



UNIVERSIDAD
**SAN IGNACIO
DE LOYOLA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Carrera de Administración de Empresas

**PLAN DE COMUNICACIÓN INTEGRAL DE
MARKETING PARA LA “CORTE SUPERIOR DE
JUSTICIA DE LIMA NORTE” EN EL
“PROGRAMA NACIONAL ACCESO A LA JUSTICIA DE
PERSONAS EN CONDICION DE VULNERABILIDAD Y
JUSTICIA EN TU COMUNIDAD”**

**Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional
de Licenciado en Administración de Empresas**

BLADEMIR ABELARDO CARHUARICRA FERNANDEZ

**Asesor:
Cesar Cadillo Vásquez**

**Lima – Perú
2017**

INDICE GENERAL

INTRODUCCION	04
CAPITULO 1 GENERALIDADES DE LA EMPRESA	05
CAPITULO 2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA QUE FUE ABORDADO	12
CAPITULO 3 MARCO TEORICO	17
CAPITULO 4 DESARROLLO DEL PROYECTO	27
CAPITULO 5 ANALISIS Y RESULTADOS	56
CONCLUSIONES	60
RECOMENDACIONES	60
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	61
ANEXOS	62

INTRODUCCION

A través de la historia de la institucionalidad de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, se ha podido apreciar diferentes iniciativas en aras de colaborar la administración de justicia de manera eficiente y con una mística de servicio por parte de numerosos colaboradores que laboran en esta entidad pública, sin embargo dichas iniciativas se han ido magullando por la poca credibilidad de la ciudadanía hacia el Poder Judicial, eso debido quizá a la falta de un plan de comunicaciones que permita dar a conocer las iniciativas positivas y favorables que realiza la institución con miras a servir a la ciudadanía.

Así mismo una de esas iniciativas que realiza una labor encomiable es el Programa de “Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad y Justicia en tu Comunidad”, la cual brinda servicios de apoyo a los usuarios del servicio de justicia.

Es por tal razón que el presente proyecto pretende colaborar con el referido programa con la finalidad de darlo a conocer a la población de manera efectiva y buscando que el ciudadano pueda ver en este programa una iniciativa de acercamiento de la institución hacia el ciudadano.

Y para lograr ese objetivo se plantea una alternativa de plan de comunicación integral de marketing que pueda coadyuvar al logro de los objetivos del Programa de “Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad y Justicia en tu Comunidad”.

CAPITULO 1:
GENERALIDADES DE LA INSTITUCION

1. Datos generales.

1.1. Nombre de la Institución.

El nombre o razón social de la entidad a estudiar es:

Corte Superior de Justicia de Lima Norte.

Figura 1



Fuente: Corte Superior de Justicia de Lima Norte.

En siglas para este proyecto se designará a la Corte como CSJLN

La Corte Superior de Justicia de Lima Norte: CSJLN se encuentra representada y presidida por el Juez Superior, Dr. Rubén Roger Duran Huaranga.

La Corte Superior de Justicia de Lima Norte tiene el número de Ruc: 20550734223.

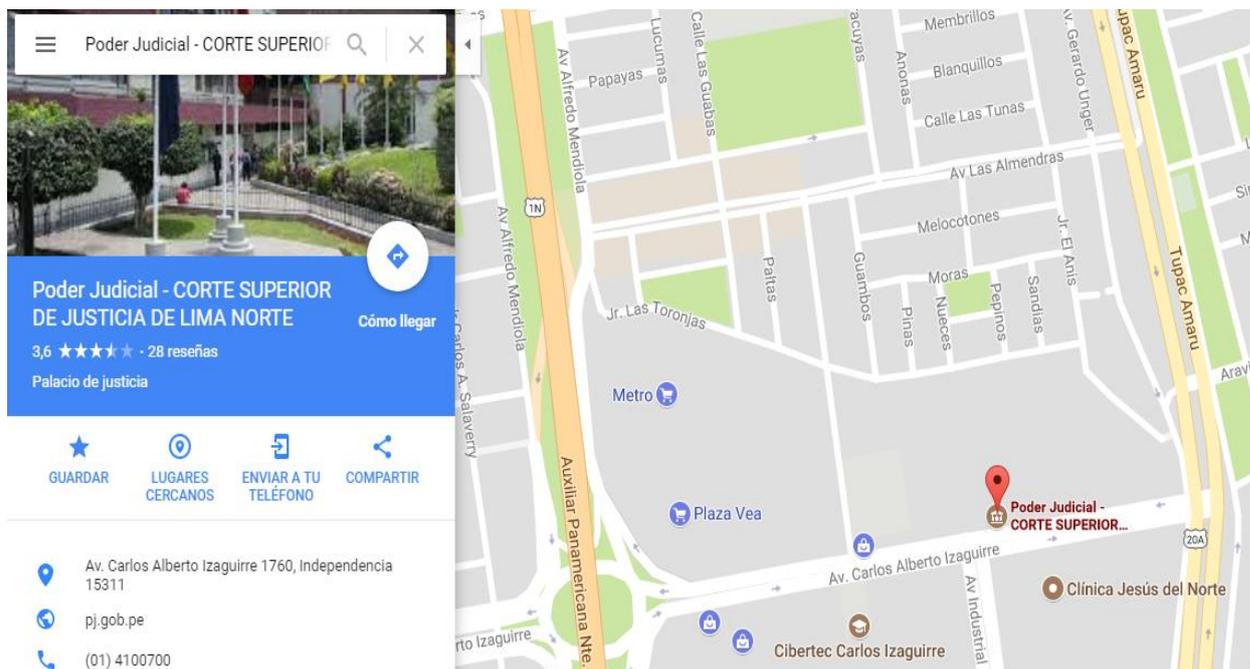
1.2. Ubicación de la Entidad

La Corte Superior de Justicia de Lima Norte tiene como sede principal en la Av. Carlos Izaguirre N° 176 en el distrito de Independencia, Lima.

El número de la central telefónica de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte es: (051) 4100 700

El croquis de la ubicación de la “Corte Superior de Justicia de Lima Norte” o CSJLN es según el grafico siguiente:

Figura 2



Croquis de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte. Fuente: google maps/Corte Superior de Justicia de Lima Norte.

1.3. Giro de la entidad

La Corte se dedica a la actividad administrativa pública en general con CIU: 75113.

1.4. Tamaño de la entidad

La CSJLN cuenta con cerca de 900 personas que laboran en dicha entidad.

1.5. Breve reseña histórica de la entidad

El 18 de agosto de 1992 se crea mediante decreto ley n° 25680 el subdistrito judicial de Lima Norte, con la finalidad de buscar la desconcentración y descentralización en el distrito judicial de Lima, luego sería en el mes de Mayo de 1993 que se pondría en funcionamiento la Sala y los juzgados que tenían independencia jurisdiccional, aunque dependían administrativamente del Distrito judicial de Lima; este distrito estaba formado por una Sala Superior

Mixta, dos Juzgados especializados en materia Penal, un Juzgado especializado en materia Civil, un Juzgado Mixto en asuntos de especialidad de Familia y Laboral y Juzgados de Paz Letrado, así mismo en la provincia de Canta había un Juzgado Mixto y un Juzgado de Paz Letrado

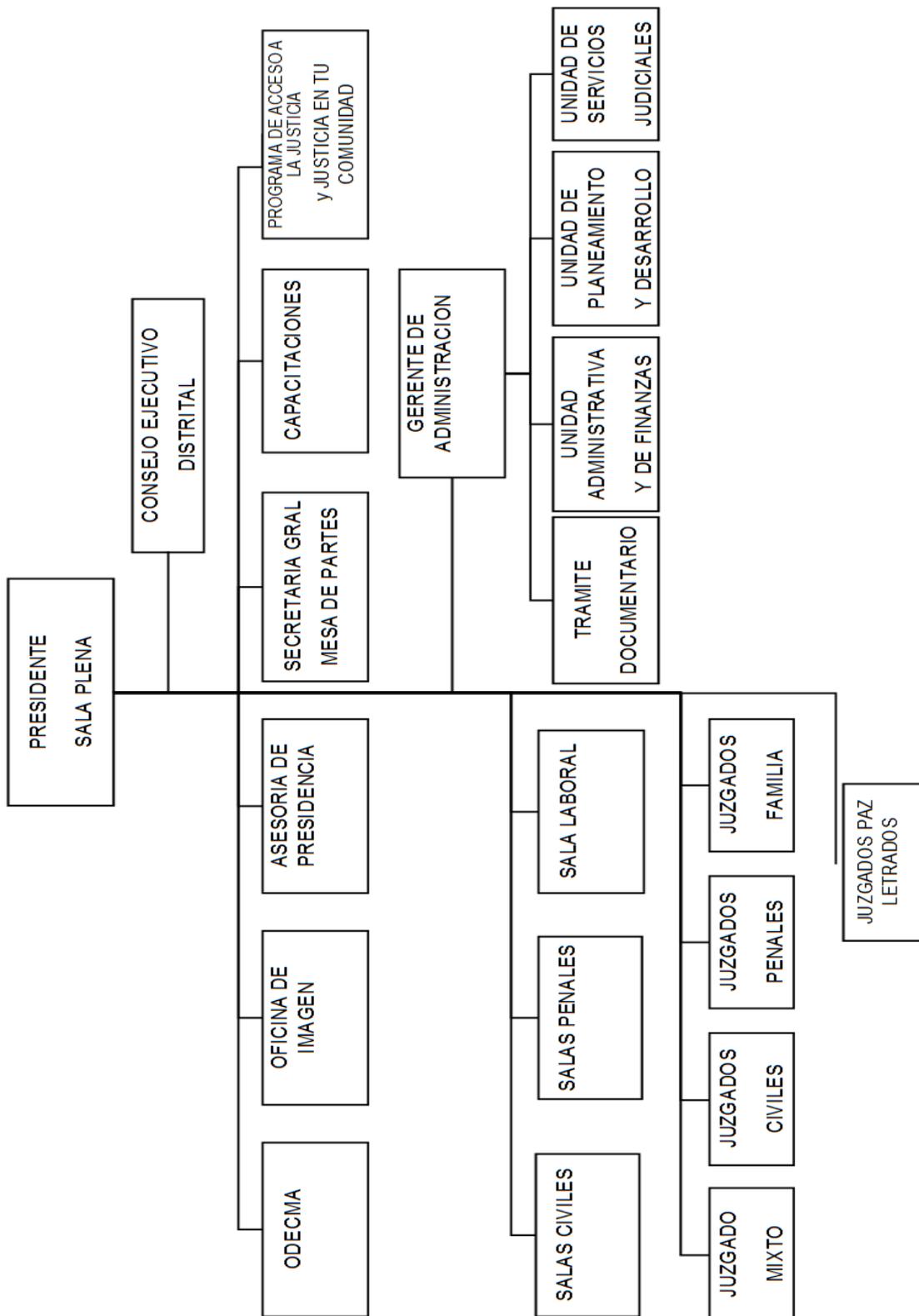
El 29 de noviembre de 1994, mediante Resolución Administrativa de la Comisión Ejecutiva del Poder Judicial N° 122-94-CE-PJ, se dispuso la constitución del Distrito Judicial del Cono Norte de Lima a partir del 1 de diciembre, y por Ley N° 28765 adquiere la denominación de “Distrito Judicial de Lima Norte”.

