



**TRIBUNAL SUPREMO POPULAR
REPÚBLICA DE CUBA**

**ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN
INSTITUCIONAL
2017**

**LA HABANA, CUBA
2017**

**ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN
INSTITUCIONAL
2017**

ÍNDICE

Introducción	7
Caracterización del tribunal	8
Ubicación espacial	10
Objetivo general de la Estrategia de Comunicación	10
Ideas conceptuales fundamentales	11
La actividad de comunicación con el público interno	12
Vías, métodos y estilos de comunicación institucional con el público interno	13
La comunicación institucional mediante documentos escritos	14
Reuniones mensuales de trabajo	17
Uso de las tecnologías de la información y la comunicación (tic) en la comunicación institucional con el público interno	18
La comunicación institucional con el público externo	19
El personal de contacto en la comunicación con el público externo	22
Los trámites de citación, notificación y emplazamiento	23
Los actos judiciales de inmediatez: juicios orales, comparecencias, vistas, prácticas de pruebas, etc.	23
Las sentencias y otras resoluciones judiciales decisorias	24
Actos judiciales para ejecutar o hacer cumplir las sentencias	25
Atención a inquietudes, quejas y denuncias formuladas por la ciudadanía	25
La comunicación con los órganos, organismos e instituciones vinculadas con los procesos judiciales	26

La rendición de cuenta de los tribunales a las asambleas del Poder Popular	27
Publicaciones seriadas del Tribunal Supremo Popular	28
<i>Boletín del Tribunal Supremo Popular</i>	29
Revista <i>Justicia y Derecho</i>	29
Colección Memoria Judicial	29
Encuentro Internacional Justicia y Derecho y jornadas científico-técnicas de los tribunales provinciales populares	30
La comunicación institucional y sus vínculos con los medios de prensa cubana	30
Ejes temáticos de interés para el Sistema de Tribunales a divulgar en los medios de difusión masiva	32
Los vínculos con la prensa extranjera	34
El empleo de las tic como soporte de la comunicación institucional del Sistema de Tribunales	36
Implementación, control y evaluación de la Estrategia de Comunicación Institucional	37
Consideraciones finales	38

INTRODUCCIÓN

La actividad de comunicación constituye un aspecto primordial en la labor del Sistema de Tribunales de la República de Cuba por su altísima relevancia para el mejoramiento y la interrelación de todos los procesos que intervienen en el cumplimiento de la función encomendada a estos órganos por el Artículo 120 de nuestra Constitución: «La función de impartir justicia dimana del pueblo y es ejercida a nombre de éste por el Tribunal Supremo Popular y los demás Tribunales que la ley instituye».

Es mediante el despliegue de acciones comunicativas efectivas que puede procurarse la consecución de los objetivos estratégicos de nuestra institución y gestionar la calidad en el desempeño, a nivel individual y colectivo, de directivos, jueces, secretarios y asistentes judiciales y demás trabajadores de los órganos jurisdiccionales del país.

Por tal razón, resulta sumamente importante definir las vertientes estratégicas esenciales por las que han de discurrir los flujos comunicacionales correspondientes a los diversos ámbitos de actuación que nos conciernen, tanto hacia lo interno como en la interacción con otras personas naturales o jurídicas del entorno social en general.

La estrategia, en su concepción, contiene los fundamentos de los Lineamientos de la Política económica y social del Partido y la Revolución y el Plan nacional de desarrollo económico y social hasta 2030.

Al plasmar en un documento la estrategia de comunicación para el Sistema de Tribunales, la dirección del Tribunal Supremo Popular (TSP) fija el marco referencial indispensable a seguir por todos los integrantes de estos órganos, para lograr la mayor coherencia y efectividad posibles en la emisión y recepción de los mensajes y

contenidos que se trafican y circulan en todas las direcciones, en las diferentes actividades en que intervenimos o participamos.

CARACTERIZACIÓN DEL TRIBUNAL

El Tribunal Supremo Popular de la República de Cuba, según mandato constitucional

ejerce la máxima autoridad judicial y sus decisiones, en este orden, son definitivas, siendo su misión impartir justicia y asegurar la tramitación y solución de los asuntos judiciales con apego a la ley, sentido de lo justo, racionalidad, prontitud, respeto a las garantías de las partes, transparencia y cumplimiento oportuno y efectivo de las decisiones, contribuyendo así a la realización plena de los derechos y al cumplimiento de los deberes y obligaciones de las personas naturales y jurídicas, al bienestar de la ciudadanía, la seguridad jurídica, la sostenibilidad y el desarrollo de la sociedad socialista.

Los objetivos de la actividad de los tribunales se encuentran definidos en el Artículo 4 de la Ley No. 82, «De los tribunales populares», los cuales devienen, a su vez, funciones específicas de la actividad judicial y se expresan en:

- a) cumplir y hacer cumplir la legalidad socialista;
- b) salvaguardar el orden económico, social y político establecido en la Constitución;
- c) amparar la vida, la libertad, la dignidad, las relaciones familiares, el honor, el matrimonio, y los demás derechos e intereses legítimos de los ciudadanos;
- d) proteger la propiedad socialista, la personal de los ciudadanos y las otras formas de propiedad que la Constitución y las leyes reconocen;
- e) amparar los derechos e intereses legítimos de los órganos, organismos y demás entidades estatales; de las organizaciones po-

líticas, sociales y de masas; así como de las sociedades, asociaciones y otras entidades privadas que se constituyen conforme a la ley;

f) prevenir las infracciones de la ley y las conductas antisociales, reprimir y reducir a los que incurren en ellas y restablecer el imperio de las normas legales cuando hayan sido violadas;

g) dirimir las controversias laborales y de seguridad social, revisar las resoluciones por los órganos y organismos que forman parte de la administración del Estado, en aquellos casos que la ley señale;

h) elevar la conciencia jurídico-social, en el sentido del estricto cumplimiento de la ley, formulando en sus decisiones los pronunciamientos oportunos para educar a los ciudadanos en la observancia consciente y voluntaria de sus deberes de lealtad a la patria y de respeto a las normas de convivencia social.

Como órgano del Estado, independiente en el orden funcional, aunque subordinado jerárquicamente a la Asamblea Nacional del Poder Popular y al Consejo de Estado, los jueces deben obediencia solo a la ley y ejercen sus funciones dentro de un sistema armónicamente estructurado en:

- Tribunal Supremo Popular
- Tribunales provinciales populares
- Tribunales municipales populares
- Tribunales militares

La diversidad de procesos y litigios judiciales en todas las materias genera una afluencia importante de personas a los órganos judiciales y expectativas individuales y de la sociedad en su conjunto sobre el funcionamiento efectivo del Sistema de Tribunales y la labor de sus directivos, jueces y demás trabajadores.

