

INFORME N° 68/17

OFICINA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

Propuesta de creación e implementación



PODER JUDICIAL
DE NEUQUÉN

Subsecretaría
de Planificación

Abril 2017

INTRODUCCIÓN

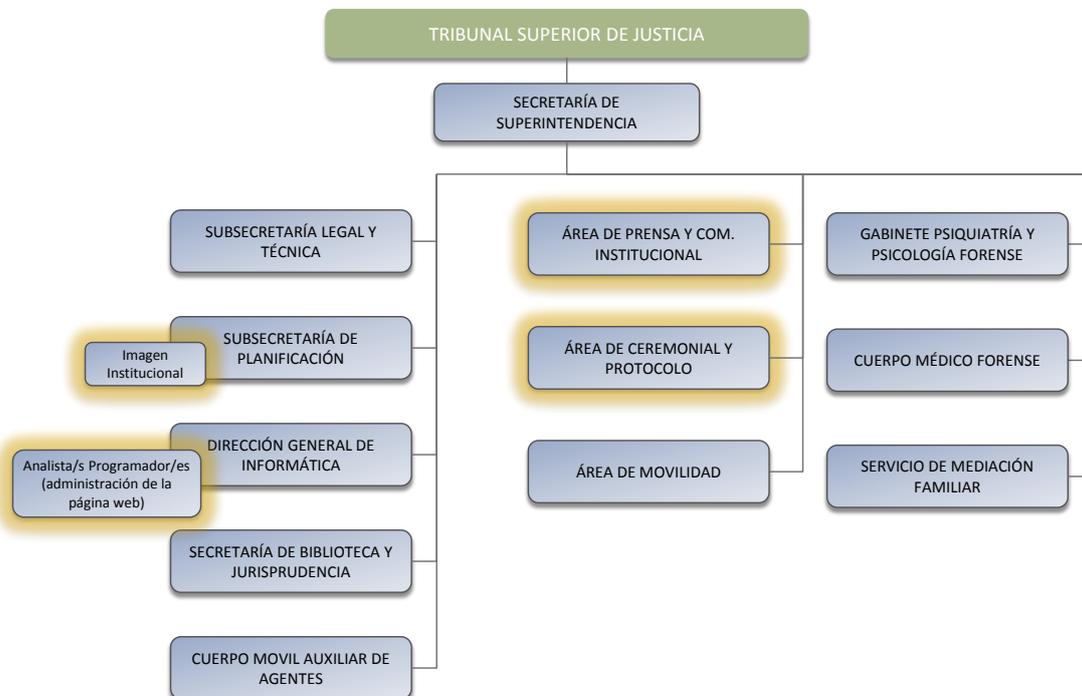
El presente informe se realiza a pedido del Presidente del TSJ, ante la necesidad de profundizar las acciones tendientes a implementar una adecuada política de comunicación del Poder Judicial de Neuquén.

En este marco, se analiza una propuesta de organización para mejorar y fortalecer la comunicación institucional del Poder Judicial creando una Oficina específica a tales fines, que concentre y coordine todas las acciones, constituyéndose un paso esencial para el logro de los objetivos planteados, en línea con las acciones definidas oportunamente en el Plan Estratégico Quinquenal.

DESARROLLO

1. CONTEXTO ACTUAL EN EL PJN

Como primera medida, se identificaron las distintas áreas a través de las cuales, el PJN cumple actualmente funciones asociadas a la comunicación institucional (prensa, ceremonial, imagen, etc.), como así también su ubicación organizacional y las personas que integran cada área. Dicha información se muestra a continuación:



Áreas	Integrada por:	Catego	Dependencia directa
Área de Prensa y Comunicación Institucional	Débora Gonzalez Kelher Luciano Maggio	JB JC	Superintendencia
Área de Ceremonial y Protocolo	Rosa Estela Ackermann	JA	Superintendencia
Departamento Asistencia y Soluciones Operativas / Operaciones y soporte	Gabriel Jacznik Cristián Leyes	JE JA	Dirección General de Informática
Imagen Institucional	Melisa Martínez	JA	Subsecretaría de Planificación

Además de las áreas anteriormente identificadas, se encuentran la **Oficina de Comunicación e Imagen del MPF** y la **Oficina de Comunicación Institucional del MPD**; las cuales quedan fuera del presente análisis.

