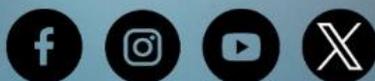




CONSEJO DE LA MAGISTRATURA

**MANUAL ESTRATÉGICO DE
POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN DEL
CONSEJO DE LA MAGISTRATURA**



WWW.CM.GOV.PY

MIEMBROS TITULARES.

Dr. Gustavo Miranda	Presidente
Dr. Gerardo Bobadilla	Vicepresidente
Dra. Alicia Pucheta	Miembro
Dr. Eugenio Jiménez	Miembro
Dr. Edgar López	Miembro
Dr. Edgar Olmedo	Miembro
Dr. Enrique Berni	Miembro
Dr. César Rufinelli	Miembro

EQUIPO ELABORADOR.

Abg. Gustavo Gómez Benítez	Dirección de Comunicación Institucional
Lic. Higinio Olmedo	Coordinador del MECIP
Abg. Valentín Díaz	Técnico DCI
Abg. Walter Díaz	Técnico Diseño DCI

EQUIPO VALIDADOR.

Comité de Control Interno del Consejo de la Magistratura.

I. INTRODUCCIÓN.

La comunicación como eje transversal es una herramienta fundamental en el relacionamiento entre instituciones del Estado y la ciudadanía. La comunicación está vinculada de manera directa con el acceso a la información pública, para que haya comunicación, primero debe haber información y su provisión es una obligación estatal en el marco de una gestión pública eficiente y transparente.

El Consejo de la Magistratura, establece en el presente documento, el Manual Estratégico de Políticas de Comunicación, el objetivo es brindar los lineamientos generales para la correcta configuración, tratamiento y difusión de la información en el proceso de gestión de la Comunicación Institucional, Comunicación Pública y de Rendición de Cuentas al Ciudadano.

Uno de los principios rectores del Consejo de la Magistratura, establece que todas las personas tienen derecho a acceder y participar, en condiciones de igualdad y sin discriminación de ninguna índole, a la postulación y al proceso de selección, con el sólo cumplimiento de los requisitos que señala la Constitución, la ley y el reglamento interno.

El *Manual Estratégico de Políticas de Comunicación del Consejo de la Magistratura*, está enfocado en los propósitos específicos de la Misión, Visión y los objetivos trazados en el Plan Estratégico Institucional 2022 – 2026, para contribuir al posicionamiento institucional y que permita establecer una cultura organizacional sobre la base de la transparencia, de participación y con perspectiva de derecho.

El objetivo es asegurar la circulación de la información a nivel interno y externo de manera eficaz, efectiva, transparente y proyectar la imagen institucional, precautelando cualquier tipo de distorsión en la información que lleve a dudar sobre la credibilidad de la Institución.

Fortalecer el conocimiento de los procesos misionales y posicionar al Consejo de la Magistratura, como una Institución comprometida con el sistema de justicia.

La política de comunicación del Consejo de la Magistratura, son responsables de promover su aplicación la Máxima Autoridad, así como la alta gerencia institucional, para generar relaciones de calidad entre sus grupos de interés, tanto, su público interno y su grupo externo, además, que contribuya con mayor efectividad para cumplir las competencias y funciones asignadas a la Institución por la Constitución Nacional y las Leyes.

Del mismo modo, fomentar el sentido de pertenencia del plantel general de funcionarios, que puedan sentirse motivados y valorados en razón de que constituyen todos como principales colaboradores de la Institución. Impulsar una cultura de servicio manteniendo una línea de respeto, compromiso y coherencia en la actuación en relación a los objetivos y principios Institucionales.

En el documento se establecen los mecanismos y procedimientos para la apropiada difusión de la información institucional, a través de todos los niveles del Consejo de la Magistratura, en cumplimiento de las normas legales.

La interlocución y relacionamiento entre el Consejo de la Magistratura y su público interno (Funcionarios) y externo (Postulantes – Estudiantes), establecida en el presente documento, desarrollará la producción y circulación fluida de la información en forma clara y precisa, orientada hacia la generación de credibilidad y confianza con los diferentes grupos de interés para la consecución de los objetivos estratégicos como toda institución del Estado.

El *Manual Estratégico de Políticas de Comunicación del Consejo de la Magistratura*, obedece también al compromiso asumido por la Institución con el sistema de control interno MECIP, en el marco de la prosecución del desarrollo e implementación para su consolidación permanente.

II. MARCO NORMATIVO.

El Consejo de la Magistratura, fue creado en el año 1.992 a través de los artículos 262 al 264 de la Constitución Nacional y Ley vigente 296/1.994 que organiza el funcionamiento del Consejo de la Magistratura.

El Consejo de la Magistratura, es el órgano constitucional con competencia exclusiva para seleccionar y proponer las ternas vinculantes para integrar cargos del Poder Judicial, Ministerio de la Defensa Pública, Ministerio Público, Sindicatura General de Quiebras y Justicia Electoral.

1. Constitución Nacional.

La Constitución Nacional, establece en **Artículo 264. DE LOS DEBERES Y DE LAS ATRIBUCIONES**. Son deberes y atribuciones del Consejo de la Magistratura:

- a.** Proponer las ternas de candidatos para integrar la Corte Suprema de Justicia, previa selección basada en la idoneidad, con consideración de méritos y aptitudes, y elevarlas a la Cámara de Senadores para que los designe, con acuerdo del Poder Ejecutivo.
- b.** Proponer en ternas a la Corte Suprema de Justicia, con igual criterio de selección y examen, los nombres de candidatos para los cargos de miembros de los tribunales inferiores, los de los jueces y los de los agentes fiscales.
- c.** Elaborar su propio reglamento, y
- d.** los demás deberes y atribuciones que fijen esta Constitución y las leyes.

2. Ley 296/1994 que organiza el funcionamiento del Consejo de la Magistratura: de la composición y autonomía.

Artículo 1°. - El Consejo de la Magistratura, en adelante denominado en esta Ley El Consejo, es un órgano autónomo cuya composición y atribuciones se establecen en la Constitución y en esta Ley.

Los miembros titulares, electos de conformidad con las prescripciones siguientes, integran el Consejo. Los suplentes lo integrarán previo juramento y sin más trámite, en caso de ausencia temporal con permiso, renuncia, inhabilidad o muerte del respectivo titular.

3. La ley N° 1376/98 “Que crea la Escuela Judicial del Paraguay y regula su funcionamiento”.

Artículo 1. Naturaleza.

La Escuela Judicial es una Institución dependiente del Consejo de la Magistratura, que tiene por finalidad impartir enseñanza jurídica especializada, para contribuir al mejoramiento de la administración de justicia.

Artículo 6. Facultades y Deberes.

Son atribuciones del Consejo de la Magistratura respecto de la Escuela Judicial:

- a. Determinar la política educativa y docente de la Escuela Judicial;
- b. Fijar el calendario de actividades y aprobar los planes, programas, módulos y eventos, así como su contenido curricular;
- c. Crear y estructurar departamentos de la escuela judicial, y controlar su funcionamiento y el cumplimiento de sus objetivos;

- d. Celebrar acuerdos de cooperación con instituciones públicas o privadas nacionales y extranjeras;
- e. Elaborar el reglamento interno de la Escuela Judicial;
- f. Aprobar o modificar el anteproyecto de presupuesto anual para la Escuela Judicial, que le sea propuesto por el director ejecutivo;
- g. Seleccionar, contratar, designar y remover a los docentes de cursos, seminarios y demás actividades académicas;
- h. Designar y remover al director ejecutivo;
- i. Dentro del margen de lo establecido en el Presupuesto General de la Nación, designar a los funcionarios administrativos y removerlos;
- j. Administrar la Escuela Judicial, y;
- k. Las demás atribuciones que le otorgue la ley.

4. Marco constitucional del derecho de acceso a la información pública.

4.1 Art. 28 de la Constitución Nacional: reconoce el derecho a informarse, “Se reconoce el derecho de las personas a recibir información veraz, responsable y ecuánime. Las fuentes públicas de información son libres para todos. La ley regulará las modalidades, plazos y sanciones correspondientes a las mismas, a fin de que este derecho sea efectivo”.

5. Leyes de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

5.1 Ley N° 5189/14: “Que establece la obligatoriedad de la provisión de informaciones en el uso de los recursos públicos sobre remuneraciones y otras retribuciones asignadas al servidor público de la República del Paraguay”.

5.2 Ley N° 5282/14: “De libre acceso ciudadano a la información pública y transparencia gubernamental”.

6. Ley de publicidad de las sesiones.

6.1 Ley N° 6937: “Que establece la publicidad de las sesiones..., del Consejo de la Magistratura...”.

Artículo 2°. Del Consejo de la Magistratura.

Las sesiones ordinarias y extraordinarias del Consejo de la Magistratura, serán públicas.

El Consejo de la Magistratura deberá transmitir las sesiones mencionadas en el párrafo anterior en vivo a través de medios audiovisuales de fácil acceso para la ciudadanía; en dichas sesiones, los miembros del Consejo de la Magistratura deberán fundamentar oralmente sus decisiones con relación a la conformación de las ternas correspondientes.

7. Visión, Misión y Valores Institucionales.

La misión específica del consejo de la Magistratura, está contemplada en el propósito de su creación en la Constitución Nacional, le da su razón de ser, ya que define para qué motivo existe y en qué brindará el servicio a la sociedad. La Escuela Judicial del Paraguay, como institución dependiente del Consejo de la Magistratura, su misión o razón de ser lo determina la Ley 1376/98 por la cual se crea la Escuela Judicial.

a. Misión Institucional: “El Consejo de la Magistratura es un órgano constitucional y autónomo, cuyas funciones exclusivas y excluyentes son las de conformar y proponer ternas para el sistema de justicia, como asimismo impartir formación jurídica especializada a través de la Escuela Judicial, contribuyendo así a la optimización de la administración de justicia”.

b. Visión Institucional: “Ser una Institución comprometida, confiable y transparente en el proceso de conformación de ternas para el sistema de justicia y en la excelencia de la formación académica jurídica especializada”.

c. Valores de la Institución: Responsabilidad, Eficacia; Equidad; Idoneidad; Honestidad; Igualdad, Transparencia y Eficiencia.

III. MANUAL ESTRATÉGICO DE POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN DEL CONSEJO DE LA MAGISTRATURA.

El Consejo de la Magistratura, es quien establece la Política de Comunicación de la Institución, está basado en un mecanismo de procedimientos y acciones conducentes a garantizar la transparencia de su gestión, generar una efectiva y eficaz comunicación para el acceso y la circulación de la información a nivel interno y externo de manera adecuada, oportuna, correcta, veraz, actualizada, suficiente, precisa, conservable, para la gestión y el funcionamiento del control interno.

La comunicación institucional y pública debe ser promovida por la Máxima Autoridad Institucional y acompañada por la alta gerencia institucional, para asegurar que se establezcan y se cumplan efectivamente los procesos adecuados de comunicación de la información del Consejo de la Magistratura.

El propósito de los procesos comunicacionales está orientado a construir al interior de la Institución una cultura organizacional, contribuir a la internalización de los procesos de pertenencia, a la identidad y al dinamismo en la actividad diaria de los funcionarios del Consejo de la Magistratura que contribuyan a la humanización de la institución.

Al mismo tiempo, mejorar el nivel de apertura, receptividad y capacidad de interlocución con el público en general para contribuir al logro del fin constitucional, institucional y social.

Dar continuidad a los planes de rendición de cuentas al ciudadano para mantener la visibilidad a los resultados institucionales, generando confianza y posicionamiento positivo ante los postulantes, operadores del sistema judicial y la ciudadanía en general.

El Consejo de la Magistratura afirma la importancia estratégica de la comunicación dentro de la organización otorgando en la estructura el carácter de Dirección de Comunicación Institucional. (DCI).

La Dirección de Comunicación Institucional, es responsable del desarrollo, implementación y seguimiento de la Política de Comunicación Institucional y Pública del Consejo de la Magistratura, en estrecha colaboración y supervisión por parte de la Máxima Autoridad Institucional.

Contará con el apoyo de la Coordinación de Gabinete, la Dirección de Tecnología y Comunicación, la Unidad de Transparencia y Anticorrupción, la Dirección Ejecutiva de la Escuela Judicial, la Dirección General de Administración y Finanzas, la Dirección de Asesoría Jurídica y la Secretaría General, sin perjuicio de que se pueda involucrar a otras áreas.

IV. POLÍTICAS ESPECÍFICAS DE COMUNICACIÓN.

1. POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL.

La comunicación institucional, está orientada a lograr una interlocución con su público interno y garantizar coherencia en la actuación en el ejercicio de la función pública de todos los funcionarios del Consejo de la Magistratura, comprometidos con la misión institucional, los lineamientos estratégicos, los principios y valores que sustentan el Código Ética en coherencia con el Código de Buen Gobierno.

Generar una construcción de cultura organizacional de servicio, mediante una adecuada provisión de la información y comunicación, con el establecimiento de relaciones de diálogo y estrecha colaboración entre los funcionarios de los diversos niveles de la estructura organizacional del Consejo de la Magistratura, para promover un sentido de pertenencia, involucramiento, trabajo colaborativo y el reconocimiento de la labor de cada funcionario.

La participación estratégica de interlocución de los funcionarios, hacia el interior de la Institución y de manera externa con su público objetivo, contribuirá al desarrollo de sus capacidades y mejora en la eficacia de sus acciones en procura de brindar un mejor servicio público.

En definitiva, los enfoques están orientados a una apertura para desarrollar la capacidad receptiva, la actitud de servicio, la visión compartida, el trabajo colaborativo, las acciones para compartir la información, el posicionamiento y la visibilidad de la Institución.

1.1. Política de Alineamiento Estratégico interno.

El Consejo de la Magistratura, garantiza la correcta difusión de la política de comunicación institucional en todos los niveles de su estructura organizacional. La información interna tiene el objetivo de mantener informados a los servidores públicos del Consejo de la Magistratura respecto a las diversas actividades que realizan las diferentes áreas, así como de los objetivos logrados a nivel institucional y todo lo concerniente a la vida institucional.

Cada dependencia de la institución, que por su nivel de especialización y responsabilidades se constituye en líder de varios procesos internos, deberá fomentar la producción, circulación de la información hacia el interior del Consejo de la Magistratura.

Se empleará un programa de alineamiento estratégico que tendrá a su cargo el procedimiento de inducción y de reinducción dirigido a los funcionarios de las áreas misional, administrativa, académica y operativa, estarán orientados a construir una visión compartida y sentimiento de pertenencia de cada funcionario que integra las diversas reparticiones de la Institución.

Se deberá proporcionar al funcionario información relativa a su función que deberá cumplir comprometido con los objetivos institucionales y los resultados de la gestión.

Los procesos de inducción y reinducción, será responsabilidad de la Dirección de Talento Humano. Asimismo, para el proceso de inducción tendrá participación el director o jefe inmediato superior de la dependencia donde cumple funciones o sea designado el nuevo funcionario.

Podrá contar con el apoyo de la Dirección de Comunicación Institucional, para el diseño y producción de materiales comunicacionales y de la Dirección de Tecnología para brindar el soporte logístico y tecnológico necesarios.

- ✓ **Comunicación interna:** es la gestión que tiene por objetivo facilitar y organizar la información a través de la creación de canales eficaces entre las diversas dependencias y los funcionarios de la Institución para fortalecer una visión y lenguaje común, una identidad y una cultura compartida con el fin de garantizar la coherencia comunicacional.
- ✓ **Público interno:** son todos los funcionarios, desde el presidente y miembros, hasta los niveles misionales, operativos y auxiliares, administrativo y académico, los de apoyo estratégico, docentes. Son todas las áreas que requieren y precisan de información para la realización de tareas y funciones propias, articuladas en mecanismo de comunicación para el logro de los objetivos institucionales.

