

Aportes para la definición de una política comunicacional del Poder Judicial de Chubut

Silvina Martínez*

Resumen

La relación que mantienen el Poder Judicial y la Prensa ha sido y es motivo de investigación y análisis de numerosos especialistas quienes lograron producir diagnósticos que, aunque diversos, coinciden en calificar a la misma como conflictiva.

Jueces y periodistas de España, Francia o de países latinoamericanos como Nicaragua o Argentina enfrentan las mismas dificultades al momento de relacionarse entre sí. Estudios realizados en algunas provincias argentinas exponen situaciones similares a una realidad que, en la región patagónica, también involucra a la provincia de Chubut.

La ausencia de una política comunicacional del Poder Judicial de Chubut es uno de los principales factores que determina que parte de la ciudadanía y de los medios de comunicación descrea, desconozca y confunda el trabajo y responsabilidades de jueces, fiscales y defensores de la provincia.

Es a partir de estos diagnósticos que surgen propuestas destinadas a mejorar la comunicación pública de los procesos judiciales y lograr un mejor resultado en el proceso informativo. Procesos que se abren simultáneamente ni bien sucede o es denunciado un hecho que tiene apariencia de delito y cuyos respectivos desarrollos y resultados contribuyen al fortalecimiento del sistema democrático.

Palabras clave: estrategias – comunicación – justicia

* Silvina Martínez es Licenciada en Ciencias de la Comunicación Universidad de Buenos Aires. Docente regular de Periodismo de Investigación y del Taller de Lenguaje Multimedial en la Licenciatura en Comunicación Social de la Universidad Nacional de Río Negro, Sede Atlántica, Viedma. Maestranda de la Maestría en Ciencias Sociales y Humanidades con orientación en Comunicación de la Universidad Virtual de Quilmes. Periodista freelance en Chubut. E-mail: silvinadetrelew@yahoo.com.ar

El presente trabajo desarrolla un proyecto de comunicación estratégica destinado a abordar la problemática comunicacional que comprende al Poder Judicial de Chubut y a la sociedad en su conjunto ante la carencia de una política específica propia.

El mismo consta de una introducción al tema exponiendo las distintas interrelaciones que lo constituyen y un primer diagnóstico. Luego se exponen los diversos aspectos que conforman la Versión Técnica Comunicacional elaborada a los fines del presente trabajo y en la que se precisa el núcleo del problema comunicacional y el consecuente despliegue de esos aspectos y de los niveles del problema.

El abordaje metodológico de la temática se cumple básicamente mediante la utilización de tablas de diagnóstico y análisis de las mismas.

Se incluye el reconocimiento de los actores relevantes vinculados con la problemática y sus respectivos agrupamientos según sus lógicas de funcionamiento conformando las matrices socioculturales.

Como conclusión del proceso de diagnóstico, análisis y propuestas se elabora un árbol de soluciones en el que se realiza un detalle de los procesos comunicacionales que constituyen la propuesta integral a la que se arribó.

Introducción

Distintos factores influyeron para que, con el tiempo, el proceso informativo en materia judicial tuviera cada vez mayor injerencia en la sociedad. La recuperación de la democracia en Argentina y el desarrollo tecnológico son sin duda dos aspectos que favorecieron esta situación.

Es en este contexto que resulta difícil imaginar a jueces, fiscales y defensores actuando en determinadas causas judiciales al margen del conocimiento del periodismo y de la opinión pública, especialmente en los casos de mayor impacto social.

Con sus particularidades, diferencias y coincidencias, Justicia y Prensa cumplen con un servicio público que está atravesado por el derecho a la información y

que no sólo tienen un mismo destinatario, la ciudadanía, sino que hacen a su construcción. Es necesario, entonces, encontrar coincidencias entre las partes y establecer una relación que les permita a los diferentes actores hacer uso de sus facultades y cumplir con sus obligaciones pero que también garantice a los ciudadanos su derecho a estar informados.

Si bien existe un conflicto de intereses entre las partes, también hay alternativas que permiten mejorar esta interrelación tomando en cuenta que los medios quieren ejercer su derecho constitucional de informar pero deben hacerlo sin afectar otros derechos. Y, a su vez, recordando que los actos de justicia constituyen actos de gobierno y, como tales, deben ser accesibles.

Esta inevitable interrelación implica la existencia de responsabilidades compartidas al momento de establecer cuál de las partes debería modificar hábitos, conductas y, por qué no, normas. Autocrítica, reflexión y cambio se plantean como pasos necesarios para dar puertas adentro de Tribunales y también de cada medio de comunicación.

En diferentes oportunidades se han expuesto situaciones que permiten graficar la problemática planteada en el presente trabajo. En el caso de la confusión que existe en parte de la ciudadanía sobre las responsabilidades del Poder Judicial se puede mencionar la importante movilización de vecinos que tuvo lugar en Trelew el 17 de julio de 2008 reclamando por seguridad. La manifestación se movilizó inicialmente frente a la Unidad Regional de Policía y luego se manifestaron reclamando “por mayor seguridad para los ciudadanos” frente al edificio de Tribunales.