2. MARCO DE LA PROPUESTA

Si bien en los últimos años se ha avanzado en distintas acciones para fortalecer la comunicación institucional y transparentar las acciones de gobierno (muchas de ellas impulsadas en el marco del Plan Estratégico Quinquenal), se advierte la necesidad de profundizar en definiciones estructurales que faciliten la concreción de acciones claves para el cumplimiento de los objetivos que se identifican a continuación:

- Trabajar en forma coordinada entre todas las áreas asociadas, orientando sus acciones de comunicación hacia el logro de un objetivo común.
- Avanzar en la construcción de una adecuada política de comunicación institucional y una imagen positiva para el PJN.
- Lograr un vínculo de calidad entre el PJN y la sociedad, transmitiendo una imagen pública que sea adecuada a sus fines y actividades, a través de los distintos modos de comunicación con los que cuenta este PJ.
- Contribuir a la transparencia y comprensión de los actos de gobierno del PJN, transmitiendo mensajes únicos tanto desde la comunicación como desde la imagen institucional, etc.
- Comunicar en forma clara y unívoca la identidad de la institución y los valores que la fundamentan.
- Concentrar en un área única todas las acciones asociadas a la comunicación interna y externa del PJN.
- Generar un impacto institucional único en la sociedad.
- Profesionalizar las áreas actuales asociadas.
- Continuar con la ejecución, a través de las áreas que correspondan, de las acciones definidas y aprobadas en el Plan Estratégico Quinquenal (PEQ), en materia de “*Gestión de la Comunicación y acceso a la información*”, que se transcriben a continuación:

OBJETIVOS	ACTIVIDADES/ ACCIONES A DESARROLLAR
Establecer una política explícita de comunicación institucional	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar Protocolos de Comunicación y prensa para la publicación y difusión de noticias y Jurisprudencia Novedosa proveniente de: Tribunal Superior de Justicia, Cámaras Civiles, Penales y Multifueros, Organismos dependientes del TSJ.
Fortalecer el Área de Prensa y constituirla como fuente confiable de información para los periodistas	<ul style="list-style-type: none"> Replantear las competencias y estructura del Área de Prensa Modificar el reglamento del Área de Prensa y Comunicación del Poder Judicial Elaborar Base de Datos s/ causas para el Área de Prensa
Transparentar la actividad de gobierno, administrativa y jurisdiccional, facilitando el acceso directo de la población al quehacer judicial	<ul style="list-style-type: none"> Coordinar reunión de trabajo con Periodistas para elaborar documento sobre sus necesidades y expectativas para con la comunicación del Poder Judicial Coordinar reunión de trabajo con Magistrados y Funcionarios de distintos fueros e instancias para la evaluación de nuevos canales de información para la difusión de las decisiones judiciales. Elaborar una revista institucional o Boletín Informativo cuyos textos sean desarrollados por magistrados y funcionarios del Poder Judicial, en coordinación con los distintos organismos del Poder Judicial y el Área de Prensa. Elaborar folletería sobre: Registro Único de Adopción, Registro de la Propiedad Inmueble, Registro Público de Comercio, Servicio de Orientación Jurídica, Defensorías del Niño y el Adolescente, Oficina de Admisión y Orientación del Fuero de Familia, Juzgado Electoral, Escuela de Capacitación
Lograr que las sentencias / resoluciones y decisiones del Poder Judicial sean inteligibles y accesibles para la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> Capacitar a magistrados y funcionarios en expresión oral y escrita Capacitar a magistrados y funcionarios en cuestiones inherentes al trabajo periodístico (Evaluar convenio con FOPEA) Capacitar a magistrados en la correcta fundamentación de la sentencias, sobre todo en la parte fáctica. Establecer foros lingüísticos a través de la web (ver CIJ) Elaborar un Manual o Glosario de palabras jurídicas Elaborar un Manual de Procesos Judiciales básicos Capacitar a periodistas en cuestiones procesales