- ✓ **Información interna:** es la información que procede y procesa la propia institución producto de la ejecución de las actividades misionales de la institución y surge de los procesos internos de la misma, proporciona elementos de juicio a los grupos de interés, específicamente funcionarios, asimismo, se desarrolla en torno a la relación de convivencia, la interlocución entre funcionarios y la relación de identidad asociada a la cultura de la institución.

- ✓ **Sistema de información:** es el conjunto de recursos y elementos que interactúan para producir información, abarcando personas, procedimientos, datos, tecnología y acceso a conexión de internet, prevalecerá el uso de medios de comunicación de soportes digitales, correo electrónico institucional, intranet, boletín informativo electrónico, circulares en formato digital, cartelería, murales y otros sistemas de información posibles de implementar acordes a la realidad del Consejo de la Magistratura.

Además, reuniones formales de trabajo de planificación de manera presencial o por medios telemáticos entre los representantes directivos de las áreas misionales, de apoyo y operativas, con la máxima autoridad.

De igual forma, reuniones informativas en la modalidad presencial dirigidas a los funcionarios en general sobre las políticas y planes que guarden relación con la Institución.

Los tipos de información, interna y externa a ser consolidados serán de carácter:

- **Normativo:** comprende a la información que está relacionada con las disposiciones de normas misionales, internas, leyes conexas y todas aquellas de carácter regulatorio y de cumplimiento obligatorio.

- **Estratégica:** se relaciona con políticas y planes elaborados a nivel del pleno del Consejo de la Magistratura y directivo para cumplir con los fines misionales de manera eficiente.

- **Administrativo y de gestión:** surge de la manera en que son utilizados los recursos en los procesos administrativos para el cumplimiento de los fines misionales de la institución. Es producida en el nivel administrativo y directivo.
- **Misional, Operativo y Organizacional:** comprende la información generada por el pleno del Consejo del Consejo de la Magistratura y por cada una de las dependencias de la Institución, obtenidas como resultado de la gestión realizadas por las áreas, misionales, operativas y técnicas.

Lineamiento 1: Gestión de la información para la comunicación interna.

La gestión de información institucional y su tratamiento, buscará la coherencia entre la misión y visión institucional, deberá ser fluida por medio de una comunicación interna formal, de manera vertical (descendente y ascendente) y lateral donde se integran la alta gerencia institucional de las distintas dependencias con todos los niveles de funcionarios de las diversas áreas que componen la estructura organizacional del Consejo de la Magistratura.

Orientaciones:

- 1) El Consejo de la Magistratura en su labor institucional debe producir información unificada, armónica y coherente de los objetivos, la misión y la visión institucional, tanto para su público interno y externo.

Generar y utilizar información relevante y de calidad desde la obtención, procesamiento, resguardo y archivo de las mismas, para la gestión y el funcionamiento del control interno. Los datos procesados deberán ser ordenados, sistematizados y estructurados.

Se deberá brindar información y comunicación, de manera adecuada, oportuna, correcta, veraz, actualizada, suficiente, precisa, conservable.

- 2) Cada dependencia, desde Direcciones Generales, Secretarías Generales, Direcciones, Jefaturas y Coordinaciones, son fuentes en generar información que administra desde su propia dependencia, serán responsables de consignar los datos de sus propias dependencias, sobre la ejecución de las distintas actividades o tareas concernientes al área de su competencia y los resultados obtenidos, el contenido de la información deberá ser precisa.

Las dependencias examinarán los datos a informar y consolidar el contenido informativo a comunicar. Deberá clasificar, analizar y procesar el texto del documento oficial para su publicación y difusión interna. Toda dependencia es responsable de divulgar y socializar la información que genera hacia el interior de la institución entre los grupos de interés interno (funcionarios), a través de las plataformas digitales internas.

- 3) Los actos administrativos, actas, ternas, resoluciones, notas, memorándum, circulares, informes cuantitativos - cualitativos, comunicados en general, y cualquier otro tipo de fuente de información interna de cada dependencia, será procesada, notificada en formato de documento digital con opción de búsqueda y socializada por plataformas digitales institucionales como expediente electrónico, portal web institucional, correo electrónico, intranet, y otros sistemas de información acordes a la realidad del Consejo de la Magistratura.

Las dependencias deberán tener soporte de evidencia como medio verificable o soportada en tecnologías informáticas y archivadas.

- 4) A la vez cada dependencia como responsable de operar varios procesos internos, también es la encargada de proporcionar oportunamente la información que administra desde su propia dependencia a la Dirección de Comunicación Institucional, se facilitará por medio de un documento digital en formato con opción de búsqueda, a través del correo electrónico institucional de manera a canalizar la información interna.

Lineamiento 2: Difusión y socialización de la información de gestión institucional entre el grupo interno.

La provisión de información sobre resultados obtenidos de la gestión institucional será difundida entre los funcionarios, a fin de evidenciar el logro alcanzado producto de las habilidades, empeño, capacidades físicas e intelectuales aplicadas por los funcionarios en general.

El objetivo es lograr la visión compartida y reafirmar un sentido de pertenencia y compromiso del funcionario. Con la interlocución entre los funcionarios se buscará armonizar el relacionamiento interno y estandarizar, mejorar y fortalecer los sistemas y relación de trabajo orientado al logro de los fines misionales.

Orientaciones:

- 1) Las Direcciones generales, direcciones, coordinaciones, jefaturas y unidades que forman parte de la estructura organizacional, serán responsables de elaborar informes parciales de manera trimestral, semestral preliminar a mitad de año y un informe final, que contengan información resaltante en el aspecto cualitativo y cuantitativo acerca de la gestión de su dependencia, deberá ser elaborado en la matriz proporcionada por la Unidad de Transparencia y Anticorrupción y remitidas por correo electrónico de dicha dependencia.
- 2) Los informes serán elaborados en formato editable, escrito en un lenguaje ameno y sencillo, que facilite la mayor comprensión y apropiación de los funcionarios respecto a los resultados institucionales de la gestión del Consejo de la Magistratura.
- 3) La Unidad de Transparencia y Anticorrupción, coordinará la compilación final de los informes por dependencia y deberá presentar para su aprobación al Comité de Rendición de Cuentas al Ciudadano.

- 4) La Máxima Autoridad establecerá reuniones periódicas con su equipo Directivo, para socializar la información y analizar los procesos llevados a cabo en las distintas Direcciones y Coordinaciones, a fin de facilitar la optimización de los recursos, evitar la duplicación de acciones y delinear las estrategias pertinentes acorde con el Plan Estratégico de la Institución.
- 5) El Consejo de la Magistratura, realizará un encuentro anual para la presentación de un informe final de Rendición de Cuentas a su público interno con el fin de socializar información acerca de los avances y resultados de gestión que generen confianza y los funcionarios se identifiquen con las acciones cumplidas en función a los objetivos establecidos por la Institución y a la vez mejorar la productividad y toma de decisiones.
- 6) La Dirección de la Comunicación Institucional, realizará el proceso de difusión interna de los resúmenes de informes trimestrales y el informe final de gestión que serán proporcionados por la Unidad de Transparencia y Anticorrupción, serán procesados para su edición y posterior difusión por las plataformas digitales.

Los informes serán publicados en la página web en formato digital con opción de búsqueda, igualmente, serán distribuidos por correo electrónico a los directivos en general, quienes deberán distribuir a las jefaturas a su cargo y estos a su vez facilitarán al menos una copia impresa al grupo de funcionarios a su cargo, asegurando de socializar con todos los integrantes de la dependencia.

- 7) Los informes finales de gestión podrán ser distribuidos en la modalidad impresa en formato revista por resolución de la Máxima Autoridad, la producción del diseño institucional, la producción gráfica, edición en cuanto a los ajustes de contenido y estilo, estará a cargo de la Dirección de Comunicación Institucional y contará con el apoyo de la Unidad de Transparencia y Anticorrupción y de la Dirección Administrativa.

- 8) La Máxima Autoridad promoverá que toda información producida y decisión tomada por el Comité de Rendición de Cuentas al Ciudadano, estén explícitamente vinculadas a los procesos, objetivos, misión y visión de la Institución.
- 9) La Dirección de Asesoría Jurídica proveerá oficialmente a través del correo electrónico institucional, las leyes vigentes, resoluciones, convenios, dictámenes y otras normativas de carácter institucional aprobados por el pleno del Consejo de la Magistratura, para su difusión y publicación en la página web que tendrá a su cargo de la Dirección de Comunicación Institucional y el soporte informático a través de la Dirección de Tecnología y Comunicación.
- 10) La Dirección de Talento Humano, proveerá oficialmente de la Dirección de Comunicación Institucional, a través del correo electrónico, las disposiciones y normativas internas para su publicación en la página web de la Institución.
- 11) Los directores generales, directores y jefes, tendrán la función de recordar constantemente las nuevas legislaciones, normativas e instrucciones a los funcionarios a su cargo.

1.2. Política de Receptividad Institucional.

Se implementará un programa de receptividad interna centralizada a través de la oficina de atención al funcionario dependiente de la Dirección de Talento Humano, orientado hacia los servidores públicos que integran la estructura organizacional del Consejo de la Magistratura, para la canalización efectiva de quejas, reclamos y sugerencias para la mejora institucional.

El esquema de recepción y direccionamiento de las demandas de los funcionarios se realizará a través de dicha instancia, tendrá a su cargo el procesamiento, seguimiento, consolidación, priorización, direccionamiento, la comunicación a los interesados y la difusión en forma adecuada en el marco de las leyes reglamentarias.

La política de receptividad institucional, permitirá a la institución evaluar y verificar sus planes, programas, acciones para fortalecer lo positivamente valorado y aquello que ha obtenido una valoración negativa pueda ser mejorado.

El Consejo de la Magistratura, garantiza la confidencialidad de la información.

Orientaciones:

- 1) La Dirección de Talento Humano a través de la oficina de atención al funcionario, pondrá a disposición un formulario para presentar quejas, reclamos y sugerencias para depositarlo en un buzón, para el mismo efecto, con el apoyo de soporte informático por parte de la Dirección de Tecnología y Comunicación, habilitará una dirección de correo electrónico.
- 2) La información recabada en el programa de receptividad interna será confidencial y en ningún caso podrá ser utilizada en contra del funcionario.
- 3) La Dirección de Talento Humano, coordinará la tarea de clasificar, agrupar y consolidar de acuerdo a la naturaleza e importancia la recepción del formulario en formato material o por correo electrónico y direccionará aquellas que requieran una atención puntual e inmediata de la dependencia pertinente para su correspondiente análisis, tratamiento y consideración.

Aquellas quejas o reclamos, serán respondidas por la dependencia de manera adecuada, oportuna, correcta, veraz, actualizada, suficiente, precisa, conservable, en un plazo no mayor a 7 (siete) días a partir de la recepción de las mismas.

- 4) De manera mensual el área correspondiente a la Dirección de Talento Humano, presentará un informe consolidado ante el Comité de Control Interno, sobre el ingreso de los formularios recibidos de acuerdo a su naturaleza, asimismo las soluciones brindadas y señalará los temas sobre los cuales queda pendiente la toma de decisiones.
- 5) El Comité de Control Interno, elevará un informe a la Coordinación de Gabinete para conocimiento de la Máxima Autoridad, de los temas atendidos y de aquellos pendientes que requieran la resolución de la Presidencia del Consejo de la Magistratura.
- 6) La Dirección de Talento Humano, proporcionará a la Dirección de Comunicación Institucional, un informe de las acciones llevadas a cabo por la oficina de atención al funcionario sobre las respuestas y soluciones brindadas para su difusión institucional.

Lineamiento 1: Inducción general y específica de los funcionarios.

El proceso de inducción está dirigido al funcionario que inicia su incorporación con la Institución, relacionado a su integración y adhesión a la cultura organizacional, la provisión de la información necesaria sobre su rol laboral en el Consejo de la Magistratura, además, sobre la misión institucional y su plan estratégico para que sus acciones como servidor público se ajusten de conformidad a las metas propuestas por la Institución.

Inducción general: consiste en la presentación del plantel de funcionarios y documentos institucionales en formato impreso o digital.

Inducción específica: es la inducción al área o dirección donde el nuevo funcionario ejercerá sus funciones, con base en el perfil del puesto de trabajo, las tareas y actividades a desarrollar para integrarse al equipo y la dinámica organizacional.

Orientaciones:

- 1) Todo funcionario que ingrese al Consejo de la Magistratura, debe recibir la debida inducción durante el primer mes. Del procedimiento es responsable la Dirección de Talento Humano.
- 2) Informar y sensibilizar al nuevo funcionario acerca del funcionamiento de la Institución, sus objetivos generales y específicos, la estructura organizacional, la normativa legal que lo regula, las reglamentaciones y disposiciones internas de la Institución, las funciones y procedimientos, la misión, visión, los objetivos institucionales, los principios y valores éticos de la Institución.
- 3) Comunicar al funcionario sobre la ubicación del área en que se desempeñará el nuevo funcionario, proporcionar al nuevo funcionario información relacionada a las funciones de tareas y responsabilidades que tendrá en la Institución y los beneficios que le corresponden.
- 4) Motivar al funcionario para que participe en el logro de los objetivos determinados, así como en la ejecución de los planes estratégicos y operativos de la Institución, creando un sentido de pertenencia y fortalecer su formación ética y de transparencia en la gestión pública.
- 5) Solicitar documentaciones personales y profesionales para su legajo e informar al funcionario sobre la presentación obligatoria de la Declaración Jurada de Bienes y Rentas de la Contraloría General de la República.
- 6) Suministrar información sobre horario laboral, salario y bonificaciones, justificaciones por ausencias y/o faltas.

- 7) Designar a un funcionario de la Dirección Talento Humano para realizar una recorrida por las instalaciones de la Institución y acompañar al nuevo funcionario para presentarlo ante la Dirección o Jefatura del área en donde se desempeñará.
- 8) La Dirección de Talento Humano, debe elaborar los instrumentos de apoyo para el proceso de inducción, tales como un memorándum de presentación formal del funcionario a la dirección o jefatura, una guía general del proceso de inducción y una guía didáctica que deberá contener toda la información de los valores y principios establecidos en el Código de Ética, y los objetivos institucionales.
- 9) El jefe inmediato debe informar con anticipación a los funcionarios que integran la dependencia la llegada del nuevo funcionario y presentar al grupo de trabajo para su integración.
- 10) Deberá prever el jefe inmediato el espacio físico donde será ubicado, los equipos y herramientas que tendrá a su cargo e instruir sobre todos los asuntos relacionados con la dependencia y comunicar de las funciones que desempeñará en el área y las responsabilidades individuales que asume.
- 11) La Dirección de Talento Humano, proveerá a la Dirección de Comunicación Institucional, el material con la información necesaria que será utilizado en el procedimiento de inducción para el diseño y producción de materiales comunicativos como folletos o trípticos.

Obligatoriedad de su aplicación.

El proceso de inducción deberá efectuarse en forma obligatoria a los funcionarios nuevos que ingresen al Consejo de la Magistratura sin excepción alguna, a fin de que los mismos puedan rendir de manera eficiente y conseguir los siguientes objetivos:

a) Que todo funcionario conozca el funcionamiento de la Institución; b) Lograr un aprendizaje más rápido y preciso de las funciones a desempeñar, c) Que todo funcionario tenga conocimiento de la Institución a fin de aportar con su trabajo para obtener los objetivos y metas programadas en la dependencia donde prestará servicios y d) Mayor productividad y mayor nivel de satisfacción.