También, se requiere afianzamiento de las relaciones funcionales entre las entidades vinculadas a la actividad judicial, de modo que

se cumpla el servicio judicial con eficacia y eficiencia. En este particular, de manera decisiva, interviene la comunicación.

La efectividad con que los tribunales cubanos materializan el carácter esencialmente popular en la administración de justicia, además de cumplir con los preceptos constitucionales y legales aplicables al caso, deben reflejar los valores consustanciales a nuestro pueblo, como sentido de lo justo, independencia judicial, imparcialidad, transparencia, probidad, humanismo, honestidad, calidad, responsabilidad y patriotismo.

Esta labor entraña la prestación de un relevante servicio público que impacta de manera sustancial en la calidad de vida de la población, la seguridad jurídica, el orden público, la legalidad, la tranquilidad ciudadana y la confianza de la población en el sistema político; de ahí su conexión con los públicos.

UBICACIÓN ESPACIAL

El Tribunal Supremo Popular se encuentra ubicado en el Consejo Popular Plaza Vieja del centro histórico de la ciudad. Su dirección: Aguiar, No. 367 e/ Obrapía y Obispo, municipio La Habana Vieja, provincia La Habana, República de Cuba.

OBJETIVO GENERAL DE LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN

Implementar un sistema de comunicación efectivo y acorde con los requerimientos del Sistema de Tribunales que favorezca un estilo apropiado y coherente en el tráfico de información hacia los diversos públicos y propicie el logro de los objetivos institucionales, en aras de brindar un servicio judicial de óptima calidad.

IDEAS CONCEPTUALES FUNDAMENTALES

-Lo que se planifique, organice, realice, escriba o se diga, desde cualquier posición o puesto de trabajo del Sistema de Tribunales, debe ser consistente con el contenido del concepto de Revolución expresado por el Comandante en Jefe Fidel Castro Ruz y con nuestra condición de servidores públicos que cumplen, de manera exclusiva, el mandato constitucional de impartir justicia en nombre del pueblo de Cuba.

-La vía principal, el modo más efectivo y el medio fundamental para comunicar lo que interesa y concierne a los tribunales de justicia cubanos es hacer bien y con la mayor calidad posible, lo que corresponde a cada uno de los miembros de esta institución, individual y colectivamente, bajo el principio de que una actuación y una conducta adecuadas dicen más que miles de palabras.

-Cada directivo, juez, secretario, asistente judicial y trabajador de las actividades administrativas y de servicio de nuestros órganos tiene, como deber fundamental, reflejar, con su actitud, su comportamiento y su expresión, los valores institucionales contenidos en el Código de ética judicial.

-El orden, la disciplina, la exigencia, la pulcritud, la organización, la estética de nuestros lugares de trabajo y el adecuado aspecto personal que mostremos dicen más de nosotros mismos y de la calidad de lo que hacemos que lo que podamos expresar por cualquier otra vía.

-Nuestras acciones de comunicación deben reflejar, con veracidad y transparencia, la realidad de lo que hacemos y de cómo funcionan nuestros órganos, mostrando y reconociendo tanto los avances y éxitos como las deficiencias e insuficiencias presentes en nuestro trabajo. No nos interesa practicar la fanfarria, la excesiva publicidad, la autocomplacencia, ni la actitud justificativa de nuestros errores.

LA ACTIVIDAD DE COMUNICACIÓN CON EL PÚBLICO INTERNO

Constituyen público interno del Sistema de Tribunales:

- Los directivos y ejecutivos judiciales y no judiciales.
- Los jueces profesionales.
- Los jueces legos.
- Los asistentes judiciales.
- Los secretarios judiciales y auxiliares.
- Los juristas que laboran como directivos y especialistas en actividades no jurisdiccionales.
- Los estudiantes insertados en práctica preprofesional o contratados a tiempo parcial.
- Los profesionales y técnicos que prestan servicios en las distintas dependencias del TSP y los tribunales provinciales.
- Los profesionales y técnicos que cumplen su periodo de adiestramiento inicial.
- Los empleados de las actividades administrativas, de servicio y apoyo de todos los tribunales.
- Los insertados para cumplir el Servicio Militar Activo.
- Los colectivos de trabajadores de cada tribunal, sala de justicia, dependencia administrativa o de servicio.
- Los comités y núcleos del PCC en nuestros órganos.
- Los burós y secciones sindicales.
- Los comités de base de la UJC.
- Las delegaciones de base de la Unión Nacional de Juristas de Cuba.

Cada una de esas personas o grupos de personas deben ser partícipes del sistema comunicacional interno de la institución.

Todos deben sentirse parte importante del esfuerzo común para dar cumplimiento a la misión y los objetivos de nuestros órganos y percibir que, con su labor, individual o colectiva, contribuyen decisivamente a alcanzar esos propósitos.

La clave está en lograr, mediante los procesos de comunicación, que cada quien dentro de la institución sepa y sienta que la función que cumple y lo que hace es muy importante, que su aporte resulta muy valioso, que se cuenta con él o ella para alcanzar las metas propuestas y que su salud, su motivación, sus preocupaciones y criterios resultan de mucho interés para sus directivos, compañeros de trabajo y para el Sistema de Tribunales en general.

Para que así sea, es preciso implementar vínculos de intercomunicación en todas direcciones, con todas las estructuras, dependencias y colectivos, y con todas las personas dentro de la institución; y lograr que actúen como emisores y receptores de mensajes e información en lo que les concierne; y que reciban la correspondiente retroalimentación en los asuntos que lo requieran.

Vías, métodos y estilo de la comunicación institucional con el público interno

La vía más eficaz para brindar y recibir información, transmitir y recepcionar mensajes, ofrecer o escuchar criterios, impartir o asimilar orientaciones es mediante el contacto y el diálogo directo con las personas o grupos de personas implicadas en la actividad de que se trate. Por eso, todos —en primer lugar los directivos— debemos propiciar esta forma de comunicación, de manera dinámica y sistemática, sin excesivos formalismos y generando siempre un clima de confianza, respeto e interacción con los interlocutores.

Estos intercambios directos y personales son un medio insustituible de comunicación para expresar y escuchar lo que nos interesa y lo que interesa a los demás miembros de nuestra institución. Permiten no solo oír lo que se dice verbalmente, sino, además, apreciar lo que se expresa con el lenguaje extraverbal, mediante la mirada, los gestos y los ademanes que son tan elocuentes, incluso más que la expresión oral.

Son igualmente útiles, para captar el estado de ánimo, el nivel de satisfacción y el grado de motivación de nuestra gente y, también, la mayor o menor comprensión que tengan de las misiones o tareas a realizar.