1.6. Organigrama de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte CSJLN

El presente organigrama está diseñado de fuente propia siguiendo los lineamientos de la Resolución Administrativa n° 214-2012-CE-PJ, donde establecen el reglamento de organización y funciones de las cortes superiores de justicia que operan como unidades ejecutoras.

Así mismo se tiene en este momento en cuenta los órganos jurisdiccionales que en la actualidad forman parte de dicho organigrama, así mismo se debe indicar que el Programa de Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad y Justicia en tu Comunidad el cual se denominará PAJPCVJC en siglas para resumir brevemente de o a quien se dirige, se ubica en el área del mismo nombre pero se ha indicado en la presente figura como: Programa de Acceso a la Justicia y Justicia en tu Comunidad porque el nombre de dicho programa es muy extenso para incluirlo en el cuadro del presente organigrama.

Figura 3



Organigrama de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, Fuente propia del autor

1.7. Misión, visión y políticas

Misión

Administrar Justicia a través de sus órganos jurisdiccionales, con arreglo a la Constitución y a las leyes, garantizando la seguridad jurídica y la tutela jurisdiccional para contribuir al estado de derecho, al mantenimiento de la paz social y al desarrollo nacional.

Visión

Continuar trabajando esforzadamente para articular una administración con criterio gerencial, moderno y descentralizado, mediante el logro permanente de la eficiencia en la atención del servicio de justicia dirigido a los ciudadanos que residen en el Distrito Judicial de Lima Norte; con empeño y perseverancia lograremos constituirnos como la mejor Corte Superior de Justicia del país.

Políticas

Las políticas generales del Poder Judicial son las siguientes: Naturaleza Jurídica; el Poder Judicial tiene como fin principal la administración de Justicia de acuerdo a la Constitución y las Leyes. Autonomía e Independencia; el Poder Judicial es autónomo en lo político, administrativo, económico y disciplinario y los jueces ejercen su función con independencia sujetos a la Constitución y a la Ley Orgánica. Ámbito de competencia; se extiende a todo el territorio de la Republica. Funciones generales; el Poder Judicial ejerce sus funciones jurisdiccionales y de gobierno de acuerdo a la Constitución Política y su Ley Orgánica. Base Legal; está fundamentada en la Constitución y las diversas leyes que la rigen.

La misión, visión y políticas de la CSJLN fue tomada de la página web institucional de dicha entidad.

1.8. Servicios y usuarios

La corte Superior de Justicia de Lima Norte tiene usuarios quienes son la población dentro de la jurisdicción de la misma, quienes acuden a ella por el servicio de administración de justicia en las diferentes dependencias judiciales que se ubican en su jurisdicción. El alcance de los servicios que brinda la Corte Superior de Justicia de Lima Norte son para la población y personas jurídicas que tienen domicilio en los siguientes distritos: Puente Piedra, San Martín de Porres, Independencia, Los Olivos, Comas, Carabaylo, y la provincia de Canta.

1.9. Premios y certificaciones

En la actualidad la CSJLN busca obtener el ISO 9001, en los procesos judiciales de familia, por lo cual está gestionando la mejora en sus tiempos de procesos buscando la celeridad procesal.

El programa “Justicia en tu Comunidad” recibió en el año 2012 el premio Innovating Justice Awards en la categoría Innovación Exitosa otorgado por la Organización Hill Innovating Justice con sede en La Haya

1.10. Relación de la institución con la sociedad

La Corte Superior de Justicia de Lima Norte es un organismo gubernamental que brinda un servicio público el cual es la administración de justicia dentro de la jurisdicción del distrito judicial de Lima Norte, de acuerdo al marco legal vigente.

CAPITULO 2:
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Caracterización de la organización

La Corte Superior de Justicia tiene una jurisdicción que abarca los distritos de: Puente Piedra, San Martín de Porres, Independencia, Los Olivos, Comas, Carabaylo y la provincia de Canta. Con un aproximado de dos millones de habitantes. Tiene ocho salas superiores, cincuenta y seis juzgados especializados, 18 juzgados de paz letrado y jueces de paz.

El Programa de Acceso a la Justicia de Personas Vulnerables y Justicia en tu Comunidad de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, es un programa relativamente joven, creado mediante Resolución Administrativa N° 028-2016-CE-PJ, el 3 de febrero del 2016, que surge de la unión de dos programas precedentes, del Programa de Proyección Social “Justicia en tu Comunidad” y el “Programa Nacional de Acceso a la Justicia de Personas Vulnerables”.

El objetivo del programa es de acuerdo al artículo cuarto de la Resolución Administrativa N° 090-2016-CE-PJ que aprueba el “Plan Nacional de Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad Poder Judicial 2016-2021”; donde se señala que el referido plan tiene como objetivo general promover el efectivo acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, para lo cual se implementará las cien reglas de Brasilia de manera coordinada intra e interinstitucional. (Fuente: Consejo Ejecutivo del Poder Judicial, 2016).

2.2 Antecedentes y definición del problema

Antecedentes:

Con el programa “Justicia en tu comunidad” en el 2015 hasta el mes de setiembre, se obtuvieron los siguientes resultados: 1,038.289 personas por medios de comunicación masiva y 172,183 presenciales a nivel nacional. En el acumulado desde el año 2011 al 2015 se ha logrado llegar a 2’989,032 por medios de comunicación masiva y presenciales a 426,386 personas en su mayoría población vulnerable a nivel nacional.

Magistrados voluntarios participantes: al año 2015 llegan a 1437 jueces y juezas.

Según el siguiente cuadro se puede apreciar los logros alcanzados a nivel nacional a través del programa “Justicia en tu comunidad”:

Tabla 1

INDICADOR	AÑO					TOTAL ACUMULADO
	2011	2012	2013	2014	2015	
Horas Invertidas	450	781	2,099	3,443	4,813	11,586
Beneficiarios Presenciales a través de medios de comunicación masivos	50,345	353,622	681,535	865,241	1,038,289	2,989,032
Beneficiarios Presenciales a través de charlas informativas educativas interinstitucionales	6,696	17,296	80,029	143,486	172,183	419,690
ACTIVIDADES REALIZADAS	132	785	1,082	1,865	2,238	6,102

Logros Del Programa Justicia En Tu Comunidad, Fuente Plan Nacional Del “Programa de Acceso a La Justicia De Las Personas En Condición De Vulnerabilidad Y Justicia En Tu Comunidad”, 2016

Definición del problema:

En la actualidad la Corte Superior de Justicia de Lima Norte no cuenta con un plan de comunicaciones integral de marketing para el Programa de Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad y Justicia en tu Comunidad PAJPCVJC, de acuerdo a este punto, dentro de las principales dificultades se puede apreciar: la falta de difusión de las actividades del programa por parte de los medios de comunicación masivos a efectos de dar a conocer el trabajo positivo y voluntario de jueces y personal jurisdiccional y administrativo que desarrollan con un sentido social e institucional, aportando la experiencia y formación con la que cuentan en favor a brindar apoyo social en beneficio de la comunidad.

Para la difusión de las actividades del programa solo se ha estado empleando el correo institucional (group Wise), la página web institucional de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, así mismo mediante difusión de volantes,

banner para conocimiento de las actividades educativas y de información, así como eventos académicos y ferias multifuncionales.

También debemos señalar que el Poder Judicial en general, cuenta con más del 82% de desaprobación de parte de la población, lo cual desmerece la actuación de la CSJLN como una institución, (diario Correo, 2015/10/03).

Así mismo en una breve entrevista con la encargada de la Oficina de Orientación al Usuario se indicó que alrededor de 15 personas a diario manifiestan alguna inquietud sobre la entidad y se ha indicado que un alto porcentaje de dichas personas han indicado algún aspecto que podrían ser considerados como personas en condición de vulnerabilidad.

2.3 Objetivos: General y específico

Objetivo General:

Proponer un Plan de comunicación integral de Marketing, promoviendo la institucionalidad de la Corte a través de PAJPCVJC.

Objetivo Específico:

Promover la imagen institucional de la corte a través de PAJPCVJC.

Promover los programas y eventos organizados por el PAJPCVJC.

Alcanzar al menos el 3% de los beneficiarios presenciales a nivel nacional del “Programa Nacional de Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad y Justicia en tu Comunidad”.

2.4 Justificación:

Se busca dar a conocer el programa Acceso de Personas en Condición de Vulnerabilidad y Justicia en tu Comunidad a la población que comprende dentro de la jurisdicción de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, porque en la actualidad no es un programa muy conocido y teniendo este programa el valor social de acercar la corte a la población, sobre todo a aquellos en condición de vulnerabilidad para que puedan acceder a la administración de justicia, así mismo la contribución indirecta que se espera a través de este programa, es

mejorar la imagen de la institución como gestora de medios para el mejor servicio al ciudadano.

2.5 Alcances y limitaciones

Alcances:

El presente proyecto tiene alcance territorial dentro de la jurisdicción de la CSJLN. Y con respecto al tiempo estará de acuerdo a la vida del programa nacional dentro de la Corte superior.

Limitaciones:

La gran extensión territorial que comprende la jurisdicción de Lima Norte, el cual comprende los distritos de: Puente Piedra, San Martín de Porres, Independencia, Los Olivos, Comas, Carabayllo, y la provincia de Canta.

Limitaciones presupuestarias que tiene el proyecto para su implementación, que deviene de la aprobación por parte de la Comisión Permanente del Programa, así mismo se tiene en cuenta que el presupuesto para el año 2018 aún no ha sido definido pero se tiene como referencia el presupuesto del año 2017 aprobado por resolución administrativa n° 56-2017-P-PJ, asignado para el programa el cual es de S/. 820,720 soles, siendo este el 29% del total de presupuesto asignado a la Corte por ser Unidad ejecutora.

Predisposición de los jueces y personal de la Corte para colaborar con el proyecto a causa de las funciones que son de naturaleza a su cargo y por las diligencias de los órganos jurisdiccionales.

Resistencia de la población o ciudadanía a participar de eventos promocionados por la corte.