Lineamiento 2: Reinducción de los funcionarios.

El proceso de reinducción está dirigido a todos los funcionarios que cumplen el rol de servidor público, es una capacitación mediante la cual se busca renovar y actualizar el conocimiento relacionado a las actividades, metas, objetivos, misión, visión, principios éticos, valores éticos vigentes y las normativas legales de los funcionarios.

Son acciones de formación, aprendizaje y la construcción de una visión compartida constante, pautas de convivencia de los funcionarios tendientes al desarrollo y su relación humana ante la práctica de los principios y valores éticos de la Institución.

El propósito es fortalecer el sentido de pertenencia e identidad de los funcionarios en general con respecto a la Institución y su aptitud para el adecuado cumplimiento de la misión institucional. La reinducción se realizará a través de talleres de jornada media o completa una vez al año en el que participarán los funcionarios en general de todas las reparticiones.

Orientaciones:

- 1) Renovar información a los funcionarios en general sobre las reformas de los planes y objetivos institucionales, además, sobre los resultados de la gestión institucional.
- 2) Reflexionar sobre los valores y principios propios de la Institución de la cultura organizacional y de servicio público, tanto lo éticos y organizacional, con el objetivo de renovar el compromiso con la práctica de los mismos.

- 3) Actualizar información respecto al reglamento interno y procedimientos relativos a la administración del personal, ingreso, promoción y comisión. Disposiciones generales sobre derechos, obligaciones y prohibiciones. Licencias y vacaciones de los funcionarios en general y otros.
- 4) La Dirección de Talento Humano, tendrá la responsabilidad de preparar cada año la guía y los materiales actualizados que serán utilizados para los procesos de reinducción y contendrán un resumen de información básica sobre la gestión, directrices estratégicas institucionales y disposiciones internas, mencionados anteriormente.

1.3. Política de Promoción de Buen Servicio Institucional.

El Consejo de la Magistratura, comprometido con el desarrollo del plantel de funcionarios promoverá a través de la Dirección de Talento Humano, la capacitación y entrenamiento permanente de los funcionarios, con el fin de orientar su gestión hacia la excelencia del servicio para la adecuada atención a su público de interés y la ciudadanía en general.

El objetivo es desarrollar las capacidades de cada funcionario cumpliendo con el rol de servidor público, independientemente de su nivel jerárquico, evaluar su desempeño, detectar desviaciones, efectuar correctivos, de manera que la ejecución de los procesos, actividades y tareas bajo su responsabilidad garanticen el ejercicio de una gestión transparente y eficaz, para el cumplimiento de la misión institucional y proyectando imagen basada en la calidad de los servicios.

La formación y capacitación laboral contribuyen a un mayor desarrollo de la ética pública, recuperar la identidad y promover un cambio cultural.

Lineamiento 1: Capacitación para la proyección de imagen de buen servicio.

Se realizarán acciones orientadas a la capacitación o entrenamiento permanente de los funcionarios referente a las buenas prácticas para la atención con calidad y calidez en atención a los usuarios y público en general que acuden a la Institución.

Orientaciones:

- 1) La Dirección de Talento Humano, elaborará un Plan Anual de Capacitaciones dirigido a funcionarios que por sus responsabilidades se encuentren abocados en la atención a la ciudadanía, en forma directa o indirecta a modo de fortalecer competencias y entrenar a los funcionarios para aportar herramientas procedimentales a fin de ser aplicadas en la realización de las actividades consecutivas en la atención al público en general mediante la entrega de información pública.

Desarrollar competencias actitudinales en la atención ciudadana. Interpretar los riesgos que amenazan las buenas prácticas. Definir y usar los protocolos de atención. Seleccionar y utilizar las técnicas de atención y orientación ciudadana. Procedimientos ante quejas y reclamos.

- 2) Será indispensable la participación y colaboración de toda la Institución, desde los cargos superiores hasta los cargos operativos menores para alcanzar los objetivos de la capacitación.
- 3) La Dirección de Comunicación Institucional, brindará apoyo con la publicidad previa de los Programas de Capacitación, posteriormente, los resultados del desarrollo de la actividad serán proporcionados por correo institucional por la Dirección de Talento Humano al área de Comunicación Institucional para su publicación y difusión por las plataformas digitales

- 4) La elaboración de los procedimientos para la correcta ejecución, evaluación y control de la capacitación, será responsabilidad de la Dirección de Talento Humano, a través de sus Departamentos.
- 5) La Dirección de Talento Humano, será responsable de la consolidación, elaboración y socialización de un informe de las capacitaciones realizadas en forma trimestral, las mismas serán publicadas como parte del informe rendiciones de cuentas trimestral y anual.
- 6) La Dirección de Talento Humano realizará encuestas en la modalidad electrónica y de manera periódica, sobre la satisfacción de los funcionarios según las capacitaciones recibidas, para el efecto brindará apoyo de soporte informático la Dirección de Tecnología y Comunicación.
- 7) El resultado de la encuesta permitirá a la Dirección de Talento Humano, obtener un alcance estadístico sobre la satisfacción y un parámetro para incluir posibles mejoras en las siguientes capacitaciones y reorientar las actuaciones para la satisfacción de los usuarios.
- 8) El resultado de la encuesta será puesto a conocimiento de la Máxima Autoridad de la Institución y del Comité de Control Interno.

Lineamiento 2: Reconocimiento a la labor y desempeño de los funcionarios.

El Consejo de la Magistratura, impulsará la evaluación del desempeño y de reconocimiento de méritos y aptitudes de los funcionarios que prestan servicio en la Institución, el procedimiento estará a cargo de la Dirección de Talento Humano, que arbitrará a través de un método confiable, transparente y participativo que haga visible la gestión para el reconocimiento de los funcionarios, en el marco de las leyes y el reglamento interno Institucional.

La Dirección de Comunicación Institucional, acompañará el proceso para la correcta, precisa y clara socialización de la información que surja en el proceso.

Orientaciones:

- 1) La Dirección de Talento Humano, iniciará el proceso una vez que la Máxima Autoridad Institucional emita el acto administrativo que establece la realización de la evaluación de desempeño e identificación del potencial para funcionarios públicos permanentes y personal contratado.
- 2) La Dirección de Talento Humano, implementará un sistema amplio y participativo de reconocimiento de méritos y aptitudes de los servidores de la entidad, a través del cual se buscará que se involucren y desarrollen sentido de pertenencia.
- 3) Las categorías que serán objeto de reconocimiento son las siguientes:
 - a. Cumplimiento efectivo del horario de trabajo.
 - b. Excelencia en el servicio.
 - c. Logros en la continuidad de su formación académica y amplitud profesional.
 - d. Innovación a favor de la entidad en su ámbito de gestión.
- 4) Los factores que serán tenidos en cuenta en la evaluación de los funcionarios son los siguientes:
 - a. Rendimiento laboral (capacidad de trabajo, calidad de trabajo, eficacia).
 - b. Características personales (trabajo colaborativo en equipo, interrelación con el grupo, autogestión, destrezas para desempeñar determinado rol, iniciativa propia).
 - c. Responsabilidad (cumple disposiciones legales, buen manejo de bienes y materiales públicos).

- d.** Valores (aplicación de principios y valores éticos).
 - e.** Se considerarán, además, para las categorías b y d, los logros académicos del funcionario, su aporte de conocimientos innovadores que transfiera hacia la Institución.
- 5)** Los funcionarios para acceder a las postulaciones, no deben registrar sanciones disciplinarias o administrativas en su legajo personal y haber pasado por la evaluación de desempeño del funcionario del Consejo de la Magistratura.
 - 6)** La Dirección de Talento Humano, elaborará una Matriz de Evaluación para los funcionarios teniendo en cuenta las categorías y los factores citados. La Dirección de Talento Humano, en el mes de diciembre de cada año, remitirá a las diversas direcciones, la matriz de evaluación y los criterios de aplicación.
 - 7)** Las direcciones a través de cada coordinación, jefatura o unidad dependiente, completarán la matriz, seleccionarán al mejor funcionario y darán retorno a través de un memorándum con el nombre del mejor funcionario designado y la matriz de la evaluación a la Dirección de Talento Humano, para ser archivado en el legajo, otra copia original se entregará al funcionario.
 - 8)** La Dirección de Talento Humano, distinguirá al funcionario destacado con Certificados de Reconocimiento.
 - 9)** La Dirección de Talento Humano, proporcionará a la Dirección de Comunicación Institucional, un informe para la difusión sobre las etapas cumplidas del procedimiento de aplicación de la evaluación de desempeño, así como el resultado de la etapa final resolutive, con el orden de mérito de la nómina de mejores funcionarios del año.

1.4. Política de control documental.

Toda documentación de información institucional será estandarizada, formalizada en formato físico y además soporte digital para su disponibilidad, ser adecuada para usarla para cuando se requiera. Las documentaciones deberán poseer niveles de protección para su acceso, almacenamiento tecnológico y archivo físico.

Orientaciones:

- 1) Se seguirá la prelación legal de documentos internos, por jerarquía, como actas de sesión del Consejo de la Magistratura, actos administrativos, resolución, reglamentos, manuales, notas internas y externas, memorando, recordatorio, documentos y planillas administrativa, acta de comités, actas de equipos de trabajo, circulares, planillas firmadas y otras documentaciones institucionales.
- 2) Las notas o solicitudes presentadas de manera física ante la mesa de entrada institucional, posteriormente será distribuida al área de competencia o requerimiento. Salvo las que ingresan por la Unidad UTA a través de la oficina de acceso a la información pública.
- 3) El Consejo de la Magistratura a través de la Presidencia, será el emisor oficial que remita notas o comunicaciones a otras instituciones a través de la Secretaría General o la Dirección General de Administración y Finanzas de acuerdo al ámbito de su competencia, asimismo, a través de la SG atenderá a las notas ingresadas por requerimientos de carácter institucional. La plenaria del Consejo de la Magistratura, será la instancia en resolver y aprobar resoluciones.

- 4) Igualmente, coadyuvarán la Dirección de Auditoría Interna, la Dirección de Asesoría Jurídica, la Dirección de Tecnología y Comunicación, la Dirección de Comunicación Institucional y la Unidad de Transparencia, cooperarán para el tratamiento y procedimiento de remisión o recepción de notas o comunicaciones de otras instituciones, únicamente cuando tengan relación con la tarea que le corresponde y con conocimiento de la Presidencia del Consejo de la Magistratura.
- 5) Toda la documentación física o digital ingresante en un área es entera responsabilidad del área en donde se encuentre, desde la recepción hasta su entrega a otra área. La recepción o entrega será por documentación firmada, sellada, aclaración de firma, fecha y hora.

La pérdida o extravío del documento es responsabilidad administrativa del superior y pasible de sanción.

- 6) Toda la documentación circularizada por correo electrónico tanto, lo enviado y el acuse de recibido es entera responsabilidad entre las dependencias a través del funcionario designado para la emisión y recepción de la información.
- 7) Toda documentación digital o información en general, ingresada por la plataforma de la página web por medio de la mesa de entrada electrónica y otros campos digitales habilitados para los procesos de selección de postulantes en convocatorias de edictos para concursos a cargos para el sistema judicial, es responsabilidad de la Dirección de Tecnología TIC de regular la política de seguridad del acceso, la remisión y recepción" efectiva de los documentos a la Institución por dichos canales y dispondrá su circularización interna a la dependencia pertinente.
- 8) Respecto a la remisión por mesa de entrada u otro formulario electrónico disponible en la página web de la Institución (donde no es necesario contar con usuario y contraseña), la dependencia de TIC, tendrá habilitada para el efecto.

- 9) TIC deberá realizar copias de seguridad de toda documentación digital ingresada en relación a documentaciones escaneados presentados por los postulantes en el marco de procesos de selección de convocatorias de edictos.
- 10) La Secretaría General sostendrá una comunicación permanente con la DCI, a fin de mantener actualizada la página web institucional para ello deberá proveer toda información general y de interés del público objetivo, sin que esto impida que otra dependencia solicite la publicación de documentos e información institucional.
- 11) Toda información institucional que deba ser publicada en la página web, será proporcionada por la dependencia respectiva a través del correo institucional a la Dirección de Comunicación Institucional, para su tratamiento respectivo debida, publicación y difusión correspondiente.
- 12) Cada dependencia de acuerdo a las funciones que cumple con la administración de documentaciones y actividades atinentes a la gestión institucional, deberá generar un archivo digital paralelo de toda documentación física que se disponga, bajo resguardo del responsable de la dependencia por un periodo de tiempo de 5 (Cinco) años.
- 13) La destrucción de documentos seguirá el procedimiento estipulado en la legislación vigente para el efecto.

Lineamiento 1: Identidad e imagen institucional.

La imagen institucional forma parte del proceso de comunicación, constituidos por elementos intangibles y corpóreos que permiten la identificación y valoración de la institución.

El Consejo de la Magistratura, proyectará una imagen comprometida con el sistema justicia en el proceso de selección y conformación de ternas de candidatos para los diversos cargos convocados y su capacidad como servidor público de proveer respuesta apropiadas y eficaces al grupo objetivo.

Habrà unificación en el manejo de la identidad e imagen tendiente a la coherencia visual en todas las comunicaciones oficiales de las distintas dependencias del Consejo de la Magistratura para el cumplimiento de los fines y el logro misional. La imagen, en todos sus aspectos, es la presentación de la institución frente a sus públicos, sean estos internos o externos.

Orientaciones:

- 1) La imagen institucional intangible corresponde a las diversas opiniones y percepciones de los usuarios de lo que percibe en relación al servicio que ofrece la Institución y la atención final que acoge de manera presencial o respuestas que recibe a través de la comunicación que realizan las diversas dependencias de la institución que por sus funciones toman contacto con los grupos de interés y la ciudadanía en general.
- 2) La imagen intangible es fundamental para ajustar las políticas necesarias y adecuadas para el desarrollo de la gestión y del plantel de servidores públicos del Consejo de la Magistratura capacitados y adiestrados en la producción de documentos técnicos – jurídicos, con calidad y calidez para la atención a sus diferentes usuarios.

Algunos de los canales de comunicación e interacción de manera presencial, constituyen los puntos de atención al cual el grupo de interés o ciudadanía se apersona solicitando información, aclaración servicio o trámite, así también, a través del uso de la tecnología (TIC), facilita el acceso a la información y comunica en forma pertinente las acciones y el servicio que presta la institución.

- a. Recepción – Mesa de Entrada.
 - b. Audiencias Públicas.
 - c. Conferencias.
 - d. Oficina de Acceso a la Información Pública
 - e. Área de Secretaría General.
 - f. Área de Asesoría Jurídica.
 - g. Área de Administración y Finanzas.
 - h. Correo Electrónico.
 - i. Página web por Mesa de entrada digital o información en línea.
 - j. Acceso de postulantes a sus perfiles y trámites por el sistema CRISEMA.
 - k. Central telefónica.
- 3) La creación y el diseño de una imagen institucional permitirá al Consejo de la Magistratura contar con una identidad institucional propia, compuesta por un logotipo (imagen) y lema (mensaje). La imagen corpórea institucional estará constituida por una imagen del escudo patrio de color dorado con la denominación de Consejo de la Magistratura y un lema que será aprobado por la Máxima Autoridad a propuesta de la DCI.
- 4) Para el relacionamiento y la difusión de informaciones, el Consejo de la Magistratura adoptará un manejo coherente del lenguaje y cuidando la forma en que se comunica con sus públicos de interés, considerando siempre la misión institucional, los lineamientos y los valores éticos.
- 5) La Dirección de Comunicación Institucional, evaluará constantemente materiales de la Institución que se difundirán, actualizará periódicamente los diseños y estilos de imagen.
- 6) La DCI proveerá a las dependencias el logotipo oficial y lema para su uso en documentaciones oficiales, materiales gráficos entre otros.