En cuanto a la relación entre prensa y justicia, en Chubut existe legislación referida expresamente al tema del acceso a la información pública, incluso la normativa se refiere a las actuaciones judiciales que quedan excluidas de la difusión pública como las “referentes a cuestiones de familia menores y los sumarios penales en la etapa de su secreto”. Y al respecto aclara que “asimismo y sin perjuicio de principio general de su publicidad, los jueces y tribunales podrán limitar el ámbito de la publicidad y acordar el carácter secreto de todas las partes de las actuaciones

judiciales, por razones de orden público y de protección de los derechos y libertades, mediante resolución motivada en cada caso”.

Sin embargo cada juez o tribunal ha adoptado criterios distintos ante situaciones puntuales. En el año 2008 tuvo lugar en Trelew un importante juicio que involucró a empresarios y ex funcionarios bancarios por el presunto fraude al Banco del Chubut SA. Desde su inicio el tribunal actuante permitió la cobertura periodística completa del proceso sin que se generaran inconvenientes pero a partir de una publicación en un diario online del testimonio de un testigo mientras transcurría la audiencia, el 4 de febrero de 2009 el Tribunal de Enjuiciamiento emitió una resolución mediante la cual se restringió la transmisión “simultánea” o “casi simultánea” de lo que sucedía en la sala de audiencias. “No es censura, sino que tratamos de reservar a los testigos”, dijo entonces el presidente del tribunal al justificar la decisión.

En una encuesta realizada en el año 2009 y que indagó sobre la relación entre los miembros del Poder Judicial y los periodistas de Chubut se pudieron conocer varios datos interesantes en cuanto a las opiniones que los trabajadores de la prensa tienen respecto de su tarea periodística y la actitud de jueces, fiscales y defensores. Sus resultados fueron expuestos en el taller de “Prensa y Justicia” que organizó la Escuela de Capacitación Judicial en Rawson a fines de ese año. En el mismo fueron consultados periodistas de los principales medios de comunicación de las ciudades más pobladas de Chubut que cubren en forma exclusiva u ocasional la actividad judicial y, al responder sobre los principales obstáculos que encuentran al momento de cubrir o buscar alguna información judicial, el 76% de los periodistas señalaron la “reticencia de jueces a brindar información” y un 41% la “reticencia de defensores a brindar información”.

A modo de autocrítica, en el mensaje anual que ante la Legislatura Provincial brindó en marzo de 2012 el entonces presidente del Superior Tribunal de Justicia de Chubut, Jorge Pflieger, reconoció que “no hemos sabido comunicarnos con la sociedad. El uso de un lenguaje excesivamente técnico, necesario por la especificidad lingüística de la ciencia del derecho, no ha sido decodificado adecuadamente. Traducido para comprensión general”. Y agregó que “no hemos estrechado lazos suficientes con la prensa que, con su enorme poder, resulta un vaso comunicante

esencial. Muchas de nuestras palabras han sido el resultado de espasmos ante situaciones difíciles o comprometidas. O ejercicio de vanidad discursiva, consciente o inconsciente. O frías sentencias lanzadas al ruedo sin más”. En ese contexto instó a los miembros del Poder Judicial a “trabajar en ajustar la relación con los medios de comunicación para que el trabajo judicial sea comprendido en esa dimensión”.

Otro de los ministros de la corte chubutense, José Luis Pasutti, en un ensayo publicado en la revista de la corte, propuso que “algunas cuestiones relacionadas con la prensa sean motivo de reglamentación legislativa, tal como el derecho de respuesta, el Código de Ética y la conformación de Tribunales de Ética Periodística, como una forma de transparentar la actividad de los medios y de asegurar la dignidad de la actividad de los periodistas, sin interferir en su ejercicio, como condición indispensable de un estado democrático”.

Se han encontrado trabajos vinculados a la temática que fueron realizados en provincias argentinas como los producidos por quienes adquirieron experiencia como responsables de prensa en las áreas de los poderes judiciales de Entre Ríos (Ghiggi 2005) y Chaco (Forlín 2005), y también en materia de relaciones públicas como una investigación elaborada en Córdoba (Pertile 2005).

En términos generales, los tres trabajos coinciden en la necesidad de mejorar la comunicación de la Justicia con la sociedad mediante la definición de políticas que involucren, por ejemplo, la incorporación de vocerías.

En Chubut la indefinición de una política integral habilitó en algún modo las situaciones expuestas como así también que el ministerio Público Fiscal defina su propia política comunicacional creando un área de comunicación institucional que produce y difunde información a los medios de prensa pero desde la mirada de la fiscalía. Esta situación ha generado conflictos internos entre jueces, fiscales y defensores sumando así confusión a la problemática y evidenciando la necesidad de unificar posiciones al respecto.

Versión Técnica Comunicacional

Son distintos los actores que resultan partícipes de esta cuestión y variados también sus roles. Este trabajo se enfoca particularmente en el abordaje de una política comunicacional integral que debería impulsarse desde el Poder Judicial de Chubut para avanzar en una estrategia que le permita producir e inducir cambios que resultarán favorables no sólo para los propios actores del sistema judicial sino para la ciudadanía en su conjunto.

Es en este contexto que se define una Versión Técnica Comunicacional del problema reconociendo los obstáculos que dificultan la concreción de estos cambios que se consideran necesarios. El despliegue de esta compleja problemática debe realizarse desde un abordaje integral del Poder Judicial y la sociedad ya que son las interrelaciones que se presentan las que los constituyen.

