existen, y que actualmente no lo hacen por el desconocimiento de las mismas. (Ver Gráfica # 13)

**Pregunta número 7: ¿Cuál de estas descripciones de adapta a usted?**

El 100 por ciento respondió que es Periodista. (Ver Gráfica # 14)

Concluyendo debemos decir que los periodistas que cubren la fuente del Organismo Judicial conocen información de este ente estatal y se han enterado porque como comunicadores tienen contacto directo con las fuentes, aunque en su mayoría son del tipo administrativo y no judicial ya que no se cuenta con una política de coordinación entre las diferentes instancias que componen el Organismo Judicial con la oficina de Relaciones Públicas para dar a conocer esa información.

La mayoría coincide en que la forma en que actualmente se maneja la comunicación no es adecuada, ya que comunican muy pocas de las actividades y las que si llegan a comunicarse se hacen muy tarde y sin la celeridad necesaria para que no pierdan su temporalidad y por ende el interés noticioso que como reporteros están obligados a enmarcar para trasladarlo a sus lectores.

La totalidad de los encuestados conoce la oficina de Relaciones Públicas que funciona en el Organismo Judicial y la mayoría, el 80 por ciento, afirma que no cumple con su función, nuevamente todos coinciden en que es necesario comunicar las actividades que desarrolla este Organismo.

Hacen notar el 53 por ciento de los encuestados que la forma en que podrían darse a conocer estas actividades es a través de boletines de prensa y módulos de información, el resto afirma que con periódicos mensuales y otros

mensuales así como las publicaciones en los medios de comunicación son factibles para la divulgación.

Todos están de acuerdo en que estas formas de comunicación le sería útil para estar mejor informados, porque tendrían un panorama más amplio que trasladar al público y ambos, periodistas y público sabrían como usar, pedir o exigir del quehacer judicial, en sus diferentes niveles y divisiones, tales como Primera y Segunda Instancia, Amparos, Recursos de Casación, Apelaciones en las áreas, Civil, Penal, Contenciosa, pero actualmente no se da por la falta de información del Organismo Judicial y de la Corte Suprema de Justicia.

#### **4.3 Encuesta a Público usuario del Organismo Judicial:**

**Pregunta número 1: ¿Conoce información de la labor y actividades que desarrolla el Organismo Judicial y la Corte Suprema de Justicia?**

El 71 por ciento de los usuarios respondieron que sí, mientras que el 29 por ciento dijo que no. (Ver Gráfica # 15)

**Pregunta número 1.1: ¿De qué manera se ha enterado de esa información?**

A través de los medios de comunicación se han enterado el 29 por ciento, por ser usuario el 24 por ciento, mientras que el 47 por ciento a través de otros medios como ejemplo familiares, amigos o terceras personas que han tenido contacto directo con este Organismo, por la impartición de justicia, por trabajo o por estudio. (Ver Gráfica # 16)

**Pregunta número 1.2: ¿Le parece adecuada la forma de comunicar las actividades de la Corte Suprema de Justicia y el Organismo Judicial?**

72 por ciento de los encuestados dicen no estar de acuerdo, mientras que el 28 sí lo está, porque no les parece buena la forma en que lo hacen actualmente. (Ver Gráfica # 17)

**Pregunta número 2: ¿Conoce la oficina de Relaciones Públicas de la Corte Suprema de Justicia?**

El 59 por ciento del público entrevistado respondió que no, mientras que un 41 por ciento lo hizo en sentido afirmativo. (Ver Gráfica # 18)

**Pregunta número 2.1: ¿Cumple esa oficina la función de comunicar las actividades del Organismo Judicial?**

El 59 por ciento piensa que no cumple la función de comunicar, mientras que el 41 por ciento dice que sí cumple. (Ver Gráfica # 19)

**Pregunta número 3: ¿Cree necesario comunicar las actividades que desarrolla el Organismo Judicial?**

68 por ciento de los encuestados señala que sí es necesario, contra un 32 por ciento que cree que no es necesario. (Ver Gráfica # 20)

**Pregunta número 4: ¿Cómo cree que deberían comunicarse las actividades del Organismo Judicial?**

A través de Boletines de Prensa está de acuerdo el 15 por ciento, en periódicos murales o mensuales el 12 por ciento, con módulos de información 13 por ciento, y a través de otros medios el 60 por ciento, dentro de estos incluyen un acercamiento estrecho con ellos con conferencias, información escrita, en los centros de estudio y de trabajo, en los diferentes juzgados y tribunales se brinde información directa de su labor, así como que la Corte Suprema sea más accesible para conocer quienes la integran y la labor que desarrollan para poder pedir una mayor y mejor aplicación de la justicia. (Ver Gráfica # 21)

**Pregunta número 5: ¿Ayudarían estas formas de comunicación para que usted esté mejor informado?**

El 51 por ciento dice que sí, contra el 49 por ciento que dice que no. (Ver Gráfica # 22)

**Pregunta número 6: ¿Le sería útil contar con información y orientación publicada por el organismo Judicial?**

Respondieron afirmativamente el 56 por ciento y negativamente el 44 por ciento; la mayoría dice que sí porque de esta manera tendrían mayores elementos para poder solicitar a las autoridades judiciales mejoras en su trabajo, mientras que los que respondieron que no dicen que aún conociendo la información no podrían hacer nada. (Ver Gráfica # 23)

## **Pregunta número 7: ¿Cuál de estas descripciones de adapta a usted?**

Abogados 28 por ciento, usuarios 51 por ciento, empleados del Organismo Judicial 12 por ciento y otros 9 por ciento. (Ver Gráfica # 24)

Recapitulando nos damos cuenta que el público usuario entrevistado conoce algún tipo de información del Organismo Judicial, aunque la mayoría se ha enterado más a través de otros medios, por terceras personas, que por los medios de comunicación o experiencia personal, el 72 por ciento de los encuestados no les parece adecuada la forma en que se comunica las actividades actualmente, también la mayoría 59 por ciento no sabe de la existencia de la oficina de Relaciones Públicas, piensan también que no cumple esa oficina su función de comunicar, afirman que es necesario que se comuniquen las informaciones provenientes de la institución para tener elementos básicos con los cuales requerir mayor eficiencia y dinamismo en la aplicación de justicia.

La forma en que deben comunicarse las actividades la sitúan preferentemente los usuarios en un acercamiento estrecho con las autoridades tales como conferencias en los centros de trabajo y de estudio, así como que los propios protagonistas de la impartición de justicia generen información a partir de sus propios centros de trabajo, brindándole de esa manera mayores fundamentos de orientación en cuanto al buen o mal manejo judicial que se tenga en el Organismo Judicial.

Finalmente apunta la mayoría que estarían mejor informados si se implementan las medidas antes descritas aunque algunos ven con escepticismo este hecho porque argumentan que aunque supieran de las actividades desarrolladas a lo interno del Organismo Judicial no tendrían la oportunidad de hacer nada, aunque el 56 por ciento piensa que si le serviría para que las autoridades los escucharan con planteamientos correctos del trabajo desarrollado, ya que contarían con elementos suficientes para poder argumentarles fehacientemente.

En la Memoria de Labores de la oficina de Relaciones Públicas del año de 1,998 el encargado describe el trabajo desarrollado.

Señala que se publicaron todos los trabajos ordenados a esa oficina, se elaboró, confrontó y corrigió la Gaceta de los Tribunales (resumen de las sentencias de la Corte Suprema de Justicia), se fotografió y videograbó en VHS diversas actividades llevadas a cabo en esa institución en las cuales el relacionista estuvo presente "siendo en un 90% Maestro de Ceremonias de las mismas".

Además indica que "le tocó atender a todos los altos Funcionarios del Gobierno, de la Iniciativa Privada, de Organizaciones Internacionales, Sindicales y Culturales, miembros del Cuerpo Diplomático, para ser recibidos al Despacho del Señor Presidente de este Organismo".

"Mantuve una estrecha relación con la Prensa Nacional tanto escrita como radial y televisada, brindándoles todo el apoyo logístico, organicé múltiples conferencias de prensa con el Presidente de este Organismo, realizamos grabaciones magnetofónicas de todos los discursos pronunciados por el Presidente de este Organismo, muchos de ellos fueron computarizados para el historial de la Presidencia, se regrabaron videos para el historial de la Presidencia".

Manifiesta que diariamente se envían "los recortes de los diferentes Diarios de la República a: Presidencia, Secretaría General, Secretaría de Asuntos Específicos, Secretaría de la Corte Suprema de Justicia, Secretaría de Planificación y Desarrollo, Comisión de Modernización".

Por último dice que "realicé varias pláticas en el Salón de Vistas de esta Corte, a estudiantes de la Universidad Mariano Gálvez, de un Instituto Indígena de Sololá y otros grupos".

Este es el trabajo que realiza la oficina de Relaciones Públicas del Organismo Judicial, descrito por el encargado, se nota que las actividades que realizan no tienen planificación, que se van dando conforme los acontecimientos se van sucediendo.

No apunta en su Memoria ninguna actividad de acercamiento con los usuarios como parte de una estrategia comunicacional o de un plan preestablecido de información.

La atención a los comunicadores sociales no incluye material escrito de ningún tipo, léase boletines, comunicados, estadísticas, periódicos o material de apoyo en las conferencias de prensa.

Las fotos y videos de las actividades no son distribuidas a los medios de comunicación y sirven únicamente para "el historial de la presidencia", si bien es cierto que se debe llevar un archivo de todas las actividades, también lo es que ese material debe servir para divulgarlas, ofreciendo ese apoyo a los medios de comunicación.

Se puede concluir entonces que después de analizar los planteamientos expresados por los encuestados y por el encargado de Relaciones Públicas, se evidencia que el trabajo que efectúa dicha oficina no cumple con su función de divulgación del quehacer de este organismo.

Además se evidencia que no cuenta con una estrategia de comunicación definida que contemple el tener planificadas con antelación las actividades, sino que únicamente se hace coyunturalmente y de acuerdo a como los acontecimientos se van dando.

Es evidente que en forma global esta oficina no cumple el papel que le ha sido asignado y que la comunicación del Organismo Judicial hacia el exterior no se maneja adecuadamente, impresión que se muestra claramente al analizar los resultados de las encuestas y la Memoria de Labores.

#### **4.4 Análisis de publicaciones de periódicos:**

Este análisis se realizó con las editoriales, caricaturas, columnas de opinión, noticias, anuncios, reportajes y entrevistas publicados en los periódicos del 26 al 30 de abril de 1,999, que tienen relación directa con la aplicación de justicia o bien referente a la administración del Organismo Judicial.

Los medios escritos que se incluyen son: La Hora, Siglo Veintiuno, elPeriódico, El Gráfico, Prensa Libre.

El lunes 26 publicó elPeriódico 1 anuncio; el Gráfico 1 noticia; en La Hora 5 noticias y 1 columna.

El martes 27 Prensa Libre publicó 10 noticias y 1 columna; Siglo Veintiuno 6 noticias; elPeriódico 5 noticias y 1 reportaje; el Gráfico 3 noticias.

El miércoles 28 Siglo Veintiuno publicó 9 noticias y 1 caricatura; Prensa Libre 4 noticias y 2 columnas; elPeriódico 8 noticias y 1 entrevista; El Gráfico 2 noticias, La Hora 6 noticias y 1 columna.

El jueves 29 Siglo Veintiuno publicó 11 noticias, 2 columnas, 2 caricaturas y 1 editorial; Prensa Libre 4 noticias y 1 caricatura; El Gráfico 7 noticias y 1 editorial; ElPeriódico 7 noticias, 2 columnas, 1 entrevista y 1 caricatura.

El viernes 20 Prensa Libre publicó 6 noticias y 1 columna; Siglo Veintiuno 10 noticias y 1 editorial; El Gráfico 2 noticias, 1 editorial y 1 columna; elPeriódico 5 noticias.

En resumen durante la última semana de abril se publicaron: 111 noticias, 11 columnas, 5 caricaturas, 4 editoriales, 2 entrevistas y 1 anuncio.

Es notoria la presencia que tiene en los medios de comunicación escritos la información que se genera en el Organismo Judicial.

Las noticias que se publican incluyen información que se genera en los departamentos, tanto de los juzgados de Paz, como de Tribunales de Instancia y Sentencia y las Salas de Apelaciones.

Cabe hacer mención que toda la información publicada en este período de tiempo, no tuvo como fuente de información, en ningún caso, la oficina de Relaciones Públicas.

Únicamente se publicó la información recopilada por los comunicadores en los diferentes tribunales y personas relacionadas con la justicia.

Este análisis demuestra que este organismo se incluye dentro de la agenda nacional y genera opinión dentro del consenso de la sociedad por lo que se hace necesario contar con un plan de comunicación global.

Debe comprender las estrategias necesarias para que la comunicación que el Organismo Judicial quiera dar a conocer, cumpla a cabalidad su función y empezar a tener presencia en los medios, no sólo con informaciones que surgen espontáneamente sino con contenidos previamente planificados.