Los intercambios pueden ser mediante contactos y reuniones planificadas o por medio de encuentros casuales u ocasionales en los que se aborden temas previamente establecidos o asuntos que afloren espontáneamente, tomando siempre en consideración que dichos contactos se desarrollen en la forma, lugar y momento adecuados.

Los dirigentes de los tribunales deben mantener una actitud abierta, accesible y dispuesta al intercambio con sus compañeros de trabajo, sean o no del área que dirigen, y ser receptivos ante inquietudes, preocupaciones, desacuerdos y quejas que se le planteen.

De igual forma, deben ser ágiles, oportunos y precisos en transmitir a las instancias correspondientes las cuestiones y asuntos que lo requieran.

Constituye una «regla de oro», para quienes dirigen en el Sistema de Tribunales, visitar periódica y sistemáticamente los lugares en que trabajan y se desempeñan los integrantes de nuestra institución y procurar, durante esas visitas, el intercambio directo con quienes en ellos laboran. Dicho en otras palabras: «Pegar los ojos y los oídos a la tierra».

La comunicación institucional mediante documentos escritos

Los documentos escritos han sido y continuarán siendo un medio de gran importancia para la comunicación interna en el Sistema de Tribunales. Indicaciones metodológicas, instrucciones y dictámenes del Consejo de Gobierno del TSP, circulares del presidente de

dicho órgano, informes valorativos sobre diversos temas, reportes estadísticos y notas informativas son, entre otros, algunos de los diferentes contenidos reflejados en este tipo de soporte.

Entre las ventajas de su utilización están sus posibilidades de síntesis y concreción, su permanencia en el tiempo, la capacidad de llegar simultáneamente y con prontitud a muchos destinatarios, las facilidades que ofrece para su estudio y consulta reiteradas. No obstante, la eficacia de su empleo dependerá, en todo caso, de la calidad de su confección por quien lo emite y del correspondiente aseguramiento de su recepción y adecuada comprensión de su contenido por los concernidos.

El Consejo de Gobierno del TSP, haciendo uso de sus atribuciones constitucionales y legales, dedica ingentes esfuerzos para establecer, mediante instrucciones y acuerdos, regulaciones sobre buenas prácticas en diversos aspectos de la actividad jurisdiccional, en aras de uniformar y hacer más efectivos los procedimientos internos propios de la labor de los tribunales. Es una necesidad institucional de primer orden garantizar que el contenido de esos documentos llegue a todos los destinatarios correspondientes y asegurar la debida comprensión, dominio e implementación de esas indicaciones por quienes en nuestros órganos tienen a cargo esas tareas.

Los directivos y funcionarios en todos los niveles deben tomar las medidas y acciones necesarias para asegurar que todos y cada uno de los jueces, secretarías judiciales, asistentes y demás trabajadores conozcan, conserven y estudien sistemáticamente los documentos que contienen las regulaciones y disposiciones que norman los procedimientos internos y otros aspectos fundamentales del trabajo en nuestros órganos, tales como:

- Constitución de la República de Cuba.
- Ley 82, «De los tribunales populares», y su Reglamento.

-Objetivos de la Conferencia del PCC y Lineamientos de la Política económica y social del Partido y la Revolución que impactan más directamente en el cumplimiento de la misión de los tribunales.

-Reglamento disciplinario del Sistema de Tribunales Populares.

-Código de ética judicial.

-Proyección estratégica y Objetivos de trabajo del Sistema de Tribunales.

-Instrucciones, acuerdos y dictámenes del Consejo de Gobierno y circulares del presidente del TSP vinculadas con su actividad.

-Convenios colectivos de trabajo.

-Plan de acción permanente para contribuir al fortalecimiento del clima de orden, disciplina y exigencia en la sociedad.

-Plan de acción permanente para enfrentar la subversión político-ideológica.

-Plan de medidas para dar cumplimiento a las recomendaciones de la Asamblea Nacional del Poder Popular en ocasión de la rendición de cuenta del TSP.

-Indicaciones y orientaciones impartidas por la dirección del TSP en reuniones de balance de trabajo del año y las reuniones nacionales de presidentes de tribunales provinciales populares.

-Documento «Importancia de la racionalidad y el interés social para las decisiones judiciales».

-Otros documentos que, por su importancia y trascendencia, deban ser de dominio de jueces y demás trabajadores.

Resulta de vital importancia garantizar que quienes ingresan por primera vez en cualquiera de los cargos o puestos de trabajo, ya sea de la actividad judicial o de las áreas de apoyo de los tribunales populares del país, como parte de su necesaria preparación inicial, dediquen un tiempo a leer y estudiar detenidamente el contenido de esos importantes documentos.

Reuniones mensuales de trabajo

Resulta extremadamente útil e imprescindible que, en cada tribunal municipal, sección, o sala de justicia y, de igual forma, en cada dependencia administrativa o área de trabajo, se organice y realice, de manera sistemática, al menos una vez al mes, un encuentro de todo el personal de la estructura o área correspondiente, para intercambiar información en una y otra direcciones. Estos encuentros deben caracterizarse por ser dinámicos y participativos y porque prevalezca en ellos un ambiente de diálogo abierto y franco, en el que se traten las cuestiones propias de la marcha del trabajo, se puntualicen las actividades y tareas pendientes, se identifiquen los logros y las dificultades confrontadas, se planteen las inquietudes y preocupaciones de cualquiera de los presentes, se reconozcan los resultados positivos y también lo que no se haya hecho bien.

Los dirigentes de cada dependencia deben propiciar que estos encuentros periódicos sean valiosas oportunidades para orientar e informar aquello que resulte necesario, pero, a la vez, para escuchar y retroalimentarse de opiniones y criterios que tengan los integrantes del colectivo que dirigen, y dar curso y proyectar soluciones a los problemas planteados. Lograr que así sea, solo es posible si se fomenta un ambiente de confianza, respeto y motivación dentro del colectivo, que estimule la participación activa del personal.

Un papel protagónico en los procesos de comunicación con el público interno en los tribunales corresponde a las organizaciones de base del Partido, la Unión de Jóvenes Comunistas, el sindicato y la Unión Nacional de Juristas de Cuba que funcionan en nuestros colectivos laborales. Por su propia razón de ser, la naturaleza de su labor y los estatutos y reglamentos que norman su funcionamiento, no hay duda de que constituyen pilares fundamentales para movilizar el esfuerzo y el compromiso del personal hacia el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos en cada unidad organizativa.

De lo anterior se desprende que exista una interacción e interrelación permanente entre la dirección administrativa y cada una de las referidas estructuras de base de las organizaciones políticas de masas y sociales en cada centro de trabajo, que se exprese en el flujo constante de información en una y otra direcciones, sin detrimento del papel que a cada quien corresponde desempeñar.