Se observa una falta de una decisión política de los actores jerárquicos tanto en el ámbito del Poder Judicial como de otros poderes estatales y de organizaciones sociales. El desinterés expuesto por gran parte de la ciudadanía respecto de las funciones y responsabilidades que tienen los integrantes de la Justicia como así también sus propias responsabilidades como ciudadanos en relación a la órbita judicial se presentan como otro obstáculo a considerar.

Los intereses encontrados que se evidencian entre la judicatura, la fiscalía y la defensoría como así también la arraigada cultura del "secretismo" a nivel institucional e individual son un aspecto prácticamente histórico de la problemática que no encuentra en otros actores extra judiciales más que esporádicas reacciones y reclamos individuales o no institucionales.

La falta de formación sobre el tema entre los docentes y el abordaje mínimo o nulo sobre el funcionamiento del Poder Judicial y de los procesos judiciales en las áreas de formación cívica en los niveles educativos correspondientes suma obstáculos a este escenario de interrelaciones en el que la cultura de la inmediatez y de la resolución instantánea de conflictos se exponen como demandas inmediatas desde la sociedad.

Demandas que como contraparte encuentran, desde el Poder Judicial, una marcada resistencia a hacer públicos los actos judiciales, un evidente temor en los

distintos actores a la exposición pública y un lento (justificado o no) funcionamiento de los procesos judiciales

La problemática se agrava con la gran influencia social de los "juicios paralelos" que se realizan desde los medios de comunicación y con la difusión de información errónea y parcializada que, en muchos casos, se brinda desde los mismos a la opinión público.

Diseño de la estrategia comunicacional

El presente proyecto busca desarrollar una planificación estratégica que permita, en el largo plazo, al Poder Judicial de Chubut contar con una comunicación externa proactiva como así también contribuir así al mejoramiento de su credibilidad pública y afianzamiento de la confianza de la ciudadanía en el servicio de justicia.

La estrategia comunicacional se diseña a los fines de que los máximos representantes del Poder Judicial provincial: los ministros integrantes del Superior Tribunal de Justicia, el Procurador Fiscal General y el Defensor Público General sean quienes la evalúen en virtud de que en ellos está la decisión final de impulsar los cambios propuestos para ese poder del Estado.

El objetivo principal del proyecto es el de iniciar un proceso de transformación integral que se articule desde lo comunicacional y que atraviese tanto a los actores socioculturales como las problemáticas planteadas.

“La comunicación es para nosotros el momento relacionante de la diversidad sociocultural y por lo tanto el espacio del cambio, de la transformación. Sostenemos que el ‘encuentro’ es un núcleo de la mirada específicamente comunicacional y las estrategias dispositivos de comprensión/indagación que trabajan a partir de ese espacio en la constitución de un cambio social conversacional” (Massoni, S. 2005, 5).

En ese sentido se pretende lograr la elaboración de una política comunicacional para que el Poder Judicial pueda definir para qué, qué y cómo quiere comunicar públicamente sus actos como así también tomar las mejores decisiones para resolver problemas existentes y prevenir otros potenciales.

Además se plantean como objetivos los siguientes:

- Recuperar las tensiones existentes entre los actores específicos del Poder Judicial y propiciar conversaciones a partir de espacios y productos comunicacionales.
- Conversar con la alteridad reconociendo al otro como un actor auténtico con necesidades y saberes propios.
- Vincular e integrar a los actores en los procesos.
- Propiciar el diálogo facilitando la vinculación interinstitucional.

Versión Técnica Comunicacional del proyecto

Desde el despliegue de la VTC se puede analizar la multidimensionalidad del problema identificando a los componentes y subcomponentes del mismo. Se pretende desarrollar un abordaje de lo complejo y lo multidimensional, que se sustenta en el paradigma de lo fluido expuesto por Massoni, y que busca instrumentar “estrategias como dispositivos de diseño para interpelar la dinámica social operando crítica y valorativamente en su dimensión comunicativa” (Massoni, S. 2000, 17).

La identificación de los distintos componentes de la problemática expuesta habilita la posibilidad de pensar acciones que aporten soluciones para cada caso.

A continuación se exponen los distintos niveles reconocidos del problema: sociocultural, económico, técnico y político-administrativo y de las causas básicas, causas próximas, síntomas y consecuencias de cada componente analizado. El reconocimiento de estos niveles del problema permite avanzar en un análisis más profundo del mismo y poder así planificar acciones destinadas a producir los cambios propuestos.