## CAPITULO 5

### Propuesta: Creación de la Dirección de Comunicación Social del Organismo Judicial y la Corte Suprema de Justicia

#### 5.1 Introducción:

Derivado de la necesidad de la Corte Suprema de Justicia y el Organismo Judicial de establecer una comunicación externa efectiva para que sus usuarios conozcan la labor que desarrolla y a su vez las autoridades conozcan las necesidades y apreciaciones que sobre ese organismo tiene el público y que en la actualidad, según Magistrados, Periodistas y Público entrevistado, no se establece, es necesario formular algunas reflexiones.

Se evidencia después del análisis de las respuestas de estos tres sectores y de la Memoria de Labores de 1,998, que la actual oficina de Relaciones Públicas fue rebasada por las necesidades que le impone el mundo actual de una efectiva y rápida comunicación.

Los Magistrados de la Corte Suprema entrevistados, unánimemente respondieron que actualmente no es adecuada la forma en que se establece la Comunicación externa de este Organismo, por lo que la mitad de ellos está de acuerdo en renovar completamente la estructura existente, mientras que la otra mitad piensa que es necesario actualizar la actual oficina teniendo que reestructurarla para que se adapte a las necesidades comunicacionales actuales.

La mayoría de Periodistas encuestados afirman que la oficina de Relaciones Públicas no cumple con su función principal de comunicar las actividades del Organismo Judicial, también señalan que es necesario establecer nuevos mecanismos a través de los cuales les llegue información con celeridad, actualizada y de interés periodístico para poder informar a sus lectores, televidentes o radioescuchas con la mayor veracidad posible, contando para ello con elementos comunicativos emanados de la misma fuente.

El público usuario entrevistado también reconoce la necesidad de contar con mayor comunicación de este Organismo; puesto que sólo así podrá conocer realmente el trabajo que desarrolla y tener la posibilidad de señalar los aciertos y desaciertos de las autoridades y poder exigir una justicia pronta y cumplida.

La propia Comisión de Modernización del Organismo Judicial en su Plan de Modernización 1,997-2,000, reconoce que el público usuario tiene una mala percepción y desconfianza en el Organismo Judicial y que su imagen actualmente

se encuentra deteriorada, así como una creciente desinformación de sus actuaciones y su rol dentro del sector justicia.

Propone la Comisión, el fortalecimiento de la comunicación social e imagen de la institución, al establecer y mantener contacto con el público usuario. También dice que se debe informar permanentemente sobre los objetivos, actuaciones y logros del Organismo, utilizando para ello, periódico interno, boletines, afiches, etc.

Señala que "debe existir un acercamiento de jueces a estudiantes de primaria, secundaria y universitarios, esto para mejorar la percepción de los usuarios potenciales, respecto del rol del juez.

Apertura de una unidad que recoja permanentemente las opiniones y recomendaciones de los usuarios para lograr una retroalimentación de la planificación del Organismo Judicial, se puede lograr con mecanismos de recolección de información como son talleres de consulta, encuestas etc."

De igual forma propone "un programa de comunicación conjunta entre las instituciones del sector justicia, así se logrará una información integrada sobre el sector justicia y la población este mejor informada respecto del papel de las diferentes instituciones".

Recomienda que es necesario mejorar las Relaciones Públicas del Organismo Judicial y la Corte Suprema de Justicia, debido a que la actual estructura está muy alejada de cumplir con su cometido principal que es el de comunicar todas las actividades del quehacer de esta institución.

Es necesario que las autoridades del Organismo Judicial y la Corte Suprema de Justicia den la importancia necesaria al proceso de comunicación para poder tener contacto de ida y de vuelta con su público.

Establecido plenamente que la actual oficina de Relaciones Públicas de la Corte Suprema de Justicia no cumple con el objetivo de trabajo para la fue creada, se hace necesario formular una propuesta, que recoja el sentir de los diferentes grupos y que tenga como propósito principal la implementación de un ente que cumpla con las funciones de comunicación que actualmente se necesitan.

## **5.2 Justificación:**

Para poder cumplir a cabalidad con la necesidad del Organismo Judicial y de la Corte Suprema de Justicia de dar a conocer la información, trabajo y

actividades que realiza es necesario contar con una Dirección de Comunicación Social que canalice todo el flujo comunicacional que de esta entidad emane.

Esto sin tener la exclusividad de tener contacto con el público y comunicadores sociales que necesiten recabar información, sino que sea la que facilite a todo aquel funcionario, juez o empleado que tiene contacto con el público externo, las estrategias comunicacionales que sean necesarias para trasladar con veracidad y rapidez los hechos que se den a lo interno del Organismo Judicial.

Esto para que el público esté enterado y pueda tener elementos suficientes para poder señalar al Organismo Judicial y la Corte Suprema de Justicia los aciertos y desaciertos en su trabajo diario, porque si el público no está enterado no le interesará o no tendrá el mínimo interés en responder al sector justicia.

Debe ser propósito entonces de la Dirección de Comunicación Social motivar al público usuario a lograr una respuesta respecto del accionar de este organismo.

Entonces y sólo entonces la acción de comunicar su quehacer diario estará plenamente cumplida.

### **5.3 Objetivos:**

#### **5.3.1 Objetivos Generales:**

- Establecer una estrategia comunicacional a nivel general del Organismo Judicial y la Corte Suprema de Justicia
- Mejorar, fortalecer y conservar la imagen del Organismo Judicial
- Establecer y mantener contacto con el público usuario

#### **5.3.2 Objetivos Específicos:**

- Difundir a través de todos los medios de comunicación posibles el trabajo y actividades que realiza el Organismo Judicial y la Corte Suprema de Justicia
- Brindar apoyo a los comunicadores sociales en la realización de su trabajo a través de tecnología moderna
- Atender a los diferentes grupos que requieran información de esta entidad, Comunicadores, Estudiantes, Público Usuario, Abogados etc.

- Proveer a los medios de comunicación material editado de audio y video, de publicaciones escritas, así como de fotografías de las actividades que desarrolla el Organismo Judicial y la Corte Suprema de Justicia.

#### **5.4 Funciones de la Dirección de Comunicación Social:**

Proporcionar material escrito a los comunicadores sociales tales como: boletines, trifoliales, bifoliales, folletos, hojas sueltas, periódicos mensuales etc. que contengan información del Organismo Judicial.

Los lunes se debe elaborar una guía con todos los actos, eventos, visitas, desarrollo de los juicios e inauguraciones programadas para la semana.

Se debe elaborar diariamente boletines de Prensa, sobre la información mas reciente, y cada viernes un resumen de los sucesos más importantes de la semana, tanto de las actividades del Presidente del Organismo Judicial y de los Magistrados así como de la información tribunalicia.

Mantener un banco de datos actualizado con nombres de jueces, Magistrados, direcciones y números de teléfono de los juzgados y otros datos que se consideren necesarios, para poder atender las interrogantes tanto del público usuario como de los comunicadores sociales que visitan personalmente o consultan por medio del teléfono a esta Dirección; este banco debe estar grabado en computadora para tener una respuesta inmediata a las consultas.

Formar y fortalecer un archivo con la información publicada de cada caso de trascendencia social y que afecta a la población por las implicaciones que tiene. Ejemplo: bandas de secuestradores, autores de masacres, de secuestro, asesinatos de miembros prominentes de la comunidad, etc.

Crear y mantener una Sala de Conferencias de prensa en la cual se brinden comodidades a el o los funcionarios que darán declaraciones y a los miembros de los medios de comunicación al ofrecerles un lugar amplio que cuente con la decoración necesaria para que la televisión y las fotografías no tengan problemas, deberá tener iluminación suficiente, amplificación de sonido, así como salidas de audio para conectar cables directamente y enchufes de electricidad.

Crear y atender una Sala de Prensa con suficiente espacio físico y facilidades tecnológicas con las cuales puedan realizar de mejor manera su trabajo los periodistas, como se detalla a continuación: 10 mesas de trabajo, 20 sillas, 3 líneas telefónicas con fax, 4 computadoras con correo electrónico para que puedan enviar sus notas directamente al medio de comunicación para el que trabajen, 2 impresoras láser, 1 fotocopidora, engrapadora, tape, clips, papel

bond, 6 máquinas de escribir mecánicas, lápices, lapiceros, correctores, reglas, marcadores así como atención personal ofreciéndoles diariamente café, te, agua, gaseosas, pan o galletas.

Los materiales de apoyo y orientación que se repartan deben ser elaborados en esta Dirección, desde el contenido, formato, diagramación, ilustraciones, gráficas, fotos, dibujos, a la impresión.

Elaborar materiales de acuerdo a la necesidad y edad de cada grupo, que pueden ser: periodistas, investigadores especializados, abogados, público usuario, escolares de primaria, secundaria y universitarios, etc.

Los materiales para estudiantes de primaria, deben contener un lenguaje sencillo, de fácil comprensión para la educación que tienen en ese momento, deben tener dibujos atractivos, letra grande, diagramación dinámica, donde se les explique que es y para que sirve el Organismo Judicial y la Corte Suprema de Justicia, se deben elaborar documentales y películas en video, de poca duración, tanto con dibujos animados así como con personajes reales, música alegre y dinámica, una edición atractiva y que cuenten las historias con un lenguaje sencillo.

Los materiales escritos para el nivel secundario deben estar escritos con un lenguaje más elaborado, con contenidos más profundos sobre la historia, actualidad del Organismo Judicial y sobre el proceso judicial en nuestro país y la trascendencia que tiene para el ordenamiento jurídico del país.

El contenido del material dirigido a los universitarios debe estar técnicamente elaborado, debe figurar en sus elementos terminología legal y cita de la base jurídica, para que sean documentos útiles a la investigación.

Naturalmente que todos los materiales que se realicen deben estar didáctica y pedagógicamente orientados a enseñar e informar a la persona que los consulte.

A diario acuden grupos estudiantiles a solicitar información de diferente índole sobre el Organismo Judicial, en su mayoría son del nivel secundario, un promedio de 35 a la semana, del nivel universitario 5 a la semana y de primaria un grupo de 30 a 50 cada 3 ó 4 meses.

Es función de la Dirección de Comunicación Social el motivar, alentar y atender a grupos estudiantiles para que acudan a la sede física del Organismo Judicial a conocer la forma en que se imparte justicia, datos históricos, de casos judiciales concretos e información variada tales como: la construcción de los edificios, estadísticas, nombre de jueces o magistrados.

Para el público usuario además de los materiales ya descritos se les puede proporcionar datos de los trámites y de los procesos que se llevan en el Organismo Judicial, para orientarlos, facilitarles y aclararles las dudas y gestiones a realizar.

A los abogados se les debe informar con la periodicidad con que se vayan dando, de las disposiciones, nombramientos o destituciones de funcionarios y jueces, direcciones de juzgados y acuerdos que emite la Corte Suprema de Justicia.

A los periodistas que cubren la fuente además de tener acceso a los materiales anteriores se debe contar con publicaciones diarias, semanales y/o mensuales, dependiendo de los acontecimientos de la información que se genera a lo interno del Organismo Judicial.

Atención de grupos de interés en el tema judicial por personal capacitado tanto pedagógicamente, como en el aspecto legal.

El material editado en audio y video, así como las fotos y textos escritos debe ser remitido a los medios de comunicación para que cuenten con mayores elementos para la difusión de la información, tanto de las actividades que ellos cubren como de aquellas que no tienen la posibilidad de cubrir por diferentes motivos.

Se debe seleccionar los eventos que tengan relevancia dentro del trabajo desarrollado en el Organismo Judicial para proveer a los medios de estos materiales.

Los videos se les debe entregar en el formato y sistema que utilicen, ya sea Betacam, Digital, SVHS o VHS, adecuadamente editados concentrando la información que se necesita y quiera destacar.

Igualmente las fotografías deberán ser entregadas a Color o en Blanco y Negro, dependiendo de como sea el uso que se les de en cada medio.

Previamente se debe elaborar un banco de datos de los medios a los cuales se proyecte proveer información de acuerdo a su difusión y penetración, el costo de estos materiales debe estar incluido en el presupuesto general de la Dirección.

Ofrecer transporte a los periodistas cuando las actividades se realizan fuera del edificio principal, la invitación respectiva debe ser girada con la antelación necesaria para que los comunicadores tengan la posibilidad de asistir.

Las conferencias de Prensa deben ser convocadas por la Dirección de Comunicación Social, podrán ofrecerlas: el Presidente del Organismo Judicial, Magistrados de la Corte Suprema de Justicia, Secretario de la Presidencia del Organismo Judicial y el Secretario de la Corte Suprema de Justicia, funcionarios tales como el Director de Asesoría Legal, Director de Estadística Judicial, Supervisor General de Tribunales, Magistrados de la Corte de Apelaciones, Jueces, naturalmente también el Director de Comunicación Social.

El Presidente del Organismo Judicial y de la Corte Suprema de Justicia ofrecerá conferencias de Prensa en temas puntuales que sean de trascendencia para la impartición de justicia y el buen funcionamiento de ese organismo.

Preferentemente debe dar declaraciones a la Prensa cada 2 ó 3 meses, a efecto de resguardar la imagen y credibilidad del OJ, porque el exceso de apariciones públicas puede crear desconfianza en el público.