Otra dimensión de notable relevancia en Comunicación Institucional para el público interno son los nexos que se establecen en las relaciones entre los distintos tribunales y salas de justicia del país, de cualquier instancia y territorio, para la cooperación y la asistencia mutuas en trámites procesales que así lo requieran. La actuación solícita y diligente en este ámbito resulta de valor inestimable para la buena marcha de la justicia judicial en el país y, por tanto, se requiere de un tratamiento de absoluta prioridad al cumplimiento de los exhortos y solicitudes de auxilio judicial por los órganos requeridos al efecto.

De igual manera, deben concertarse vínculos de diversa índole que, por razones de trabajo, se susciten entre diferentes dependencias y áreas de actividad de nuestros órganos, bien sea en el mismo territorio o en provincias diferentes. En ellas, debe prevalecer la actitud cooperadora, respetuosa y solidaria de todos y cada uno de los directivos, jueces y demás trabajadores, para apoyar a nuestros compañeros en la solución de cualquier problema o necesidad siempre que resulte posible y pertinente.

Uso de las tecnologías de la información y la comunicación (tic) en la comunicación institucional con el público interno

La utilización de estas tecnologías, como medios efectivos de intercomunicación e interlocución entre los integrantes del Sistema de Tribunales, es una necesidad y una realidad creciente que im-

pacta directamente en el incremento de la calidad de los procesos judiciales, al imprimirle mayor agilidad e inmediatez a la tramitación de los casos. De igual forma, el empleo de estos medios facilita el acceso expedito a la información de todo tipo y sirve de soporte al intercambio directo e inmediato con el personal de las diferentes estructuras de nuestros órganos en el país.

Mensajería electrónica, servicio de chat, telefonía celular, internet, portal web institucional, videoconferencias, acceso a internet, participación en las redes sociales, disseminación selectiva de la información, repositorio de investigaciones y trabajos de contenido técnico-jurídico y biblioteca virtual son algunas de las facilidades que, de manera progresiva, se han puesto a disposición de quienes laboran en los tribunales de justicia cubanos.

Es un imperativo lograr el uso consecuente y responsable de estas posibilidades por nuestros trabajadores, garantizando la estricta disciplina en el cumplimiento de las disposiciones que las regulan y prestando la mejor atención a las medidas establecidas para la seguridad informática y el manejo seguro de la información clasificada o sensible.

LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL CON EL PÚBLICO EXTERNO

Constituyen público externo del Sistema de Tribunales:

- Las personas naturales y jurídicas vinculadas directamente con los procesos judiciales y que participan en ellos como acusados, víctimas, perjudicados, representantes legales, demandantes, demandados, peritos, testigos, etc.

- Las personas naturales y jurídicas que, sin tener participación directa en los procesos judiciales, tienen interés en la tramitación y conclusión de estos, entre los que se cuentan familiares, amigos, vecinos o compañeros de trabajo de los involucrados.

-El público asistente a los actos judiciales, juicios, comparecencias, vistas, práctica de pruebas, etc.

-Los fiscales, abogados y representantes legales que actúan en los procesos sosteniendo o defendiendo los intereses de las partes intervinientes o, en el caso de los fiscales, el interés público en el asunto.

-La Fiscalía General de la República: sus estructuras territoriales y los directivos, fiscales y funcionarios de esa institución.

-La Organización Nacional de Bufetes Colectivos: las unidades de bufetes y los directivos, funcionarios y abogados que los integran.

-Los directivos, funcionarios y empleados de las instituciones, órganos, organismos, organizaciones y otras entidades que, por diferentes motivos, intervienen o se vinculan con las actuaciones de los tribunales, en ocasión del cumplimiento de sus funciones.

-Las personas que, por diferentes razones, acuden a las sedes judiciales o sus dependencias.

-Los jefes, oficiales y soldados del MININT y las FAR que, por diversas razones, se vinculan con el trabajo de los tribunales de justicia.

-Los consultores y asesores jurídicos que actúan en los procesos judiciales.

-El Ministerio de Justicia: sus directivos y funcionarios en todos los niveles, en los asuntos que mutuamente nos conciernen.

-Los encargados de los registros oficiales del país.

-Los directivos y funcionarios de la Caja de Resarcimientos.

-Los directivos y funcionarios del Registro Central de Sancionados.

-Los diputados a la Asamblea Nacional y los delegados a las asambleas provinciales y municipales del Poder Popular.

-Estructuras y funcionarios del PCC en todos los niveles.

-Los sancionados que cumplen sanciones penales en estableci-

mientos penitenciarios o fuera de estos.

- Los profesores y estudiantes de la carrera de Derecho.
- Los estudiantes de todos los niveles de enseñanza en lo referido a las acciones encaminadas a la formación de valores, fomento de la cultura jurídica y formación vocacional.
- Los medios de prensa nacionales y sus periodistas.
- Los periodistas de la prensa extranjera acreditados en el país.
- Los cibernautas de las redes sociales en internet.
- El cuerpo diplomático acreditado en el país, respecto a los temas vinculados con la administración de justicia (la asistencia consular, la cooperación en materia judicial, etc.)
- Los tribunales supremos y cortes supremas de justicia de otras naciones, sus directivos, jueces y funcionarios.
- Las personalidades extranjeras que realizan visitas judiciales o de trabajo al país y sostienen intercambios con representantes del Sistema de Tribunales.

Con todas las personas, instituciones y entidades mencionadas, los tribunales sostienen vínculos comunicacionales de diverso tipo, con motivo del cumplimiento de nuestras funciones, y hay que prestarles la debida atención, tomando en cuenta las particularidades, intereses y expectativas de cada una de ellas, y la magnitud en que esos nexos impactan en la calidad de nuestra labor.

Por tal razón, al interactuar con esos destinatarios, debemos hacerlo de manera intencionada y consciente de nuestro papel como servidores públicos, garantes de la seguridad jurídica y la tranquilidad ciudadana y de la trascendencia que tienen esos vínculos para la efectividad del trabajo que desarrollamos. De ellos depende la percepción y el concepto que, respecto a nuestros órganos, tendrá la población y, por tanto, el prestigio, la confianza y la credibilidad con que contará la justicia judicial cubana en el seno de la sociedad.

En ese sentido, es preciso que permanezcamos atentos a los criterios y valoraciones que, en relación con la calidad de lo que hacemos, tengan los interlocutores y que, en función de ello, procuremos y propiciemos los medios y modos de retroalimentación correspondientes.

El personal de contacto en la comunicación con el público externo

En cada área de trabajo o dependencia de los tribunales debe identificarse y precisarse quiénes, cómo, cuándo y dónde se establece comunicación con los diferentes segmentos del público externo. No es algo que debe dejarse a la espontaneidad o al azar, si se pretende asegurar la debida pertinencia y efectividad en lo que se transmite o recepciona.