- 7) El logotipo oficial de la Institución, primará sobre toda identificación particular de las dependencias, programas, proyectos y campañas. Se adaptará e incorporará la imagen a todas las documentaciones emitidas por la institución (papelería y comunicación electrónica), así como en todas las publicaciones y materiales de identidad, como banner, posters, banderas, insignias en los rodados y otros materiales que sean elaborados por el Consejo de la Magistratura.
- 8) Los directores en general, serán responsables de la correcta utilización del logotipo de la Institución y elemento que hace a la identidad corpórea será la señalización adecuada de todas las áreas de sus dependencias, para facilitar la rápida ubicación y el acceso de los usuarios a los servicios que requieran por parte de la Institución.
- 9) La DCI con el apoyo y acompañamiento de la Dirección de Asesoría Jurídica tramitará, por indicación de la Máxima Autoridad Institucional, el registro en la Dirección Nacional de Propiedad Intelectual (DINAPI), los diseños y materiales que sean producidos y en los cuales se aplicará la imagen institucional y los diseños de los productos institucionales.
- 10) La DCI deberá supervisar el uso de la identidad institucional conforme a las orientaciones establecidas de uso y aplicación elaborada para el efecto.

1.5. Políticas de gestión de TIC.

La Dirección de Tecnologías de la información y la Comunicación (TIC), establecerá las pautas y dirigirá el conjunto de tecnologías informáticas del Consejo de la Magistratura.

TIC, tendrá a su cargo administrar todo soporte construido, procedimientos diseñados, mecanismos de control implementados y asignación de funcionarios responsables por el procesamiento, administración y distribución.

Las tareas se desarrollarán de manera interrelacionada para mantener la integridad de los datos, agilizar la obtención de informes y hacer confiable la ejecución de las operaciones internas que producirá los datos e información dirigida a los grupos de interés externos.

Orientaciones:

- 1) Tic promoverá los mecanismos de autocontrol tecnológicos y con seguridad para el contacto con los grupos de interés y poder lograr una interacción permanente y fluida.
- 2) Los recursos de tecnología administrados por la Dirección de Tecnologías de la información y la Comunicación, se conformarán básicamente por citar algunos componentes: hardware, software, infraestructura de red, seguridad informática, servicios en la nube, herramientas de productividad, entre otros.)
- 3) Se incluirá cualquier otro recurso tecnológico para responder a requerimientos de innovación tecnológica que pueda ser implementado a través de la gestión de TIC con el objetivo de satisfacer necesidades institucionales.
- 4) TIC será responsable del diseño, de ajustes de las políticas y procedimientos referentes a las tecnologías, los reajustes y modificaciones serán redactados y fundamentados por la TIC. Aquellos ajustes o modificaciones serán autorizadas por resolución de la Máxima Autoridad.
- 5) Los recursos tecnológicos/informáticos esenciales serán compartidos y proporcionarán los servicios vitales a los distintos niveles de la estructura organizacional de la Institución para los procesos misionales, operativos, de apoyo, administrativos y técnicos.
- 6) Los funcionarios en general deberán comprender y dar seguimiento a los procedimientos administrativos establecidos, con responsabilidad en la utilización de los recursos tecnológicos y su mantenimiento.

- 7) Los funcionarios del Consejo de la Magistratura, deberán utilizar los sistemas de comunicación interna, como el correo electrónico institucional, intranet u otros medios digitales implementados o a implementarse para la provisión o recepción de información institucional.
- 8) La autorización para el acceso de usuarios a los sistemas informáticos institucionales, corresponderá ser gestionada por cada dependencia ante la TIC y deberá contar con la autorización expresa de su superior inmediato.
- 9) Es obligación del responsable de cada dependencia informar la baja o traslado de algún funcionario habilitado en su área o que cesen en sus funciones.

1.6. Política de socialización de los resultados de Auditoría Interna.

La Dirección de Auditoría Interna del Consejo de la Magistratura, deberá socializar y circularizar con los responsables de los niveles de direcciones de la Institución, los resultados de la verificación del control de gestión institucional a fin de informar sobre las debilidades y fortalezas de la Institución, con el fin de realizar un intercambio de ideas, sugerencias tendientes al logro efectivo de los objetivos misionales.

Orientaciones:

- 1) La Dirección de Auditoría Interna, presentará semestralmente a los miembros de la alta gerencia que componen el Comité de Control Interno del Consejo de la Magistratura, un informe de los resultados de la verificación del sistema de control interno institucional y deberá socializar con ellos las debilidades y fortalezas de la Institución.
- 2) Entre los integrantes del Comité de Control Interno, podrán intercambiar opiniones, solicitar aclaraciones, realizar sugerencias y proponer soluciones.

- 3) La Dirección de Auditoría Interna tendrá que consolidar las conclusiones de la reunión en un documento que se remitirá a la Coordinación de MECIP, el mismo servirá como insumo para la elaboración de planes de mejora.

1.7. Gestión de eventos y protocolo.

Para lograr un óptimo resultado de las actividades oficiales institucionales e interinstitucionales, nacionales e internacionales, cuidando la visibilidad institucional del Consejo de la Magistratura, se deberá organizar con antelación en un tiempo prudencial los eventos oficiales, que conllevan acciones previas que implicarán la planificación, la coordinación de la logística, posteriormente, dirigir y controlar todas las actividades necesarias para el desarrollo de las ceremonias oficiales de acuerdo a lo planificado.

Para el desarrollo de los actos oficiales el protocolo que se tendrá en cuenta como documento rector será la Ley N° 5209/2014 “Que establece el ceremonial del Estado”.

La Coordinación de Gabinete, será responsable de programar y ejecutar todos los proyectos, y acciones referidas a la atención ceremonial y protocolar de la Institución, contará con la colaboración de la Secretaría General, la Dirección de Administración y Finanzas, la Dirección de Comunicación Institucional, la Dirección de Tecnología y Comunicación, Dirección de Servicios Generales, y otras áreas en que se requiera su apoyo y participación.

Orientaciones:

- 1) La Coordinación de Gabinete, deberá disponer un plan de trabajo anual de los eventos programados para el año o dispuestos por las diferentes dependencias.
- 2) Los eventos a nivel nacional con organismos y Entidades del Estado, la Coordinación de Gabinete trabajará con las áreas misionales involucradas.

- 3) Los eventos oficiales como, reuniones, audiencias públicas, presentación de informes, taller de capacitación, seminarios, congresos y otros actos de carácter institucional, tendrá a su cargo organizar la Coordinación de Gabinete.
- 4) Eventos a nivel internacional la Coordinación de Gabinete trabajará con el equipo designado por acto administrativo por la Máxima Autoridad, con la asignación de funciones y atribuciones mientras dure la organización, el desarrollo y culminación del evento.
- 5) El equipo designado tendrá a su cargo la elaboración del Plan de Trabajo.

1.8. Fortalecimiento de la Dirección de Comunicación Institucional.

A fin de desarrollar las acciones comunicacionales de manera institucional y pública del Consejo de la Magistratura, se deberá fortalecer a la Dirección de Comunicación Institucional, tanto en lo técnico y estructuralmente de manera permanente, a fin de asegurar procesos de mejora continua que le permitan el cumplimiento efectivo y eficiente de las funciones en el ámbito del sistema de comunicación para la canalización de la información.

Lineamiento 1: Política de gestión de apoyo en comunicación a las dependencias de la Institución.

La DCI como instancia de la entidad encargada del diseño y la ejecución de las acciones estratégicas de comunicación, implementará un programa de apoyo de comunicación a las demás dependencias de la misma, a fin de fortalecer sus capacidades, habilidades y destrezas, propiciando la descentralización y una mayor autonomía en la producción y puesta en común de contenidos comunicacionales.

Orientaciones:

- 1) La DCI gestionará la incorporación de técnicos calificados en el área de comunicación para fortalecer su equipo de trabajo en los sectores que así lo requieran.
- 2) La Dirección de Comunicación Institucional, promoverá el fortalecimiento de intercomunicación interna como método para descentralizar efectivamente los flujos de información y la comunicación al interior de la misma y hacia los grupos de interés externos.
- 3) Las dependencias ejecutoras del Presupuesto de Gastos e Inversiones de la institución proporcionarán a la DCI los recursos técnicos, tecnológicos y financieros indispensables para la ejecución de sus tareas, con el fin de asegurar incrementar gradual y permanentemente su capacidad operativa.
- 4) Cuando la información es generada por una dependencia que pertenece a la línea estructural de una dirección, será responsable el área que genera la información de notificar previamente a quienes naturalmente estén involucrados, antes de remitir el material a la DCI para su difusión.
- 5) La DCI brindará asesoría técnica a las dependencias de la entidad en cuanto a temas que hacen a la comunicación de la organización, principalmente aquellos que en general pueden o deben ser manejados por personal técnico.
- 6) La Dirección de Comunicación Institucional, asesorará en comunicación organizacional a técnicos o responsables de las dependencias de la entidad que así los soliciten. Los temas en los cuales se podrá brindar asesoría son, entre otros: a- Manejo de la información en situaciones de riesgo o de crisis, b- Selección de medios, c- Discursos, estilos y lenguajes comunicacionales de acuerdo al público y el tema a comunicar.

- 7) La DCI, presentará sus prioridades logísticas e insumos a la Dirección Administración y Finanzas, a fin de incorporar, en el presupuesto institucional, la adquisición de herramientas, insumos, contratación de servicios y de espacios publicitarios regidos por las normas legales vigentes.
- 8) La Dirección de Comunicación Institucional, con la coordinación General de Gabinete, elaborará proyectos de fortalecimiento institucional para la captación de recursos de agencias internacionales y nacionales de cooperación.

Lineamiento 2: Gestión de prensa y página web institucional.

La Dirección de Comunicación Institucional, gestionará la cobertura de los eventos a nivel interno y de carácter público, Se brindará apoyo comunicacional a la mayor cantidad de eventos y acciones desarrolladas por las diferentes áreas del Consejo de la Magistratura, para brindar la mayor cobertura a los eventos institucionales con la gestión de prensa.

La gestión de DCI primeramente tendrá un aspecto de cobertura interna de los eventos y acciones desarrolladas por la institución, luego la gestión con los medios, que a su vez tienen su área de gestión de prensa.

Orientaciones:

- 1) La Dirección de Comunicación Institucional, gestionará la cobertura comunicacional de las actividades oficiales desarrolladas por las diferentes áreas, apoyando con la gestión de prensa y audiovisual.

- 2) La página web institucional del Consejo de la Magistratura, ofrecerá un diseño atractivo con funcionalidad de navegación para acceder a datos precisos, además de información actualizada y de interés general acerca de todos los procesos misionales del organismo constitucional.
- 3) Desde la DCI, se establecerá la periodicidad para el envío de información a los medios de comunicación, que será en igualdad de condiciones, además, su publicación pertinente y oportuna en la página web de la Institución.
- 4) La tarea comunicacional que realice la DCI, en la distribución de información se fundamentará en principios de objetividad, veracidad y transparencia.
- 5) La Dirección de Comunicación Institucional, será la responsable de realizar las convocatorias de los medios de comunicación para las coberturas de prensa según prioridades y urgencias y ante las directrices recibidas por la Máxima Autoridad del Consejo de la Magistratura.
- 6) La DCI, deberá mantener actualizada una agenda de medios que contendrá los datos y referentes de programa en medios masivos, formadores de opinión, conductores, productores, periodistas radiales, televisivos, de medios digitales e impresos.
- 7) La información remitida a los periodistas y medios de comunicación debe ser precisa, clara, siempre manteniendo el orden noticioso y alineado a las directrices institucionales.

- 8) La DCI, trabajará en identificar los programas periodísticos del ámbito judicial, gubernamental y espacios afines al trabajo sobre el sistema de justicia desarrollado por la Institución, espacios en medios de prensa de programas de análisis, debates, entrevistas, entre otros.

Lineamiento 3: Gestión de comunicación audiovisual y digital.

El desarrollo de campañas institucionales con el diseño de producción de materiales y publicaciones institucionales se regirá por principios de autenticidad y originalidad, se tendrá en cuenta al momento de crear, generar y diseñar los materiales, que los contenidos y los mensajes sean claros y que permitan la adaptación en diferentes formatos y su difusión por medios institucionales, atendiendo a los grupos de interés enmarcados en las prioridades temáticas y a los objetivos institucionales, alineados a los planes y objetivos de la Institución.

Se orientará a elaborar materiales informativos para ser proveídos a los funcionarios, a los grupos objetivos y la ciudadanía en general.

Orientaciones:

- 1) La Dirección de Comunicación Institucional, gestionará la incorporación permanente de un profesional en diseño gráfico que desarrollará y complementará la imagen institucional y las directrices de la Máxima autoridad del Consejo de la Magistratura.
- 2) Para la elaboración de materiales, la DCI trabajará con las diferentes áreas misionales y de apoyo estratégico, para definir qué temas se plasmarán en un documento de difusión.
- 3) La Dirección de Comunicación Institucional, realizará la producción de los materiales en base a la información clasificada, consolidada, sistematizada y recibida de las diferentes dependencias.

- 4) Las Direcciones Generales, Direcciones, Jefaturas y Coordinaciones, que soliciten la publicación de algún material escrito o audiovisual, remitirán a la Dirección de Comunicación Institucional, la provisión de los datos correspondiente o la información detallada de lo que se necesita publicar.
- 5) La Dirección de Comunicación Institucional, tendrá la guarda de materiales de información en forma escrita y magnética, proveerá a las dependencias interesadas de cualquier información con la que cuente en su archivo.

Lineamiento 4: Gestión de los canales digitales en redes sociales.

Las redes sociales oficiales del Consejo de la Magistratura, constituirán un canal efectivo y directo de la Institución con sus diferentes grupos de interés. Es por esta razón que el uso de los mismos debe ser adecuado y responsable, manteniendo la imagen institucional y la profesionalidad de los responsables que la gestionan.

Orientaciones:

- 1) La Dirección de Comunicación Institucional, será la responsable de administrar y difundir información institucional para el público objetivo y la ciudadanía en general a través de las redes sociales habilitadas por el Consejo de la Magistratura.
- 2) Las cuentas institucionales en redes sociales, serán utilizadas primordialmente para la transmisión de las sesiones del Consejo de la Magistratura y para presentar información de interés general, tanto para los usuarios directos y la ciudadanía en general.
- 3) La DCI, informará al equipo de gestión de crisis en las situaciones que pudieran generar conflictos en el proceso de monitoreo de redes sociales.

- 4) Para minimizar los impactos negativos de la imagen institucional, se orientará al plantel de funcionarios que prestan servicios en la institución de manera a no utilizar las cuentas personales en redes sociales para responder ofensas o malos tratos, impropiedades que expresan los seguidores.

1.9. Política del Comité de Buen Gobierno.

El comité de Buen Gobierno del Consejo de la Magistratura, tiene como objetivo definir las políticas para la administración de la Institución, asegurar la correcta difusión y promoción.

Es un instrumento de gestión que facilitará la aplicación del concepto de gobierno organizacional para el logro de los fines que le fueron encomendados, consagrados en la Constitución Nacional y en las disposiciones legales pertinentes, como Institución del Estado.