CAPITULO 3:
MARCO TEORICO

3.1. Comunicación integral de marketing

Definición de comunicación integral de marketing

Comunicación Integral de Marketing según Kotler es una combinación de varias herramientas de promoción que buscan comunicar con claridad y persuasión un valor, esta mezcla consiste en coordinar los elementos de promoción como son: publicidad, relaciones públicas, promoción, marketing directo, etc., (Kotler & Armstrong, 2012)

De acuerdo la Asociación Americana de Agencias de Publicidad AAAA, las Comunicaciones Integradas de Marketing, CIM, resultan de la aplicación en conjunto de las herramientas de marketing y comunicación (publicidad masiva, marketing directo, ventas promocionales y relaciones públicas, etc.), reconociendo la acción estratégica de cada una y combinándolas en un plan integrado para ofrecer un impacto de comunicación alto.

El objetivo de las Comunicaciones Integradas de Marketing busca que todas las actividades de marketing y promoción de una compañía proyecten una imagen congruente y unificada en el mercado, de modo que todo lo que haga y diga la institución comunique un tema y posición común.

3.2. Plan de comunicaciones integradas de marketing

El Plan de Comunicaciones Integradas de Marketing tiene como objetivo utilizar diferentes maneras de comunicación para impulsar la atención o conocimiento de los productos y/o servicios que brinda una institución, así mismo otro objetivo es informar a los usuarios sobre sus características y beneficios y también hacer uso del servicio, integrando todas las herramientas que maximicen el impacto de los usuarios.

Objetivos de la Comunicación Integral De Marketing

Los principales objetivos con los que se han desarrollado las Comunicaciones Integradas de Marketing son comunicar un mismo mensaje que permita a la institución darle un posicionamiento relevante y un valor de marca diferencial,

además de contribuir al conocimiento y posicionamiento de la institución, logrando una marca consolidada para funcionar en un ambiente altamente competitivo.

Importancia de una comunicación integral de marketing

En la actualidad la mezcla de numerosos medios y métodos de comunicación han generado un problema para los profesionales de marketing, así mismo los numerosos anuncios y publicidad por diferentes medios que reciben los usuarios podrían confundirlos o no llegar a tener su atención.

También se podría observar que sin un plan de comunicación integral de marketing, se llegaría a usar diferentes mensajes en diferentes medios, existiendo incoherencias entre ellas.

Inclusive sería un problema si dentro de la organización se tiene diferentes conceptos o mensajes de lo que se quiere comunicar.

Por lo tanto es muy necesario contar con una comunicación integrada de marketing, porque esta permitirá integrar los diferentes medios y métodos de comunicación con el fin de transmitir un mismo mensaje tanto interno como externo.

Elementos de la Comunicación Integral de Marketing

Publicidad

Es cualquier forma pagada de presentación y promoción no personal sobre ideas, bienes o servicios de un patrocinador.

Marketing del rumor

Es considerada como el marketing boca a boca en el cual se aplica el marketing a través de distribuir la información deseada por medio de líderes de opinión

Publicity

Es la publicidad no pagada, que mayormente se da cuando en un medio de comunicación se presenta una opinión sobre los bienes o servicios de una entidad, en este método la entidad no genera costo alguno.

Promoción

Son los incentivos a corto plazo que fomentan o inducen a un usuario a actuar y consiste en adición al servicio o bien ofrecido, otro bien o servicio que hace más atractivo para el usuario.

Ferias y exposiciones

Son eventos en los cuales se concentran usuarios (visitantes) y entidades (exponentes o expositores), donde se presentan los bienes o servicios ofrecidos por la entidad con la finalidad que más adelante puedan hacer uso de ellas.

Relaciones Públicas

Es el establecimiento de buenas relaciones con los diversos públicos que la entidad tiene a través de publicidad favorable a la buena imagen institucional y al manejo de sucesos desfavorables.

Marketing directo

Son las conexiones directas con los usuarios individuales seleccionados para la obtención de una respuesta inmediata y establecer relaciones duraderas con el usuario.

Elementos de imagen interna y externa

Son aquellos elementos que presentan la primera impresión al usuario y que están relacionados a las instalaciones de la institución para los cuales debe contar con infraestructura adecuada en el interior y exterior de la misma, así mismo la información otorgada por los colaboradores y la señalización deben ser óptimos.

Marketing Interactivo

Es el marketing basado en el uso de técnicas de comunicación a través de soportes y medios de comunicación electrónicos como: internet o telefonía

Mejía, B. Portillo, M. y Rivera E. (2013) *Propuesta de Plan de Comunicaciones Integradas de Marketing para Posicionar la Oferta Turística de El Salvador en España*. (Trabajo de investigación, Universidad de El Salvador, El Salvador) Recuperada de:

<http://ri.ues.edu.sv/3646/1/TESIS%20CIM%20ESPA%C3%91A.pdf>

3.4 La administración pública y la gestión de comunicación

La comunicación institucional en su sentido más extenso tiene como objeto la política. Sin embargo cabe indicar que dicha comunicación no es solo política. Según Martínez Bargueño en *Teoría y Práctica de la información administrativa al Ciudadano* (1987), la comunicación institucional es la que “trata de identificar y desarrollar al máximo las relaciones con la ciudadanía con vistas al reforzamiento del conocimiento que éstos poseen de la Administración y a procurar el consenso en torno a su gestión”.

La comunicación institucional es un medio por el cual la institución se quiere comunicar hacia la ciudadanía y se caracteriza por centrarse en la gestión de la relación entre los públicos (de manera particular la ciudadanía) y la institución teniendo una intensión pública y una razón social (para la ciudadanía) y no estar ligado a algún interés particular del gobierno en gestión.

Es necesario en ese sentido trabajar en una comunicación institucional integral, puesto que la comunicación es un proceso cíclico que no solamente debe realizarse hacia afuera (comunicación externa). La gestión debe ser capaz de comunicar continua y globalmente.

Para el logro de una comunicación institucional eficaz se tiene que replantear la comunicación de la administración pública con sus usuarios, donde la necesidad de escuchar y conversar con los públicos da respuesta a la búsqueda de una relación más actual con la ciudadanía va más allá de solo informar.

La gestión o dirección de la comunicación en la administración pública debe estar basada en una comunicación proactiva de la institución con la ciudadanía quien tiene derecho a la información y donde el servicio de comunicación es prestado con profesionalismo lo cual trasciende en la credibilidad y efectividad de la comunicación en todos los niveles de la organización.

La gestión de la comunicación en un organismo público ha evolucionado de las tradicionales con respecto a los medios que utilizan puesto que los medios se han ampliado en sus aspectos y estrategias que son propios de la dirección de comunicación de una institución, se ha pasado de una oficina de prensa a una dirección de comunicación.

En el aspecto de ser responsable máximo de la dirección de comunicación se considera que debe ser una persona de confianza del responsable o autoridad de la institución (por el acceso a información sensible) que tendría vinculación hasta con los puestos más altos de la institución y deberán integrarse en los consejos de decisión puesto que necesitaran saber y formar parte de las decisiones institucionales.

Gobierno de Navarra (2011). *Como planificar la comunicación desde una institución pública*, Diciembre 2011, Recuperado el 12 de setiembre de: <http://www.navarra.es/nr/rdonlyres/5fbd54a1-d7cf-4eaf-9ec3-43ad2fcd3a9e/0/guiaparaelaborarunplandecomunicacion2012x.pdf>

3.5. “Programa de Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad y Justicia en tu Comunidad”

Figura 5



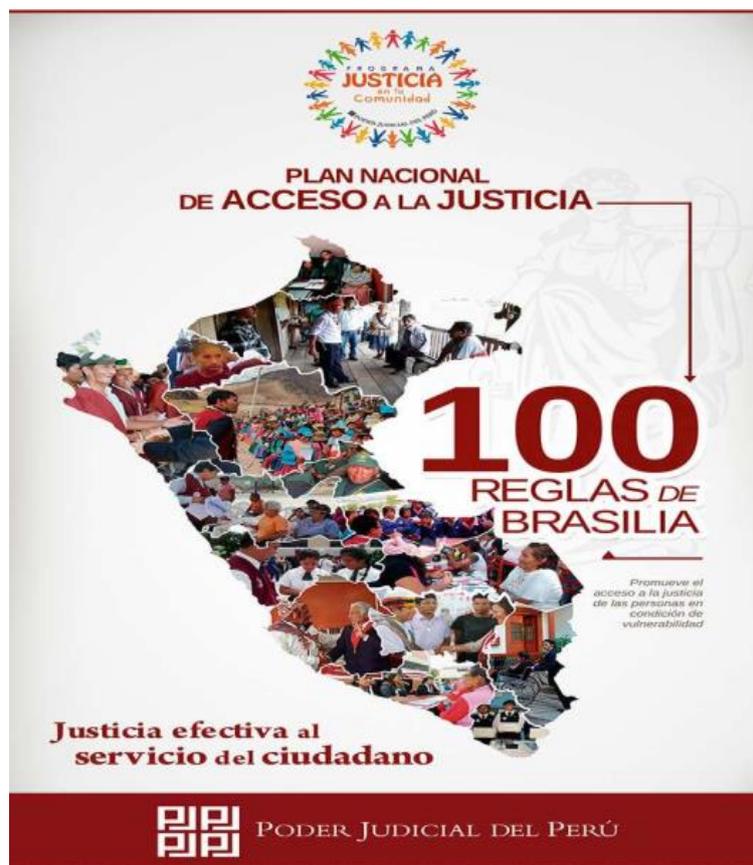
Programa Nacional de Acceso a la Justicia de Personas en Condición de vulnerabilidad y Justicia en tu Comunidad, FUENTE: PODER JUDICIAL.

El Consejo Ejecutivo, mediante la Resolución Administrativa N°037-2011-CE-PJ de fecha 26 de enero de 2011 institucionalizó al Programa Nacional de Justicia en tu Comunidad, como un programa de proyección social para brindar servicio de apoyo a la comunidad, a través de la creación de espacios informativos, capacitación, coordinación y concertación, para la difusión de valores democráticos y el respeto de los derechos.

El Programa Justicia en tu Comunidad se ha sustentado en el trabajo voluntario de los jueces (zas) de las 33 Cortes Superiores de Justicia del país, que luego de su jornada laboral se desplazaban a los espacios comunales para compartir con la comunidad su conocimiento legal y su experiencia en el despacho judicial a través de actividades educativas e informativas.

3.5.1. Las 100 Reglas de Brasilia

Figura 6



PLAN NACIONAL DE ACCESO A LA JUSTICIA/ 100 REGLAS DE BRASILIA / PODER JUDICIAL, fuente: Consejo Ejecutivo del Poder Judicial.