Para hacerlo, es necesario establecer con antelación en qué momento, con qué motivos y por qué vías se establecen nexos de comunicación entre el personal de los tribunales y el público externo. De igual forma, es preciso seleccionar convenientemente y capacitar a las personas que cumplirán estas funciones.

No se debe subestimar ninguno de esos momentos, todos son importantes: la llegada de cualquier persona a la recepción (entrada) de la sede, atender una llamada telefónica, orientar a los asistentes en un acto judicial, tramitar la correspondencia, realizar trámites con abogados y fiscales, etc.

El personal de contacto debe ser capacitado y entrenado sobre las buenas prácticas a seguir en las acciones de comunicación en que le corresponde participar y cuál debe ser su actitud con los posibles interlocutores. Asimismo, debe saber que él es «la imagen» del tribunal en ese momento y asumirlo con la responsabilidad que conlleva.

Los trámites de citación, notificación y emplazamiento

Sin duda, se trata de actos de comunicación, con público externo, de una elevadísima trascendencia en los procesos judiciales, por lo que requieren realizarse con todo el rigor, la seriedad y las formalidades necesarias.

Quien los realice tiene que efectuarlos con la solemnidad, la precisión y la transparencia que tales actos requieren, cerciorándose de que las personas con quienes se entiende comprenden el significado y la implicación del acto y dejando debida constancia de su cumplimiento, en correspondencia con lo que al respecto establecen las disposiciones legales.

Los actos judiciales de inmediación: juicios orales, comparencias, vistas, prácticas de pruebas, etc.

Son actos de la mayor importancia para el juzgamiento de los casos, en los que los jueces actuantes, con el protagonismo de las partes o sus representantes legales, reciben directamente testimonios, declaraciones y alegaciones en relación con el asunto que se debate en el proceso que, posteriormente, repercutirá en sus decisiones. Por tanto, constituyen intensas acciones de comunicación, en ambos sentidos, que demandan toda la atención, concentración y experticia de los juzgadores para captar y, luego, enjuiciar racional y críticamente lo acontecido, en aras de adoptar las decisiones correctas.

La conducta ética de los integrantes del tribunal, durante la celebración de esos actos, sus expresiones verbales y extraverbales, la destreza con que se conduzcan en su desarrollo y el grado de profesionalidad que demuestran en su transcurso determinarán en los asistentes la impresión negativa o positiva que se formarán en relación con la imparcialidad y la capacidad que tendrán, o no, para arribar a un fallo justo y legalmente fundado.

Es precisamente con lo que ocurre en esos escenarios, donde cobra mayor vigencia el aserto de que los jueces, a la vez que juzgan, son juzgados en su desempeño por los involucrados y los interesados, directa o indirectamente, en el caso.

Las sentencias y otras resoluciones judiciales decisorias

Las sentencias y otras decisiones de fondo de los tribunales son los hitos supremos del ejercicio de la función jurisdiccional y, por tanto, los actos de comunicación más importantes y trascendentes que se producen en nuestros órganos. De ahí que la calidad de su formulación o elaboración sea una cuestión primordial en el quehacer judicial, que reclama toda la sabiduría, el empeño y la profesionalidad de los jueces que las pronuncian, puesto que, mediante ellas, se exteriorizan sus apreciaciones, valoraciones y juicios acerca de los aspectos esenciales sobre los que versa el asunto juzgado.

Su contenido debe constituir un mensaje claro y convincente de lo que se decide y las razones y fundamentos que lo sustentan en justicia y derecho. Las sentencias de los tribunales cubanos deben ser atinadas y comprensibles para los involucrados en el caso y para la ciudadanía en general. Cuando no sucede así se resquebraja el prestigio y la confianza en nuestros órganos jurisdiccionales.

El Consejo de Gobierno del TSP ha establecido pautas sobre el modo correcto de elaborar las resoluciones judiciales en correspondencia con las normas legales vigentes. Es deber de todos los jueces confeccionar sus resoluciones con apego a esas disposiciones.

Actos judiciales para ejecutar o hacer cumplir las sentencias

Son actuaciones en las que se pone a prueba la autoridad judicial y la ascendencia de nuestros órganos para hacer acatar sus decisiones por quienes vienen obligados a cumplirlas. En ellos, se debe actuar con firmeza, pero también con inteligencia y racionalidad, utilizando, en lo posible, métodos persuasivos antes que coercitivos, cuando resulte pertinente, y tratando siempre con respeto y consideración a los concernidos y a todos los presentes en dichos actos.

Atención a inquietudes, quejas y denuncias formuladas por la ciudadanía

Además de dar cumplimiento a lo regulado por el Artículo 63 de la Constitución de la República, la atención minuciosa, detenida y profunda de las quejas, denuncias y peticiones de la población constituye, para el Sistema de Tribunales, un mecanismo invaluable de control y gestión de la calidad en el desempeño de nuestros órganos y sus integrantes, toda vez que lo concebimos como vía de retroalimentación y fuente útil de información para detectar debilidades e insuficiencias en el desempeño de directivos, jueces, secretarios y trabajadores del sistema.

La atención a insatisfacciones, críticas, quejas por maltratos e imputaciones de violaciones éticas formuladas por la ciudadanía, respecto al comportamiento y la actitud de los integrantes de los tribunales, tenemos que asumirla como complemento esencial de la actividad judicial en sí misma. En la mayoría de los casos, esos planteamientos son señales fidedignas de que algo no se hizo o no se está haciendo bien por parte de algunos de los miembros de la institución.

Quienes se ocupen de esta actividad en nuestros órganos deben poseer una elevada sensibilidad y habilidades de comunicación suficientes para interactuar, de manera atinada, con las personas que acuden personalmente o utilizan cualquier otra vía para manifestar sus inquietudes o no conformidades. Deben, además, ser ágiles y acuciosos en las verificaciones que sea preciso realizar y responder, oportunamente, con precisión y claridad, las conclusiones a que se arribe en relación con lo planteado.

Es también muy necesario crear las condiciones adecuadas para atender a quienes acuden por estas razones a las sedes judiciales y tratar a estas personas con cortesía, interés y consideración.

La comunicación con los órganos, organismos e instituciones vinculadas con los procesos judiciales

Obviamente, es una necesidad y una prioridad de primer orden para el trabajo de los tribunales contar con efectivos canales de comunicación con los directivos, funcionarios y otros integrantes de la fiscalía, los bufetes colectivos, la Policía Nacional Revolucionaria, los Órganos de Investigación Criminal, la Dirección de Establecimientos Penitenciarios, el Ministerio de Justicia, entre otros, por la incidencia directa que tienen en la actividad judicial, a partir del cumplimiento de sus funciones.