El comité se constituye en una guía para la máxima autoridad y directivos de todos los niveles de la Institución, en la búsqueda de la construcción y consolidación de una gestión pública caracterizada por la integridad, la transparencia, la eficiencia y la eficacia.

El Código de Buen Gobierno, establecerá la adecuada inducción y capacitación a los servidores públicos que prestan servicios en la institución, para satisfacer los requerimientos de los grupos de interés de la institución.

Orientaciones:

- 1) Integrarán el Código de Buen Gobierno la Máxima Autoridad y los Directores de la Institución, así como los responsables de unidades de todos los niveles que conforman la organización, en cuanto a la aplicación de las políticas definidas en el presente Código.

- 2) La Máxima Autoridad del Consejo de la Magistratura y su plantel directivo administrarán la Institución bajo los preceptos de integridad y transparencia. Gestionarán eficientemente los recursos públicos, bregar por la equidad, rendir cuentas, ser eficaces en la realización de los planes y objetivos trazados y responder efectivamente a las necesidades de los grupos de interés.
- 3) El comité llevará a cabo las siguientes prácticas: a) Establecer políticas necesarias para cumplir con los fines misionales; b) Asegurar que las políticas trazadas se cumplan; c) Cumplir con las disposiciones constitucionales y legales; d) Ejecutar eficientemente su plan estratégico.
- 4) La Máxima Autoridad del Consejo de la Magistratura y su equipo directivo, deberán mantener relaciones armónicas con los órganos de control y suministrar la información que legalmente son requeridos en forma oportuna, completa y veraz para que puedan desempeñar eficazmente su labor.
- 5) Igualmente deberán comprometerse a establecer las acciones de mejoramiento institucional que los órganos de control recomienden en sus respectivos informes.
- 6) El Consejo de la Magistratura, impulsará, implementará e instalará, la adopción de políticas y prácticas éticas por parte de todos sus funcionarios para el desarrollo de las acciones pertinentes que se programen para la consolidación de una gestión íntegra y transparente ante sus grupos de interés.

- 7) La Máxima Autoridad y su equipo directivo, estarán comprometidos con el desarrollo de las competencias de sus funcionarios en el marco de una carrera pública profesional, de buenas prácticas políticas y de gestión humana en base a derechos y deberes constitucionales, se garantizará la justicia, la equidad, la inclusión, la imparcialidad y la transparencia en el proceso de gestión de talento humano a lo largo de las fases de vinculación, permanencia y retiro.
- 8) El comité de Buen Gobierno del Consejo de la Magistratura, orientará su gestión a la generación de servicios de calidad, tanto para sus grupos de interés como para la comunidad, promoverá la implantación de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos y orientado a la mejora continua de la gestión institucional.
- 9) El Consejo de la Magistratura, administrará su presupuesto orientado todas sus actuaciones hacia el logro de los planes misionales con el buen uso en la administración de los recursos públicos, precautelando el interés general sobre el interés particular.
- 10) La Máxima Autoridad y su equipo directivo establecerá a la comunicación y la información un carácter estratégico y a orientarlas hacia el fortalecimiento de la identidad institucional y la capacidad gestión de los miembros del Consejo de la Magistratura.
- 11) La Dirección de Comunicación Institucional, desarrollará acciones comunicacionales que permitan la difusión y socialización del Código de Buen Gobierno.
- 12) La DCI trabajará en la socialización, de forma clara y precisa, de los contenidos generados en el cumplimiento del Código de Buen Gobierno, los protocolos definidos de actuación e intervención de aplicabilidad.

2. POLÍTICA GENERAL DE COMUNICACIÓN PÚBLICA.

La Política de Comunicación Pública del Consejo de la Magistratura, está enfocado a desarrollar una constante interlocución con sus diferentes públicos externos en procura de mejorar constantemente su relación comunicacional, con el fin de lograr proyectar una imagen favorable del servicio que presta.

La provisión de la información externa garantiza la integridad, confiabilidad y validez de los procesos de planeación, operación y toma de decisiones del pleno del Consejo de la Magistratura y todos los niveles en la Institución.

Consolidar la visibilidad, la credibilidad y la familiaridad de sus grupos de interés enfocados a la gestión de la Institución, a través del tratamiento fluido, fiable y responsable de la información institucional para el desarrollo sostenible de la comunicación a disposición del público.

La comunicación pública, se basa como eje estratégico indispensable para garantizar la transparencia de la gestión y esto a su vez pueda contribuir al cumplimiento eficaz de su misión institucional.

El Consejo de la Magistratura, afirma la importancia de valorar la información como bien común, salvo aquellas que por su naturaleza sean catalogadas como información de carácter confidencial o sensible que se encuentran resguardadas por las normativas legales vigentes.

La comunicación externa o pública, está constituida por la información amplia y transparente del Consejo de la Magistratura, que presenta para los diferentes grupos de interés externos sobre los objetivos y los resultados comparativos de su gestión. La institución establecerá los mecanismos de plataformas digitales necesarios para el acceso a la información institucional y su difusión.

Público externo: Son todas las personas físicas o jurídicas, nacionales o extranjeras, requirentes de información y comunicación que solicitan, o precisan información de la institución por diferentes requerimientos.

También son, y en especial, el público objetivo de la misión institucional, en este caso los postulantes para cargos convocados al sistema judicial y profesionales abogados en carácter de estudiantes de la Escuela Judicial.

Además, se incluyen a las organizaciones civiles, organizaciones del ámbito judicial, a los medios de prensa, proveedores o contratistas, instituciones contraloras Organizaciones, Gobierno Nacional y la ciudadana en general que desee o necesite información y/o rendición de cuentas de las actividades del Consejo de la Magistratura.

Información externa: guardan relación con las atribuciones misionales del Consejo de la Magistratura y la Escuela Judicial, además, de los procesos administrativos para el cumplimiento de los fines misionales: reglamentos misionales, normativas internas, convocatorias, formularios, procesos, etapas, perfiles, informes, noticias, actividades oficiales, matrices, manuales, planes, rendiciones, y todo lo relacionado a la gestión institucional.

Sistema de información: plataformas digitales para la transmisión en vivo de las sesiones del organismo, página web, redes sociales y otros sistemas de plataformas electrónicas al alcance de la Institución generados por TIC.

2.1 Política de difusión de la gestión institucional.

La Dirección de Comunicación Institucional, es la instancia responsable de ejecutar el proceso comunicacional, administrar, autorizar y canalizar la difusión de información y noticias del Consejo de la Magistratura, a través de los canales oficiales de comunicación.

La información institucional, deberá ser transmitida hacia los grupos de interés de manera adecuada, oportuna, correcta, veraz, actualizada, suficiente, precisa, conservable, orientada al fortalecimiento de la identidad e imagen institucional, sobre la base de la cooperación, el respeto, la igualdad, la equidad y no discriminación.

La información estará fundamentada en los resultados de gestión, respaldada por la actuación individual y colectiva de los funcionarios y Miembros Titulares que integran el órgano colegiado.

El Consejo de la Magistratura, cuenta con el derecho a la libertad de opinión y de información, el derecho a la rectificación todos ellos consagrados en el marco de la Constitución Nacional y las leyes que lo reglamentan, asimismo, con la posibilidad de amplificar información por los medios de comunicación propios y a su alcance.

Lineamiento 1: Registro de la información y consolidación de las actividades.

El Consejo de la Magistratura, registrará actas, formulará resoluciones, reglamentará disposiciones y establecerá los espacios para su acceso y consultas de todo instrumento como fuente de información de orden institucional.

Las fuentes de información del Consejo de la Magistratura, en cuanto a su acceso será facilitado, de fácil localización e identificación de documentos. Se consolidarán la ubicación de las documentaciones oficiales a través del portal web para su respectiva difusión y de libre acceso.

Toda documentación que reúna información acabada sobre toda actividad será la evidencia y reflejo de lo actuado en la producción y avance de la gestión de cada dependencia, en vista a las disposiciones legales y planes misionales de la Institución.

Orientaciones:

- 1) La Secretaría General labrará actas sobre todo lo actuado o tratado por el pleno del Consejo de la Magistratura, la misma a través de la página web estará disponible su documento en un formato digital y editable (con capacidad de búsqueda y selección de texto), su acceso y búsqueda por parte del público.
- 2) La Dirección de Comunicación Institucional, llevará un registro constante de los comunicados e informaciones oficiales difundidas por los canales de comunicación externa sobre las diversas actividades realizadas en el cumplimiento de los fines misionales de la Institución.
- 3) La Oficina de Acceso a la Información Pública, será una dependencia para la provisión ante requerimientos de información pública, donde se podrá obtener en forma actualizada las leyes, normativas y resoluciones de carácter general, así como otros documentos de libre acceso a los funcionarios de la Institución y al público en general.
- 4) La Unidad Operativa de Contrataciones, deberá proveer a la Dirección de Comunicación Institucional, información relacionada a lo aprobado por el pleno del Consejo de la Magistratura sobre convocatorias a licitación y adjudicaciones, las mismas serán difundidas por la página web.
- 5) La Dirección General de Administración y Finanzas, informará semestralmente sobre los resultados obtenidos en cuanto a la ejecución presupuestaria y al plan de inversiones de la Institución, se deberá proveer a la DCI para informar a través de la página web.
- 6) La Dirección de Asuntos Jurídicos, proveerá a la DCI la información referente a normativas relacionadas al Consejo de la Magistratura para mantenerlas actualizadas y a disposición del público su acceso a través de la página web.

Lineamiento 2: Manejo integrado y clasificación de la información.

La información de uso institucional será identificada, recolectada, clasificada, registrada y consolidada según las responsables de producirla, de manera a deslindar responsabilidades.

Deberá procesar los datos para la producción de la información pública y su posterior canalización a través de los medios de comunicación institucional, la información será unificada, armónica y coherente con los valores y principios del Consejo de la Magistratura.

Los materiales consolidados de información sobre la gestión producida por cada dependencia para su publicación y difusión mediática, serán remitidas a la Dirección de Comunicación Institucional, que servirán como base para el diseño y adecuación correspondiente en la elaboración de materiales informativos para los diversos grupos de interés, que a la vez dará transparencia a la gestión.

Todas las dependencias deberán proveer la información a través del correo electrónico institucional y otros sistema o programas informáticos al alcance de la Institución.

Orientaciones:

- 1) Cada dependencia establecerá la información en función a los datos que genera (datos cualitativos y cuantitativos de la gestión y/o administrativos).
- 2) Las diversas dependencias, desde Direcciones Generales, Secretarías Generales, Direcciones, Jefaturas y Coordinaciones, son fuentes en generar información que administra desde su propia dependencia producto de las funciones y competencias, serán responsables de determinar los datos de sus propias dependencias, sobre la ejecución de las distintas actividades o tareas concernientes al área de su competencia y los resultados obtenidos, el contenido de la información deberá ser precisa.

- 3) Las dependencias examinarán los datos a informar y consolidar el contenido informativo a comunicar. Deberá clasificar, analizar y procesar el mensaje del documento oficial para su difusión y publicación.
- 4) Cada Dirección, Jefatura o Coordinación, designará a un representante para la integración de la información aprobada por la máxima autoridad y será el nexo para proveer por correo institucional al funcionario de la Dirección de Comunicación Institucional.
- 5) El director de Comunicación Institucional, designará un funcionario quien será el responsable de recibir las informaciones de las diferentes áreas y solicitar aclaraciones en caso de dudas en relación a los datos proveídos.
- 6) La información recibida será verificada y adecuada correspondiente para la gestión de la comunicación externa. La base de información proporcionada de manera interna, será utilizada para la provisión de manera proactiva de información pública.
- 7) La DCI seguirá las orientaciones de la Dirección de Asesoría Jurídica, indicará sobre aquellos datos o informaciones calificadas como de carácter reservado o confidencial.
- 8) La DCI, seguirá la orientación de la Dirección de Asesoría Jurídica, considerando sobre aquellos datos de carácter reservado:
 - a. Los datos o informaciones que son de uso exclusivo para la gestión interna.
 - b. Los datos o informaciones que no se han concluido y en caso de ser publicada puedan generar una idea errónea.
- 9) La información concluida es en general libre para todo público.

- 10) La Dirección de Comunicación Institucional, definirá las estrategias comunicacionales y se encargará de establecer los diferentes formatos para la provisión de la información y administrará la difusión de las noticias e informaciones de interés general producidas por el Consejo de la Magistratura, que serán proporcionados a los distintos medios de comunicación.
- 11) La información a ser publicada deberá ser revisado y aprobado por el director de Comunicación Institucional, antes del envío a los medios masivos de comunicación y bajo las directrices del presidente del Consejo de la Magistratura.
- 12) La DCI, mantendrá actualizada en forma periódica la página web del Consejo de la Magistratura, con la información de interés general provistas por cada dependencia, para que sirva como medio de rendición de cuentas ante los distintos grupos de interés.

Lineamiento 3: Sistematización de la información y flujo de la comunicación.

El sistema integrado de información y comunicación serán los procesos que estructuran, organizan, coordinan las políticas y los mecanismos de difusión tendientes a garantizar la provisión y acceso a la información pública.

Se diseñará un sistema o programa informático que permita la adecuada sistematización de la información que será divulgada por cada dependencia del Consejo de la Magistratura. Se deberán desarrollar sistemas que procesen datos eficientemente, a la medida de las necesidades.

La sistematización se relaciona con la delimitación de los mecanismos de difusión pública de información y con la provisión de datos ante procedimientos de evaluación de la calidad institucional.

La sistematización de la información es responsabilidad de las Direcciones Generales, Direcciones, Jefaturas, Coordinaciones con apoyo de la Dirección de Tecnologías de la Información TIC.

La aplicación de un sistema de seguimiento constante de las herramientas de gestión de la comunicación propuestas por TIC, apoyará en el avance de la interlocución del Consejo de la Magistratura a las demandas de información de sus públicos interno y externo por medio de canales de comunicación oficiales.

Orientaciones:

- 1) La Dirección de TIC será responsable de diseñar para su implementación de un programa informático que incorpore una adecuada sistematización y consolidación de información de todas las dependencias del Consejo de la Magistratura, para su divulgación.
- 2) La implementación de un sistema integrado de información a través de la coordinación de enlaces con las diferentes dependencias, para la circularización de información en forma interna y externa, facilitará la unificación de su manejo y la generación de registros consolidados que permitan su adecuada administración.
- 3) TIC diseñará e implementará un sistema informático para el seguimiento y la provisión de información o documentaciones, tanto interno como externo, además, un sistema de seguimiento a la sistematización de todas las disposiciones internas y externas, financiera y de gestión relacionadas a la Institución.
- 4) Se deberá gestionar de adquisición de hardware suficientes y necesarios para apoyar las operaciones institucionales.

- 5) Los sistemas de información y las herramientas asociadas de carácter institucional y la conexión a internet, deben ser utilizados por el funcionario debidamente identificado y autorizado. TIC, facilitará el acceso para el uso de internet para la operatividad de los sistemas de información para el procesamiento de datos a través de servidores.
- 6) Los sistemas de comunicación y acceso a internet, deberán ser utilizados exclusivamente como una herramienta de trabajo.
- 7) Las dependencias implementarán el flujo de información, una vez instalado el sistema, el mismo se hará a través de los canales formales establecidos. El flujo de información interna y externa, una vez instalado, se realizará a través del sistema de información.
- 8) TIC será responsable de la actualización permanente del sistema de información. Dará seguimiento a la realización de capacitaciones para el uso de los sistemas y de aquellas que se implemente.
- 9) Los funcionarios con responsabilidad en la operación o administración de información para el público externo deben tomar las previsiones necesarias para asegurar que la información llegue a los interesados.