Los Secretarios y funcionarios deben dar declaraciones a los medios de comunicación cuando sean aspectos administrativos en temas referentes a su campo de acción, tampoco se deben exceder en el contacto con la Prensa.

El Director de Comunicación Social del Organismo Judicial, debe estar facultado para atender las consultas de los comunicadores en temas diversos que atañen a esta institución.

Los Magistrados de la Corte de Apelaciones en sus 14 Salas distribuidas en todo el país, también pueden y deben tener contacto con la Prensa y dar declaraciones de los casos que les incumben.

Igualmente los jueces en sus diferentes rangos y áreas, de Paz, Instancia y Sentencia, de todo el país pueden dar declaraciones a los comunicadores.

Para que la comunicación emanada de cualquier instancia del Organismo Judicial, cumpla con llegar a los receptores sin distorsiones la Dirección de Comunicación Social debe promover ante la Escuela de Estudios Judiciales la capacitación de todas las personas que ofrezcan declaraciones a la prensa, sobre aspectos de comunicación tales como:

- Relación con los Medios de Comunicación
- Manejo de Imagen
- Dicción
- Presentación Personal
- Preparación de una conferencia de Prensa
- Manejo del lenguaje
- Elementos de la comunicación e información

Se debe solicitar a la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos apoyo para que profesionales de la Comunicación elaboren un plan de estudios conjuntamente con la Escuela de Estudios Judiciales.

Contar con una Home Page en Internet con la información general del Organismo Judicial y la Corte Suprema de Justicia, que incluya datos de interés e históricos así como nombres de los Magistrados actuales, las funciones que desempeñan y los objetivos propuestos para su período de trabajo, además se debe tener una sección de actualización diaria en donde se incluya información reciente.

Establecer, mantener y fortalecer comunicación con oficinas similares de Organismos Judiciales de otros países especialmente del área.

Elaborar periódicos tanto mensuales como murales que contengan información más detallada y con análisis de las informaciones que se van dando en el Organismo Judicial.

Los periódicos murales se deben colocar en lugares donde sean visibles para los usuarios, trabajadores y público en general, se debe elegir lugares concurridos tales como el lobby, en los niveles 6,7,8 y 15 de la Torre de Tribunales; en la planta baja, primer nivel, Sala de Vistas de la Corte Suprema de Justicia en el Palacio de Justicia.

Los periódicos murales deben ser atractivos tanto en su forma como en su fondo, colocarlos estratégicamente para que sean fáciles de ubicar, leer, renovar la información y tener la ventaja de leerlo por partes sin necesidad de leerlo en su totalidad para entenderlo.

Crear módulos de información que atiendan al público usuario de una manera pronta y eficaz, deberán contar con acceso por red de computadora al banco de datos principal, así como líneas telefónicas, los datos aquí proporcionados deben ser actualizados.

Mantener contacto con los otros operadores de justicia del país, tales como Policía Nacional, Ministerio Público, Procuraduría General de la Nación, Instituto de la Defensa Pública, Dirección de Presidios, para estar enterados de los acontecimientos que allí suceden y que a su vez ellos estén enterados del acontecer en el Organismo Judicial.

También mantener contacto con grupos de Derechos Humanos y organizaciones internacionales interesadas en el desarrollo de la Justicia en nuestro país.



Tener acceso, para poder facilitarlas a los interesados, a la estadística judicial, manteniendo comunicación directa a través de conexión en red electrónica con la Dirección de Estadística Judicial del Organismo Judicial y así tener datos confiables, recientes y reales.

Mantener suscripción de todos los medios escritos, diarios, semanales y ensuales.

Elaborar guías e instructivos para información de los usuarios respecto a los pasos a seguir para determinado trámite o diligencia en el Organismo Judicial.

La Dirección de Comunicación Social debe generar los mecanismos tales como: seminarios, encuentros, mesas redondas, foros, encuestas etc. que sirvan para recoger de los grupos de interés, periodistas, usuarios, estudiantes, abogados etc., la opinión que se tiene del trabajo realizado durante un período determinado de tiempo.

Incluso los mismos empleados pueden opinar durante sus reuniones de trabajo sobre los alcances, problemas y soluciones que ellos perciben del trabajo que realizan en conjunto.

Esto servirá para validar el proceso de comunicación que llevan a cabo y generar elementos para determinar sobre el correcto o incorrecto método de trabajo las posibles soluciones.

## **5 Recurso Humano:**

El Recurso Humano necesario para llevar a cabo el trabajo de la Dirección de Comunicación Social es el siguiente, cada uno con las atribuciones que le corresponden.

Es necesario hacer constar, que los encargados de ejercer estos cargos deben ser profesionales de la comunicación, y en el caso de algunas especialidades (computación, impresiones, diseño, etc.) deben ser profesionales en su ramo, esto con el propósito de realizar un trabajo con la responsabilidad y calidad que exige una labor de comunicación de esta índole.

### **Director General:**

Encargado de la coordinación de la Dirección de Comunicación Social del Organismo Judicial.

Conjuntamente con el Presidente de la Corte Suprema de Justicia establecerán la estrategia comunicacional de este organismo.

Tendrá bajo su responsabilidad el enlace directo con la Corte Suprema y podrá, cuando las circunstancias lo ameriten, proporcionar declaraciones a los medios de Comunicación.

Junto a los directores de Información, Medios Electrónicos y de Educación establecerán la estrategia de cobertura y difusión diaria así como la planificación semanal y mensual del trabajo a realizar.

Elaborará informes mensuales, semestrales y anuales con los resultados obtenidos en esos periodos de trabajo y compararlo con la planificación propuesta, para validar el proceso comunicacional.

Sugerir al Presidente de la CSJ los temas a tratar en conferencias de prensa.

#### **Director de Información:**

Conjuntamente con el Director General y los de Medios Electrónicos y Educación, elaborarán la planificación de cobertura y difusión diaria, semanal y mensual.

Sostendrá una reunión diaria con los antes mencionados para la planificación.

Presentará informes mensual y anualmente con los alcances y las dificultades encontradas, así como las propuestas para superarlos.

Tendrá bajo su cargo la coordinación de Reporteros, Redactores, Correctores, Dibujantes, Levantadores de Texto, Diagramadores e Impresores.

#### **Director de Medios Electrónicos:**

Conjuntamente con el Director General y los de Información y Educación, elaborarán la planificación de cobertura y difusión diaria, semanal y mensual.

Sostendrá una reunión diaria con los antes mencionados para la planificación.

Presentará informes mensual y anualmente con los alcances y las dificultades encontradas, así como las propuestas para superarlos.

Tendrá bajo su cargo la coordinación de Grabadores y Amplificación de Audios, Camarógrafos de Televisión, Fotógrafos, Programadores de

Computación, Editores de Audio y Video, Laboratoristas Fotográficos y Técnicos en Electrónica.

### **Director de Educación:**

Conjuntamente con el Director General y los de Información y Medios Electrónicos, elaborarán la planificación de cobertura y difusión diaria, semanal y mensual.

Sostendrá una reunión diaria con los antes mencionados para la planificación.

Presentará informes mensual y anualmente con los alcances y las dificultades encontradas, así como las propuestas para superarlos.

Tendrá bajo su cargo la coordinación de Organizadores de Eventos, Protocolo y Atención a Funcionarios y Diplomáticos, Atención a Estudiantes, Módulos de Información y la Sección de Periódicos Murales.

### **Equipo Secretarial:**

Tendrán bajo su cargo todo el trabajo secretarial de la Dirección de Comunicación Social, incluyendo envío, recepción y archivo de correspondencia, transcripción de informes de los Directores, control del libro de coberturas noticiosas, etc.

Proveerán al personal con enseres de escritorio y apoyo en las diferentes áreas que cada quien realiza.

### **Reporteros:**

Se debe contar con reporteros de Televisión, Radio (audios) y Prensa escritos), esto para facilitar material en los tres medios distintos a quien le interese al Organismo Judicial establecer comunicación.

Serán los encargados de cubrir directamente las fuentes de donde se origina la información para poder comunicarla al público, de las noticias que cubran, elaborarán en el formato acorde al tipo de medio que cubran las notas espectivas, teniendo obligación también de realizar reportajes, entrevistas y crónicas con más profundidad informativa.

Cuando por circunstancias del servicio no puedan elaborar sus notas, trasladarán a los redactores los datos necesarios para que estos se encarguen de hacerlo.

Presentarán informes mensuales de la actividad realizada y de las dificultades encontradas, sugerirán los temas que pueden investigar o dar seguimiento a los que todavía tengan interés y estén pendientes.

### **Redactores:**

Estarán de planta en la Dirección de Comunicación Social, redactarán material que contenga más profundidad, toda la información que llegue a la oficina: estadísticas, informes, declaraciones de funcionarios, de eventos especiales, aclaraciones.

Cuando los reporteros no puedan elaborar sus notas, los encargados serán ellos, además elaborarán el material necesario para los periódicos mensuales y murales.

Presentarán informes mensuales de la actividad realizada y de las dificultades encontradas, sugerirán los temas que pueden investigar o dar seguimiento a los que todavía tengan interés y estén pendientes.

### **Correctores:**

Encargados de corregir las notas elaboradas por los Reportes, Redactores y Comunicados, Declaraciones, Aclaraciones o Anuncios que remita la Corte Suprema de Justicia y/o cualquier otra dependencia del Organismo Judicial, para su publicación, tanto ortográficos como de sintaxis, de forma y de estilo.

Presentarán informes mensuales de la actividad realizada y de las dificultades encontradas.

### **Diseñadores Gráficos:**

Serán los encargados de elaborar las ilustraciones, dibujos y artes finales de los materiales elaborados.

### **Levantadores de Texto:**

Se dedicarán a levantar en computadora todos los textos que se elaboren en la Dirección de Comunicación Social.

### **Diagramadores:**

Serán los encargados de diagramar equilibradamente los elementos de las publicaciones, dándoles una forma atractiva para el lector.

### **Impresores:**

Serán los encargados de la reproducción de todos los materiales que sean publicados.

### **Grabadores y Amplificación de Audios:**

Se encargaran de brindar amplificación de audio de los diferentes actos programados así como grabarlos en cinta magnetofónica (cassettes de audio), para mandar a los medios o hacer copia a quien lo solicite.

### **Operadores de Video:**

Tendrán a su cargo la grabación en video de los acontecimientos que se desarrollen, también de los reportajes, crónicas y documentales que se realicen.

### **Fotógrafos:**

Tendrán a su cargo tomar fotografías de los acontecimientos que se desarrollen, también de los reportajes y crónicas que se realicen.

### **Programadores de Computación:**

Asesorarán, adiestrarán y capacitarán a todo el personal de la Dirección de Comunicación Social del soporte de computación que este en uso, el diseño y elaboración de programas para el uso de las publicaciones y trabajo diario.

Elaborarán y actualizarán el Home Page del Organismo Judicial incluido en Internet.

### **Editores de Audio y Video:**

Tendrán a su cargo la edición del material de Audio y Video para contar con material radiofónico y televisivo con la suficiente calidad y extractado para poder ser transmitido en esos medios.

Proporcionarán copia de los audios y videos que sean solicitados, además producirán conjuntamente con los reporteros de cada formato Audio-Visuales, Reportajes, Crónicas y Documentales.

### **Laboratoristas Fotográficos:**

Revelarán el material fotográfico tanto en blanco y negro como en color, asimismo montajes y ampliaciones.

### **Técnicos en Electrónica:**

Proporcionarán todo el soporte electrónico necesario para los equipos con que cuente la Dirección de Comunicación Social, para su mantenimiento y reparación.

### **Organización de Eventos:**

Tendrán a su cargo la logística total y coordinación para la organización de todos los actos, eventos, conferencias, declaraciones que se produzcan en el Organismo Judicial.

### **Encargados del Protocolo y Atención a Funcionarios y Diplomáticos:**

Se encargarán del ceremonial Protocolario de los eventos y la atención a los funcionarios gubernamentales y de organizaciones internacionales, diplomáticos y personalidades que asistan a las actividades programadas.

### **Encargados de la Atención a Estudiantes:**

Tendrán a su cargo la atención de los grupos estudiantiles de diferentes niveles que soliciten atención e información.

### **Encargados de los Módulos de Información:**

Atenderán al público que solicite información del quehacer del Organismo Judicial, tanto los que llegan personalmente como los que llaman por teléfono.

### **Encargados de los Periódicos Murales:**

Tendrán a su cargo la elaboración y actualización de este medio con la información proporcionada por los redactores.

El Recurso Humano que se detalla a continuación estará bajo la coordinación directa del Director General por ser servicios que se prestarán a todos los trabajadores y público usuario:

### **Encargados del Café:**

Atenderán a los comunicadores, personal y público visitante a la Sala de Prensa, manteniendo y sirviendo café, te, agua, gaseosas, pan y galletas.

### **Consierres:**

Tendrán a su cargo la limpieza y el orden de las instalaciones que ocupe la Dirección de Comunicación Social.