Definición

Las 100 Reglas de Brasilia establecen unos estándares básicos de derechos humanos para garantizar el acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad.

Estas Reglas han sido elaboradas y aprobadas por los principales representantes de los poderes judiciales de Iberoamérica, a fin de contar con unas líneas de actuación para la ejecución concreta del derecho al acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad.

Las Reglas de Brasilia tienen como destinatarios a todos los servidores y operadores del sistema de justicia, para que otorguen a las personas vulnerables un trato adecuado a sus circunstancias particulares.

Objetivo de las reglas de Brasilia

Promover el “efectivo acceso a la justicia para la defensa de los derechos de las personas en condición de vulnerabilidad” mediante recomendaciones para quienes prestan sus servicios en el sistema judicial.

Estas reglas no solamente están referidas a la promoción de políticas públicas que garanticen el acceso a la justicia de estas personas, sino también al trabajo cotidiano de todos los servidores y operadores del sistema judicial.

El propio sistema de justicia contribuya a la reducción de las desigualdades sociales, actuando intensamente para eliminar las barreras o limitaciones.

CAPITULO 4:
DESARROLLO DEL PROYECTO

4.1. Análisis del entorno

Dentro de la jurisdicción de la “Corte Superior de Justicia de Lima Norte” se tiene alrededor de más de dos millones de habitantes, como se muestra en el cuadro siguiente:

Tabla 2

Distrito	N° de Habitantes
Puente Piedra	336,928
Carabayllo	290,311
Comas	522,760
Independencia	216,764
Los Olivos	365,921
San Martín de Porres	686,703
Total Lima Norte	2,419,387
Provincia de Canta	14,971
Total	2,434,358

Población de distritos de Lima Norte. Y Provincia de Canta, Fuente INEI-2014

El índice de pobreza en la jurisdicción de la Corte de Lima Norte CSJLN es un indicador que nos muestra de manera indirecta el índice de población vulnerable que puede tener, para lo cual se indica la siguiente tabla:

Tabla 3

Distrito	Porcentaje de pobreza	
	2009	2013
Puente Piedra	35.6	28.3
Carabayllo	26.3	23.15
independencia	21.3	16.9
Comas	22.3	16
San Martín de Porres	10.9	10.45
Los Olivos	13.4	9.75
provincia de Canta	13.4	11.8

Índice de pobreza Distritos de Lima Norte y Provincia de Canta, Fuente INEI 2014

4.2. Objetivos:

Objetivo General:

Proponer un Plan de comunicación integral de Marketing, promoviendo la institucionalidad de la Corte a través del “Programa de Acceso a la Justicia de Personas en condición de Vulnerabilidad y Justicia en tu Comunidad”.

Objetivo Específico:

Promover la imagen institucional de la corte a través del “Programa de Acceso de Personas en Condición de Vulnerabilidad y Justicia en tu Comunidad”.

Promover los programas y eventos organizados por el “Programa de Acceso de Personas en Condición de Vulnerabilidad y Justicia en tu Comunidad”.

4.3. Público objetivo:

Ciudadanía

El público objetivo del plan de comunicaciones serian: la ciudadanía de la jurisdicción de la Corte Superior de Lima Norte, a quienes se observó, tienen las siguientes características:

Población que tiene jurisdicción la Corte Superior de Justicia de Lima Norte.

Tabla 4

Distrito	N° de Habitantes
Puente Piedra	336,928
Carabaylo	290,311
Comas	522,760
Independencia	216,764
Los Olivos	365,921
San Martín de Porres	686,703
Total Lima Norte	2,419,387
Provincia de Canta	14,971
Total	2,434,358

Población de Lima Norte, Fuente INEI, 2014

Y de acuerdo al público objetivo al cual va dirigido el “Programa de Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad y Justicia en tu Comunidad”, serían los siguientes:

Población de Niños y Niñas en primera Infancia

La población de niños y niñas de primera infancia comprenden aquellos desde los 0 años hasta antes de cumplir los 6 años. En la jurisdicción de Lima Norte comprenden los datos según la siguiente tabla:

Tabla 5

Distrito	% de Población	Nro de Hab.
Puente Piedra	11.7%	39,421
Carabayllo	11.5%	33,386
Comas	9.9%	51,753
Independencia	9.7%	21,026
Los Olivos	9.4%	34,397
San Martín de Porres	9.4%	64,550
Total Lima Norte		244,532
Provincia de Canta	8.5%	1,271
Total		245,803

Fuente, Población de Niños y Niñas por distrito-Primera Infancia Lima Norte, INEI 2014.

Población de Niños y Niñas de 6 a 11 años

La población de niños y niñas de primera infancia comprenden aquellos desde los 6 años hasta antes de cumplir los 11 años. En la jurisdicción de Lima Norte comprenden los datos según la siguiente tabla:

Tabla 6

Distrito	% de Población	Nro de Hab.
Puente Piedra	11.6%	39,084
Carabayllo	11.6%	33,676
Comas	9.9%	51,753
Independencia	9.9%	21,460
Los Olivos	9.0%	32,933
San Martín de Porres	9.6%	65,923
Total de Lima Norte		244,829
Provincia de Canta	8.0%	1,193
Total		246,022

Fuente, Población de Niños y Niñas de 6 a 11 años por distrito –Lima Norte, INEI 2014

Población de adolescentes:

La población de adolescentes corresponde a aquellas personas desde los 11 años hasta antes de cumplir los 18 años y en la jurisdicción de Lima Norte podemos apreciar la siguiente tabla:

Tabla 7

Distrito	% de Población	Nro de Hab.
Puente Piedra	12.0%	40,431
Carabaylo	11.4%	33,095
Comas	10.4%	54,367
Independencia	10.3%	22,327
Los Olivos	10.2%	37,324
San Martín de Porres	10.2%	70,044
Total Lima Norte		257,588
Provincia de Canta	9.2%	1,371
Total		258,959

Población de adolescentes en Lima Norte, Fuente INEI, 2014

Población de adulto mayor:

La población de adulto mayor corresponde a personas mayores a 60 años, existiendo en la jurisdicción de Lima Norte la población según la siguiente tabla.

Tabla 8

Distrito	% de Población	Nro de Hab.
Puente Piedra	6.1%	20,553
Carabaylo	7.7%	22,354
Comas	10.9%	56,981
Independencia	11.4%	24,711
Los Olivos	9.8%	35,860
San Martín de Porres	10.3%	70,730
Total Lima Norte		231,189
Provincia de Canta	13.6%	2,037
Total		233,226

Población de adulto mayor en Lima Norte, Fuente INEI 2014.

Población con alguna discapacidad:

Así mismo dentro de la población dentro de la jurisdicción de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte se encuentra la siguiente población con alguna discapacidad y su porcentaje de proporción:

Tabla 9

Distrito	N° de Hab. Disc.	Tipos de Discapacidad						
		Ceguera	Sordera	Mudez	Retardo Mental	Alteración Mental	Invalidez	Otros
Puente Piedra	1,092	17.80%	11.90%	4.00%	15.20%	12.10%	31.10%	7.90%
Carabaylo	1,220	20.50%	11.10%	4.10%	14.80%	11.90%	28.80%	8.80%
Independencia	2,116	16.50%	12.20%	4.20%	18.00%	11.80%	27.80%	9.50%
Comas	4,154	21.70%	11.10%	4.40%	16.30%	11.20%	26.90%	8.40%
San Martín de Porres	3,927	21.20%	11.30%	4.90%	16.20%	10.30%	27.90%	8.20%
Los Olivos	1,953	24.10%	11.60%	7.30%	14.10%	9.60%	24.70%	8.60%
Provincia de Canta	1,849	20.30%	11.53%	4.82%	15.77%	11.15%	27.87%	8.57%

Población con discapacidad, Fuente Inei 2014

Los medios de comunicación:

En Lima norte se ubican diferentes medios de radiodifusión los cuales serían contabilizados por distrito en los siguientes:

Comas: 6 estaciones; Puente Piedra: 10 estaciones; Los Olivos: 2 estaciones; Carabaylo: 3 estaciones; Independencia: 3 estaciones; San Martín de Porres: 1 estación.

A estos medios se estaría enviando una carta u oficio para contar con sus servicios, primero se intentará que fueran auspiciadores de estos eventos para reducir los costos de los eventos a promocionar, puesto que el costo de un anuncio por radio está costando alrededor de S/. 5,000 soles por un anuncio de 30 segundos aprox. por una semana en un horario que se considera promedio de audiencia, variando en algunas emisoras el precio por el horario y la frecuencia de transmisión.

Cabe señalar el contacto que se tiene con el actual alcalde del distrito de Comas, Miguel Saldaña Reátegui, quien colabora en la actualidad en la

comisión de seguridad ciudadana del distrito de Comas y quien podría ofrecer su apoyo a través de publicidad en Radio Comas para la transmisión de eventos dentro de la jurisdicción de la municipalidad de Comas u otros distritos aledaños, que el programa pueda desarrollar en conjunto con su institución.

Actores:

Jueces

Serían los principales ponentes y representantes ante las diferentes actividades que organizará el programa.

Servidores jurisdiccionales y administrativos

Así mismo diferentes colaboradores de la corte de diferentes órganos jurisdiccionales y administrativos, colaborarían en este programa el cual ofrece para cada uno de ellos un reconocimiento formal de parte de la corte y una mención ante la comisión nacional los cuales brindaran certificaciones a cada uno. En este grupo se encuentran los brigadistas de las 100 reglas de Brasilia, quienes además de sus labores correspondientes de su

Ciudadanía

La ciudadanía de los distritos que se ubican dentro de la jurisdicción de la corte superior de Justicia serán los usuarios primarios del Programa de Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad y Justicia en tu Comunidad. Teniendo en consideración preferente a las personas que se consideren vulnerables.

4.4. Mensaje

Principal

“LLAPANCHIKPAQ JUSTICIA”: Justicia para todas y todos, es el mensaje principal que se desea comunicar a través del programa.

Figura 7



Fuente: Comisión Permanente del “Programa de Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad y Justicia en tu Comunidad” - Poder Judicial.

Secundarios:

“Justicia en tu barrio”

“Justicia en tu colegio”

Siguiendo la mística del mensaje principal se usara los mensajes que se señalaron de acuerdo al escenario donde se realice las actividades.

Además se ha pensado crear un personaje el cual será la caracterización de un león vestido de juez quien será llamado “el León Justiciero”, el cual estará presente en los eventos que se realizaran para niños, así también en las ferias que estará presente el “Programa de Acceso a la Justicia de personas en condición de Vulnerabilidad y Justicia en tu comunidad”.

Figura 8



El León justiciero de Lima Norte, Fuente: Creación propia del autor.