2.2. Política de administración de medios de comunicación para la transmisión de información.

El Consejo de la Magistratura, administrará sus propios medios de comunicación adecuados para brindar información a los distintos grupos de interés, medios de comunicación masivos y ciudadanía en general.

Lineamiento 1: Medios institucionales.

El Consejo de la Magistratura, empleará el correcto uso de los medios institucionales de comunicación para la transmisión de la información a los diferentes grupos de interés y la opinión pública en general.

Orientaciones:

- 1) El contenido de toda información y documentos de evidencia que acompañen toda publicación en la página web del Consejo de la Magistratura, será administrado por la Dirección de Comunicación Institucional.
- 2) Las cuentas habilitadas en las redes sociales serán canales alternativos para difundir información del Consejo de la Magistratura y serán administradas por la DCI.
- 3) Por las plataformas digitales en redes sociales se realizarán las transmisiones de las plenarios de Miembros del Consejo de la Magistratura.
- 4) Se utilizarán fotos, vídeos, placas infográficas gráficos, datos estadísticos, para acompañar a las publicaciones realizadas a través de los medios de comunicación institucional.

2.3. Política en el tratamiento para la provisión de la información pública.

Los materiales de información elaborados y producidos para publicaciones de todas las dependencias, serán remitidas a la Dirección de Comunicación Institucional para su verificación y adecuación correspondiente en el proceso de gestión comunicacional.

Orientaciones:

- 1) La DCI será la encargada de la elaboración y coordinación de las distintas formas de difusión de noticias e informaciones sobre actividades de interés del Consejo de la Magistratura.
- 2) La Dirección de Comunicación Institucional, es la encargada de la canalización de información con los medios de prensa, página web y redes sociales.
- 3) La DCI deberá tener acceso a una fluida conexión de red de internet para la gestión comunicacional a través de las cuentas en plataformas digitales (Página web y redes sociales, para la difusión de información institucional. Asimismo, para la descarga y carga de archivos audiovisuales.
- 4) Se emitirán comunicados institucionales periódicos de manera precisa y en forma sistemática sobre las acciones y actividades de la institución, de manera a que la información esté disponible para la ciudadanía en general y los diferentes grupos de interés.

Estas deberán ajustarse a los criterios de responsabilidad en el manejo de las informaciones.

- 5) Los materiales informativo institucionales, se difundirán a través de los canales de comunicación formales y oficiales habilitados para el efecto.

Lineamiento 1: Relacionamiento con los grupos de interés.

El Consejo de la Magistratura, establecerá parámetros y criterios para el intercambio de información con sus grupos de interés, se basará en la imparcialidad y equidad en el manejo de la difusión de la información, excepto aquellos casos que conforme a las normativas y políticas internas son de carácter confidencial.

Orientaciones:

- 1) Se dará amplia difusión a través de los medios de comunicación institucional de las bases y condiciones establecidas en procesos de contrataciones de bienes y servicios, así como los resultados de dichos procesos conforme a las leyes reglamentarias.
- 2) La Dirección Operativa de Contrataciones, podrá establecer una escala de calificación de proveedores y contratistas en términos de eficacia y eficiencia en la provisión de los bienes y servicios adquiridos por el Consejo de la Magistratura.
- 3) La Dirección de Comunicación Institucional, realizará la difusión a los diferentes grupos de interés a través de la página web y otras plataformas digitales de libre acceso para el público.
- 4) El Consejo de la Magistratura, establecerá medios y mecanismos de comunicación en coordinación con las entidades del sector público, las demás entidades del sector público que requieran recibir información sobre normas y procedimientos del Consejo de la Magistratura lo solicitarán a la Máxima Autoridad.
- 5) El Consejo de la Magistratura, realizará tareas coordinadas y se mantendrá una periódica comunicación, con la Contraloría General de la República, a través de la Dirección de Auditoría Interna. Igualmente, con la Secretaría Nacional Anticorrupción a través de la Unidad de Transparencia y Anticorrupción.

- 6) La información pública generada por el Consejo de la Magistratura, estará a disposición de la opinión pública en general en la página web, de manera que accedan a ellas cuando lo requieran. De igual forma será presentada a través de la Audiencia anual de Rendición de Cuentas al Ciudadano.

Lineamiento 2: Confidencialidad de la información.

La confidencialidad de cierta información tendrá como fin asegurar el cumplimiento de las normativas vigentes y en ningún caso servirá para obstaculizar la transparencia de la gestión del Consejo de la Magistratura.

La comunicación se convierte en un elemento de manejo estratégico ante situaciones extraordinarias a coyunturales que afecten o puedan afectar de manera grave la vulnerabilidad de la Institución, su imagen o su credibilidad.

La máxima autoridad y el pleno del Consejo de la Magistratura, serán responsables de establecer los canales y los mecanismos más adecuados en situaciones de crisis.

Orientaciones:

1. El interés general prevalecerá siempre sobre el interés particular para la difusión pública de una información.
2. Los funcionarios del Consejo de la Magistratura, mantendrán una conducta ética y adecuada en el tratamiento de la información institucional y de aquellas de carácter reservado por la ley. Toda comunicación emitida por la Institución cumplirá con las disposiciones de aquellas que resguarden el carácter reservado y confidencial de la información.

3. Será considerado como información confidencial, que por su naturaleza estén resguardada por la reglamentación interna u otra normativa.
4. Se aplicarán los más estrictos resguardos en el manejo de la información confidencial tanto interna como externa, en términos generales y específicamente en situaciones de crisis por parte de los funcionarios del Consejo de la Magistratura.
5. El presidente o el pleno del Consejo de la Magistratura, son los responsables de determinar el tiempo que será mantenida en reserva una información declarada confidencial.
6. Todos los funcionarios respetarán los criterios establecidos para el manejo de información del Consejo de la Magistratura, en especial la de carácter confidencial, incluso fuera de sus actividades laborales.

Lineamiento 3: Relacionamiento y canalización de la información para los medios de Comunicación.

El Consejo de la Magistratura, fomentará un buen relacionamiento con los medios de comunicación masivos y alternativos, tanto a nivel nacional e internacional para dar respuestas a los demandas y requerimientos en la provisión de información institucional y su difusión pública. De manera a fortalecer el conocimiento de los procesos misionales y posicionar al Consejo de la Magistratura, como una Institución comprometida con el sistema de justicia.

Por medio de la Dirección de Comunicación Institucional, se canalizará el suministro y distribución de la información a los medios de comunicación social y alternativos, una adecuada coordinación para brindar satisfacción ya sea para encuentros formales o informales con los periodistas, convocatorias a medios de prensa para conferencias, entrevistas con periodistas, asistencia a medios de comunicación en eventos oficiales y otras actividades desarrolladas tanto en la sede o fuera de la Institución.

Orientaciones:

- 1) La DCI, al principio de cada año, definirá un Plan Anual de Gestión de Medios y acciones comunicativas, para mejor direccionamiento de la información.
- 2) El Plan de Gestión de la Comunicación, incluirá las características de la información a ser clasificada para los medios y la ajustarán anualmente por medio de un Plan Anual de Gestión de Medios.
- 3) La información a ser difundida de manera pública, deberán ser comunicadas a la Dirección de Comunicación Institucional, por lo menos con dos días de anticipación, salvo en caso de urgencia, aquellas resueltas en sesión por el pleno del Consejo de la Magistratura, serán proporcionadas posteriormente por la dependencia que proceso la información y elevó para su estudio y consideración de los Miembros, se dará el mismo tratamiento interno con la provisión de la información por cada dependencia.
- 4) La DCI será responsable de integrar la información consolidada de carácter público proveídas por cada una de las dependencias.
- 5) La DCI, es la responsable de la coordinación y convocatoria de los medios de comunicación para la realización de las conferencias o ruedas de prensa con el presidente y Miembros del Consejo de la Magistratura.
- 6) Las conferencias o ruedas de prensa y las reuniones informales serán realizadas dentro de la Institución cuando la Máxima Autoridad o Miembros, consideren necesario comunicar sus actividades o informar a la ciudadanía de algún acontecimiento de interés público, comunicar alguna postura sobre un tema determinado, responder a denuncias, realizar aclaraciones entre otros aspectos al quehacer de la gestión institucional.

- 7) Las entrevistas con medios de comunicación, serán enfocados continuamente hacia el logro de un mejor posicionamiento de la Institución.
- 8) Todos los funcionarios del Consejo de la Magistratura, que necesiten comunicar algo a la ciudadanía, necesariamente deberán recurrir a la Dirección de Comunicación Institucional para recibir una orientación profesional antes de hacerlo. El objetivo es mantener la coherencia en los mensajes que se emiten institucionalmente.

Lineamiento 4: Monitoreo de Medios de Comunicación.

Para su análisis se realizará un seguimiento de la información emitidas que afecten principalmente sobre Consejo de la Magistratura y el sistema judicial, a través de los medios de comunicación masivos, impresos, radiales, televisivos y digitales para su respectivo análisis y registro de archivo.

Orientaciones:

1. La DCI deberá tener acceso a una fluida conexión de red de internet para la gestión de monitoreo de medios masivos de comunicación digitales y seguimiento de cuentas en redes sociales de medios de prensa, de periodistas y formadores de opinión.
2. La Dirección de Comunicación Institucional, tendrá que contar con el acceso a un sistema de canales de televisión para el seguimiento y monitoreo de manera diaria y permanente de medios televisivos, asimismo, un sistema de monitoreo radial para acceder a las emisiones de entrevistas a autoridades del Consejo de la Magistratura e informaciones que atañen a la Institución.
3. Se deberá proveer a la DCI el acceso a medios escritos de circulación nacional para el seguimiento y archivo de publicaciones de noticias, informaciones en general, entrevistas y comentarios relacionados a la Institución y referente al sistema judicial.

4. La DCI deberá contar con herramientas y accesorios informáticos, como, computadoras portátiles y de escritorio, impresoras, escáner entre otros, asimismo, dispositivos para el transporte y almacenaje de datos, como pendrive y memoria externa entre otros insumos y accesorios.

Asimismo, aparatos eléctricos como televisores y radio, entre otros elementos de oficina para la realización del proceso de tareas comunicativas.

5. Se dará seguimiento y análisis de medición de las tendencias y presentación informativa sobre el Consejo de la Magistratura, de acuerdo al medio de comunicación.

Lineamiento 5: Gestión de vocería institucional.

La Institución contará con funcionarios de buen nivel que actuarán de portavoz o voceros para dirigirse a los grupos de interés y la opinión pública en general en forma directa o a través de los medios masivos de comunicación, tanto en audiencias públicas, conferencias, entrevistas o en encuentros nacionales e internacionales, entre otros eventos oficiales, que requieran la representación del Consejo de la Magistratura.

La vocería es una herramienta de apoyo para el desarrollo de una comunicación efectiva, para que los mensajes lleguen en forma adecuada tanto a los públicos internos como al externo.

La gestión de vocería será de fundamental relevancia para la institución al momento de producirse una situación de crisis, cualquiera sea el ámbito, obligando a responder de forma oportuna y competente para evitar repercusiones negativas hacia la Institución.

Orientaciones:

- 1) El presidente del Consejo de la Magistratura, será el portavoz oficial de la Institución y en su ausencia o por delegación asumirá ese rol el vicepresidente de la Institución.
- 2) El presidente del Consejo de la Magistratura, designará a funcionarios idóneos que actuarán de voceros para dirigirse a los diferentes grupos de interés y la opinión pública, en determinadas ocasiones.
- 3) El carácter de Directivo de la alta gerencia, implicará la responsabilidad de oficiar como vocero técnico en temas que competen a su área, salvo mejor criterio de la máxima autoridad.
- 4) El director de Comunicación Institucional, podrá actuar de vocero institucional para la difusión ordinaria de la información, de serle asignada esta función por la máxima autoridad institucional.
- 5) Se trabajará con las diferentes dependencias en la preparación de informes y datos que les permitan comunicar en forma veraz, precisa y directa sobre el desenvolvimiento de la gestión institucional en cuanto a las acciones y resultados obtenidos ante los grupos de interés y la opinión pública.
- 6) Los voceros del Consejo de la Magistratura se mantendrán actualizados acerca de las informaciones que la Institución decide difundir. El que propicie de vocero será responsable de defender la posición institucional sobre un tema determinado y se remitirá a aclarar sobre el tema.
- 7) Ningún funcionario está autorizado a dar a conocer, tanto a medios de comunicación y ciudadanía en general, información que pueda dañar la imagen del Consejo de la Magistratura o de los intereses institucionales.

- 8) En las situaciones que se produzcan crisis mediáticas, por algún hecho que afecte directa o indirectamente, automáticamente se instalará el Comité de Comunicación de Riesgos, conforme lo establezca el acto administrativo.

2.4. Política de publicidad de las sesiones.

El Consejo de la Magistratura, con la obligación de cumplir con la Ley N° 6937 de publicidad de las sesiones, promoverá y fortalecerá los mecanismos comunicacionales a través de la Dirección de Comunicación Institucional, que será responsable de gestionar la organización de los recursos humanos técnicos necesarios y coordinará de la transmisión de las sesiones plenarias de la Institución, a través de plataformas digitales y de fácil acceso para la ciudadanía.

En el marco de dicha ley, para la puesta en desarrollo de las transmisiones de las sesiones la DCI, deberá presentar a la Dirección de Administrativa, los pedidos de equipamiento o actualización de herramientas y equipos audiovisuales de la Institución, que deberán ser gestionados su adquisición para su adecuación constantes a los nuevos tiempos del sector tecnológico.

La Dirección de TIC, brindará apoyo para la adquisición de herramientas informáticas y actualización de hardware, software, infraestructura de red, seguridad informática, servicios en la nube, herramientas de productividad, entre otros.

TIC será responsable de administrar y asegurar la provisión de conexión de señal de internet dedicada por fibra óptica de manera exclusiva, segura, estable de interconexión para la transmisión de imagen y voz por las plataformas digitales de la Institución operadas por la Dirección de Comunicación Institucional.

Lineamiento 1: Gestión para la transmisión de Sesiones.

La Dirección de Comunicación Institucional, deberá recibir la notificación de Secretaría General de la convocatoria a sesión ordinaria del Consejo de la Magistratura habitual de los días lunes y anticipadamente de aquellas convocatorias a sesiones extraordinarias, para la organización del personal técnico, del equipamiento audiovisual, de la ambientación de la sala de sesiones y lo necesario para la realización de la transmisión en vivo.

Se deberá proporcionar a la Dirección de Comunicación Institucional, a través de los canales internos del orden del día y todo documento institucional a tratar, para su correcta comunicación y visualización durante el desarrollo de la sesión plenaria de los Miembros del Consejo de la Magistratura.

Igualmente, con antelación toda documentación institucional que deba ser visualizada en la transmisión para su tratamiento durante la sesión será proporcionada a la Dirección de Comunicación Institucional, de manera formal por los correos institucionales.

Orientaciones:

- 1) Definida por la Presidencia del Consejo de la Magistratura, la Secretaría General deberá notificar en tiempo y forma a través del correo institucional a la Dirección de Comunicación Institucional, de la convocatoria a sesión y el correspondiente orden del día a tratar.
- 2) Las dependencias del área de Secretaría General, Dirección de Asesoría Jurídica, Dirección General de Administración y Finanzas, y otras dependencias que deban de participar en la sesión deberán proporcionar anticipadamente al correo institucional de la Dirección de Comunicación Institucional, los documentos institucionales en formato digital a ser presentados ante la plenaria de carácter público y para su correcta visualización en la transmisión durante el desarrollo de la sesión del organismo.