Los intercambios, contactos, coordinaciones y tráfico de informaciones con los representantes de esas instituciones requieren ser regulares, permanentes y en los diferentes niveles, sobre la base del respeto mutuo a las atribuciones y deberes de cada cual y a la responsabilidad de todos con la buena marcha de la administración de justicia en el país.

La dirección del TSP y las máximas autoridades de esos órganos, organismos y entidades han firmado y establecido protocolos de

trabajo conjuntos, y han fijado pautas para el adecuado desarrollo de esos vínculos, en aras de que resulten del mayor provecho para el cumplimiento de las respectivas misiones.

Por nuestra parte, debemos ser proactivos y responsables en el desarrollo de esos canales de comunicación y mantener en ellos una actitud franca, colaboradora y receptiva, según los temas que se aborden.

Es preciso tener presente que las acciones y espacios de comunicación con otras instituciones y sus integrantes no comprometan la independencia judicial, la imparcialidad, ni la autoridad que corresponden al ejercicio de la función jurisdiccional por los tribunales. Sin embargo, tal presupuesto no debe impedir que se construyan verdaderas alianzas estratégicas con las referidas instituciones y entidades y se desarrollen estrechos vínculos de cooperación y colaboración, en pos de asegurar la debida calidad de la actividad jurisdiccional, sobre la base de fomentar un clima de adecuado respeto, confianza mutua, complementariedad y responsabilidad compartida entre los directivos y funcionarios de esas instituciones y el personal de nuestros órganos.

LA RENDICIÓN DE CUENTA DE LOS TRIBUNALES A LAS ASAMBLEAS DEL PODER POPULAR

Además de constituir un eficaz medio de control popular sobre el ejercicio de la función estatal que nos compete –previsto en los artículos 68 y 125 de la Constitución de la República– los procesos de rendición de cuenta del TSP a la Asamblea Nacional del Poder Popular, y de los tribunales provinciales y municipales a las correspondientes asambleas locales, constituyen la mayor y más trascendente oportunidad para los referidos órganos de retroalimentarse y conocer la percepción de la población y sus represen-

tantes, respecto a la calidad y efectividad de su desempeño en el cumplimiento de la misión encomendada.

Por ello, es preciso que, por nuestra parte, hagamos, en ocasión de transcurrir esos procesos, un intenso despliegue comunicacional de intercambio con los diputados y delegados de esos órganos sobre los temas que resulten de interés para ellos y sus electores, ofreciéndoles, con transparencia y objetividad, los datos, elementos e informaciones que requieran para el análisis y, a la vez, escuchar y prestar atención a los planteamientos que nos trasladen, a los efectos de tenerlos en cuenta para mejorar la calidad del servicio judicial.

Los dictámenes y recomendaciones que acuerden esas asambleas, en relación con el trabajo de nuestros órganos, constituyen documentos rectores para la labor de los tribunales en el corto y medio plazo. Deben tener reflejo en las proyecciones y objetivos de trabajo para la siguiente etapa y ponerse en conocimiento de todo el personal implicado para su consecuente gestión y materialización. En tal sentido, periódica y sistemáticamente, debe analizarse su estado de cumplimiento en los órganos de dirección y en las reuniones con los colectivos laborales dedicados a evaluar la marcha del trabajo.

PUBLICACIONES SERIADAS DEL TRIBUNAL SUPREMO POPULAR

El TSP gestiona, coordina y edita varias publicaciones de textos de disímiles contenidos relacionados con diversos aspectos de la actividad de los órganos jurisdiccionales que son de interés tanto para los integrantes de la institución como para amplios segmentos del público externo y que aborden temas consistentes con la estrategia de comunicación institucional.

Las publicaciones de mayor impacto son:

El Boletín del Tribunal Supremo Popular

Publicación seriada de frecuencia anual con una selección de sentencias relevantes dictadas por la máxima instancia judicial en las distintas materias de Derecho, que constituyen referentes indispensables para todos los interesados en temas de interpretación y aplicación del Derecho en el ámbito forense; además, contiene los dictámenes e instrucciones emitidos durante el período por el Consejo de Gobierno del órgano central, en cumplimiento de sus atribuciones constitucionales y legales y traza pautas para hacer más coherente y uniforme la práctica judicial en el país.

Revista Justicia y Derecho

Publicación seriada de frecuencia semestral con una selección de artículos con enfoque científico-técnico sobre diversos asuntos jurídicos vinculados, directa o indirectamente, con el ejercicio de la función jurisdiccional en sede judicial, elaborados por jueces profesionales, abogados, fiscales, profesores de Derecho y juristas en general.

Colección Memoria Judicial

Publicaciones regulares sobre la vida y obra de personalidades relevantes de la historia de los tribunales de justicia cubanos, que se destacaron por su elevado patriotismo, desempeño profesional y conducta ética intachable, por lo que constituyen verdaderos paradigmas de valores a seguir por todos y, en especial, por los operadores del Derecho y la justicia.

Los textos de las publicaciones anteriormente citadas están disponibles tanto en soporte papel como en soporte digital (en la página web del TSP) y es preciso garantizar que lleguen a los integrantes del sistema y a todos los interesados.

ENCUENTRO INTERNACIONAL JUSTICIA Y DERECHO Y JORNADAS CIENTÍFICO-TÉCNICAS DE LOS TRIBUNALES PROVINCIALES POPULARES

El TSP, con el coauspicio de la Unión Nacional de Juristas de Cuba y la Facultad de Derecho de la Universidad de La Habana, convoca, cada dos años, al Encuentro Internacional Justicia y Derecho, como un espacio científico-jurídico en que participan juristas de diversos órganos y organismos del país, jueces nacionales y extranjeros e invitados, con el fin de intercambiar experiencias sobre la práctica judicial.

Los tribunales provinciales populares celebran sus jornadas científico-técnicas en las que participan sus jueces y juristas de otros organismos, con el mismo fin de intercambiar experiencias sobre temáticas del Derecho.

LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL Y SUS VÍNCULOS CON LOS MEDIOS DE PRENSA CUBANOS

Los medios de difusión masiva cubanos constituyen vectores estratégicos esenciales para la comunicación institucional de los tribunales populares con la población en general. Por tal razón, a las relaciones con estos medios, es necesario brindarles la importancia y la prioridad que requieren, por su papel de transmisores y difusores de información a gran escala.

Constituye un deber de los presidentes de los tribunales de justicia del país promover, propiciar y coordinar con los directivos y demás representantes de la radio, la televisión y la prensa escrita, a nivel municipal, provincial o nacional, según corresponda, las acciones de comunicación que resulten pertinentes, a partir de los intereses divulgativos de cada una de las partes. En tal sentido, resulta recomendable establecer convenios de colaboración en los que se

asegure la regularidad y sistematicidad de las acciones. De ser posible, es conveniente y útil identificar periodistas dispuestos a tratar con habitualidad los temas jurídicos y judiciales.