4.5. Estrategia

Se espera para el plan de comunicaciones una dirección estratégica proactiva, que desarrolle con iniciativa las diferentes actividades recomendadas en el plan nacional del programa para el periodo que corresponda a través de una comunicación transparente y coordinada buscando mantener informada a la población de Lima Norte.

Para el desarrollo de la comunicación institucional se espera emplear una comunicación corporativa que busque la diferenciación y de manera asociativa con los jueces y colaboradores de la corte. Para una primera etapa se espera realizar las capacitaciones con la finalidad de integrar un equipo base el cual pueda colaborar en las diferentes actividades del programa y para conseguir ese objetivo se invitara en primera instancia a los brigadistas de las 100 reglas de Brasilia como los primeros colaboradores, luego de ellos se encontraran los colaboradores con la categoría de adherentes justicieros quienes por sus funciones no pueden estar presentes en todas las actividades pero tienen el deseo de colaborar de alguna manera con el programa, con estos actores se realizaran coordinaciones dinámicas con el fin de organizar las actividades con

miras a lograr objetivos fructuosos. Es con estos actores con quienes debemos tener muy en claro los mensajes que deseamos transmitir a la ciudadanía.

Luego para la comunicación externa usaremos algunos elementos de la comunicación integral de marketing que sean adecuados puesto que es un programa social en el cual los objetivos e intereses no están directamente relacionados a lograr una retribución monetaria sino se busca contribuir con un servicio a la comunidad a través de la institución. A través de la comunicación externa se espera lograr comunicar a los usuarios las diferentes actividades del programa así mismo se buscara fidelizarlos a través de una base de datos que usaremos para difundir los siguientes futuros eventos a aquellos que ya han asistido a algún anterior, y a la vez estos podrán hacer extensivo las actividades a otras personas. De esta manera esperamos fidelizar la imagen del programa en los usuarios de justicia del distrito judicial.

En este punto se usaran medios como son las redes sociales, también se usara el portal institucional de la corte, (página web institucional, Justicia TV, etc.) para promocionar los eventos que programemos.

También para la difusión de las actividades tendremos en cuenta algunas alianzas estratégicas que poseemos como Corte Superior de Justicia como son: la colaboración de las diferentes municipalidades de la jurisdicción con quienes se tiene proximidad institucional. Así también esperamos gestionar la colaboración de las diferentes entidades que se ubican en la jurisdicción como son entidades públicas y privadas como empresas, instituciones educativas, universidades, etc. Con quienes podríamos actuar en las diferentes actividades que tenemos programadas para el año 2018.

4.6. Acciones de Comunicación

Las acciones de comunicación que se usaran son los elementos de comunicación integral de marketing los cuales son los siguientes:

Publicidad

En la medida de las posibilidades y de acuerdo a la necesidad de servicio que se requiera, se contratará publicidad en medios de comunicación masiva, para comunicar las actividades del programa.

Marketing del rumor

Este elemento se usara para las actividades que posea el programa de manera especial con aquellas personas que pueden replicar el mensaje a través de su red de contactos, como suelen ser dirigentes vecinales, asociaciones, gremios, etc.

Publicity

Este medio es el cual procuraremos usar mucho más para reducir el costo de publicidad, dicha herramienta se usara a través de la transmisión de las actividades del programa por Justicia TV, el cual es un medio propio del Poder Judicial, y así mismo se aprovechara el acercamiento con las autoridades ediles y comunales quienes pueden replicar a través de los medios que ellos poseen como revistas, radios etc.

Promoción

Para el uso del elemento de promoción se tendrá en consideración en la participación de las diferentes actividades o servicios por parte de la ciudadanía dentro de las instalaciones de la Corte.

Ferias y exposiciones

Este es un elemento que se tendrá presente en coordinación con otras instituciones los cuales de manera conjunta ofrecerán sus servicios a la ciudadanía, los cuales de manera especial se realizaría en los diferentes distritos de Lima Norte.

Relaciones públicas

Este medio se usara con respecto a las instituciones con las cuales tiene contacto o relación la Corte, consistirá en desarrollar coordinaciones y actividades que fortalezcan la relación y cooperación interinstitucional.

Marketing directo

Se desarrollara a través de la trasmisión de los mensajes y actividades del programa a través de los servidores de la Corte o los diferentes medios que ella posee hacia el ciudadano.

Marketing interactivo

Marketing interactivo para el programa consistirá en el uso de los medios como redes sociales.

Elementos de imagen interna y externa

Para los elementos de imagen interna y externa la Corte ha instalado diversos modos de acceso y tránsito para las personas en condición de vulnerabilidad así mismo se desarrolló el Comité de Vigilancia de las 100 Reglas de Brasilia, quienes son voluntarios que ofrecen ayuda y asesoramiento a las personas que podrían ser consideradas como personas en condición de vulnerabilidad.

A través de estos elementos se buscara desarrollar acciones concretas internas y externas como eventos institucionales, charlas magistrales y formativas sobre el “programa de acceso a la justicia de personas en condición de vulnerabilidad y justicia en tu comunidad”, con el fin de comunicar el programa; así mismo difundir dichos eventos estarán relacionados a los fines programados en el plan nacional del programa. Estas acciones estarán programadas de acuerdo al cronograma de actividades que tiene el programa a nivel nacional siguiendo sus objetivos.

4.7. Cronograma

Para el próximo año 2018 se presenta el siguiente cronograma de actividades dirigidos a la ciudadanía de Lima Norte de acuerdo al Plan Nacional del programa, el cual muestra las actividades siguientes:

Desarrollar cursos talleres para la ciudadanía sobre los derechos de las personas con discapacidad con respecto a las 100 reglas de Brasilia

Realizar campañas de rectificación de partida

Realizar talleres de capacitación para la formación de micro y pequeñas empresas, con la finalidad de reinsertar a los adolescentes en conflicto con la ley penal a la sociedad.

Coordinación con el MINJUS para asesorías gratuitas a personas de la tercera edad.

Las actividades estarán de acuerdo al cronograma programado para el año 2018, así mismo para cada actividad existen una serie de acciones o tareas de actividad que se deben realizar vinculadas a los objetivos planteados en cada uno de ellos, también se debe indicar que las actividades que se señalan en el cronograma son aquellas que tienen relevancia para realizarse, así mismo y de acuerdo al Plan Nacional del Programa, también existen otras posibles actividades, las cuales no se han tomado en cuenta por su relevancia, porque propiamente es un trámite administrativo interno o una gestión externa al programa dentro de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte.

Las actividades planteadas para el año 2018 serían como se muestra en los siguientes cuadros:

Tabla 10

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2018						
N°	Acción	Meta	Fecha	Responsable	Lugar	
1	Desarrollar cursos talleres para la ciudadanía sobre los derechos de las personas con discapacidad on respecto a las 100 reglas de Brasilia	Promover la cultura de Responsabilidad Social frente a las personas con Discapacidad	26/01/2018	Corte Superior de Justicia de Lima Norte	Corte Superior de Justicia de Lima Norte	
2	Realizar campañas de rectificación de partidas	Promover la Justicia itinerante	20/03/2018	Corte Superior / Comité /Rentec / Gobierno Local	Independencia	
3	Realizar talleres de capacitación para formación de micro y pequeñas empresas	Promover la rehabilitación e inserción social del adolescente en conflicto con la ley penal	16/04/2018	Corte Superior / Ministerio de la Producción/Instituto o universidad de la localidad	Carabaylo	
4	Coordinación con el Minjus para asesorías gratuitas a personas de la tercera edad	Fortalecer los mecanismos de acceso a la Justicia para la protección del adulto mayor	10/05/2018	Corte Superior / Minjus	Corte Superior de Justicia de Lima Norte	
5	Realizar campañas de rectificación de partidas	Promover la Justicia itinerante	20/06/2018	Corte Superior de Justicia de Lima Norte / Rentec	Los Olivos	
6	Desarrollar cursos talleres para la ciudadanía sobre los derechos de las personas con discapacidad on respecto a las 100 reglas de Brasilia	Promover la cultura de Responsabilidad Social frente a las personas con Discapacidad	27/07/2018	Corte Superior de Justicia de Lima Norte	Corte Superior de Justicia de Lima Norte	
7	Realizar talleres de capacitación para formación de micro y pequeñas empresas	Promover la rehabilitación e inserción social del adolescente en conflicto con la ley penal	15/08/2018	Corte Superior / Ministerio de la Producción/Instituto o universidad de la localidad	S. M. P.	
8	Realizar campañas de rectificación de partidas	Promover la Justicia itinerante	20/09/2018	Corte Superior / Comité /Rentec / Gobierno Local	Puente Piedra	
9	Coordinación con el Minjus para asesorías gratuitas a personas de la tercera edad	Fortalecer los mecanismos de acceso a la Justicia para la protección del adulto mayor	10/10/2018	Corte Superior / Minjus	Corte Superior de Justicia de Lima Norte	
10	Realizar talleres de capacitación para formación de micro y pequeñas empresas	Promover la rehabilitación e inserción social del adolescente en conflicto con la ley penal	15/11/2018	Corte Superior / Ministerio de la Producción/Instituto o universidad de la localidad	Independencia	
11	Realizar campañas de rectificación de partidas	Promover la Justicia itinerante	20/12/2018	Corte Superior / Comité /Rentec / Gobierno Local	Independencia - Los Olivos - Puente piedra - Comas	

Cronograma de Actividades del Programa de acceso a la Justicia, Fuente CSJLN-Plan 2018

Tabla 14

CAMPAÑA DE ASESORIAS GRATUITAS A PERSONAS DE LA TERCERA EDAD EN COORDINACIÓN CON MINJUS		Mayo 2018																									
		Abril 2018							Mayo 2018																		
		Semana 3		Semana 4		Semana 1			Semana 2			Semana 3		Semana 4													
N°	TAREAS:	Responsible	L	M	J	V	S	D	L	M	J	V	S	D	L	M	J	V	S	D	L	M	J	V	S	D	L
1	Dirección Estratégica																										
1.1	Diseño del Plan de Comunicación																										
1.2	Control y Seguimiento																										
1.3	Evaluación																										
2	Comunicación Institucional																										
	Comunicación corporativa																										
2.1	Documentación Institucional																										
2.2	Control y Seguimiento																										
	Comunicación Externa																										
2.3	Marketing																										
2.3.1	Preparación de Afiches y Volantes																										
2.3.2	Distribución de Afiches y Volantes																										
2.4	Publicidad																										
2.4.1	Anuncios en Prensa																										
2.4.2	Anuncios en Radio																										
2.4.3	Anuncios en TV- JUSTICIA TV																										
2.5	Internet																										
2.5.1	Creación de Perfiles en Redes Sociales																										
2.6	Relaciones Públicas y Protocolo																										
2.6.1	Oficiar al MINJUS																										
3	Relación con los Medios																										
3.1	Recogida de Información																										
3.2	Convocatoria de Medios																										
3.3	Rueda de Prensa																										
3.4	Contacto con Medios																										
3.5	Seguimiento de Medios																										
4	Atención Ciudadana																										
4.1	Web																										
4.1.1	Publicación de Contenidos																										
4.1.2	Envío Masivo																										
5	Comunicación Interna																										
5.1	Reunión de Seguimiento																										

Cuadros de Tareas por actividades, Fuente propia del autor.