- 3) En relación al sistema de Criterios de Selección de Magistrados – CRISEMA referente al listado de perfiles y puntajes de postulantes para cargos del sistema judicial, será responsable la Dirección de Tecnología TIC, de proyectar y operar su presentación en la transmisión por medios de plataformas telemáticas.
- 4) La Dirección de Comunicación Institucional a través de su área operativa, será responsable de organizar la distribución de tareas, de camarógrafos, fotógrafos y del personal técnico para la verificación de las conexiones instaladas de dispositivos tecnológicos en la sala técnica y de sesiones, su programación y montaje para su uso con la transmisión de la sesión.
- 5) Se supervisará las tareas de pruebas previas a cargo del personal técnico del control de realización que opera la consola de vídeo desde la sala técnica para gestionar la emisión en vivo por el sistema de grabación y transmisión por internet por streaming utilizando los correspondientes medios tecnológicos.
- 6) Se deberá programar la sala virtual para la conexión por videoconferencia a través de plataforma telemáticas y se trabajará en conjunto con el funcionario/a responsable que opera la consola de sonido.
- 7) Desde el control de realización se transmitirá en tiempo real el desarrollo de la sesión, y se deberá realizar las tomas pertinentes y switchear, codificando la retransmisión por las plataformas de streaming de vídeo por las plataformas digitales en redes sociales. Se deberá igualmente difundir la transmisión por la página web institucional. Desde el control de realización se deberá supervisar la transmisión en vivo de la sesión, capturando las tomas necesarias y gestionando las transiciones, así como codificando la retransmisión para las plataformas de streaming de video en redes sociales y difundiéndola también a través de la página web oficial de la institución.

- 8) La Dirección de Comunicación Institucional, dará seguimiento a la transmisión en vivo de la sesión, si existen interferencias, deficiencias en las tomas de las cámaras o advertir a la Dirección de TIC si existen la caída de la transmisión por el corte de señal de internet.
- 9) La Dirección de Tecnología TIC, deberá proveer los medios de conexión de señal de redes de internet dedicada para la transmisión en vivo por las plataformas digitales. Se asegurará de la estabilidad de internet y realizará el monitoreo correspondiente de conexión, deberá alertar si surge la caída de la transmisión por el corte de señal de internet.
- 10) Las ternas de candidatos integradas para los diversos cargos del sistema judicial y el avance de las etapas del proceso de convocatorias de edictos administrado por la Secretaría General, las resoluciones y dictámenes sobre asuntos de carácter jurídico en relación a perfiles de postulantes, reglamentaciones y procedimientos gestionados por la dependencia de Asuntos Jurídicos.
- 11) Además, los recursos presupuestarios, financieros, convocatorias a licitaciones públicas y de todo lo concerniente al área de Administración y Finanzas.
- 12) Así también, lo referente al funcionamiento de la Escuela Judicial y cualquier asunto institucional tratado por el pleno del Consejo de la Magistratura, de lo aprobado y resuelto.

Las dependencias serán responsables de proporcionar la información precisa de manera formal a través de los correos institucionales a la Dirección de Comunicación Institucional para procesar su publicación y difusión pública.

- 13) Las transmisiones en vivo de las sesiones realizadas quedarán alojadas en la plataforma del canal YouTube de la Institución y se deberán gestionar los dispositivos informativos de almacenaje de las sesiones con la Dirección de Tecnología TIC.

- 14) La DCI evaluará las necesidades de compra de nuevos equipamientos audiovisuales, su actualización o el reemplazo de accesorios y dispositivos que sufren desgaste por el uso continuo y deberá realizar la solicitud para para el proceso de adquisición a la Dirección de Administrativa.

Lineamiento 2: Receptividad Pública.

La política de receptividad pública está orientada al sector externo, tiene como fin la atención de solicitud de información pública por parte de la ciudadanía o solicitud de petición de información de interés particular de los usuarios de los servicios que presta el Consejo de la Magistratura en el orden institucional.

A instancia de la Oficina de Acceso a la Información Pública dependiente de la Coordinación de Transparencia y Anticorrupción, tendrá a su cargo procesar la recepción y brindar respuestas a las solicitudes sobre inquietudes o requerimientos de la ciudadanía en general o usuarios, ingresadas por cualquiera de las modalidades habilitadas para la recepción.

La Coordinación de Transparencia y Anticorrupción, trabajará en conjunto de manera periódica con Gabinete, Secretaría General, Dirección Académica y Direcciones, Coordinaciones y Unidades en general, para la gestión y respuestas sobre requerimientos de información pública.

Orientaciones:

- 1) Habrá buzones habilitados en la recepción principal de la Institución y en la oficina de Acceso a la Información Pública, así también, un formulario electrónico habilitado para el efecto disponible en la página web para la solicitud de información pública de la ciudadanía o solicitud de petición de información de interés particular de los usuarios (Postulantes).

La Coordinación de Transparencia y Anticorrupción, direccionará la solicitud a través de un memorándum en formato de documento digital por correo electrónico institucional a la repartición pertinente para su correspondiente atención, tratamiento y consideración.

Así también, en la página web habrá un espacio destinado para la recepción de sugerencias, donde se podrá incluir inquietudes y comentarios del público, referente a la gestión del Consejo de la Magistratura.

- 2) Las diversas direcciones y sus correspondientes reparticiones, tendrán la responsabilidad obligatoria de atender el pedido de solicitud y responder a través de un documento en formato digital por correo electrónico institucional a la Unidad de Transparencia y Anticorrupción, en un plazo de quince días según exige la ley que reglamenta para las solicitudes de información pública, en tanto, aquellas peticiones de información de interés particular de los usuarios, deberán ser respondidas en un plazo de 7 días corridos.
- 3) A instancia de la Coordinación de Transparencia y Anticorrupción, se realizará de manera oficial la provisión de respuesta a través del correo institucional de dicha repartición, tanto, la solicitud de información pública o petición de información de interés particular serán respondidas al correo electrónico del solicitante.
- 4) La Coordinación de Transparencia y Anticorrupción, proporcionará un informe a Gabinete para conocimiento de la Máxima Autoridad, sobre las gestiones cumplidas para la atención a las solicitudes ingresadas.
- 5) La Coordinación de Transparencia y Anticorrupción, proporcionará un informe para su difusión al área de Comunicación Institucional, con los datos precisos sobre las acciones desarrolladas y destacando el tratamiento brindado por la Institución.

2.5. Política de Comunicación y manejo de la información en situaciones de crisis.

El Consejo de la Magistratura, ante eventuales crisis o conflicto a nivel institucional, tanto interna o externa, que puedan desestabilizar el normal cumplimiento de los objetivos del organismo, deberá proporcionar una respuesta rápida y facilitando la labor informativa, evitando rumores que puedan dañar la imagen de la Institución y ocasionar reacciones adversas en la comunidad judicial y la ciudadanía en general

Ante la situación o informaciones adversas, corresponderá reorientar y adecuar la información institucional con exactitud y definir claramente el diagnóstico de factores o circunstancias.

Se deberá mantener una estrecha colaboración entre la presidencia de la Institución, la Dirección de Comunicación Institucional y la dependencia que pudiera ser protagonista en una eventual situación de crisis.

Conflicto: es una contradicción entre diferentes intereses y objetivos, una confrontación entre puntos de vistas opuestos que se producen entre dos o más personas en el proceso de la interacción social, la oposición de los participantes de esta interacción suele ir acompañada de emociones negativas, pasando por encima de las reglas y normas.

Crisis: es una situación con un alto nivel de incertidumbre que afecta las actividades básicas y la credibilidad de la organización y requiere medidas urgentes. Las crisis, por múltiples factores puede ocasionarla y se hacen más complejas por la incertidumbre que les es propia, es decir, en ocasiones no sólo es difícil, sino que es imposible preverlas e incluso de haberse previsto son inevitable.

Fuentes de origen de una crisis:

- 1) **Internas:** funcionarios en general– Miembros del Consejo de la Magistratura.
- 2) **Externa:** medios de comunicación, publico de interés, denuncias del público en general.

Lineamiento 1: Establecer un sistema de comunicación ante una situación de riesgo.

Al detectar una situación de crisis para la institución, los funcionarios que integran la dependencia de la Dirección de Comunicación Institucional, deberán estar capacitados y adiestrados para el relacionamiento con periodistas de los medios de comunicación para afrontar una eventual situación de crisis.

Se conformará un Comité de Comunicación de Riesgos, creada para tal circunstancia, que buscará detener o disminuir los efectos negativos de la misma en la organización.

El manejo oportuno de la información en tiempos de crisis es fundamental para contrarrestar el impacto negativo, habrá que actuar bien y con agilidad, para brindar una respuesta sin dilatar de lo contrario la opinión pública seguirá formulando manifestaciones contrarias e instalando dudas hacia el desenvolvimiento institucional del Consejo de la Magistratura y su credibilidad quedará comprometida.

Un concepto a introducir en el ámbito de la gestión de crisis será el de resiliencia, es decir, la capacidad de que la Institución tiene de afrontar y recuperarse ante una crisis sufrida adaptándose al nuevo entorno.

Orientaciones:

- 1) Ante una eventual crisis, el presidente del Consejo de la Magistratura convocará al responsable de la dependencia de la DCI. La máxima autoridad, deberá mantener en apertura y estrecha colaboración con la Dirección de Comunicación Institucional, y la dependencia que pudiera ser protagonista en una eventual situación de crisis.
- 2) La Máxima Autoridad Institucional, por acto administrativo, conformará el Comité de Comunicación de Riesgos. El comité debe conformarse por asesores de las siguientes dependencias: Secretaría General, Dirección de Asesoría Jurídica, Dirección General de Administración y Finanzas, Dirección de TIC, Dirección de Comunicación Institucional y aquellos que la Máxima Autoridad considere.
- 3) El comité será el responsable de la gestión de una situación determinada y evaluará la importancia de un incidente o situación para catalogarla o no como una crisis, asignarle su nivel de importancia y poner en marcha el protocolo de actuación que corresponda.
- 4) Deberán mantener reuniones en forma permanente para elaborar un plan de acción, implementar las acciones y herramientas concretas, evaluar el impacto de estas últimas y afinar cada procedimiento.
- 5) El equipo de gestión de crisis, debe contar con la suficiente autoridad para implementar las acciones hacia el interior y exterior de la institución
- 6) La DCI deberá monitorear de manera constante los medios de comunicación masivos sobre las informaciones que se manifiesten en relación al tema que genera la situación o riesgo de crisis.
- 7) El responsable de la DCI deberá mantener una comunicación constante y organizada para la atención a los periodistas de medios de comunicación y disipar dudas sobre la gestión.

- 8) Se deberá transmitir con claridad y seguridad de lo actuado por el Consejo de la Magistratura, mantener la confianza en los niveles internos de la Institución y reducir al máximo las opiniones desfavorables externas que puedan afectar la imagen institucional.
- 9) Se deberá preparar un mensaje a ser difundido, adaptando los mismos de acuerdo con las situaciones cambiantes de la crisis. También es importante evaluar el impacto de los hechos y admitir si hubiera acontecido la existencia de los hechos, informando la situación existente.
- 10) El Consejo de la Magistratura, deberá informar de manera precisa las medidas que se tomarán para solucionar el problema acontecido, así como para evitar que repeticiones en el futuro.
- 11) El presidente del Consejo de la Magistratura, será el portavoz oficial de la Institución y en su ausencia o por delegación asumirá ese rol el vicepresidente de la Institución.
- 12) El director de Comunicación Institucional, podrá actuar de vocero institucional para la difusión ordinaria de la información, de serle asignada esta función por la máxima autoridad institucional.
- 13) El que actuare de vocero deberá dirigirse a los periodistas de una forma comprensible, ante consultas sobre un tema específico y de no reunir la suficiente información no se deberá responder falsamente, se deberá posteriormente cotejar los datos para proporcionar respuestas exactas ante el tema consultado por el medio de comunicación requirente.

- 14) Para brindar aclaraciones y transmitir la información institucional de carácter auténtica, íntegra y fiable, será preferible en todos los casos realizar una conferencia de prensa, reuniendo a los periodistas de los diversos medios de comunicación en las instalaciones de la sede la Institución, con la infraestructura adecuada para albergar este tipo de actividad.
- 15) El mensaje o el resumen a manifestar en la conferencia de prensa, deberá entregarse también en forma escrita ya sea de manera impresa o formato digital a los representantes de medios de prensa escrita, radial, digital y televisiva.
- 16) Las manifestaciones a realizar ante los medios de comunicación deberán enfocarse exclusivamente en el tema que los convoca con un lenguaje correcto, evitando introducir conceptos técnicos, de manera puntual y de fácil comprensión, tanto para los periodistas y mayor parte para la ciudadanía que accederá a lo manifestado en la conferencia a través de los medios de comunicación masivos.
- 17) El mensaje principal y todas las aclaraciones posibles deberán ser manifestadas en el tiempo disponible para desarrollar la conferencia, será fundamental manejar el tiempo de duración que se dispone con los periodistas y lograr llevar a buen término la forma y el contenido del comunicado de una idea acabada del tema.

3. POLÍTICA GENERAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO.

En el entendimiento del rol de servidor público y el cumplimiento de los lineamientos de transparencia dentro de la administración pública del Estado, el Consejo de la Magistratura, adopta y adapta un plan de rendición de cuentas al ciudadano alineándose con la normatividad y metodología de control interno, implica un reporte regular sobre la gestión institucional y ejecución administrativa, conforme a su estructura orgánica y funcional.

La institución presentará informes parciales de manera trimestral, semestral preliminar a mitad de año y un informe final de rendición de cuentas como memoria de gestión abarcando todo el ejercicio institucional anual.

Los documentos se pondrán a disposición de la ciudadanía para el libre acceso y control. Será ampliamente difundida por los canales de comunicación institucional.

Los informes serán elaborados por los responsables de cada repartición en conjunto con el plantel de funcionarios que integran la dependencia, contendrán una descripción cuantitativa y cualitativa de manera precisa, clara y concisa, se deberá acompañar a los informes sus respectivas evidencias de actividades cumplidas y logros alcanzados por las distintas reparticiones.

El informe final deberá ser presentado en una Audiencia Pública para poner a conocimiento de la opinión pública sobre los resultados de la gestión realizada por el Consejo de la Magistratura, correspondiente al periodo fiscal.

3.1. Política de adecuación Institucional para la Rendición de Cuentas al Ciudadano.

Lineamiento 1: Conformación del Comité Técnico y competencias.

El Comité Técnico de Rendición de Cuentas al Ciudadano, se conformará por un funcionario de cada repartición representado igualmente a sus áreas en dependencia.

La Unidad de Transparencia y Anticorrupción, será responsable coordinar a instancia del comité las diversas actividades, tendrá a su cargo elaborar el proyecto del plan de rendición de cuentas al ciudadano para su presentación ante los demás integrantes del comité.

El plan contemplará los objetivos estratégicos, indicadores, el cronograma de actividades en consonancia al plan estratégico prioritario de la Institución.

Los integrantes del Comité Técnico de Rendición de Cuentas al Ciudadano, tendrán a su cargo dar cumplimiento al plan de rendición dentro de los plazos establecidos, implicará, además la producción de los informes de gestión por resultados, la modalidad para la presentación y el mecanismo para su difusión institucional y pública.