Entre las actividades posibles a desarrollar, se deben considerar encuentros informativos periódicos con periodistas y corresponsales, participación de directivos y jueces de nuestros órganos en espacios regulares de divulgación de temas judiciales y jurídicos, publicación de entrevistas y artículos relacionados con la actividad de los tribunales, informaciones sobre decisiones judiciales relevantes, etc.

Cuando algún funcionario o periodista de los medios masivos de comunicación se interese en entrevistar a directivos, jueces u otros integrantes de los tribunales de justicia del país, o acceder a información relativa al trabajo de los órganos judiciales, deberá solicitarlo al presidente del órgano que corresponda, quien, a la mayor brevedad, evaluará la pertinencia de acceder, o no, a lo solicitado y, de inmediato, comunicará al solicitante su decisión al respecto y, en caso de no autorizarlo, las razones que determinan su improcedencia.

Siempre y cuando las condiciones lo permitan, se propiciará y promoverá la elaboración, por parte de jueces y presidentes de tribunales populares, de artículos sobre temas vinculados con la práctica judicial, para su publicación en medios de prensa locales o nacionales e, igualmente, la participación directa de estos especialistas en programas o espacios dedicados a estos asuntos por emisoras territoriales o nacionales de la radio y la televisión. De llevarse a cabo estas acciones, se realizarán con la mayor calidad e intencionalidad por parte de quienes las ejecutan, de forma tal que resulten comprensibles y de interés para el público receptor.

Ejes temáticos de interés para el Sistema de Tribunales a divulgar en los medios de difusión masiva

- La misión, la visión y los valores institucionales compartidos.
- Carácter popular de la impartición de justicia en el país.
- El acceso a la justicia en Cuba, la justicia judicial como servicio público.
- La gestión de la calidad en la actividad de los tribunales: celeridad, respeto de garantías y derechos de las partes, decisiones justas fundadas y cumplimiento efectivo de sentencias y resoluciones.
- El Código de ética judicial. La actitud digna y transparente de los jueces y secretarios judiciales, como garantía del ejercicio efectivo de la función jurisdiccional.
- Presencia de la mujer en los tribunales cubanos. Fortaleza y distinción de la judicatura.
- Los jóvenes jueces: compromiso, responsabilidad y calidad en su desempeño.
- Atención apropiada y responsable a quejas, denuncias e inquietudes de la población en relación con el trabajo de los tribunales.
- Los derechos y deberes de los ciudadanos que participan, de un modo u otro, en los procesos judiciales.
- Características de los conflictos y litigios que con mayor frecuencia se dirimen en los tribunales.
- Comentarios sobre decisiones judiciales en asuntos de marcado interés público.
- La tutela judicial efectiva a los menores, adolescentes y personas en situación de vulnerabilidad o discapacidad.
- La actuación judicial en los procesos vinculados con las relaciones familiares y el Derecho de familia.
- La labor de los jueces y asistentes judiciales en la actividad de control, influencia y atención a las personas que cumplen sanciones penales en libertad.

-El rigor y la severidad en la imposición de sanciones penales a los comisores de los delitos más graves y que más afectan a la sociedad cubana.

-Papel de las salas de lo Económico en la solución de conflictos derivados de las relaciones mercantiles, el incumplimiento de los contratos económicos y los daños ocasionados al medioambiente.

-Caracterización de los procesos judiciales vinculados con el Derecho laboral y la seguridad social.

-La obligación de todas las personas naturales y jurídicas, las instituciones, los órganos, organismos y las organizaciones sociales y de masas de cumplir con las decisiones judiciales firmes.

También serán objeto de divulgación, por los medios de comunicación masiva nacionales y territoriales, con la requerida gradualidad y racionalidad, los eventos, actos, acontecimientos y actividades relacionados con los tribunales de justicia del país que, por su contenido y connotación, lo ameriten.

El personal de contacto para coordinar, organizar, implementar y controlar los vínculos de trabajos con los medios de prensa nacionales y territoriales son:

-En los tribunales municipales, el presidente del tribunal.

-En los tribunales provinciales, el presidente o el vicepresidente del tribunal.

-En el TSP, el presidente, el vicepresidente designado o el director de la Dirección de Comunicación Institucional y Relaciones Internacionales del órgano.

Los presidentes de los tribunales correspondientes son los responsables de autorizar y designar, en su caso, a las personas que darán información a los medios de prensa nacionales y locales que lo soliciten y los temas a abordar por estos.

De igual forma, deben mantenerse al tanto de las quejas, inquietudes y críticas de la población en relación con el trabajo de los tribunales, dirigidas a los medios de prensa y publicados por estos, para investigar, minuciosamente, y con total objetividad, el asunto planteado y, oportunamente, controlar que se responda a los promovedores por la misma vía, con precisión y transparencia, reconociendo, cuando proceda, los errores o deficiencias en que pueda haber incurrido el personal de nuestros órganos y las medidas que, en su caso, se hayan adoptado al respecto.

El TSP y los tribunales provinciales populares adoptarán medidas necesarias para monitorear, registrar y dejar constancia de los reportes, artículos, comentarios, entrevistas, quejas y cualquier otra información relacionada con nuestros órganos, sus actividades y el personal que en ellos labora, que sea publicada por los medios de difusión masiva, a los efectos de realizar análisis periódicos sobre el comportamiento de este importante aspecto de la comunicación institucional, y adoptar las medidas y decisiones que procedan, en correspondencia con esos análisis.

Los vínculos con la prensa extranjera

Toda acción o interacción de los tribunales populares y sus integrantes con la prensa extranjera deberá coordinarse, previamente, por la dirección del TSP con el Centro de Prensa Internacional, adscripto al Ministerio de Relaciones Exteriores. Por tal razón, ningún directivo, juez, secretario judicial u otro integrante del sistema debe conceder entrevistas, comentarios, ofrecer información a los representantes de dichos medios sin estar expresamente autorizado para hacerlo por el presidente del TSP o del tribunal provincial popular correspondiente.

El TSP y el Centro de Prensa Internacional suscribirán un protocolo de trabajo, en el que establecerán los mecanismos permanentes

de coordinación y concertación de acciones de comunicación del Sistema de Tribunales con la prensa extranjera, el que será el marco regulatorio a seguir por ambas partes en ese sentido.

Los ejes temáticos a abordar por el personal autorizado del Sistema de Tribunales con la prensa extranjera son:

- El carácter independiente, imparcial y democrático de la impartición de justicia en nuestro país.