Unificar la imagen institucional y mejorar la señalización y mapa de ubicación de organismos.	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar un Manual de aplicación del logo del Poder Judicial Unificar formato de avisos publicitarios Unificar cartelería y señalización Relevar señalización/cartelería y cubrir las necesidades.
Mejorar el nivel de uso de las herramientas tecnológicas aplicadas a la comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> Independizar la información de Prensa de la Página web del Poder Judicial a fin de establecer un entorno que permita una reorganización de la información y la carga de nuevos formatos. Capacitar a magistrados, funcionarios y empleados sobre nuevas tecnologías (Internet, mail, etc.) Crear micro-sitios para determinados organismos (Escuela de Capacitación, RUA, Registro de la Propiedad Inmueble, Registro Público de Comercio, etc.) Crear micro-sitios para eventos particulares: cursos especiales, actos eleccionarios, etc. Ampliar la red de webmail (cada empleado con mail institucional) Crear y poner en funcionamiento programas de capacitación a distancia (e-learning) que permita llegar a todos los empleados del Poder Judicial.(Campus Virtual)
Mejorar los procesos y vías de comunicación entre los distintos niveles del PJ y otros organismos del estado.	<ul style="list-style-type: none"> Establecer política de comunicación externa e interna (herramientas-responsables: por ej., evaluaciones periódicas, buzón de sugerencias y claro mecanismo de procesamiento). Simplificar los procesos para la comunicación interna. Difundir y poner a disposición circuitos administrativos internos, asegurando la comunicación bidireccional.

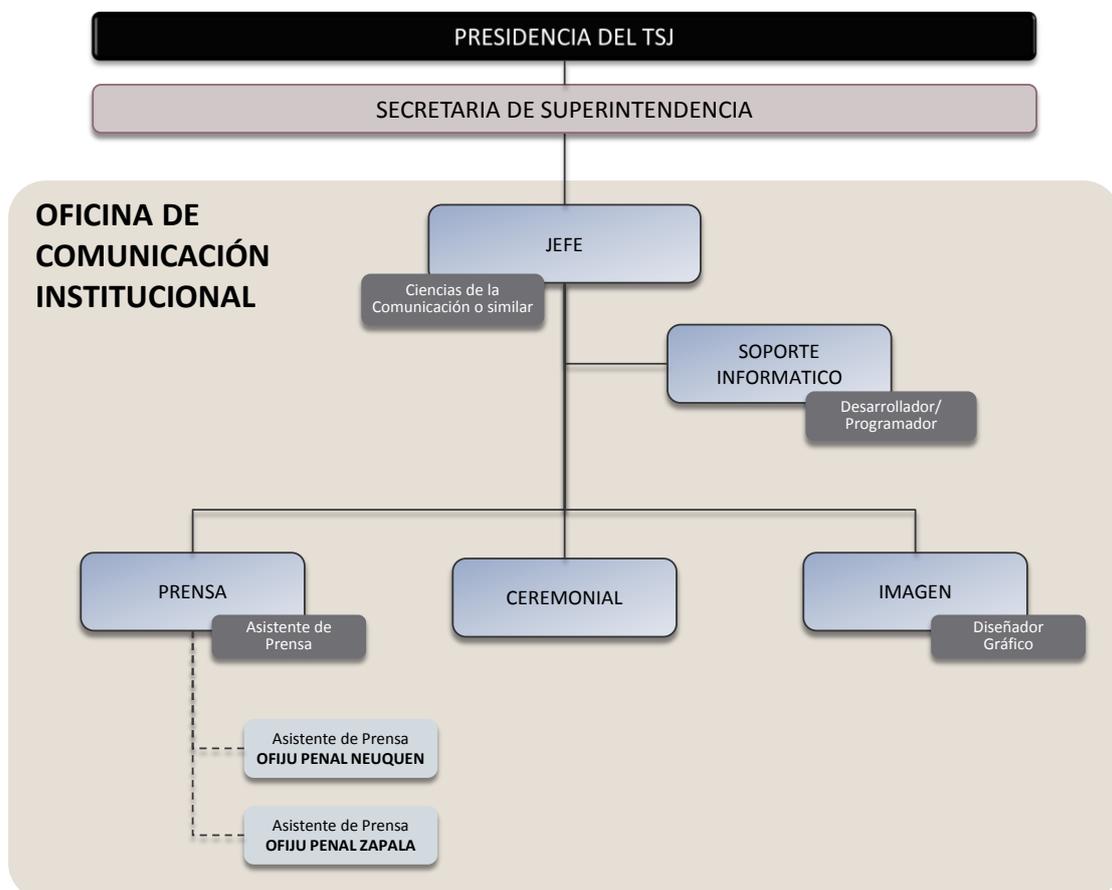
Cabe destacar que algunas de estas acciones identificadas oportunamente en el PEQ ya han sido iniciadas y/o ejecutadas.