### **Conductores:**

Serán los encargados de conducir los vehículos que tenga asignados la Dirección así como de velar por su buen funcionamiento.

### **Mensajeros:**

Tendrán a su cargo la entrega de correspondencia y material elaborado, tanto dentro del Organismo Judicial, como fuera de este, especialmente a los medios de Comunicación.

### **Archivadores:**

Archivarán todos los materiales que se produzcan en video, audio y escrito, para su posterior consulta o reproducción.

### **5.6 Recurso Material:**

Se debe contar con tecnología moderna para poder llevar a cabo esta difusión, a saber:

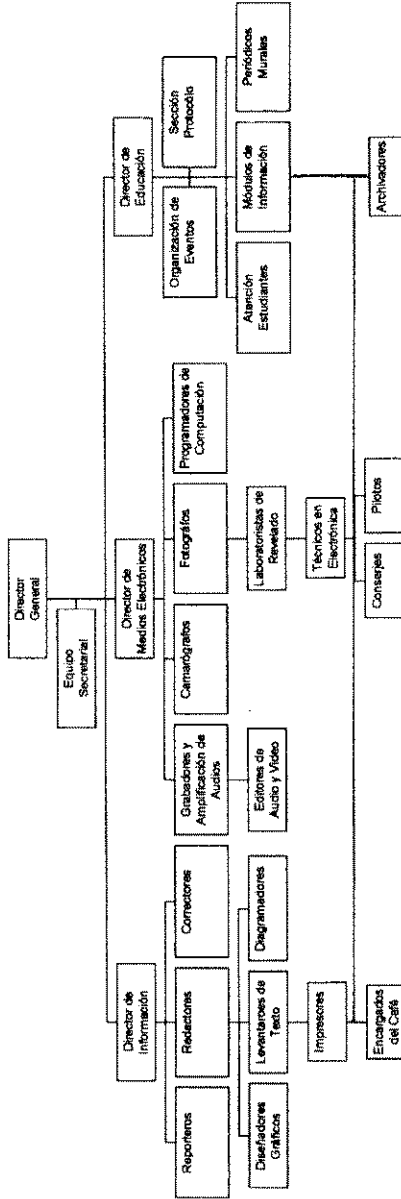
- Computadoras PC's y Macintosh conectadas a Internet,
- Varias líneas telefónicas
- Fotocopiadora
- Scanner
- Impresoras laser a color
- Programas de computación para publicaciones
- Cámaras de video
- Isla de edición de video
- Estudio de grabación y reproducción de audios
- Imprenta Offset
- Mesas de dibujo
- Televisores
- Radiograbadoras
- Cámaras Fotográficas
- Laboratorio fotográfico moderno
- Grabadoras de reportero
- Máquinas de escribir mecánicas
- Archivadores
- Vehículos
- Motos

### **5.7 Recurso Financiero:**

Se tendrá una partida específica para la Dirección de Comunicación Social en el Presupuesto anual del Organismo Judicial, incluyendo los fondos privativos, que será determinada de acuerdo a las proyecciones que realice el Director General y el Presidente de la Corte Suprema de Justicia.



# ORGANIGRAMA DE LA DIRECCION DE COMUNICACION SOCIAL DEL ORGANISMO JUDICIAL Y DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA



## Conclusiones:

- El Organismo Judicial y la Corte Suprema de Justicia no cuentan con una estrategia comunicacional definida para establecer contacto con su público usuario.
- La actual oficina de Relaciones Públicas no cumple con su papel de establecer comunicación entre este Organismo y el público.
- Los comunicadores tienen poco acceso, dificultades y bloqueos para obtener la información de las propias fuentes que las generan.
- La escasa información que se brinda en la actualidad carece de interés periodístico, porque se proporciona sin la temporalidad necesaria y sin los elementos noticiosos necesarios.
- No existe un proceso de validación del trabajo que se realiza.
- Las autoridades de la Corte Suprema de Justicia y la Comisión de Modernización del Organismo Judicial reconocen que el público tiene una mala o nula percepción de la imagen de este ente, debido en parte, a la falta de comunicación existente
- El público usuario desconoce la labor que desarrolla el Organismo Judicial y estima necesario el establecer mayor comunicación con esa entidad para tener elementos con los que pueda exigir un mayor cumplimiento o aprobar lo actuado.
- Es necesaria la implementación de un ente que establezca una estrategia comunicacional eficiente y que cumpla a cabalidad con la función que le corresponde en este momento histórico en que la comunicación ha alcanzado un nivel preponderante dentro de la sociedad.

## Recomendaciones:

- .- Las autoridades del Organismo Judicial y de la Corte Suprema de Justicia deben implementar la Dirección de Comunicación Social, que debe tener como función básica establecer una estrategia comunicacional, que cumpla con establecer una comunicación fluida y pronta con el público, provocando que se forme opinión y puedan de esa manera generar una respuesta negativa o positiva del quehacer judicial.
- 1.- Se debe dotar a la Dirección de Comunicación Social de los adelantos tecnológicos necesarios para que pueda realizar su labor con la celeridad, calidad y profesionalismo requeridos para alcanzar el objetivo de comunicar al público los acontecimientos que tengan lugar en el Organismo Judicial.
- 1.- El personal que tenga a su cargo dicha Dirección debe ser profesional de la comunicación y en ningún caso con conocimientos empíricos, en el caso de las otras especialidades requeridas para llevar a cabo el trabajo también deben ser profesionales en su campo.
- 1.- Las fuentes de información deben ser accesibles a los comunicadores, brindándoles todo el apoyo necesario para facilitarles su trabajo.
- 1.- La Dirección de Comunicación Social debe trasladar a los medios y a todos los interesados la información con prontitud, exactitud y veracidad para crear y mantener una imagen positiva del Organismo Judicial.
- 1.- Se debe validar todo el proceso comunicacional para detectar y corregir errores.
- 1.- Se debe asignar un presupuesto adecuado a la Dirección de Comunicación Social para que pueda cumplir con sus funciones a cabalidad.
- 3.- Solicitar al Congreso Nacional para que legisle en torno a la profesionalización de las personas que tengan cargos en los entes encargados de la Comunicación de las instituciones públicas o privadas.

## Referencias Bibliográficas:

- ALMAZAN MOSCOSO, Jorge Mario. 1978. Modelo formal de comunicación en la empresa y el resultado de un ensayo. Guatemala : Universidad de San Carlos. Facultad de Ciencias Económicas. 116 p.  
Tesis Lic. en Administración de Empresas
- ANTONA ILLANES, Alejandro. 1991. Las Relaciones Públicas Técnica de Comunicación. España : Alfar. 177 p.
- AREVALO Y AREVALO de ORELLANA, Carmen Alicia. 1996. Necesidad de la implementación de programas de comunicación interna en una empresa privada de la ciudad de Guatemala. Guatemala : Universidad de San Carlos. Escuela de Ciencias de la Comunicación. 72 p.  
Tesis Licda. en Ciencias de la Comunicación
- BARQUERO CABRERO, José Daniel. 1,994. Manual de Relaciones Públicas Empresariales. España : Ediciones Gestión 2000 S.A. 783 p.
- BERLO, David K. 1992. El proceso de la Comunicación. México : Editorial el Ateneo. 239 p.
- BONILLA GUTIERREZ, Carlos. 1988. La Comunicación. México : Editorial Trillas. 109 p.
- CASTILLO CHACON, Juan Carlos. 1991. La Independencia del Organismo Judicial en Guatemala. Guatemala : Universidad Francisco Marroquín. Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales 164 p.  
Tesis Lic. en Ciencias Jurídicas y Sociales
- CELIS GONZALEZ, Brenda Azucena. 1998. Incorporación de una Area de Relaciones Públicas en la Superintendencia de Bancos de Guatemala. Guatemala : Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación. 97 p.  
Tesis Licda. en Ciencias de la Comunicación
- DE LA MOTA, Ignacio. 1988. Diccionario de la Comunicación. España : Paraninfo S.A. 2 tomos Pag. Irreg.

- 10.- ESCOBAR ROLDAN, Marco Antonio. 1985. Crítica y Consideraciones para el mejor desenvolvimiento del Organismo Judicial. Guatemala : Universidad de San Carlos. Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. 72 p.  
Tesis Lic. en Ciencias Jurídicas y Sociales
- 11.- FERNANDEZ COLLADO, Carlos y otros. 1991. La Comunicación en las organizaciones. México : Editorial Trillas. 368 p.
- 12.- FERRERO, Juan José. 1985. La Comunicación y los Mass Media. España : Mensajero. 677 p.
- 13.- Guatemala. Constitución Política de la República. Asamblea Nacional Constituyente, 1985. 79 p.
- 14.- Guatemala. Ley del Organismo Judicial. Congreso de la República de Guatemala, 1991. 47 p.
- 15.- HOMS QUIROGA, Ricardo. 1990. La comunicación en la empresa. México : Grupo Editorial Iberoamérica. 148 p.
- 16.- JUAREZ RUIZ, Miguel Angel. 1986. La Independencia del Organismo Judicial. Guatemala : Universidad de San Carlos. Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. 62 p.  
Tesis Lic. en Ciencias Jurídicas y Sociales.
- 17.- LEMUS JIMENEZ, Rosmery. 1996. Relaciones Públicas y Gestión Administrativa. Guatemala : Universidad de San Carlos. Escuela de Ciencias de la Comunicación. 1996 p.  
Tesis Licda. en Ciencias de la Comunicación
- 18.- LOBO SANDOVAL, Juan Carlos. 1,992. Comentario a las Innovaciones de la Nueva Ley del Organismo Judicial. Guatemala. Universidad Rafael Landívar, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. 86 p.  
Tesis Lic. en Ciencias Jurídicas y Sociales
- 19.- MERIDA GONZALEZ, Aracelly Krisanda. 1997. Guía para elaborar y Presentar el Proyecto de Tesis. Guatemala : Universidad de San Carlos. Escuela de Ciencias de la Comunicación. 35 p.

- 2).- MURIEL, María Luisa. 1980. Enfoque Social de Relaciones Públicas. Ecuador : Andino. 353 p.
- 1.- PAOLI, L. Antonio. 1986. Comunicación e información. México : Editorial Trillas. 138 p.
- 2.- PELLECCER BARRAZA, Lucy Marlene. 1998. Propuesta del Perfil Profesional del Comunicador Organizacional Externo para el sector Público. Guatemala : Universidad de San Carlos. Escuela de Ciencias de la Comunicación. 80 p. Tesis Licda. en Ciencias de la Comunicación
- 3.- POITEVIN GARCIA, Eduardo. 1991. Esquemmatización del Organismo Judicial Guatemalteco. 101 p.
- 1.- VALDEZ, Myrna Araceli. 1997. La Importancia de la Creación de un Departamento de Relaciones Públicas en el Hospital de Antigua Guatemala. Guatemala : Universidad de San Carlos. Escuela de Ciencias de la Comunicación. 86 p. Tesis Licda. en Ciencias de la Comunicación

# ANEXOS

---

información de esta encuesta servirá para el Trabajo de Tesis de  
is Pavel Matute Iriarte  
acias por responderla.

¿Cómo se establece actualmente el proceso de Comunicación de la  
Corte Suprema de Justicia y el Organismo Judicial con el público en  
general?

---

---

---

---

¿Es adecuada la forma en que se genera la Comunicación del  
Organismo Judicial, hacia el exterior del mismo?

SI

NO

¿Porqué?: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

¿Cómo debería ser la Comunicación entre este Organismo y el  
Público?

---

---

¿Cree necesaria la creación de una oficina, dirección o departamento  
que se encargue de unificar criterios y divulgar la información  
emanada del Organismo Judicial?

SI

NO

¿Porqué?: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



La Información de esta encuesta servirá para el Trabajo de Tesis de:  
Luis Pavel Matute Iriarte.  
Gracias por responderla.

1.- ¿Conoce información de la labor y actividades que desarrolla el Organismo Judicial y la Corte Suprema de Justicia?

SI

NO

1.1.- ¿De qué manera se ha enterado de esa información?

- Medios de comunicación
- Por ser usuario
- Otros

Especifique: \_\_\_\_\_

1.2.- ¿Le parece adecuada la forma de comunicar las actividades de la Corte Suprema y el Organismo Judicial?

SI

NO

¿Porqué?: \_\_\_\_\_

2.- ¿Conoce la oficina de Relaciones Públicas de la Corte Suprema de Justicia?

SI

NO

2.1.- ¿Cumple esa oficina la función de comunicar las actividades del Organismo Judicial?

SI

NO

¿Cree necesario comunicar las actividades que desarrolla el Organismo Judicial?

SI

NO

¿Cómo cree deberían comunicarse las actividades del Organismo Judicial?

- Boletines de prensa
- Publicaciones en los medios de comunicación
- Periódicos mensuales y/o murales
- Módulos de información
- Otros


Especifique: \_\_\_\_\_

¿Ayudarían estas formas de comunicación para que usted esté mejor informado?

SI

NO

¿Le sería útil contar con información y orientación publicada por el Organismo Judicial?