Multidimensionalidad y niveles del problema comunicacional					
Problema comunicacional: El Poder Judicial de Chubut carece de una política de comunicación externa					
COMP.DEL PROBLEMA	SUB - COMPONENTES	CAUSAS BÁSICAS	CAUSAS PRÓXIMAS	SÍNTOMAS	CONSECUENCIAS
SOCIO CULTURAL	Ausencia de una cultura cívica comprometida y responsable	Transformación de las prácticas políticas e institucionales	Escepticismo ciudadano por el cumplimiento de obligaciones	Desinterés por atestiguar o denunciar un delito	Obstaculización del proceso judicial
	Naturalización del descrédito del Poder Judicial	Repetición histórica y generalizada de un discurso público erosionador del Poder Judicial	Multiplicación constante de mensajes de descrédito	Esporádicas manifestaciones de reclamos por casos judiciales puntuales	Riesgo de que se produzcan actos violentos
	Práctica de la cultura del "secretismo"	Resistencia a revertir la creencia de que los jueces sólo hablan a través de sus sentencias	Temor a la exposición pública	Negativa de funcionarios judiciales a dialogar con la prensa	Aumento de la distancia social entre jueces y ciudadanos
ECONÓMICO	Carencia de autarquía económica del Poder Judicial	Mantenimiento de una estructura histórica de distribución del presupuesto provincial	Ausencia de definición política que modifique la situación	Dependencia y condicionamientos en aprobación y disponibilidad de recursos propios	Limitaciones en el accionar independiente del Poder Judicial
	Falta de asignación de recursos específicos	Subestimación de la comunicación externa como una necesidad y priorización de otros gastos	Carencia de un programa específico de comunicación externa	Difusión parcial de los procesos judiciales. Percepción social de un Poder Judicial lento e ineficaz	Aumento del malestar social respecto de la tarea judicial
	Subutilización de recursos materiales disponibles	Desconocimiento del potencial de las tecnologías adquiridas	Preocupación por los posibles efectos de la difusión pública masiva e inmediata de la tarea judicial	Cuestionamientos internos por gastos considerados innecesarios	Pérdida de tiempo y posibilidades de difundir accionar propio
TÉCNICO	Desconocimiento técnicas de relación con la prensa	Modificaciones en las relaciones tradicionales entre la judicatura y la sociedad	Insuficiente o nula comunicación entre los distintos actores	Falta de información precisa y completa sobre tarea judicial	Obstaculización del proceso de información pública
	Limitados conocimientos sobre función del Poder Judicial	Sostenimiento de una cultura cívica que minimiza el rol del Poder Judicial	Diseños curriculares educativos carentes de contenidos específicos	Confusos reclamos públicos de ciudadanos respecto al accionar del Poder Judicial	Dificultades en el cumplimiento de obligaciones y el ejercicio de derechos por parte de los ciudadanos
	Insuficiente capacitación de periodistas en temas judiciales	Desinterés empresarial y profesional por tener conocimiento precisos sobre el tema	Falta de tiempo y disponibilidad de reemplazos de profesionales que accede a una capacitación	Publicaciones periodísticas confusas y erróneas	Reclamos a la prensa por parte de miembros del Poder Judicial por publicaciones y malestar entre los actores
POLITICO ADMINIST.	Limitado abordaje de la problemática	Posiciones divergentes entre quienes tienen poder de decisión	Insuficiente predisposición y convicción para producir un cambio	Intervenciones conyunturales aisladas	Confusión entre actores del Poder Judicial y de la sociedad respecto de criterios de comunicación
	Aisladas acciones de capacitación	Ausencia de política y programas específicos	Priorización de otros aspectos y temáticas	Escasa asistencia de interesados	Descontento en el trato con la prensa
	Desarticulación en intervenciones de las distintas áreas	Intereses encontrados y motivaciones diferentes entre los distintos actores con poder de decisión	Acciones concretas que favorecen o perjudican a los actores participantes	Difusión de mensajes que posicionan favorablemente a un área específica	Malestar y disputas internas entre actores del Poder Judicial

Reconocimiento de los actores vinculados a cada componente

El reconocimiento y análisis de los diversos actores vinculados de maneras específicas con los diferentes componentes del problema es una instancia clave en el desarrollo de una estrategia de comunicación. Estos actores socioculturales, en el caso de la problemática que se aborda, comprenden a personas, instituciones y organizaciones que cumplen un rol relevante en torno a la cuestión planteada.

En la tabla que se adjunta a continuación se agrupan los actores relevantes reconocidos y el nivel del problema en el que se los ubica según su vinculación con algún aspecto estructural que causa la situación problemática (causas básicas), un aspecto colindante (causas próximas), un síntoma (efectos) o una consecuencia (derivaciones analíticas).

ACTORES RELEVANTES				
Componente sociocultural				
	CAUSAS BÁSICAS	CAUSAS PRÓXIMAS	SÍNTOMAS	CONSECUENCIAS
PERSONAS	Gobernantes	Ciudadanos	Ciudadanos	Funcionarios judiciales
	Funcionarios políticos	Periodistas	Periodistas	Funcionarios políticos
	Funcionarios judiciales	Empresarios periodísticos	Empresarios periodísticos	Empresarios periodísticos
	Dirigentes políticos	Dirigentes políticos	Funcionarios judiciales	Empleados judiciales
	Legisladores	Funcionarios públicos	Policías	Policías
	Empleados públicos	Jueces	Docentes	Ciudadanos
	Periodistas	Fiscales		Víctimas de delitos
	Dueños de medios	Defensores		Procesados
	Jueces	Policías		Condenados
	Fiscales	Docentes		
	Defensores			
	Docentes			
	Policías			
Ciudadanos				
INSTITUCIONES	Poder Ejecutivo: Gobernación, Ministerio de Coordinación, Ministerio de Educación			
	Poder Judicial: Judicatura, Ministerio Público Fiscal, Ministerio de la Defensa Pública, Superior Tribunal de Justicia			
	Poder Legislativo: Bloques de diputados			
ORGANIZACIONES	Partidos políticos			
	Medios de comunicación			
	Asociación de magistrados y funcionarios judiciales			
	Colegios de abogados			
	Organizaciones civiles			

Caracterización de las matrices socioculturales

La relación que los distintos actores tienen con cada aspecto del problema analizado y el análisis de su lógica de funcionamiento permite elaborar las matrices socioculturales vinculadas con la problemática. “Es el lugar de la generación, el molde desde el cual cada actor sociocultural establece la comunicación” (Massoni, S. 2003), desde esta perspectiva de análisis integral es posible abordar el problema comunicacional considerando los vínculos e interrelaciones de los grupos y sectores involucrados tomando en cuenta sus expectativas, saberes, intereses y necesidades.