4.8. Presupuesto

El cuadro de presupuesto anual para las actividades comprende costos y gastos de materiales y útiles que se emplearan en común y costos y gastos propios para cada actividad por lo cual se han realizado los siguientes cuadros de presupuesto:

Tabla 15

Unid	Articulo	Precio Unitario	Costo Total
	EQUIPOS		
2	Laptop Lenovo Ideapad 110	S/. 1,899.00	S/. 3,798.00
1	Proyector LET LG HP550G	S/. 2,047.00	S/. 2,047.00
1	Equipo de Audio MUTEKI V90	S/. 3,499.00	S/. 3,499.00
1	Otros Equipos	S/. 3,000.00	S/. 3,000.00
2	Megafono Portatil de 50w con Bateria	S/. 250.00	S/. 500.00
1	Camara fotografica CANON REBEL T6l	S/. 3,200.00	S/. 3,200.00
	MUEBLES Y ENSERES		
2	Mesa Plegable	S/. 360.00	S/. 720.00
4	Sillas	S/. 40.00	S/. 160.00
2	Toldo Plegable	S/. 280.00	S/. 560.00
1	Stand Informativo Portatil	S/. 450.00	S/. 450.00
1	Disfraz del Leon Justiciero	S/. 480.00	S/. 480.00
TOTAL			S/. 18,414.00

Cuadro de presupuesto anual de equipos, muebles y enseres. Fuente propia del autor.

Así mismo se elaboró un presupuesto de acuerdo al tipo de actividad y de acuerdo a la capacidad de atención a los ciudadanos (capacidad de los auditorios y áreas para uso de conferencias, capacidad logística para las actividades del programa los cuales están indicados en cada actividad como: en el taller sobre los derechos de las personas con discapacidad se espera atender hasta 400 personas por taller, en la campaña de rectificación de partida se espera atender hasta 300 personas por campaña, en los talleres de capacitación para formación de micro y pequeña empresa se espera atender hasta 200 personas por taller, en las campañas de asesoría gratuita a personas de la tercera edad se espera atender a 200 personas por campaña.

Los presupuestos por actividad son los siguientes:

Tabla 16

Taller sobre los derechos de las personas con discapacidad - 26/01/18				
Soporte	N° De Veces	Costo Unit.	Alcance de Personas	Total S/.
Prensa				
Anuncios	2	S/. 680.00	50,000	S/. 1,360.00
Radio	8	S/. -	50,000	S/. -
TV				
Spot en Justicia TV	13	S/. -	50,000	S/. -
				S/. -
Internet				
Banner	1	S/. -	25,000	S/. -
Web	1	S/. -	25,000	S/. -
Redes Sociales	1	S/. -	25,000	S/. -
				S/. -
Publicidad Exterior				
Lonas (Banners)	4	S/. 20.00	10,000	S/. 80.00
				S/. -
Marketing Directo				
Volantes en Millares	4	S/. 50.00	4,000	S/. 200.00
				S/. -
Merchandising				
Carpetas	400	S/. 0.50	400	S/. 200.00
Boligrafos	400	S/. 0.50	400	S/. 200.00
Cartucheras	400	S/. 1.50	400	S/. 600.00
Llaveros	400	S/. 0.40	400	S/. 160.00
Bolsas	400	S/. 1.80	400	S/. 720.00
				S/. -
Relaciones Publicas				
Actos	1	S/. 100.00		S/. 100.00
Breaks	5	S/. 60.00	500	S/. 300.00
			TOTAL	S/. 3,920.00

*PRESUPUESTO DE ACTIVIDAD taller sobre los derechos de los discapacitados,
FUENTE PROPIA DEL AUTOR*

Tabla 17

Campaña de Rectificación de partidas- 20 DE MARZO 2018				
Soporte	N° de Veces	Costo Unit.	Alcance de Personas	Total S/.
Prensa				
Anuncios en trome dominical	2	S/. 680.00	5,000,000	1,360
Anuncio en Radio Comas (Auspicio)	10	S/. -	50,000	-
TV				
Spots Justicia TV (Sin Costo)	17	S/. -	5,000	-
INTERNET realizado por la oficina de imagen e informatica - Sin costo directo				
Banners	1	S/. -	1,000	-
Web	1	S/. -	1,000	-
Redes Sociales	1	S/. -	1,000	-
Publicidad Exterior				
Lonas (Banners)	4	S/. 20.00	10,000	80
Marketing Directo				
Volantes por Millares	4	S/. 50.00	4,000	200
Merchandising				
Carpetas	300	S/. 0.50	300	150
Boligrafos	300	S/. 0.50	300	150
Cartucheras	300	S/. 1.50	300	450
Llaveros	300	S/. 0.40	300	120
Bolsas	300	S/. 1.80	300	540
Relaciones Publicas				
Actos	1	S/. 200.00		200
Breaks	4	S/. 60.00	400	240
			TOTAL	3,490

PRESUPUESTO DE ACTIVIDAD Campaña de rectificación de partida, FUENTE PROPIA DEL AUTOR.

Tabla 18

Taller de Capacitación para Formación de micro y Pequeña Empresa-16/04/2018				
Soporte:	N° de Veces	Costo unit.	Alcance de Personas	Total S/.
Prensa				
Anuncio en Diario el Trome- Dominical	2	S/. 680.00	50,000	S/. 1,360.00
Anuncio en Radio - Auspiciado	12	S/. -	50,000	S/. -
TV				
Spots en JUSTICIA TV	12	S/. -	25,000	S/. -
INTERNET realizado por la oficina de imagen e informatica - Sin costo directo				
Banners	1	S/. -	2,500	S/. -
Web	1	S/. -	2,500	S/. -
Redes Sociales	1	S/. -	2,500	S/. -
Publicidad Exterior				
Lonas Banners	3	S/. 20.00	5,000	S/. 60.00
Gigantografia	1	S/. 150.00	18,000	S/. 150.00
Marketing Directo				
Volantes en millares	2	S/. 60.00	2,000	S/. 120.00
				S/. -
Merchandising				
Carpetas	200	S/. 0.50	200	S/. 100.00
Boligrafos	200	S/. 0.50	200	S/. 100.00
Cartucheras	200	S/. 1.50	200	S/. 300.00
Llaveros	200	S/. 0.40	200	S/. 80.00
Bolsas	200	S/. 1.80	200	S/. 360.00
				S/. -
Relaciones Publicas				
Actos	1	S/. 100.00		S/. 100.00
Breaks	2	S/. 70.00	200	S/. 140.00
				TOTAL S/. 2,870.00

PRESUPUESTO DE ACTIVIDAD, Taller de Capacitación para Formación de micro y pequeña empresa FUENTE PROPIA DEL AUTOR.

Tabla 19

Campaña de Asesoría Legal Gratuita a Personas de la Tercera Edad (MINJUS)-10/05/18				
Soporte:	N° de Veces	Costo Unitario	Alcance de Personas	total S/.
Prensa				
Anuncio en Diario El Trome Dominical	4	S/. 680.00	50,000	S/. 2,720.00
Radio- Anuncio auspiciado	15	S/. -	50,000	S/. -
TV				
Spots en JUSTICIA TV- gratuito	15	S/. -	25,000	S/. -
				S/. -
INTERNET realizado por la oficina de imagen e informatica - Sin costo directo				
Banners	1	S/. -	1,000	S/. -
Web	1	S/. -	1,000	S/. -
Redes Sociales	1	S/. -	1,000	S/. -
				S/. -
Publicacion Externa				
Lonas Banner	3	S/. 20.00	5,000	S/. 60.00
				S/. -
Marketing Directo				
Volantes por millares	3	S/. 60.00	4,000	S/. 180.00
				S/. -
Merchandising				
Carpetas	200	S/. 0.50	200	S/. 100.00
Boligrafos	200	S/. 0.50	200	S/. 100.00
Cartucheras	200	S/. 1.50	200	S/. 300.00
Llaveros	200	S/. 0.40	200	S/. 80.00
Bolsas	200	S/. 1.80	200	S/. 360.00
				S/. -
Relaciones Publicas				
Actos	1	S/. 100.00		S/. 100.00
Breaks	2	S/. 60.00	200	S/. 120.00
			TOTAL	S/. 4,120.00

PRESUPUESTO DE ACTIVIDAD, Asesoría gratuita para personas de la tercera edad, FUENTE PROPIA DEL AUTOR.

4.9. Control y seguimiento:

Para el control de cada actividad se tendrá en cuenta sus objetivos, así también si las comunicaciones integrales de marketing funcionaron y si los resultados obtenidos están de acuerdo a los resultados proyectados para cada actividad.

Mediante el presente cuadro realizamos un diagnóstico de indicadores con relación al objetivo de cada evento.

Tabla 20

TALLER DE CAPACITACION SOBRE LOS DERECHOS DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD			
Objetivos	Control y Seguimiento		
	Indicadores de Realización Física	Indicadores de Impacto	Indicadores de Realización Financiera
Principales			
Promover la Cultura de la Responsabilidad Social Frente a las Personas con Discapacidad.	Organización del taller por personal Jurisdiccional	600 Visitas a la Web	Se invito 3,920 soles del Presupuesto
		1000 Visitas de Impacto a través de redes Sociales	
		500 Envios de Correos electrónicos	
Secundarios			
1. Dar a conocer el nombre del Programa Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad y Justicia en tu Comunidad como Promotora del evento.	400 Personas se registraron en la asistencia al taller	400 Personas Recibieron Merchandising del Programa	
2. Posicionar de Manera Asociativa el Nombre de la Corte Superior de Justicia como Promotora del Evento.		250 Personas asistieron por invitación a través de la Corte	

Tabla ejemplo de control y seguimiento del taller de capacitación sobre los derechos de personas con discapacidad, Fuente propia del autor.