SI

NO

¿Porqué?: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

¿Cuál de estas descripciones se adapta a usted?

- Abogado
- Usuario
- Periodista
- Empleado Administrativo del O.J.
- Otro:


Especifique: \_\_\_\_\_

# GRAFICA # 1

1

1

1

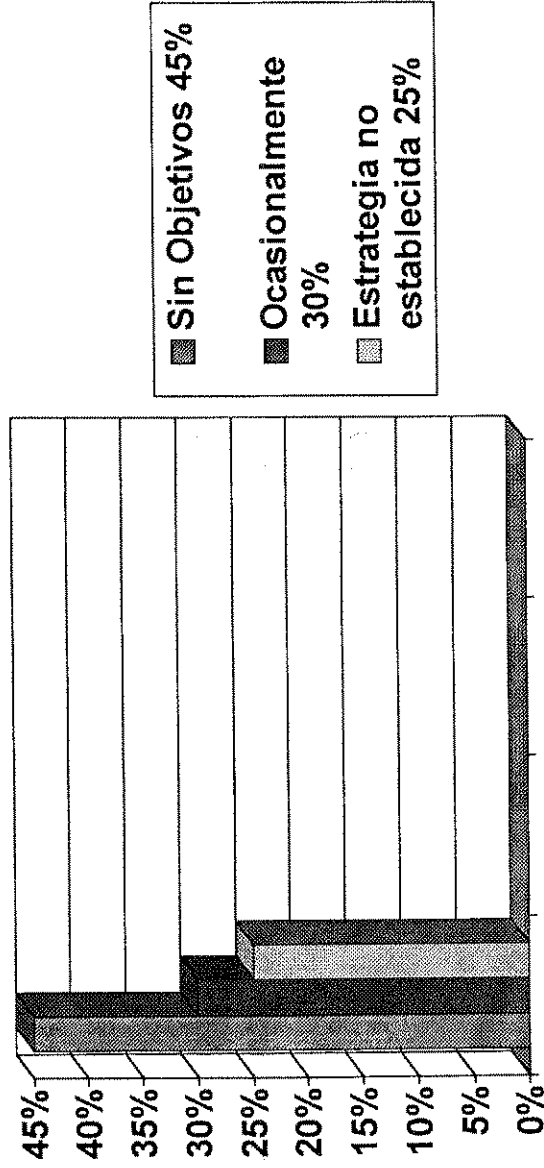
10000

10000

10

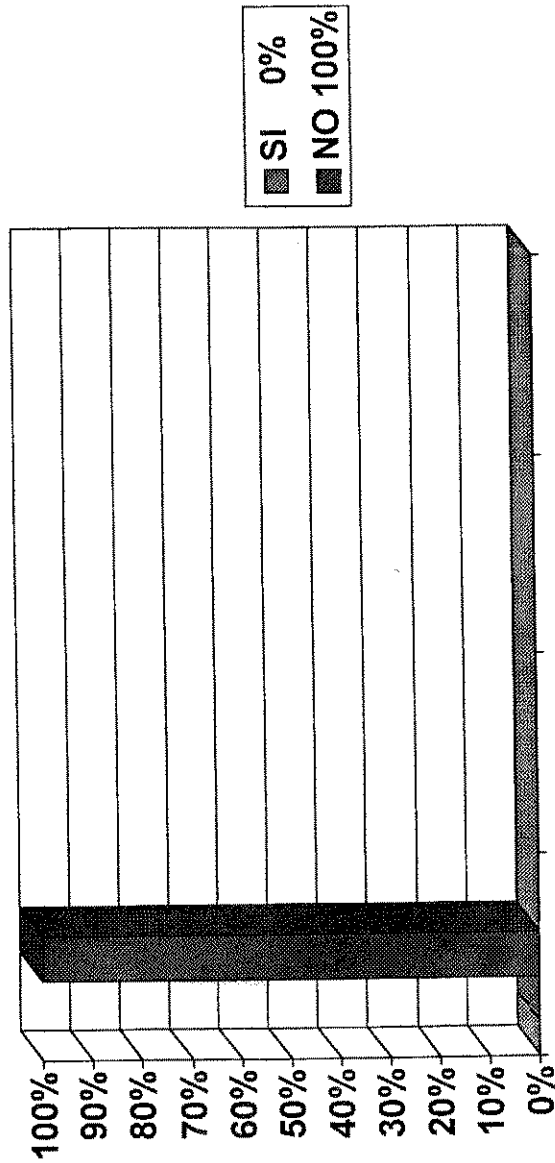


# 1.- ¿Cómo se establece actualmente el proceso de Comunicación de la Corte Suprema de Justicia y el Organismo Judicial con el público en general?



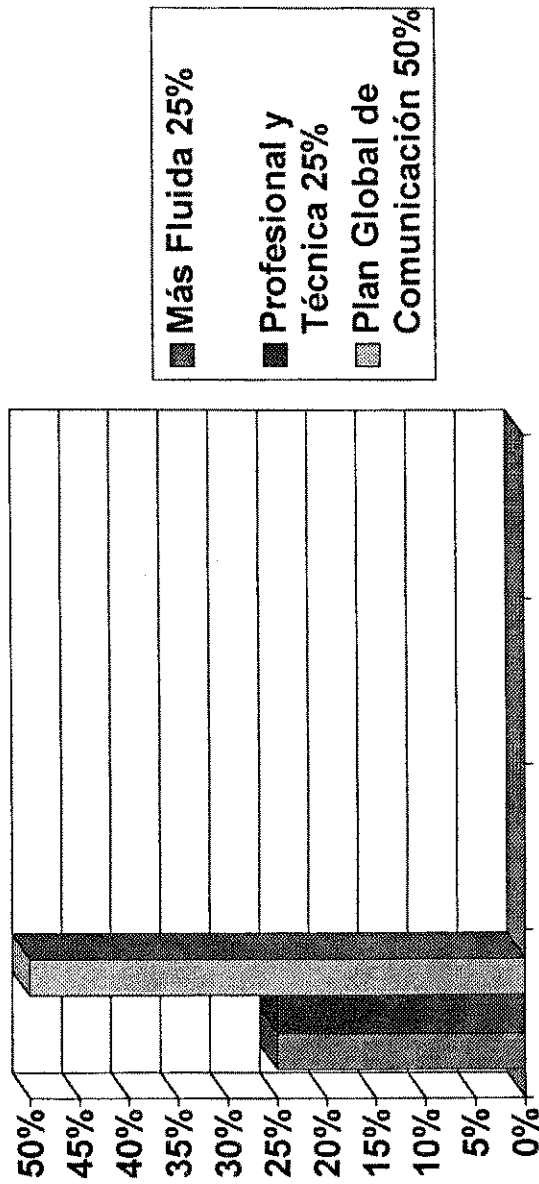
## GRAFICA # 2

**2.- ¿Es adecuada la forma en que se genera la Comunicación del Organismo Judicial, hacia el exterior del mismo?**



## GRAFICA # 3

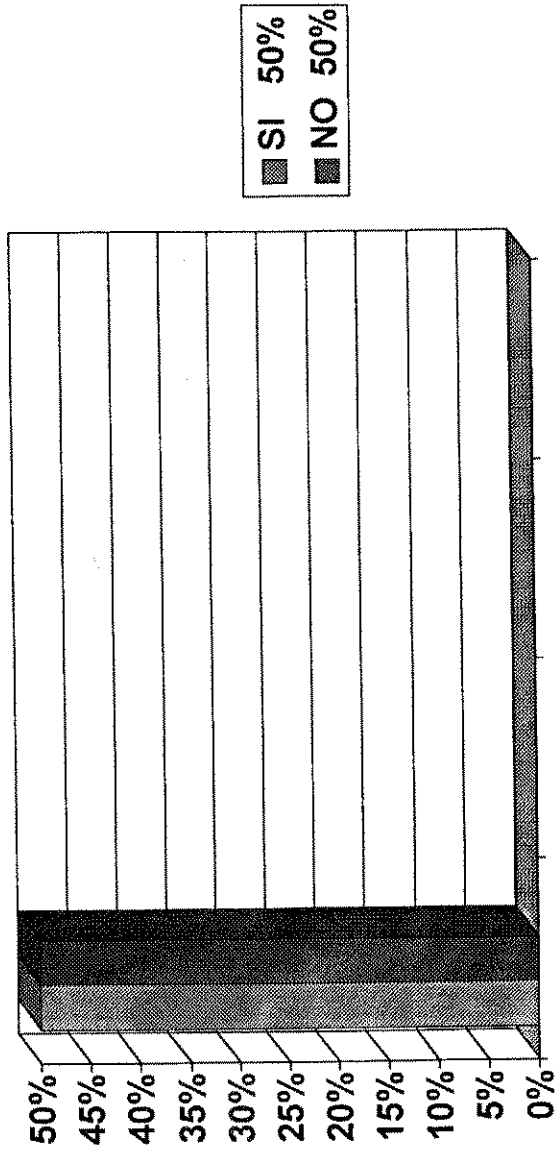
### 3.- ¿Cómo debería ser la Comunicación entre este Organismo y el Público?





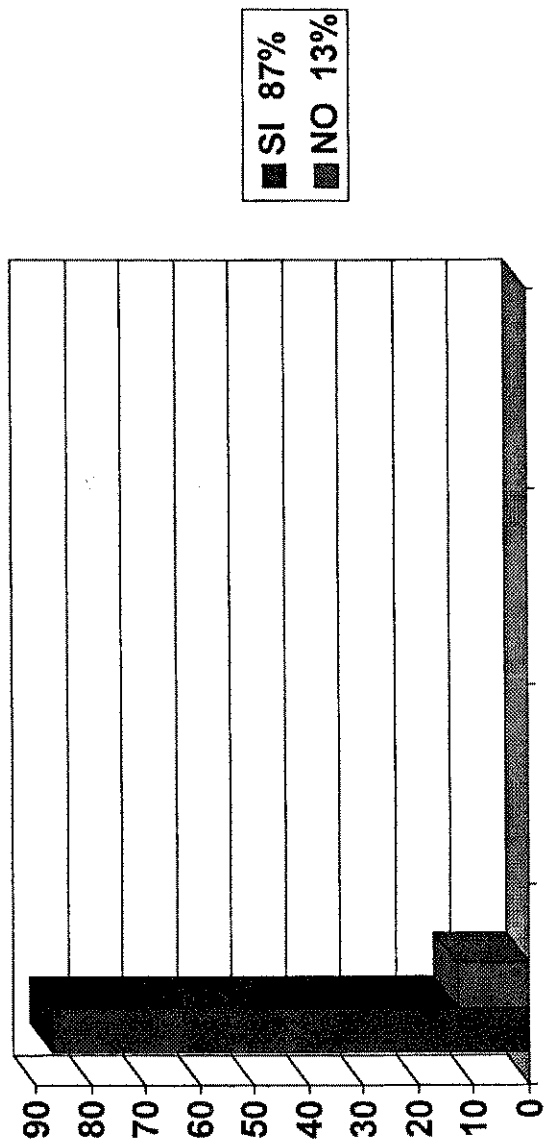
## **GRAFICA # 4**

**4.- ¿Cree necesaria la creación de una oficina, dirección o departamento que se encargue de unificar criterios y divulgar la información emanada del Organismo Judicial?**