De esta forma se puede avanzar en el diseño de una estrategia comunicacional en la que se reconocen los diferentes niveles del problema planteado en relación al Poder Judicial y así pensar en la definición de acciones a llevar adelante sobre ellos logrando una mayor conectividad en la situación.

Se considera a los actores como sociales en relación al entorno cambiante del que son parte y no como simples receptores o como sujetos estáticos.

En la siguiente tabla se describen las matrices socioculturales de los actores involucrados en la problemática comunicacional planteada:

	MATRIZ	ACTORES	EXPECTATIVAS	SABERES	INTERESES	NECESIDADES	FRASE
ASPECTO SOCIO CULTURAL	Los que forman	Familia - Docentes - Periodistas	Generar conciencia ciudadana	Conocimiento parcial del problema	Valor por la justicia	Atender la demanda de información y conocimiento	Esperan generar conciencia cívica pero tienen un conocimiento parcial del tema
	Los que comunican	Periodistas - Empresarios periodísticos -	Garantizar el derecho a estar informado y ejercer el derecho a informar	Falta de visión integral del problema	Incidir en la opinión pública y en ámbitos de poder	Mantener sus fuentes laborales y de ingresos	ejercen el derecho a informar y tienen interés por incidir en ámbitos de poder
	Los que gobiernan	Gobernador - Ministros - Diputados - Integrantes Superior Tribunal de Justicia	Fortalecer la credibilidad propia	Conocimiento profundo de aspectos parciales del problema	Preservar y fortalecer el sistema democrático	Gestionar con independencia de poderes y ejerciendo la autoridad	Pretenden respetar la independencia de poderes y ejercer sus respectivos poderes
	Los que reclaman	Ciudadanos - Víctimas - Organizaciones civiles - Políticos	Tener certeza sobre decisiones judiciales justas y ejercer el control ciudadano	Desconocimiento del problema	Sentir que se hace justicia con quienes cometen delitos	Calmar angustia y dolor	Desde un conocimiento parcial esperan certezas del Poder Judicial y calmar así su angustia
	Los que juzgan (intervienen en el proceso judicial)	Jueces - Fiscales - Defensores - Funcionarios judiciales - Abogados - Ciudadanos - Policías	Garantizar el debido proceso judicial con juicios justos	Conocimiento parcial del problema, subestimación	Cumplir con la ley y prestigio profesional	Asegurarse un buen desempeño para preservar sus puestos, beneficio económico personal	Cumplen con el proceso judicial subestimando la dimensión del problema comunicacional
ASPECTO ECONÓMICO	Los que forman	Familia - Docentes - Periodistas	Generar conciencia ciudadana sobre necesidad de independencia judicial	Conocimiento parcial del problema	Valor por la independencia del Poder Judicial	Responder a las expectativas generadas	La conciencia ciudadana que generan resulta insuficiente para producir los cambios necesarios
	Los que comunican	Periodistas - Empresarios periodísticos	Informar sobre la administración de justicia y de sus recursos	Tienen suficiente conocimiento del tema	Hacer pública la información que obtienen	Lograr credibilidad y mantener sus audiencias	Tienen un compromiso limitado respecto de la necesidad de que haya un Poder Judicial autárquico
	Los que gobiernan	Gobernador - Ministros - Diputados - Integrantes Superior Tribunal de Justicia	Preservar e incrementar el poder político y económico obtenido	Tienen suficiente conocimiento del tema	Mantener e incrementar las respectivas cuotas de poder que les concede la administración de recursos propios	Lograr una gestión que les permita sostenerse en el tiempo y ser reconocidos socialmente	Los intereses encontrados mantienen el status quo evitando que el Poder Judicial cuente con una fuente de recursos propios y reasigne existentes
	Los que reclaman	Ciudadanos - Víctimas - Organizaciones civiles - Políticos	Contar con un servicio de justicia independiente	Conocimiento parcial del problema	Ejercer el control ciudadano sobre los fondos públicos	Confiar en el servicio de justicia	Sus reclamos carecen de la profundidad y la constancia necesaria para producir cambios
	Los que juzgan (intervienen en el proceso judicial)	Jueces - Fiscales - Defensores - Funcionarios judiciales	Disponer de recursos propios y suficientes para ejercer sus funciones	Tienen suficiente conocimiento del tema	Cumplir con sus obligaciones y fortalecerse en el sistema	Desarrollar bien sus funciones	Mantienen un esporádico e insuficiente reclamo por la autarquía económica del Poder Judicial