Estos objetivos identificados fundamentan la creación de una Oficina única que concentre y coordine las distintas acciones y actividades de comunicación. Resulta esencial desarrollar una comunicación institucional fluida y estable en el tiempo con los demás actores interesados, ya que la comunicación adquiere un rol indispensable para cualquier organización.

3. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

3.1. Estructura Inicial

En una etapa inicial, se propone conformar una **Oficina de Comunicación Institucional** con un titular funcionario, formado en Ciencias de la Comunicación o carrera afín; e integrar esta Oficina con las áreas ya existentes: Prensa, Ceremonial y Protocolo e Imagen. Además se propone que cuente con una asistencia propia –transversal a todas las áreas– de soporte informático, dada la relevancia que adquieren las herramientas informáticas en esta temática (redes sociales, página web, multimedia, etc.).

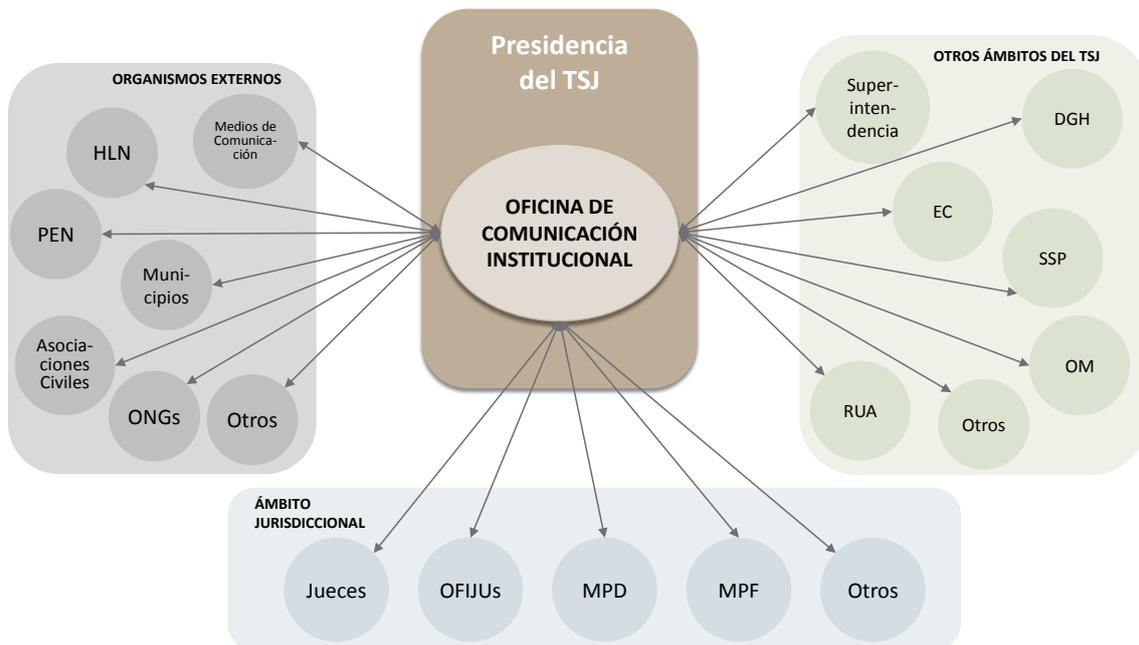


Personal que integrará la Oficina de Comunicación Institucional:

JEFE	<i>MF5. Lic. en Ciencias de la Comunicación o similar Experiencia laboral en cargos de conducción en áreas afines</i>
PRENSA	Débora Gonzalez Kelher Luciano Maggio
CEREMONIAL	Rosa Estela Ackermann
IMAGEN	Melisa Martínez
SOPORTE INFORMÁTICO	Personal idóneo que se reasigne de la DGI

3.2. Mapa de relaciones

Con el objeto de visualizar la multiplicidad de organismos/referentes con los que se vinculará esta Oficina de Comunicación Institucional, se presenta a continuación, a modo de ejemplo, un mapa de relaciones con los principales organismos, agrupándolos según sean externos, del ámbito jurisdiccional u otros dentro de la órbita del TSJ.



El alcance que tendrá esta Oficina de Comunicación Institucional en cuanto a su vinculación con los distintos organismos identificados, se irá construyendo según la política que defina el Alto Cuerpo y la impronta de su Presidencia.

3.3. Principales Características y/o Funciones

AREA	CARACTERÍSTICAS
JEFE	<p>Características:</p> <ul style="list-style-type: none">- Vínculo directo con Presidencia del TSJ, para lograr una mayor inmediatez en la toma de decisiones directas y confidenciales.- Vínculo directo con los Vocales del TSJ, en lo que respecta a la implementación de la política de comunicación del Poder Judicial.- Constituirse en un nexo institucional del TSJ con: el Poder Ejecutivo (Escuelas, Policía, Hospitales, otros), HLN, UNCo, Asociación de Magistrados y Funcionarios, Colegio de Abogados, otros organismos. <p>Principales funciones:</p> <ul style="list-style-type: none">- Contribuir con el TSJ para la formulación de una política de comunicación institucional- Elaborar un plan de comunicación y gestionar su ejecución- Acordar con el Presidente los lineamientos de comunicación anual- Dirigir y coordinar las acciones de las distintas áreas asociadas a la comunicación del PJN- Construir una imagen de la organización única, abordando los distintos modos de comunicación- Hacer comprensible para la gente el mensaje que quiere transmitir el TSJ, dado que el servicio de justicia tiene un impacto directo en la sociedad- Gestionar de manera eficaz y positiva la información- Gestionar la identidad de la institución a través del manejo positivo de la información- Ejecutar en forma coordinada las acciones asociadas a la política de comunicación institucional- Estandarizar los procesos comunicativos- Contribuir a formar una imagen positiva del PJN, transparentando las acciones, generando vínculos con los ciudadanos- Gestionar y dirigir acciones de comunicación asociadas a potenciar los objetivos de gestión de Presidencia- Articular y coordinar el trabajo con otras áreas del PJN- Administrar el contenido y estilos de la página web del PJN (supervisión de contenido, administración de los permisos para administradores, jerarquización de la información disponible, etc.)
PRENSA	<ul style="list-style-type: none">- Objeto principal: contribuir a la publicidad de los actos de gobierno del TSJ- Incumbencia en la comunicación con organismos o actores externos- Incumbencia en la comunicación dentro del PJN- Área integrada, preferentemente, por periodistas- Dependencia de los Asistentes de Prensa para las OFIJUs Penales, siguiendo una política macro con la Oficina de Comunicación Institucional