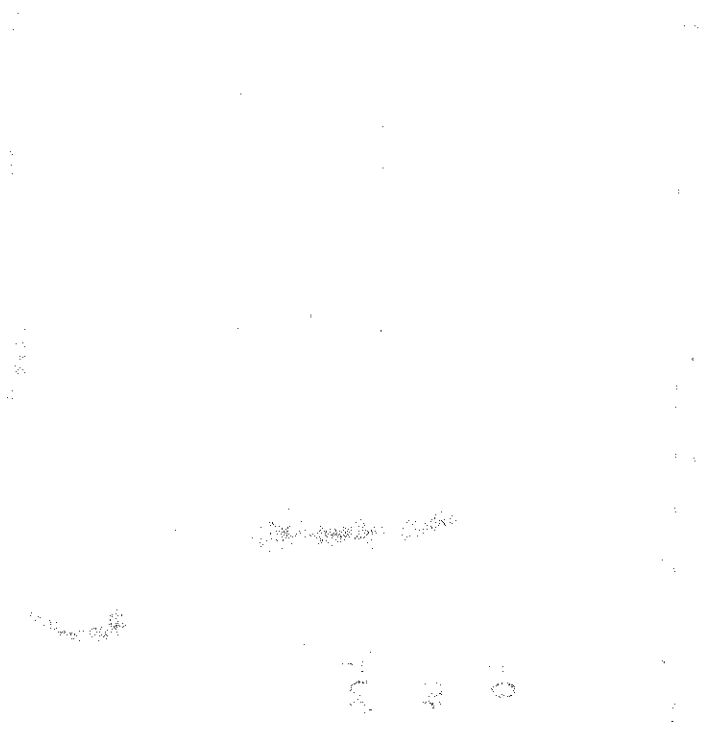


## GRAFICA # 5

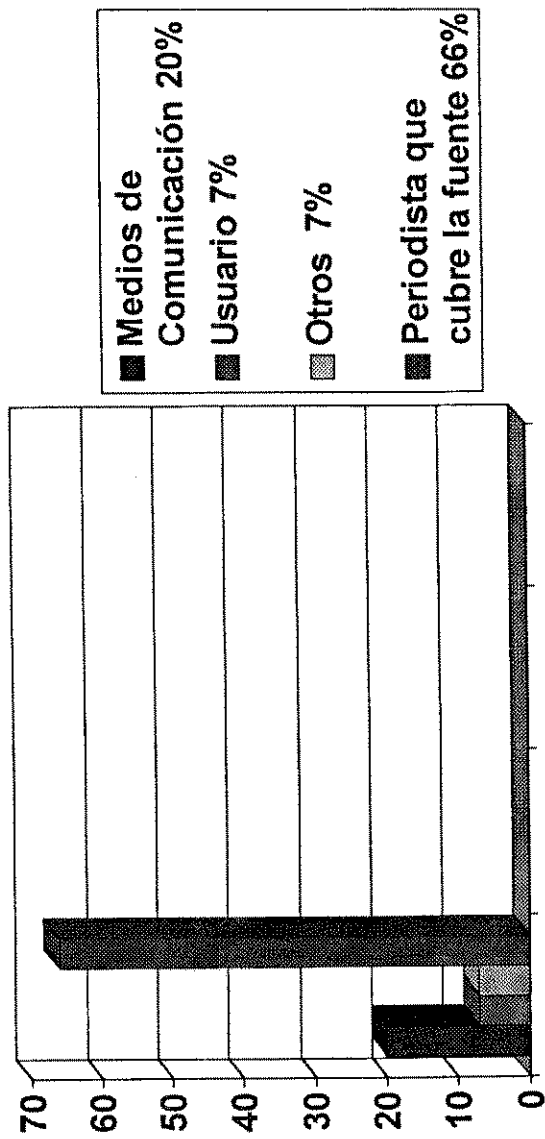
# 1. ¿Conoce información de la labor y actividades que desarrolla el Organismo Judicial y la Corte Suprema de Justicia?



# GRAFICA # 6

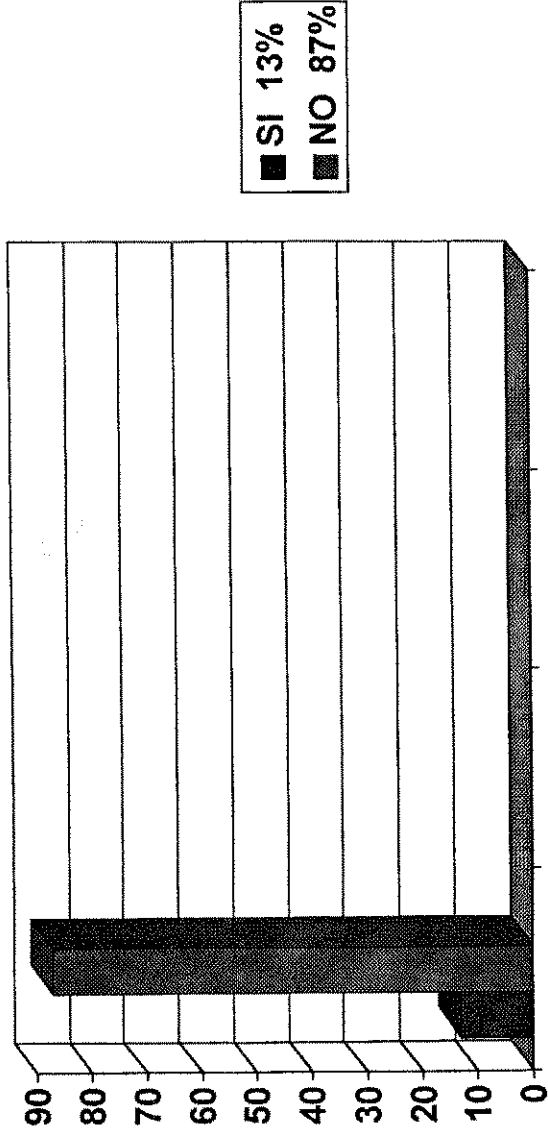


### 1.1. ¿De que manera se ha enterado de esta información?



## **GRAFICA # 7**

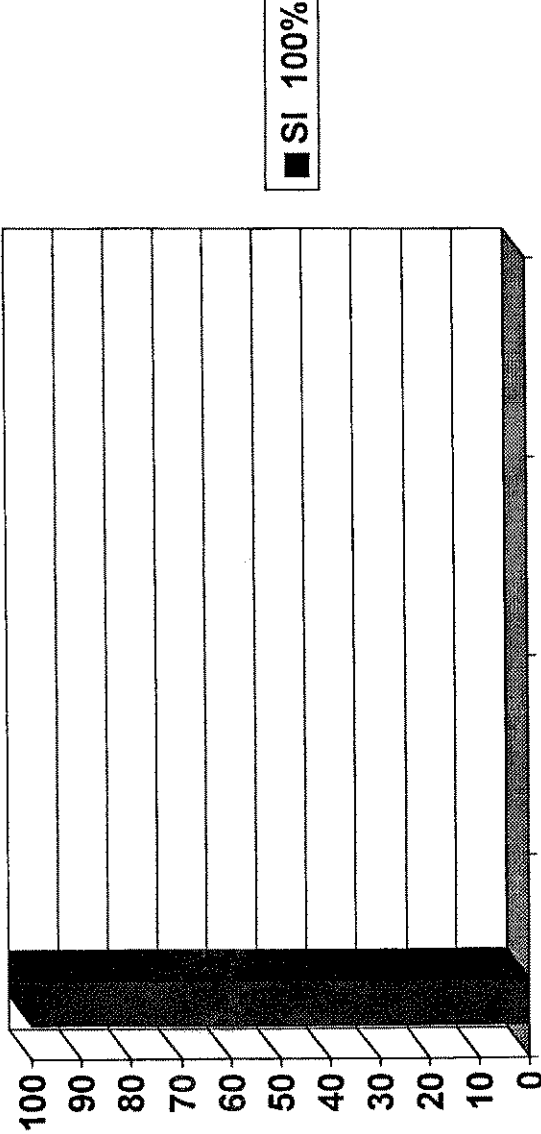
**1.2. ¿Le parece adecuada la forma de comunicar las actividades de la Corte Suprema de Justicia y el Organismo Judicial?**