ASPECTO TÉCNICO	Los que forman	Familia - Docentes - Periodistas	Que se conozcan los derechos y deberes ciudadanos en relación a la justicia	Conocimiento parcial del tema	Aportar a la construcción de ciudadanía comprometida y responsable	Incorporar mayores conocimientos y precisiones sobre competencias y funcionamiento del Poder Judicial	La gran responsabilidad que tienen no llega a ser asumida con total conciencia
	Los que comunican	Periodistas - Empresarios periodísticos	Que los ciudadanos se informen sobre procesos judiciales y hechos delictivos	Conocen el problema	Lograr información más precisa desde el ámbito judicial	Capacitación y profundización de conocimientos relacionados	Reconocen carencias comunicacionales pero deslindan responsabilidades
	Los que gobiernan	Gobernador - Ministros - Diputados - Integrantes Superior Tribunal de Justicia	Cumplir parcialmente con la obligación de difundir actos públicos	Conocimiento cabal del problema	Controlar la información pública que se difunde sobre sus actos de gobierno	Mantener una buena imagen pública y evitar publicaciones desfavorables	Evitan que haya una comunicación amplia y transparente obstaculizando así la generación de conciencia ciudadana
	Los que reclaman	Ciudadanos - Víctimas - Organizaciones civiles - Políticos	Conocer qué decisiones se toman en el Poder Judicial	Conocimiento parcial del problema	Incidir con la presión social en el proceso judicial	Conocer con mayor precisión los deberes y obligaciones de funcionarios judiciales	El desconocimiento de varios aspectos del proceso judicial confunde sus reclamos públicos
	Los que juzgan (intervienen en el proceso judicial)	Jueces - Fiscales - Defensores - Funcionarios judiciales	Desempeñar correctamente su rol en el proceso judicial	Posiciones divergente respecto del problema	Evitar la exposición pública	Ejercitar la práctica de comunicar públicamente sus decisiones	El temor a las publicaciones periodísticas impide que se difundan informaciones valiosas para la sociedad
ASPECTO POLÍTICO ADMINISTR.	Los que forman	Familia - Docentes - Periodistas					
	Los que comunican	Periodistas - Empresarios periodísticos	Que se produzcan cambios en la difusión y acceso a la información	Conocimiento del problema	Obtener informaciones de más calidad	Hacer periodismo de calidad para mantener las audiencias	Exponen esporádicamente sus demandas respecto de que se mejore la comunicación pública del Poder Judicial
	Los que gobiernan	Gobernador - Ministros - Diputados - Integrantes Superior Tribunal de Justicia	Producir algunas modificaciones coyunturales y convenientes a sus gestiones	Conocimiento cabal del problema y relativización del mismo	Mantener sus respectivas cuotas de poder y control sobre la información pública	Evitar exposiciones públicas desfavorables	Defienden públicamente el derecho a la información pero en los hechos obstaculizan su ejercicio
	Los que reclaman	Ciudadanos - Víctimas - Organizaciones civiles - Políticos					
	Los que juzgan (intervienen en el proceso judicial)	Jueces - Fiscales - Defensores - Funcionarios judiciales	Lograr cambios internos que posibiliten la difusión periodística de decisiones judiciales que favorezcan su imagen pública	Conocimiento parcial del problema	Fortalecerse en sus propios cargos y evitar posibles situaciones públicas conflictivas	Capacitarse en el conocimiento de técnicas de prensa y relacionarse con el periodismo	Las posturas divergentes y miradas negativas respecto de la prensa impiden mejorar una relación que sería beneficiosa para la comunidad en general

Árbol de soluciones

El diseño de acciones comunicacionales a desarrollar sobre cada componente identificado en la Versión Técnica Comunicacional del problema se logra a partir del despliegue del Árbol de Soluciones que se presenta a continuación. Esta herramienta permite vincular las matrices socioculturales reconocidas con los procesos comunicacionales que, se considera, pueden habilitar otras articulaciones entre esos actores y los distintos componentes del problema.

"Nos permite desarrollar una estrategia de comunicación integrada para trabajar a la vez con múltiples actores/matrices, contribuyendo a que las acciones que se emprendan no sean hechos aislados sino que aportes a una transformación cognitiva en una misma dirección. Es una herramienta para propiciar sinergias en la situación que aborda el proyecto" (Massoni, S. 2007).

En la problemática expuesta, la carencia de una política comunicacional externa del Poder Judicial de Chubut, se realiza un abordaje en los aspectos sociocultural, económico, técnico y político-administrativo reconociendo las siguientes matrices socioculturales y sus vinculaciones con el problema: Los que forman, Los que comunican, Los que gobiernan, Los que juzgan y Los que reclaman.

En la tabla se precisan además los procesos comunicacionales que se consideran necesarios para promover en cada matriz como así también las acciones, espacios y productos de comunicación con los distintos ejes y tonos que se interpretan como más propicios para dar respuesta a los intereses y necesidades de los diferentes actores/matrices vinculados al problema.

La posibilidad de que se produzcan los cambios necesarios, considerando los aportes aquí expuestos u otros que pudieran realizarse, depende, en gran medida, de la decisión que en tal sentido adopten, básicamente, las autoridades del Superior Tribunal de Justicia de Chubut.