- El respeto de las garantías y derechos de las personas naturales y jurídicas en los procesos judiciales.

- Prevalencia del debido proceso y el imperio de la ley en la labor de los tribunales cubanos.

- El papel de los tribunales de justicia cubanos como garantes del respeto a los derechos humanos.

- Vigencia de los principios de presunción de inocencia, derecho de defensa, publicidad, contradicción y otros, como soportes del proceso penal cubano.

- Los jueces legos: participación ciudadana directa en la administración de justicia.

- Papel de los jueces y asistentes judiciales en el sistema de control, influencia y atención a las personas que cumplen sanciones en libertad.

- La actuación judicial en los procesos vinculados con las relaciones familiares y el Derecho de familia.

- La tutela judicial efectiva a las niñas y niños, adolescentes, y otras personas en situación de vulnerabilidad o discapacidad.

- Cumplimiento efectivo por los tribunales cubanos de las convenciones de Naciones Unidas para la prevención del delito y el tratamiento del delincuente.

- Relaciones de cooperación e intercambio del Sistema de Tribunales con los órganos homólogos de América Latina y el Caribe, Europa, África y Asia.

-El Encuentro Internacional Justicia y Derecho auspiciado por el TSP.

La Dirección de Comunicación Institucional y Relaciones Internacionales es la unidad administrativa del TSP encargada de implementar, coordinar, organizar y controlar el cumplimiento adecuado de la Estrategia de Comunicación Institucional del Sistema de Tribunales por todos los órganos jurisdiccionales del país en lo que a cada uno concierne. En cumplimiento de esas funciones, instrumenta vínculos de trabajo entre el órgano central y los medios de prensa nacionales, y con el Centro de Prensa Internacional para las acciones relacionadas con la prensa extranjera; y, a la vez, se ocupa de supervisar y asesorar los nexos de los tribunales provinciales y municipales con los medios de prensa territoriales y locales.

EL EMPLEO DE LAS TIC COMO SOPORTE DE LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL DEL SISTEMA DE TRIBUNALES

Es una prioridad estratégica de primer orden para esta institución el desarrollo creciente y sostenido de la incorporación y empleo de tales tecnologías en los procesos y flujos comunicacionales, tanto con el público interno como con el externo. A tal fin, se acomete un programa de informatización de la gestión del Sistema de Tribunales, que comprende el despliegue del equipamiento necesario en nuestras dependencias y la introducción de programas y aplicaciones de amplio espectro, unido a la necesaria conectividad de los usuarios a la red interna y a internet.

Un papel protagónico en la comunicación organizacional le corresponde al portal web del TSP (www.tsp.gob.cu), concebido como un reservorio informativo amplio, profundo, abarcador, dinámico e interactivo a disposición de todos los interesados en conocer los

más variados temas relacionados con la actividad de los órganos jurisdiccionales y mostrar los avances y realizaciones del sistema judicial cubano (imagen Cuba). Diseñado, además, para ofrecer determinados servicios *on line* que faciliten la interconexión y el intercambio de la población con funcionarios de algunas áreas de trabajo del órgano central.

No menos relevante resulta la presencia de la institución y de un número creciente de sus integrantes en las redes sociales: facebook, twitter, youtube y otras, para difundir allí los referentes noticiosos de la institución y las líneas de mensajes relacionadas con los ejes temáticos estratégicos, enfrentar las campañas tendenciosas y tergiversadoras de la realidad cubana y los intentos de subversión político-ideológica por parte de los enemigos de la Revolución y, a la vez, emplearlos como la vía más directa y rápida de comunicación con los medios masivos de divulgación y la ciudadanía en general. Son igualmente útiles para explicar los servicios judiciales que se prestan por nuestros órganos y el modo de acceder a ellos mediante aplicaciones informáticas digitales.

El TSP tiene el firme propósito de avanzar en la informatización de la gestión y tramitación de los procesos judiciales, incluyendo la posibilidad de que las personas naturales y jurídicas y sus representantes legales puedan comunicarse e interactuar por vía digital con el tribunal que dirime el asunto u obtener información sobre el estado en que se encuentra su tramitación.

IMPLEMENTACIÓN, CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

La implementación, control y evaluación de la estrategia estará entre las funciones a cargo de la Dirección de Comunicación Institucional y Relaciones Internacionales del TSP, mediante la apli-

cación sistemática de los métodos y técnicas establecidas para la investigación social y la comunicación: observación y monitoreo, entrevistas y encuestas, entre otras.

Los espacios de intercambio con órganos y organismos, en el marco de los protocolos y acuerdos de trabajo aprobados, los planteamientos, quejas, y denuncias que realice la población, en general, se utilizarán como mecanismo de retroalimentación para captar la percepción del servicio judicial que generamos en los públicos.

El control de la estrategia se integrará como aspecto a inspeccionar en las diferentes modalidades de visitas de supervisión que, como mecanismos de control, se encuentran establecidas en el Sistema de Tribunales para evaluar en cada estructura judicial su implementación.

Los dirigentes del Sistema de Tribunales evaluarán, de forma permanente, el cumplimiento de la estrategia y, también, la gestionarán en lo que a cada uno corresponda. Será objeto de evaluación de los consejos de gobierno del TSP y de los tribunales provinciales populares.

CONSIDERACIONES FINALES

En una sociedad donde todo comunica y no siempre de la mejor manera, no gestionar adecuadamente la comunicación supone un riesgo para la institución. El Sistema de Tribunales se inserta en un nuevo escenario de la comunicación, surgido de la democratización y la explosión de las nuevas tecnologías, que han llevado a crear un concepto de comunicación más participativo, interpersonal, global e interactivo.

La comunicación como acción de persuasión es una de las principales herramientas que tiene la organización para la obtención de los resultados y se hace imprescindible integrarla dentro de la estrategia general.

En todo el proceso y hacia todas las direcciones se debe trabajar en la comunicación efectiva, que consiste en que el receptor entienda el mensaje emitido. La función de la comunicación es intangible, compleja y heterogénea.

Buena parte del éxito de la comunicación consiste en gestionarla desde una dirección que esté dotada de los medios y recursos adecuados.

Mantener un enfoque de relaciones públicas hacia todos los públicos permite abrir vías de diálogo, tender puentes y establecer relaciones eficaces de forma permanente.

El plan estratégico de comunicación integral es un documento de carácter metodológico que recoge objetivos, destinatarios, políticas, estrategias, herramientas y acciones de comunicación a desarrollar en todas las dimensiones de la organización.

También deben de existir planes para cada una de las áreas, que se nutran y, a la vez, tributen al plan estratégico de comunicación integral.

CONSEJO DE GOBIERNO DEL TRIBUNAL SUPREMO POPULAR