Tabla 21

CAMPAÑA DE RECTIFICACION DE PARTIDA			
Objetivos	Control y Seguimiento		
	Indicadores de Realización Física	Indicadores de Impacto	Indicadores de Realización Financiera
Principales			
Promover la Justicia Itinerante	Organización de la Campaña con coordinación con Reniec	600 Visitas a la pagina Web de la Institucion (Link del Programa)	Se invirtio 3,490 soles del Presupuesto
		1000 reacciones en las Redes Sociales	
		1500 envios de correos electronicos para invitación del evento	
Secundarios			
1. Dar a conocer el nombre del Programa Acceso a la Justicia de las Personas en Condicion de Vulnerabilidad y Justicia en tu Comunidad como Promotora del evento.	300 Personas se registraron en la asistencia a la Campaña de Rectificación de Partida	300 Personas Recibieron Merchandising del Programa	
2. Posicionar de Manera Asociativa el Nombre de la Corte Superior de Justicia como Promotora del Evento.		100 personas asistieron por invitación a través de la Corte	

Tabla ejemplo de control y seguimiento de la Campaña de rectificación de partida, Fuente propia del autor.

Tabla 22

TALLERES DE CAPACITACION PARA LA FORMACION DE MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA			
Objetivos:	Control y Seguimiento		
	Indicadores de Realización Física	Indicadores de Impacto	Indicadores de Realización Financiera
Principales			
Promover la Reabilitación e inserción social del adolescente en conflicto con la Ley Penal	Organización del Taller con colaboración de algun Instituto o Universidad del sector	500 visitas al portal Web del Programa	Se invirtio 2,810 soles del Presupuesto
		1500 reacciones en las Redes sociales	
		500 envios de Correos electronicos	
Secundarios			
1. Dar a conocer el nombre del Programa Acceso a la Justicia de las Personas en Condicion de Vulnerabilidad y Justicia en tu Comunidad	200 Personas se registraron al taller de Capacitación para la Formación de Micro y Pequeñas Empresas	200 Personas Recibieron Merchadising del Programa	
2. Posicionar de Manera Asociativa el Nombre de la Corte Superior de Justicia como Promotora del Evento.		150 Personas Asistieron al Taller por invitación en la Corte	

Tabla ejemplo de control y seguimiento de los talleres de capacitación para la formación de micro y pequeñas empresas para adolescentes en conflicto con la ley penal, Fuente propia del autor.

Tabla 23

CAMPAÑA DE ASESORIAS GRATUITAS A PERSONAS DE LA TERCERA EDAD			
Objetivos	Control y Seguimiento		
	Indicadores de Realización Física	Indicadores de Impacto	Indicadores de Realización Financiera
Principales			
Fortalecer los mecanismos de acceso a la Justicia para los Adultos Mayores	Organización de la Campaña en coordinación con el MINJUS	600 Vistas en la Web	Se invirtio 4,120 soles del Presupuesto
		700 reacciones en las Redes Sociales	
		2000 envios de Correos electronicos	
Secundarios			
1. Dar a conocer el nombre del Programa Acceso a la Justicia de las Personas en Condicion de Vulnerabilidad y Justicia en tu Comunidad como Promotora del evento.	200 Personas se registraron en la asistencia a la Campaña de Asesoría Gratuita a Personas de la Tercera Edad	200 Personas recibieron Merchadising	
2. Posicionar de Manera Asociativa el Nombre de la Corte Superior de Justicia como Promotora del Evento.		160 Personas asistieron por invitación de la Corte	

Tabla ejemplo de control y seguimiento de la campaña de asesorías gratuitas a las personas de la tercera edad, Fuente propia del autor.

Para el control y seguimiento de cada actividad se tendrá presente la inscripción de un registro de participantes los cuales tendrán información con el fin de realizar una base de datos de los mismos.

Esta base de datos servirá para tener registro de los usuarios y asistentes a las actividades que realizará el “Programa de Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad y Justicia en tu Comunidad”, el cual también tendrá como finalidad posterior servir como base de datos para alimentar el grupo de *whatsapp* y correo electrónico para el envío de invitaciones a posteriores actividades o eventos así también permitirá enviar cuestionarios de satisfacción los cuales nos permitirán evaluar las actividades y realizar mejoras al respecto.

Tabla 24

NOMBRE DEL EVENTO	
FECHA	
APELLIDOS	
NOMBRES	
TELEFONO	
CELULAR	
CORREO ELECTRONICO	

Tabla de registro de participantes, Fuente propia del autor.

Los registros de la tabla estarán ingresados en una base electrónica los cuales estarán a disposición del programa para los fines que requiera conveniente de acuerdo a sus atribuciones.

4.10. Evaluación final:

La evaluación final se realizara luego de cada actividad, evaluando el impacto que ha tenido la actividad en la ciudadanía y con respecto a su apreciación de la institución a través de un pequeño cuestionario y luego se realizara un informe sintetizado sobre el evento

Para el resumen del informe se tendrá en cuenta la tabla adjunta el cual deberá estar acompañado del detallado de acuerdo a las características de los asistentes para su evaluación final y estadístico al final del periodo anual.

Tabla 25

INFORME	
NOMBRE DEL EVENTO	
CANTIDAD DE PARTICIPANTES	
COSTO DEL EVENTO	
COSTO POR PARTICIPANTE	

Cuadro resumen del informe de la actividad o evento, Fuente propia del autor.

Así mismo se tendrá un cuestionario de apreciación por cada evento, teniendo en cuenta una muestra de al menos 7% de los asistentes tomados al azar para poder evaluar la satisfacción de los eventos y su percepción sobre el programa, el cuestionario tendría los siguientes criterios:

Datos de la actividad o evento: Nombre del evento, fecha de realización, nombre del expositor o responsable. Etc.

Sobre la asistencia: como se enteró el ciudadano del evento, porque medio llego a enterarse, cuando se enteró.

Sobre la recepción y ambiente: cuanto tiempo tardo en inscribirse el ciudadano, cuál es su apreciación sobre el lugar donde se realiza el evento, tiene los medios de acceso adecuados, es cerca o lejos desde donde viene, las instalaciones son adecuadas para usted, etc.

Sobre el desarrollo del evento, el tema o actividad fue favorable para el usuario, la presentación fue la adecuada, que recuerda de la actividad.

Sobre el evento o actividad; sabe el ciudadano quien lo organizo, qué opinión tiene sobre la gestión del evento, tiene alguna sugerencia.

CAPITULO 5

ANALISIS Y RESULTADOS

Para cada evento o actividad se realizara evaluaciones de satisfacción de acuerdo a los cuestionarios que se tiene, también para la evaluación y análisis de resultados del presente proyecto se tendrá en cuenta en cada periodo anual el logro de los objetivos del programa y como el plan de comunicaciones colaboro en su desarrollo, así mismo se verificara de acuerdo a indicadores cuantitativos los resultados obtenidos con respecto a los esperados de asistentes así como también de costos y costo beneficio que se obtuvo en el periodo anual de las actividades,

Para el éxito de las actividades programadas en el año 2018 se espera tener los siguientes indicadores de asistencia por actividad:

Tabla 26

Accion:	Participantes esperados por Evento
Realizar Cursos Talleres para la Ciudadania Sobre los Derechos de las Personas con discapacidad con reespecto a las 100 Reglas de	400 Personas
Realizar Campañas de Rectificación de Partida	300 Personas
Realizar Talleres de Formación para el	200 Personas
Realizar Asesorias gratuitas para personas de la tercera edad	200 Personas

Tabla de asistencia esperada por evento según la acción, Fuente propia del autor.

Se espera alcanzar 3,000 participantes a las actividades propuestas del Programa Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad y Justicia en tu Comunidad, en el periodo 2018, según el siguiente cuadro:

Tabla 27

Nº	ACCION	Objetivo Cantidad de Personas	Nº de Veces de la Actividad en el Año (2018)	Cantidad Total de Asistente a las Actividades propuestas
1	Realizar campañas de rectificación de partidas.	300	4	1,200
2	Realizar talleres de capacitación para formación de micro y pequeñas empresas	200	3	600
3	Coordinar con el MINJUS para ofrecer asesorías gratuitas a personas de la tercera edad	200	2	400
4	Desarrollar cursos talleres para la ciudadanía sobre los derechos de las personas con discapacidad con respecto a las 100 reglas de Brasilia	400	2	800
Total de Asistentes en el Año 2018(Proyeccion)				3,000

Cuadro de Asistentes a las actividades del programa en el Año 2018, Fuente Propia de Autor.

Así mismo se tiene el siguiente cuadro de presupuesto anual de las actividades, en el cual se indican los costos por actividad y por persona asistente a las actividades o eventos gestionados por el “Programa de Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad y Justicia en tu Comunidad”.

Tabla 28

Nº	ACCION	Objetivo Cantidad de Personas	Costo Total x Actividad	Costo por Persona	Nº de Veces de la Actividad en el Año (2018)	Costo Anual x Actividad
1	Realizar campañas de rectificación de partidas.	300	S/. 3,490.00	S/. 11.63	4	S/. 13,960.00
2	Realizar talleres de capacitación para formación de micro y pequeñas empresas	200	S/. 2,870.00	S/. 14.35	3	S/. 8,610.00
3	Coordinar con el MINJUS para ofrecer asesorías gratuitas a personas de la tercera edad	200	S/. 4,120.00	S/. 20.60	2	S/. 8,240.00
4	Desarrollar cursos talleres para la ciudadanía sobre los derechos de las personas con discapacidad con respecto a las 100 reglas de Brasilia	400	S/. 3,920.00	S/. 9.80	2	S/. 7,840.00
Total de Costo de las Actividades en el Periodo 2018 (Proyección)						S/. 38,650.00

Cuadro de Costos Totales de las Actividades del Programa, Fuente Propia del Autor

CONCLUSIONES

El proyecto tiene como finalidad coadyuvar a la gestión de justicia contribuyendo a ser más conocido el “Programa de Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad y Justicia en tu Comunidad”, por lo cual el aporte sobre la gestión de un plan de comunicación integral de marketing ayudara a llevar el mensaje de dicho programa de una manera más efectiva, enfocando el mensaje central de Justicia para todos y todas, a través de las diferentes actividades que plantea realizar en el año 2018.

Se puede apreciar que el costo por persona en las actividades que se plantean no es excesivo, teniendo en cuenta el valor que cada evento podría otorgar a los ciudadanos usuarios y participantes de las actividades programadas.

RECOMENDACIONES

El plan de comunicación integral de marketing que se propone debe ser desarrollado para lograr el objetivo de alcanzar al menos el 0.7% de beneficiarios a nivel Nacional que indica el Plan Nacional de Acceso a la Justicia, a través de las actividades indicadas en dicho plan.

Se recomienda así mismo, se pueda incluir en el mismo plan, las otras actividades que recomienda el Plan Nacional de Acceso a la Justicia para el siguiente periodo 2019, teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la evaluación anual del 2018.