CERE- MONIAL	<ul style="list-style-type: none">- Intervención para la organización de eventos o acompañamiento protocolar en los actos que participen los miembros del TSJ, trabajando en forma articulada con las demás áreas de la Oficina y/o del resto de las áreas administrativas del TSJ.
IMAGEN	<ul style="list-style-type: none">- Asistencia y diseño de piezas gráficas, con aplicación del Manual de Imagen aprobado, por ejemplo en:<ul style="list-style-type: none">▪ Papelería: tarjetas personales, autoadhesivos, carpetas de presentación, hojas membrete, otros▪ Piezas gráficas varias: cartelera para edificios/ señalética, banners de mails/ banners impresos en lona, folletería, aplicación de submarcas, sellos institucionales y aclaratorios, otros▪ Otros pedidos de diseño- Supervisión de la terminación de los trabajos finales entregados por imprentas u otros proveedores que correspondan, según las aplicaciones gráficas diseñadas.- Supervisión de la colocación de cartelera/señalética de los edificios, y revisión periódica de los criterios aplicados, promoviendo las mejoras que sean necesarias para una adecuada visualización de los edificios.- Control del cumplimiento de los reglamentos o disposiciones asociadas a la imagen de los edificios judiciales (espacios específicos para cartelera, accesos, etc.)- Área integrada, preferentemente, por diseñador gráfico
SOPORTE INFORMÁTICO	<ul style="list-style-type: none">- Manejo de aplicaciones informáticas varias para dotar a las distintas áreas de las herramientas adecuadas- Conocimiento en diseño gráfico, trabajando estrechamente relacionado con el área de Imagen- Asistencia para el mantenimiento y desarrollo de la página web, redes sociales, y otras herramientas tecnológicas de comunicación que se utilicen

4. IMPLEMENTACION DE LA PROPUESTA

Dado que la Oficina de Comunicación Institucional se constituye como un organismo nuevo, se propone avanzar en su implementación en dos etapas diferenciadas, de manera tal que permita ir adecuando las necesidades que surjan a partir de su funcionamiento, y según los lineamientos que defina el TSJ.

En una **primera etapa**, se propone:

- ✓ Crear la «Oficina de Comunicación Institucional» y conformarla con las áreas actuales asociadas y su personal asignado.
- ✓ Cubrir el cargo del Titular de la Oficina. Para ello, se sugieren los siguientes aspectos:
 - Categoría MF-5
 - Formación académica en Lic. en Ciencias de la Comunicación o similar



- Experiencia laboral en cargos de conducción en áreas afines
- Concurso Externo de Antecedentes. Debido a la especificidad de la temática, y a la importancia respecto de las aptitudes no formales requeridas por el perfil del puesto a cubrir.

En una **segunda etapa**, luego de un análisis de su funcionamiento y según las necesidades que advierta su titular, se propone:

- ✓ Adecuar la estructura, conforme necesidades de funcionamiento y según la Política de Comunicación definida por el TSJ.
- ✓ Fortalecer las áreas, según corresponda.

5. ACCIONES SUGERIDAS

A efectos de instrumentar la presente propuesta, resulta preciso por parte del TSJ:

1. Evaluar y aprobar la creación de la Oficina de Comunicación Institucional, propuesta en el presente documento.
2. Disponer y aprobar el perfil del Jefe de la Oficina, MF5, formado en Lic. en Ciencias de la Comunicación o carrera similar.
3. Disponer la cobertura del cargo del Jefe, bajo la modalidad sugerida (concurso externo de antecedentes).
4. Disponer la integración de la Oficina con las áreas actuales asociadas y su personal asignado.