El Comité de Rendición de Cuentas al Ciudadano, deberá organizar la realización de un acto en carácter de Audiencia Pública para la presentación del informe final de rendición de cuentas como memoria anual de gestión, el acto será presidido por el presidente de la Institución.

El acto de Audiencia Pública debe ser proyectado para el mes de diciembre, instancia del año tradicionalmente empleado para las rendiciones de cuentas.

Orientaciones:

- 1) El presidente de la Institución, mediante resolución, aprobará la nómina de integrantes del Comité Técnico de Rendición de Cuentas al Ciudadano y del respectivo plan de rendición de cuentas.
- 2) La Unidad de Transparencia y Anticorrupción, requerirá a la Coordinación de Gabinete, provea las definiciones estratégicas prioritarias y directrices generales definidas por la Presidencia para la elaboración de los informes de rendición.
- 3) En consonancia a la directrices de la presidencia y al plan estratégico prioritario de la Institución, la Unidad de Transparencia y Anticorrupción, a inicios de cada año elaborará el proyecto del documento a ser presentado sobre las actividades inherentes al plan de rendición de cuentas, en cuanto a los objetivos estratégicos, los temas centrales que deberán exponerse en los informes, el cronograma de actividades y deberá elevar al Comité de Rendición de Cuentas al Ciudadano para su conformidad.

- 4) En la resolución de conformación del comité, se establecerán los plazos para la presentación trimestral de los informes parciales, un informe semestral preliminar y el informe final de Rendición de Cuentas al Ciudadano que contendrá la información consolidada referente al cierre de gestión, además, se deberá establecer el probable mes de realización de la Audiencia Pública para poner a conocimiento de la ciudadanía los resultados de la gestión.
- 5) La Unidad de Transparencia y Anticorrupción, será la responsable del archivo original de la resolución de Conformación del Comité Técnico de Rendición de Cuentas al Ciudadano y del plan de rendición, por correo electrónico institucional remitirá una copia del documento en formato escaneado a cada integrante para tomar conocimiento de la resolución y su alcance.
- 6) La Unidad de Transparencia y Anticorrupción, coordinará el desarrollo del plan de Rendición de Cuentas al Ciudadano y promoverá su efectivo cumplimiento en todas sus etapas.

Asimismo, deberá estructurar una matriz para la carga consolidada de la gestión realizada por cada dependencia para la presentación de los informes trimestrales e informe final a través de un formato de documento electrónico tipo tablero de control.

- 7) El Comité de Rendición a través de la Dirección de Tecnología y Comunicación, generará un acceso de documento en formato electrónico para la presentación de los informes.
- 8) Los integrantes del comité tendrán a su cargo, los ajustes del plan, la evaluación de resultados y el efectivo control de la Rendición de Cuentas al Ciudadano. El comité deberá mantener reuniones periódicas y la convocatoria estará a cargo de la Unidad de Transparencia y Anticorrupción.

Lineamiento 2: Elaboración de los Informes de Rendición de Cuentas al Ciudadano.

La elaboración de los informes parciales trimestrales, el informe semestral preliminar y el informe final, deberá proveer cada dependencia que integra la estructura organizacional del Consejo de la Magistratura.

El contenido de los informes por dependencias será referente a la gestión realizada por cada área, descrita en el aspecto cuantitativo y cualitativo, deberán ser presentados según los plazos establecidos.

Orientaciones:

- 1) El responsable de cada repartición incluyendo sus áreas de jefaturas dependientes, deberá de presentar en el plazo establecido los informes trimestrales, semestral y final a la Coordinación de Transparencia y Anticorrupción, el contenido será realizado de manera descriptiva con datos cuantitativos y cualitativos sobre el avance de la gestión de las dependencias a su cargo.

Se deberá incorporar a los informes las respectivas evidencias, igualmente, se podrá acompañar cuadros comparativos y estadísticos del movimiento de gestión realizada por el área en cuanto a su ejecución de actividades conforme a las funciones o roles de cada dependencia.

- 2) Los informes de Rendición de Cuentas, serán elaborados en un lenguaje accesible para su comprensión por parte de los grupos de interés y la ciudadanía en general, en formatos y diseños que faciliten su visualización para la lectura.
- 3) Los informes trimestrales se deberán presentar cargando la información de acuerdo a lo estructurado en la matriz para la carga de los datos en el documento en formato electrónico.

- 4) La Coordinación de Transparencia y Anticorrupción, deberá verificar el cumplimiento de presentación de los informes por áreas, posteriormente el documento deberá poner a consideración del Comité de Rendición de Cuentas al Ciudadano, para su aprobación final y publicación.
- 5) La Coordinación de Transparencia y Anticorrupción, deberá proveer a la Dirección de Comunicación Institucional los informes trimestrales en documento de soporte digital editable para procesar su publicación en la página web y su difusión correspondiente.
- 6) Los informes trimestrales de Rendición de Cuentas al Ciudadano, podrán ser utilizados en el procedimiento de reinducción a los funcionarios a cargo de la Dirección de Talento Humanos.
- 7) El informe semestral preliminar, deberá igualmente presentar el responsable de cada repartición incluyendo información de sus áreas de jefaturas dependientes, será un informe cualitativo que complemente a los datos cuantitativos presentados en la matriz.

Deberá transmitir ideas concretas y sintéticas, exponiendo un sentido a los resultados logrados y las acciones claves llevadas a cabo por la dependencia, se podrá incluir gráficos, imagen fotográfica o las evidencias que sustenten los datos señalados.

El informe presentará una reseña de los puntos destacados en la gestión del periodo al que se refiere el informe para comprender y profundizar las cifras del desempeño en el cumplimiento de metas.

El informe semestral preliminar servirá como base para el informe final de Rendición de Cuentas al Ciudadano y memoria anual de gestión. El informe semestral deberá ser posteriormente ampliado y actualizado hasta la fecha definida por el comité.

- 8) El informe cualitativo semestral preliminar y el final ampliado - actualizado, deberá ser remitidos por correo electrónico a la Coordinación de Transparencia y Anticorrupción, en un documento en formato editable para realizar la compilación general de los diversos informes para consolidar en un solo documento de informe final de Rendición de Cuentas al Ciudadano y Memoria de Gestión Anual de Gestión.
- 9) Concretada la compilación del documento final, la Coordinación de Transparencia y Anticorrupción, trabajará en conjunto con la Dirección de Comunicación Institucional, para la diagramación y diseño del documento en formato de revista.
- 10) El documento compilado de Rendición de Cuentas al Ciudadano y Memoria Anual de Gestión, será presentado al Comité para su conformidad o ajustes necesarios, luego el documento se proveerá a la Coordinación de Gabinete para la aprobación final de la Máxima Autoridad, deberá ser incluido al documento el mensaje de la Presidencia.

Una vez aprobado íntegramente el documento final por parte del presidente del Consejo de la Magistratura, la Dirección de Comunicación Institucional en conjunto con la Dirección General de Administración y Finanzas, se encargarán de disponer el trámite administrativo para la impresión del documento.

- 11) La Dirección de Comunicación Institucional, será responsable del proceso de impresión, recepción y guarda de las revistas impresas del informe final Rendición de Cuentas al Ciudadano y Memoria Anual de Gestión.

A su vez, la Dirección de Comunicación Institucional, pondrá a disposición de la ciudadanía la publicación en la página web de la Institución del informe final de rendición en su versión digital.

3.2. Política de Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas al Ciudadano.

La Institución realizará un acto en carácter de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas al Ciudadano, con el objetivo de presentar el informe de gestión final del año, proporcionar a los distintos grupos de interés acerca de las decisiones y políticas establecidas por el pleno del Consejo de la Magistratura, un balance general de los logros, dificultades y desafíos que se han presentado en el área misional.

Como órgano constitucional y autónomo, cuyas funciones exclusivas y excluyentes son las de conformar y proponer ternas para el sistema de justicia e impartir formación jurídica especializada a través de la Escuela Judicial, se expondrá a los diferentes grupos de interés y la ciudadanía en general, sobre:

- ✓ Las etapas de evaluación aplicadas a los postulantes que concursaron en los diversos procesos de selección de convocatorias de edictos para los cargos al sistema judicial con la integración final de las ternas de candidatos.
- ✓ El calendario académico de la Escuela Judicial de la sede Capital y Filiales a nivel país, desarrolladas durante el presente año con los Programas de Formación Inicial para la Función Judicial y los distintos diplomados habilitados de Formación Continua.
- ✓ El resultado de las acciones en la gestión de administración financiera de los recursos públicos utilizados para cumplir con el logro de los objetivos misionales.

Se cursarán invitaciones a representantes de Instituciones del Estado, de Asociaciones Gremiales del ámbito judicial, representantes de organizaciones civiles y medios de prensa. Será impulsado un mecanismo de difusión y promoción comunicacional de la convocatoria para la realización de las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas al Ciudadano.

La organización de la Audiencia Pública, es responsabilidad conjuntamente de los integrantes del Comité Técnico de Rendición de Cuentas al Ciudadano y su coordinación estará a cargo de la Coordinación de Transparencia y Anticorrupción.

Lineamiento 1: Organización general y convocatoria para la Audiencia Pública.

La organización y logística para la realización de la Audiencia Pública de rendición, será responsabilidad del Comité Técnico de Rendición de Cuentas al Ciudadano y tendrá a su cargo coordinar la organización la dependencia de Transparencia y Anticorrupción.

Orientaciones:

- 1) El Comité técnico de Rendición de Cuentas, deberá proponer una hora y fecha en el último mes del año para la realización, así como la duración de la audiencia de rendición y pondrá a consideración de la Máxima Autoridad para su aprobación.
- 2) Definida la fecha de realización, la Dirección de Administración y Finanzas, será responsable de proveer las necesidades de suministro logística, refrigerio y otros servicios para el adecuado desarrollo del acto público.
- 3) El Comité de Rendición de Cuentas a través de la Coordinación de Gabinete, realizará las invitaciones a los grupos de interés ya sea de manera impresa o digital definida por la Presidencia, a representantes de Instituciones del Estado, de Asociaciones Gremiales del ámbito judicial y representantes de organizaciones civiles para participar de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas al Ciudadano del Consejo de la Magistratura y confirmar la asistencia de los invitados.

- 4) Definida la fecha de realización, el Comité de Rendición de Cuentas proporcionará todos los datos necesarios sobre la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas al Ciudadano a la Dirección de Comunicación Institucional, que será la encargada de desarrollar una serie de acciones de difusión de promoción del acto público en formatos de diseño gráfico y de fácil acceso a través de las plataformas digitales.

De igual modo, cursará la invitación a los diferentes medios de prensa, televisivos, radiales, escritos y digitales, para participar y brindar cobertura periodística. De manera previa, se buscará generar espacios en programas del ámbito judicial y en espacios informativos de medios de comunicación para anunciar la realización de la Audiencia Pública de rendición.

La convocatoria de invitación abierta en formato digital dirigida a profesionales del derecho, postulantes y ciudadanía en general, se realizará a través de la página web y plataformas digitales con insistencia, a cargo de la Dirección de Comunicación Institucional.

- 5) El Comité de Rendición a través de la Dirección de Tecnología y Comunicación, habilitará un formulario electrónico a través de la página web para suscribir su registro de participación en la Audiencia Pública de rendición.
- 6) La lista de participantes inscriptos a través de la página web será derivada a la Unidad de Transparencia y Anticorrupción para confeccionar una planilla con la lista de participantes para su control de ingreso y participación a la audiencia de rendición.
- 7) El Comité de Rendición a través de la Dirección de Comunicación Institucional, proveerá el sistema de audio, registro audiovisual, grabación, el acto de rendición podrá ser transmitida en vivo.

- 8) La Dirección de Tecnología TIC, deberá proveer el soporte de conexión de internet para efectuar la transmisión en vivo.

Lineamiento 2: Realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas al Ciudadano.

Se realizará la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas al Ciudadano, en lugar y hora señalados y según lo establece el Reglamento de Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas.

Orientaciones:

- 1) El Comité de Rendición de Cuentas designará un moderador que a la vez oficiará de maestro de ceremonia de la audiencia pública de rendición.
- 2) El Comité de Rendición de Cuentas a través del Departamento de Protocolo ofrecerá colaboración en la organización para la etapa previa de acondicionamiento, adecuación y delimitación del lugar, ubicación de la mesa central para las autoridades del Consejo de la Magistratura.

Asimismo, colaborará para la ubicación distribuida para los representantes de Instituciones del Estado, de Asociaciones Gremiales del ámbito judicial, representantes de organizaciones civiles y periodistas de medios de prensa.

El Departamento de Protocolo, colaborará en la recepción de bienvenida, en el control y registro de accesos de los participantes.

- 3) El presidente del Consejo de la Magistratura, dará apertura oficial al acto y presentará el informe de Rendición de Cuentas al Ciudadano y Memoria de Gestión Anual de Gestión.

- 4) Posterior a la presentación del informe, los participantes en general podrán realizar consultas dirigidas al presidente del Consejo de la Magistratura, la máxima autoridad deberá responder durante el acto a las consultas efectuadas por los presentes.
- 5) El Comité de Rendición de Cuentas a través de la Dirección de Tecnología TIC, habilitará en la página web un formulario electrónico para presentar sugerencias para la mejora y observaciones, tanto positivas o negativas sobre el desenvolvimiento de gestión institucional presentada en la rendición.
- 6) Las sugerencias y observaciones serán derivadas a la Unidad de Transparencia y Anticorrupción para un informe de compilación clasificado y resumido, la misma será presentada al Comité de Rendición de Cuentas al Ciudadano.

3.3. Política de Mejoramiento de la Rendición de Cuentas al Ciudadano.

El resultado del desarrollo del acto de rendición, las sugerencias y observaciones recibidas por parte de los asistentes, serán acogidas por el Comité Técnico de Rendición de Cuentas para evaluar el efecto que influye hacia el interior de la Institución y su impacto externo.

Los resultados generados positivos y negativos, serán de utilidad para formular actualizaciones y planes de mejora en los procesos de planificación para el ejercicio de la gestión institucional y los posibles ajustes adecuados para próximas audiencias de rendición de cuentas.

Lineamiento 1: Evaluación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas al Ciudadano y planes de mejoramiento.

El Comité Técnico de Rendición de Cuentas al Ciudadano, será responsable de evaluar las sugerencias y observaciones remitidas por los participantes en la Audiencia Pública de Informe de Rendición de Cuentas al Ciudadano y Memoria Anual de Gestión. El comité tendrá en consideración los planes de mejoramiento para siguientes audiencias de rendición de cuentas.

Orientaciones:

- 1) El informe de compilación de las sugerencias y observaciones surgidas de los participantes en general durante la Audiencia Pública serán remitidas por la Unidad de Transparencia y Anticorrupción al Comité de Rendición de Cuentas.
- 2) El Comité Técnico de Rendición de Cuentas, realizará un informe ejecutivo sobre la evaluación del resultado de rendición y el desarrollo de la audiencia, se expondrá un análisis de la repercusión pública y política alcanzada.
- 3) Se presentará un resumen de las consultas realizadas y las respuestas remitidas por la presidencia durante la audiencia. Se incluirán las propuestas o sugerencias para los posibles planes de mejora continua en la gestión institucional.
- 4) Se señalarán las recomendaciones recibidas e inconvenientes detectados a ser tenidos en cuenta para futuras convocatorias a audiencias públicas de rendición.
- 5) El informe ejecutivo de evaluación del resultado de rendición y audiencia, será elevado para su conocimiento a la máxima autoridad a través de la Coordinación de Gabinete.