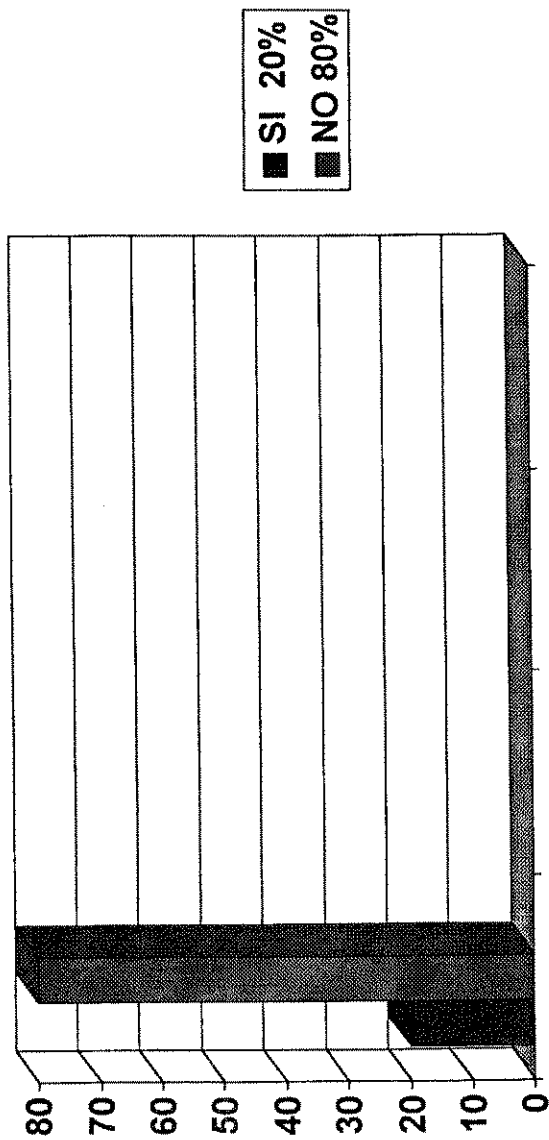
## GRAFICA # 8

## 2. ¿Conoce la Oficina de Relaciones Públicas de la Corte Suprema de Justicia?



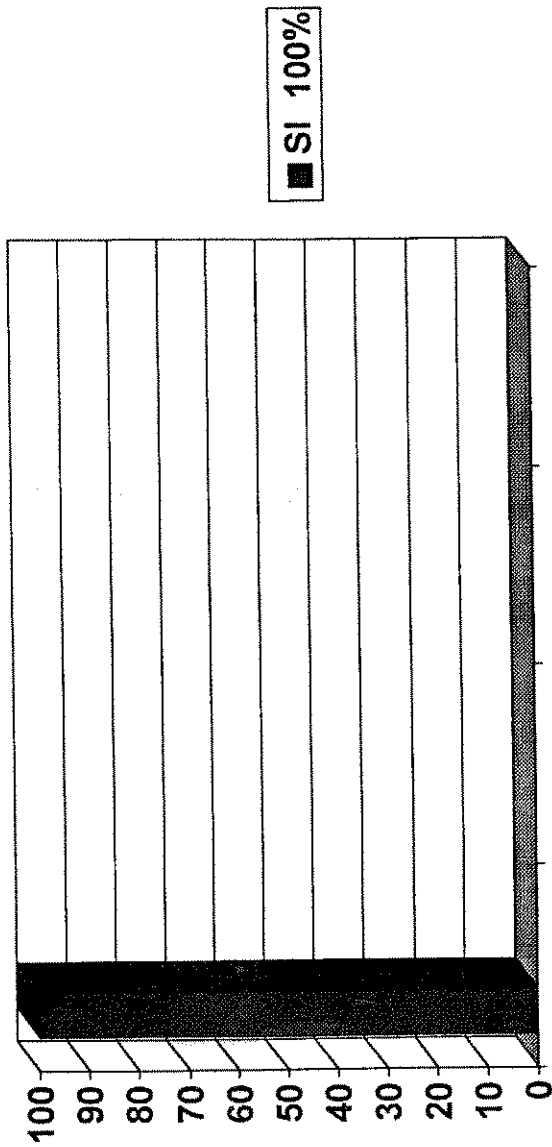
## GRAFICA # 9

## 2.1 ¿Cumple esa oficina la función de comunicar las actividades del Organismo Judicial?



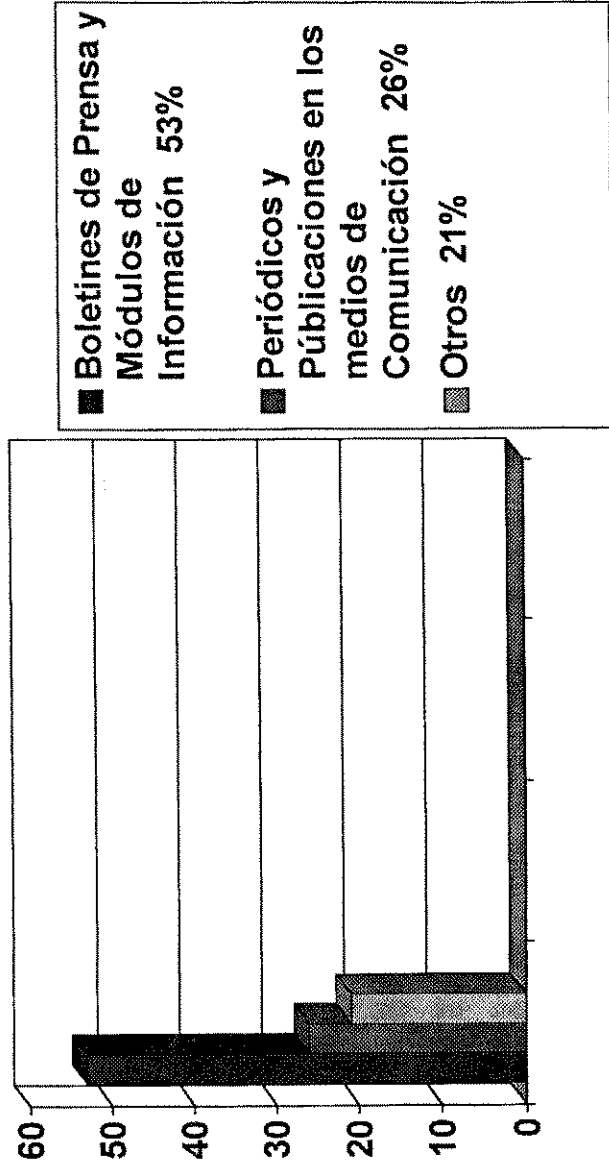
## GRAFICA # 10

### 3. ¿Cree necesario comunicar las actividades que desarrolla el Organismo Judicial?



## GRAFICA # 11

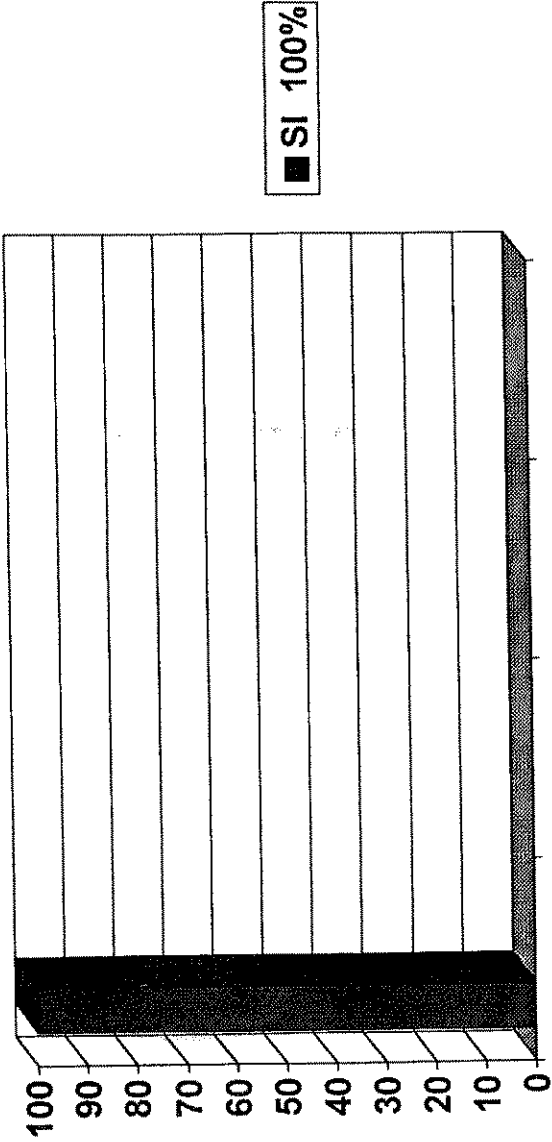
#### 4. ¿Cómo cree que deberían comunicarse las actividades del Organismo Judicial?





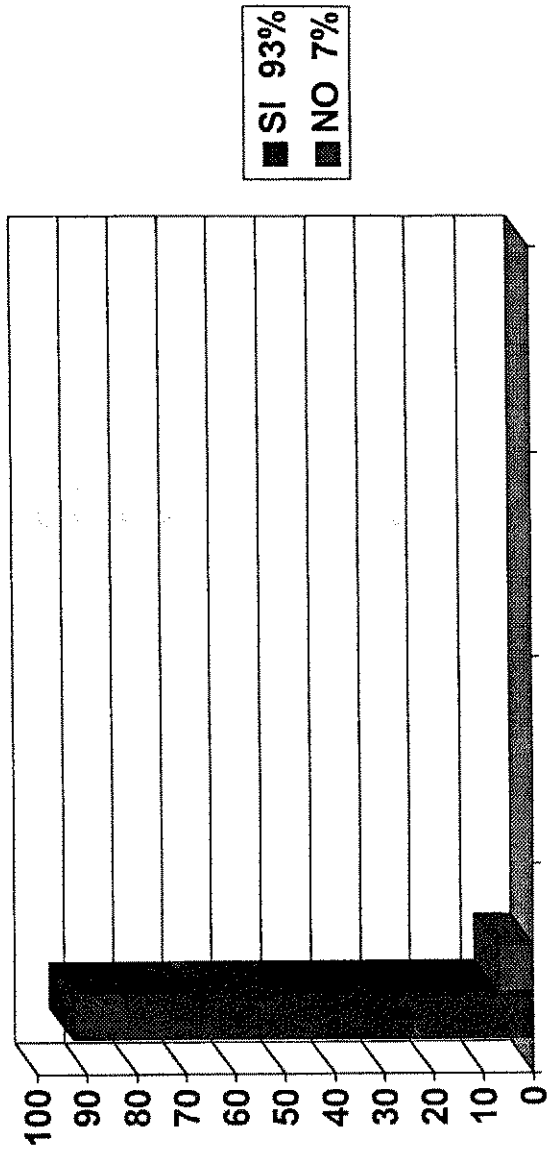
## GRAFICA # 12

**5. ¿Ayudarían estas formas de comunicación para que usted este mejor informado?**



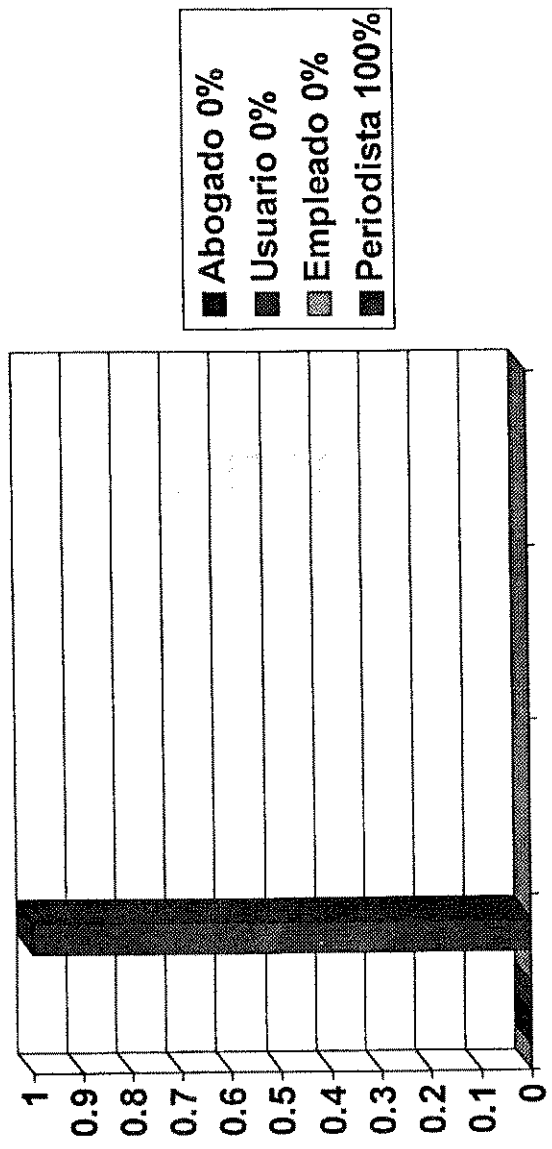
## **GRAFICA # 13**

**6. ¿Le sería útil contar con información y orientación publicada por el Organismo Judicial?**



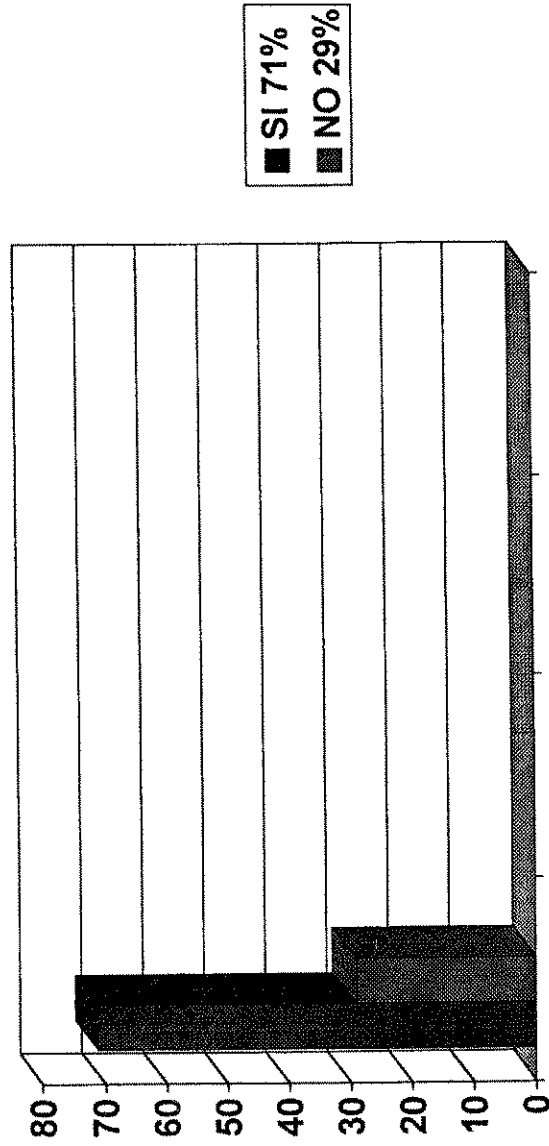
## GRAFICA # 14

# 7. ¿Cuál de estas descripciones se adapta a usted?



## GRAFICA # 15

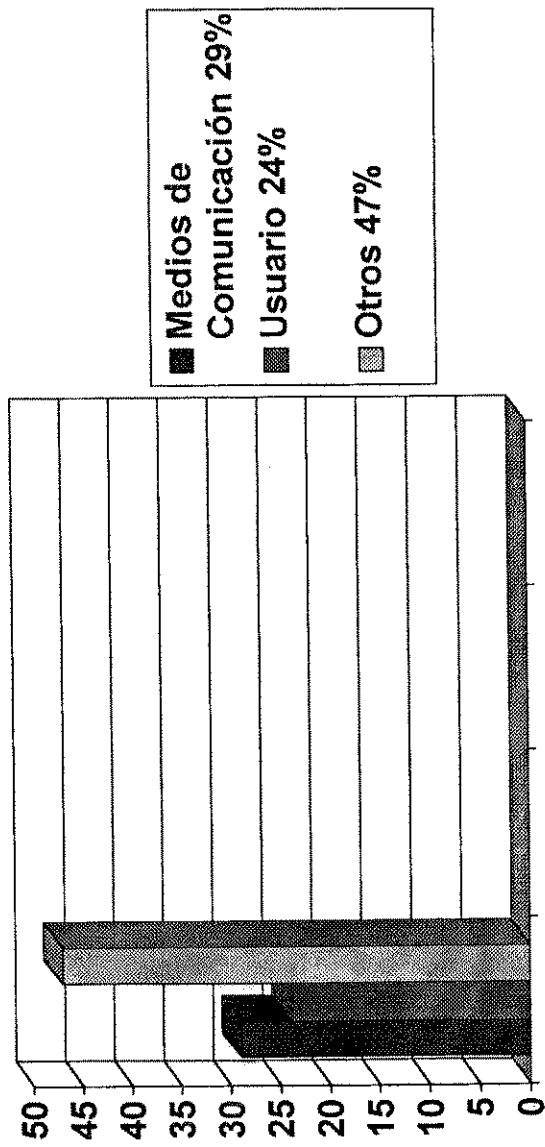
# 1. ¿Conoce información de la labor y actividades que desarrolla el Organismo Judicial y la Corte Suprema de Justicia?