COMPONENTE	ASPECTOS DEL PROBLEMA	MATRIZ/ ACTORES	DIMENSIÓN COMUNIC. A TRABAJAR	PROPUESTAS DE ACCIONES DE COMUNICACIÓN	EJES COMUNICACIONALES	TONOS COMUNICAC.
SOCIO CULTURAL	Ausencia de una cultura cívica comprometida y responsable	Los que reclaman	Sensibilización Información	Campaña integral (mediática y escolar) de concientización y fortalecimiento del valor del compromiso y la participación ciudadana.	El desconocimiento del funcionamiento del proceso judicial. La indignación e incertidumbre por cierto accionar del Poder Judicial es el punto de partida de la conversación con el sector. CONVOCARLOS IMPLICA: Acción proactiva centrada en generar explicaciones y consensos ante su demanda de "justicia".	Receptividad Claridad Comprensión
	Naturalización del descrédito del Poder Judicial	Los que gobiernan	Sensibilización Participación	Organización de jornadas y talleres de reflexión y análisis sobre el tema. Abordaje multidisciplinario mediante casos concretos.	La falta de credibilidad de la ciudadanía y de los gobernantes en el servicio de justicia. CONVOCARLOS IMPLICA: Promover un espacio de reflexión, debate y concientización del problema.	Reflexión Análisis Tolerancia
		Los que comunican	Información Encuentro sociocultural	Distribución de material informativo (folletos) respecto de los pasos del proceso judicial y de las normativas vigentes que se ocupan de los delitos sobre los que mayormente tiene interés el periodismo. Realización de talleres de capacitación de periodistas con la participación de integrantes del Poder Judicial y de especialistas en temas de prensa y justicia.	La imprecisión e inexactitud periodística sobre los procesos judiciales impactan negativamente en la concepción que la ciudadanía tiene sobre el servicio de justicia. CONVOCARLOS IMPLICA: Generación de un espacio de intercambio y fortalecimiento de saberes e informaciones a difundir desde los medios.	Claridad Receptividad
	Práctica de la cultura del "secretismo"	Los que juzgan	Sensibilización Participación	Propuestas para elaborar ponencias sobre el tema y exponer en un congreso internacional convocado a tal fin. Realización de talleres de capacitación de integrantes del Poder Judicial con la participación de especialistas en el tema provenientes de distintas disciplinas.	El silencio también comunica. Los funcionarios públicos tienen el deber de informar sus actos y los ciudadanos el derecho a estar informados. CONVOCARLOS IMPLICA: Acción proactiva centrada en la comunicación pública como proceso transversal al proceso judicial y a la construcción de ciudadanía.	Receptividad Reflexión Análisis
ECONÓMICO	Carencia de autarquía económica del Poder Judicial	Los que gobiernan / Los que juzgan	Participación Encuentro sociocultural	Jornadas de intercambio con integrantes de los distintos poderes del Estado vinculados directamente a la temática. Jornadas interdisciplinarias de exposición y debate con participación de representantes políticos y organizaciones civiles. Taller de elaboración de propuestas conjuntas y de plan de desarrollo de las mismas.	No hay independencia en las decisiones del Poder Judicial sin independencia económica. CONVOCARLOS IMPLICA: Propiciar el debate y la concreción de cambios.	Concreciones Operatividad
	Falta de asignación de recursos específicos	Los que gobiernan	Sensibilización Capacitación	Estudio de la actual distribución de recursos y análisis de criterios aplicados. Talleres de capacitación y valorización de la comunicación como herramienta de fortalecimiento institucional.	La disponibilidad de los fondos necesarios facilita la instrumentación de una estrategia comunicacional preliminar. CONVOCARLOS IMPLICA: Impulsar la discusión interna y la creación de consensos.	Receptividad Tolerancia Operatividad
	Subutilización de recursos materiales disponibles	Los que juzgan	Sensibilización Capacitación	Producción de materiales informativos respecto de los recursos disponibles para comunicar y los beneficios de su utilización. Capacitación en el uso y manejo de dichos recursos. Intercambio entre funcionarios de distintas áreas.	La subutilización de los acotados recursos disponibles impide lograr mejoras en la comunicación externa del Poder Judicial. CONVOCARLOS IMPLICA: Una acción proactiva con eje en la autocritica y la predisposición al aprendizaje.	Información Motivación Experimentación