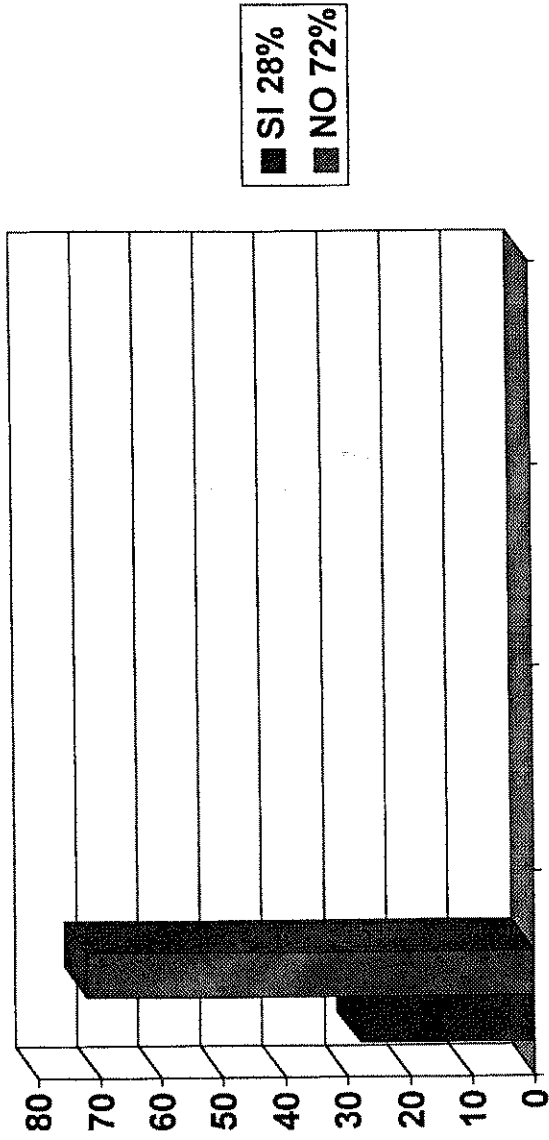
## GRAFICA # 16

### 1.1. ¿De que manera se ha enterado de esta información?



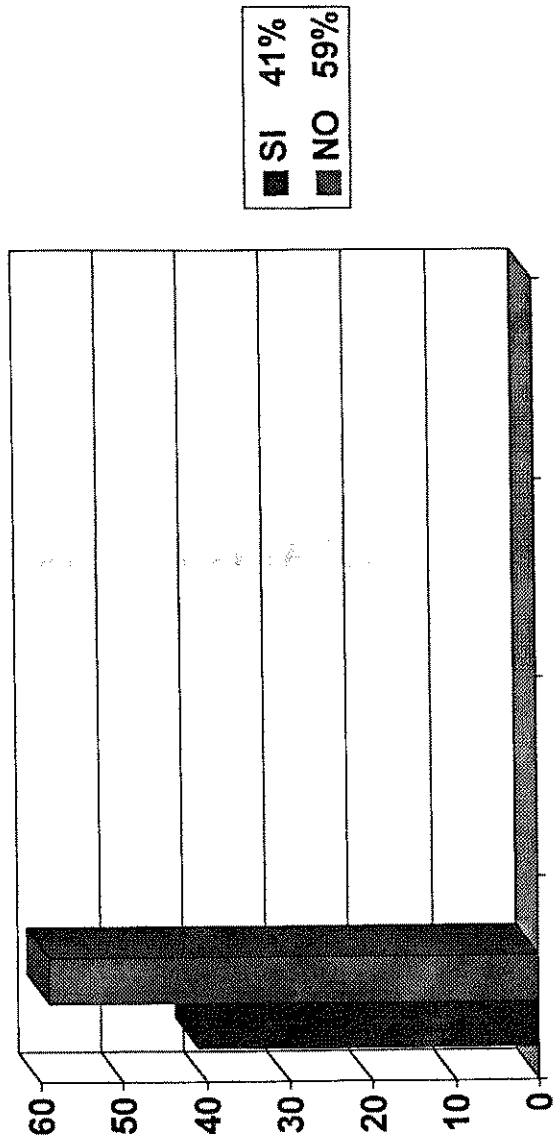
## GRAFICA # 17

**1.2. ¿Le parece adecuada la forma de comunicar las actividades de la Corte Suprema de Justicia y el Organismo Judicial?**



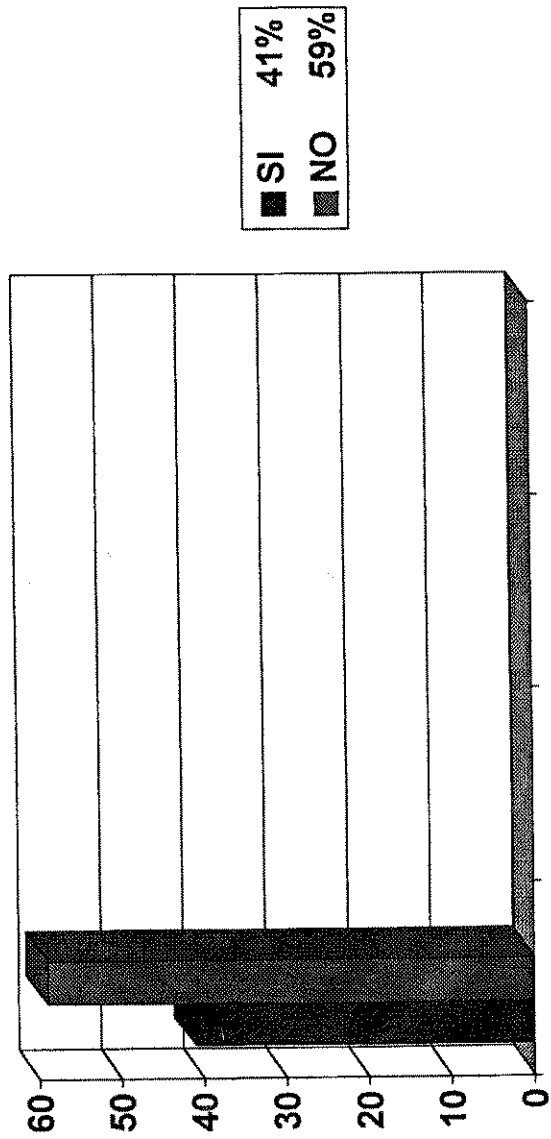
## **GRAFICA # 18**

## 2. ¿Conoce la Oficina de Relaciones Públicas de la Corte Suprema de Justicia?



## GRAFICA # 19

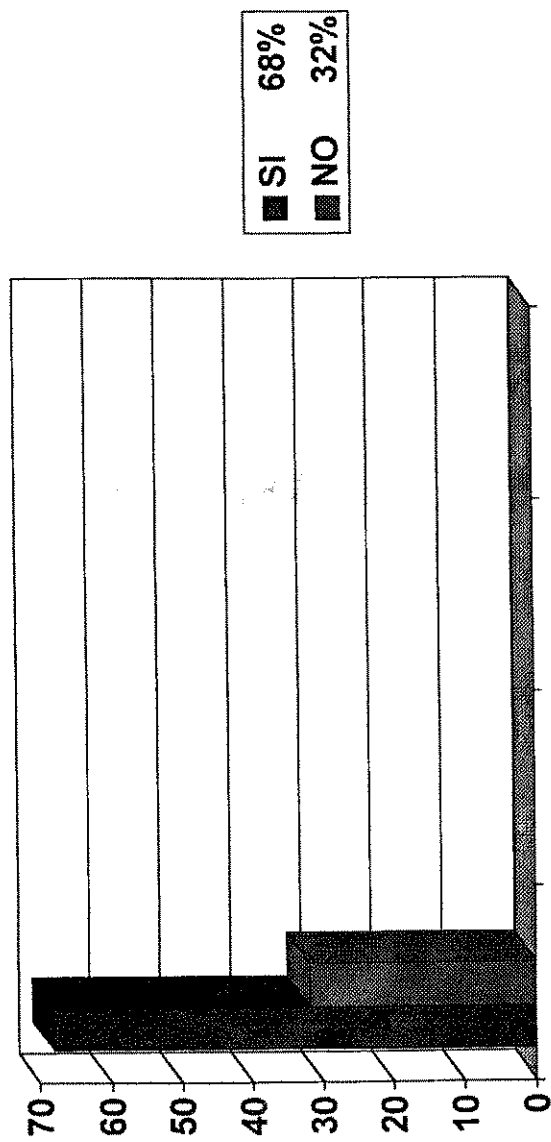
## 2.1 ¿Cumple esa oficina la función de comunicar las actividades del Organismo Judicial?





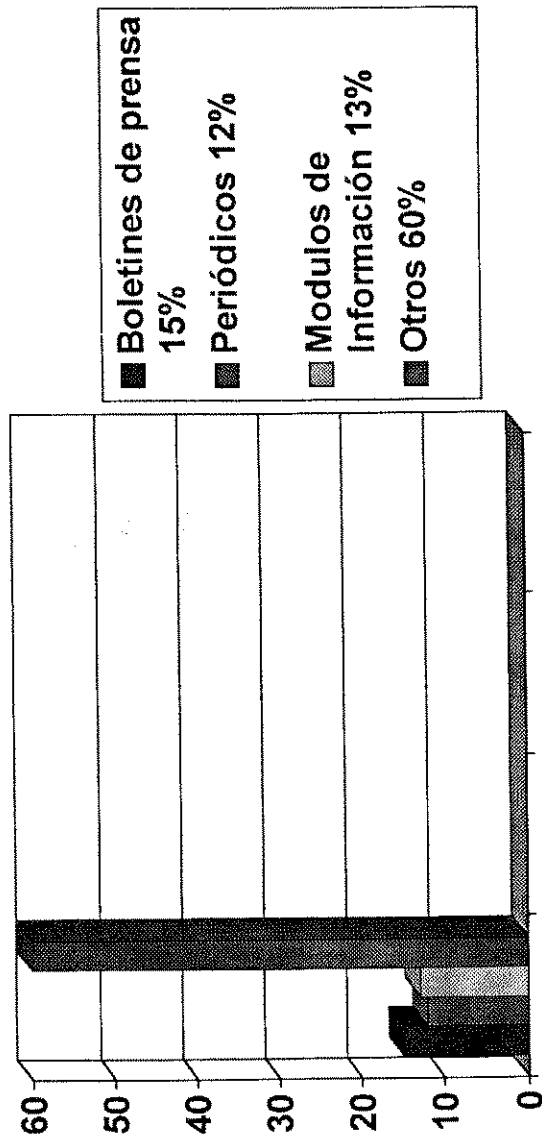
## GRAFICA # 20

### 3. ¿Cree necesario comunicar las actividades que desarrolla el Organismo Judicial?



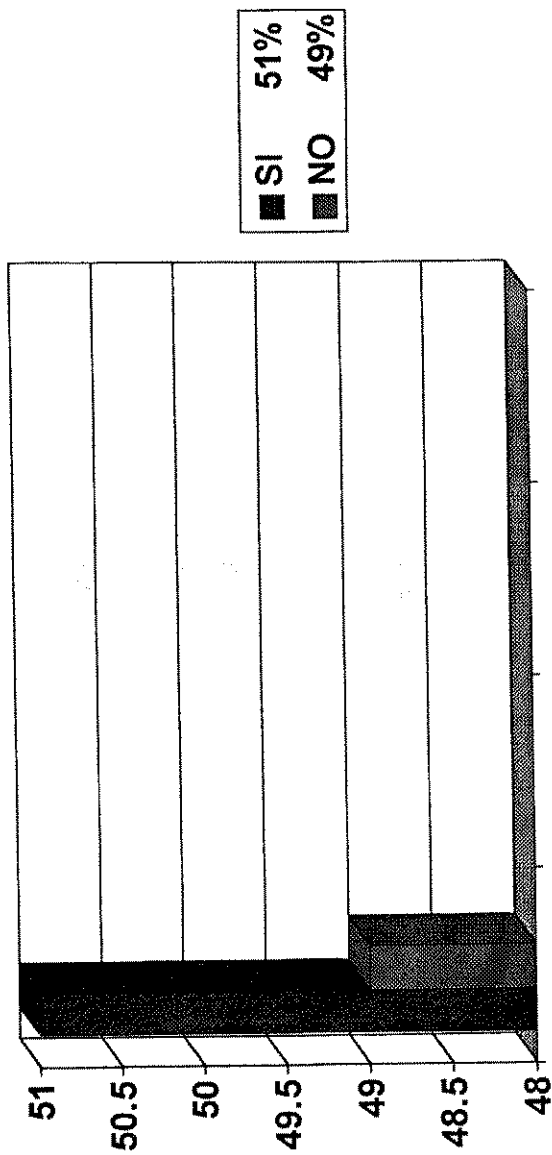
## GRAFICA # 21

#### 4. ¿Cómo cree que deberían comunicarse las actividades del Organismo Judicial?



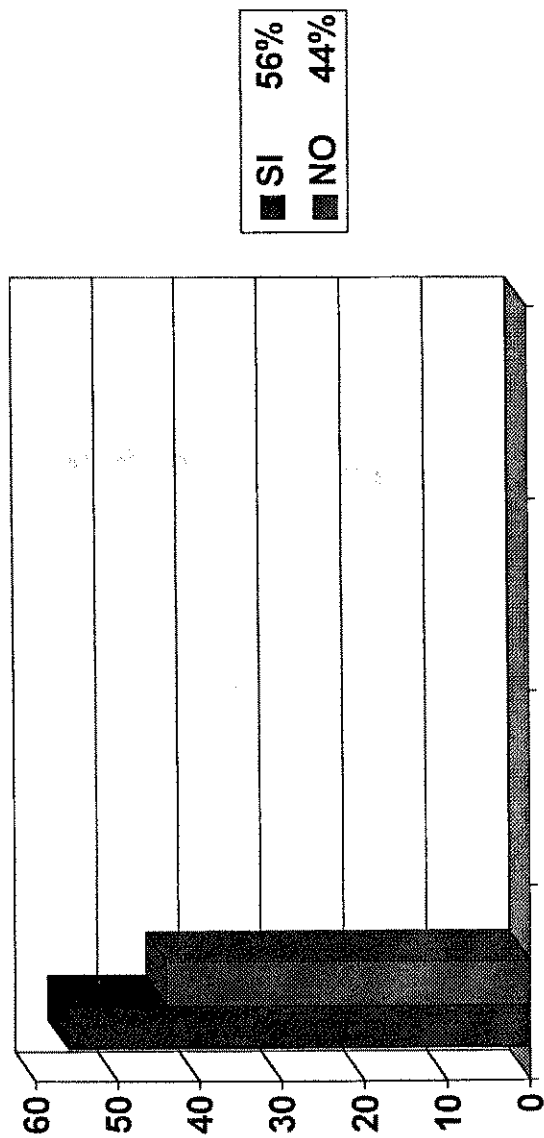
## **GRAFICA # 22**

**5. ¿Ayudarían estas formas de comunicación para que usted este mejor informado?**



## GRAFICA # 23

## 6. ¿Le sería útil contar con información y orientación publicada por el Organismo Judicial?





## GRAFICA # 24

## 7. ¿Cuál de estas descripciones se adapta a usted?