TÉCNICO	Desconocimiento técnicas de relación con la prensa	Los que juzgan	Capacitación Participación	Generar instancias de capacitación en técnicas de prensa. Realizar jornadas de intercambio con representantes del periodismo y del Poder Judicial.	Una buena relación con la prensa facilita la comunicación pública y previene publicaciones erróneas. CONVOCARLOS IMPLICA: Promover un espacio de intercambio, análisis crítico y aprendizaje.	Receptividad Tolerancia
	Limitados conocimientos sobre función del Poder Judicial	Los que reclaman / Los que forman	Sensibilización Información Participación	Realización de una campaña de difusión e información. Organización de actividades de difusión e información sobre el funcionamiento del Poder Judicial destinadas a docentes. Talleres de capacitación para docentes y miembros de organizaciones civiles con integrantes del Poder Judicial.	El desconocimiento confunde a la ciudadanía al momento de ejercer sus derechos por justicia y para reclamar. CONVOCARLOS IMPLICA: Propiciar un ámbito de reflexión y conocimiento.	Claridad Receptividad Información
	Insuficiente capacitación de periodistas en temas judiciales	Los que comunican	Capacitación	Organización de talleres de capacitación sobre proceso judicial y manejo de la información pública	Las informaciones periodísticas parciales y/o erróneas sobre temas judiciales pueden llevar a la ciudadanía a formarse una opinión infundada y tomar decisiones desacertadas. CONVOCARLOS IMPLICA: Una acción proactiva con eje en la reflexión y el cambio.	Operatividad Precisión Información
POLITICO ADMINISTR.	Limitado abordaje de la problemática	Los que juzgan	Sensibilización	Publicación de folletos, afiches institucionales exponiendo los alcances de la problemática.	La subestimación de la comunicación externa y el temor a la exposición pública socavan la credibilidad en el servicio de justicia. CONVOCARLOS IMPLICA: Impulsar la reflexión y la necesidad de modificar conductas.	Motivación Receptividad Información
	Aisladas acciones de capacitación	Los que gobiernan / Los que juzgan	Participación	Desarrollo de encuentros interdisciplinarios destinados al análisis y planificación de proyectos de una política de comunicación del Poder Judicial.	La problemática comunicacional debe ser abordada en forma integral y basada en una estrategia, resultan insuficientes las acciones aisladas. CONVOCARLOS IMPLICA: Una acción proactiva a favor de la elaboración de una política comunicacional del Poder Judicial.	Receptividad Análisis Operatividad
	Desarticulación en intervenciones de las distintas áreas	Los que juzgan	Participación Encuentro sociocultural	Jornadas de intercambio y propuestas de acciones conjuntas y articuladas para mejorar la comunicación externa del Poder Judicial.	La problemática comunicacional debe ser abordada en forma integral y basada en una estrategia, resultan insuficientes las acciones aisladas. CONVOCARLOS IMPLICA: Una acción proactiva a favor de la elaboración de una política comunicacional del Poder Judicial.	Motivación Claridad Definición

Bibliografía utilizada

Asociación por los Derechos Civiles – ADC (2009): Acceso a la Información y Transparencia en el Poder Judicial. Guía de Buenas Prácticas en A. Latina. Buenos Aires: Autor. Disponible en: <http://www.adc.org.ar/publicaciones/download-info/538-acceso-a-la-informacion-y-transparencia-en-el-poder-judicial/>

Centro de Información Judicial – CIJ (2007): Presupuestos básicos para una política de comunicación en el Poder Judicial. Buenos Aires: Autor.

Corte Suprema de Justicia de la Nación - CSJN (2006): Conclusiones Conferencia Nacional de Jueces. Santa Fe: Autor. Disponible en: <http://www.csjn.gov.ar/docus/documentos/verdoc.jsp>

Corte Suprema de Justicia de la Nación - CSJN (2006): Acordada N°17/06 - Creación Centro de Información Judicial. Buenos Aires: Autor.

Cumbre Judicial Iberoamericana (2004): Declaración principal VIII Cumbre Iberoamericana de Presidentes de Cortes Supremas y Tribunales Supremos de Justicia. Copán - San Salvador, Honduras: Autor. Disponible en: [http://www.cumbrejudicial.org/html-cumbres/Referentes Internacionales de Justicia/Ref Int por temas/indices/MEDIOS DE COMUNICACION.htm](http://www.cumbrejudicial.org/html-cumbres/Referentes_Internacionales_de_Justicia/Ref_Int_por_temas/indices/MEDIOS_DE_COMUNICACION.htm)

Diario El Chubut (19 de julio de 2008): “Masiva movilización reclamó mayor seguridad en Trelew”. Trelew: Edición impresa.

Diario Jornada (5 de febrero de 2009): “Megacausa: intentan prohibir información sobre las audiencias”. Trelew: Edición impresa.

Forlín, M. (2005): “Una política de información judicial”. En Actas del XI Congreso Nacional e Internacional, "La capacitación como herramienta de transformación institucional". Chaco: Poder Judicial de Chaco.

Ghiggi, I. (2005): “Voz y palabra de los poderes judiciales provinciales”. En III Seminario Internacional Latino-Americano de Investigación de la Comunicación. Sao Paulo, Brasil. Disponible en: <http://www.justrerios.gov.ar/Gacetillas/VOZ%20Y%20PALABRA%20DE%20LOS%20PJ-I.Ghiggi.htm>

Legislatura de Chubut (1992): Ley provincial N° 3764 - Art. 5° - Libre acceso a las fuentes de información y publicidad de los actos de gobierno. Rawson: Autor.

Martini, S. (1997): "El periodismo, los medios y la justicia: Las transformaciones de la información en un espacio público de inflexión". En III Jornadas Nacionales de Investigadores en Comunicación. Mendoza. Disponible en:
<http://www.oocities.org/collegepark/5025/mesa12a.htm>

Massoni, S. (2007): Estrategias. Los desafíos de la comunicación en un mundo fluido. Rosario: Homo Sapiens Ediciones.

Passuti, J. (2013): "Libertad de Prensa y Ética Periodística" en Revista *El Reporte* Año 6 N°28, 110, 26-37. Rawson: Escuela de Capacitación Judicial.

Pertile, D. (2005): Justicia, periodismo y sociedad. Una relación controvertida. Córdoba: Trejo Ediciones.

Superior Tribunal de Justicia de Chubut (2012): Informe anual del presidente del Superior Tribunal de Justicia a la Honorable Legislatura. Chubut: Autor.