Se recomienda además la implantación de un equipo técnico multidisciplinario que planifique, desarrolle y evalúe las actividades a desarrollarse.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

Marketing (Kotler & Armstrong, 2012)

García (2015) Gestión Pública y Valor Publico.

CSJLN, (2013) Manual de Organización y Funciones de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte.

Alva, G., Quiñones, R., Vásquez, A. (2005). La Imagen Corporativa desde una visión integral. (Tesis de Magister en Administración, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas). Perú.

Trefogli, G. (2013). Gestión Estratégica y creación de valor en el sector público: estudio del caso sobre el desarrollo de evaluaciones de conocimientos en el servicio civil peruano. (Tesis de licenciatura en gestión pública, PUCP). Perú.

Rangel, C., (2013). La nueva gestión de las marcas: Una visión en el sector de lujo. (Tesis de doctorado en publicidad, Universidad Complutense de Madrid). España.

Mejía, B. Portillo, M. y Rivera E. (2013) *Propuesta de Plan de Comunicaciones Integradas de Marketing para Posicionar la Oferta Turística de El Salvador en España*. (Trabajo de investigación, Universidad de El Salvador, El Salvador) Recuperada de:

<http://ri.ues.edu.sv/3646/1/TESIS%20CIM%20ESPA%C3%91A.pdf>

Gobierno de Navarra (2011). *Como planificar la comunicación desde una institución pública*, Diciembre 2011, Recuperado el 12 de setiembre de:

<http://www.navarra.es/nr/rdonlyres/5fbd54a1-d7cf-4eaf-9ec3-43ad2fcd3a9e/0/guiaparaelaborarunplandecomunicacion2012x.pdf>

ANEXOS:

100 Reglas De Brasilia Sobre Acceso A La Justicia De Las Personas En Condición De Vulnerabilidad

Exposición De Motivos

La Cumbre Judicial Iberoamericana, dentro del marco de los trabajos de su XIV edición, ha considerado necesaria la elaboración de unas Reglas Básicas relativas al acceso a la justicia de las personas que se encuentran en condición de vulnerabilidad. De esta manera, se desarrollan los principios recogidos en la “Carta de Derechos de las Personas ante la Justicia en el Espacio Judicial Iberoamericano” (Cancún 2002), específicamente los que se incluyen en la parte titulada “Una justicia que protege a los más débiles” (apartados 23 a 34). En los trabajos preparatorios de estas Reglas también han participado las principales redes iberoamericanas de operadores y servidores del sistema judicial: la Asociación Iberoamericana de Ministerios Públicos, la Asociación Interamericana de Defensorías Públicas, la Federación Iberoamericana de Ombudsman y la Unión Iberoamericana de Colegios y Agrupaciones de Abogados. Sus aportaciones han enriquecido de forma indudable el contenido del presente documento. El sistema judicial se debe configurar, y se está configurando, como un instrumento para la defensa efectiva de los derechos de las personas en condición de vulnerabilidad. Poca utilidad tiene que el Estado reconozca formalmente un derecho si su titular no puede acceder de forma efectiva al sistema de justicia para obtener la tutela de dicho derecho. Si bien la dificultad de garantizar la eficacia de los derechos afecta con carácter general a todos los ámbitos de la política pública, es aún mayor cuando se trata de personas en condición de vulnerabilidad dado que éstas encuentran obstáculos mayores para su ejercicio. Por ello, se deberá llevar a cabo una actuación más intensa para vencer, eliminar o mitigar dichas limitaciones. De esta manera, el propio sistema de justicia puede contribuir de forma importante a la reducción de las desigualdades sociales, favoreciendo la cohesión social. Las presentes Reglas no se limitan a establecer unas bases de reflexión sobre los problemas del acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, sino que también recogen recomendaciones para los órganos públicos y para quienes

prestan sus servicios en el sistema judicial. No solamente se refieren a la promoción de políticas públicas que garanticen el acceso a la justicia de estas personas, sino también al trabajo cotidiano de todos los servidores y operadores del sistema judicial y quienes intervienen de una u otra forma en su funcionamiento. Este documento se inicia con un Capítulo que, tras concretar su finalidad, define tanto sus beneficiarios como sus destinatarios. El siguiente Capítulo contiene una serie de reglas aplicables a aquellas personas en condición de vulnerabilidad que han de acceder o han accedido a la justicia, como parte del proceso, para la defensa de sus derechos. Posteriormente contiene aquellas reglas que resultan de aplicación a cualquier persona en condición de vulnerabilidad que participe en un acto judicial, ya sea como parte que ejercita una acción o que defiende su derecho frente a una acción, ya sea en calidad de testigo, víctima o en cualquier otra condición. El último Capítulo contempla una serie de medidas destinadas a fomentar la efectividad de estas Reglas, de tal manera que puedan contribuir de manera eficaz a la mejora de las condiciones de acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad. La Cumbre Judicial Iberoamericana es consciente de que la promoción de una efectiva mejora del acceso a la justicia exige una serie de medidas dentro de la competencia del poder judicial. Asimismo, y teniendo en cuenta la importancia del presente documento para garantizar el acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, se recomienda a todos los poderes públicos que, cada uno dentro de su respectivo ámbito de competencia, promuevan reformas legislativas y adopten medidas que hagan efectivo el contenido de estas Reglas. Asimismo se hace un llamamiento a las Organizaciones Internacionales y Agencias de Cooperación para que tengan en cuenta estas Reglas en sus actividades, incorporándolas en los distintos programas y proyectos de modernización del sistema judicial en que participen.

CAPÍTULO I: PRELIMINAR

Sección 1ª.- Finalidad

(1) Las presentes Reglas tienen como objetivo garantizar las condiciones de acceso efectivo a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, sin discriminación alguna, englobando el conjunto de políticas, medidas,

facilidades y apoyos que permitan a dichas personas el pleno goce de los servicios del sistema judicial.

(2) Se recomienda la elaboración, aprobación, implementación y fortalecimiento de políticas públicas que garanticen el acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad. Los servidores y operadores del sistema de justicia otorgarán a las personas en condición de vulnerabilidad un trato adecuado a sus circunstancias singulares. Asimismo se recomienda priorizar actuaciones destinadas a facilitar el acceso a la justicia de aquellas personas que se encuentren en situación de mayor vulnerabilidad, ya sea por la concurrencia de varias causas o por la gran incidencia de una de ellas. Sección 2ª.- Beneficiarios de las Reglas 1.- Concepto de las personas en situación de vulnerabilidad

(3) Se consideran en condición de vulnerabilidad aquellas personas que, por razón de su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, encuentran especiales dificultades para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico.

(4) Podrán constituir causas de vulnerabilidad, entre otras, las siguientes: la edad, la discapacidad, la pertenencia a comunidades indígenas o a minorías, la victimización, la migración y el desplazamiento interno, la pobreza, el género y la privación de libertad. La concreta determinación de las personas en condición de vulnerabilidad en cada país dependerá de sus características específicas, o incluso de su nivel de desarrollo social y económico.

2.- Edad

(5) Se considera niño, niña y adolescente a toda persona menor de dieciocho años de edad, salvo que haya alcanzado antes la mayoría de edad en virtud de la legislación nacional aplicable. Todo niño, niña y adolescente debe ser objeto de una especial tutela por parte de los órganos del sistema de justicia en consideración a su desarrollo evolutivo.

(6) El envejecimiento también puede constituir una causa de vulnerabilidad cuando la persona adulta mayor encuentre especiales dificultades, atendiendo a sus capacidades funcionales, para ejercitar sus derechos ante el sistema de justicia.

3.- Discapacidad

(7) Se entiende por discapacidad la deficiencia física, mental o sensorial, ya sea de naturaleza permanente o temporal, que limita la capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, que puede ser causada o agravada por el entorno económico y social.

(8) Se procurará establecer las condiciones necesarias para garantizar la accesibilidad de las personas con discapacidad al sistema de justicia, incluyendo aquellas medidas conducentes a utilizar todos los servicios judiciales requeridos y disponer de todos los recursos que garanticen su seguridad, movilidad, comodidad, comprensión, privacidad y comunicación.

4.- Pertenencia a comunidades indígenas

(9) Las personas integrantes de las comunidades indígenas pueden encontrarse en condición de vulnerabilidad cuando ejercitan sus derechos ante el sistema de justicia estatal. Se promoverán las condiciones destinadas a posibilitar que las personas y los pueblos indígenas puedan ejercitar con plenitud tales derechos ante dicho sistema de justicia, sin discriminación alguna que pueda fundarse en su origen o identidad indígenas. Los poderes judiciales asegurarán que el trato que reciban por parte de los órganos de la administración de justicia estatal sea respetuoso con su dignidad, lengua y tradiciones culturales. Todo ello sin perjuicio de lo dispuesto en la Regla 48 sobre las formas de resolución de conflictos propios de los pueblos indígenas, propiciando su armonización con el sistema de administración de justicia estatal.

5.- Victimización

(10) A efectos de las presentes Reglas, se considera víctima toda persona física que ha sufrido un daño ocasionado por una infracción penal, incluida

tanto la lesión física o psíquica, como el sufrimiento moral y el perjuicio económico. El término víctima también podrá incluir, en su caso, a la familia inmediata o a las personas que están a cargo de la víctima directa.

(11) Se considera en condición de vulnerabilidad aquella víctima del delito que tenga una relevante limitación para evitar o mitigar los daños y perjuicios derivados de la infracción penal o de su contacto con el sistema de justicia, o para afrontar los riesgos de sufrir una nueva victimización. La vulnerabilidad puede proceder de sus propias características personales o bien de las circunstancias de la infracción penal. Destacan a estos efectos, entre otras víctimas, las personas menores de edad, las víctimas de violencia doméstica o intrafamiliar, las víctimas de delitos sexuales, los adultos mayores, así como los familiares de víctimas de muerte violenta.

(12) Se alentará la adopción de aquellas medidas que resulten adecuadas para mitigar los efectos negativos del delito (victimización primaria) Asimismo procurarán que el daño sufrido por la víctima del delito no se vea incrementado como consecuencia de su contacto con el sistema de justicia (victimización secundaria) Y procurarán garantizar, en todas las fases de un procedimiento penal, la protección de la integridad física y psicológica de las víctimas, sobre todo a favor de aquéllas que corran riesgo de intimidación, de represalias o de victimización reiterada o repetida (una misma persona es víctima de más de una infracción penal durante un periodo de tiempo). También podrá resultar necesario otorgar una protección particular a aquellas víctimas que van a prestar testimonio en el proceso judicial. Se prestará una especial atención en los casos de violencia intrafamiliar, así como en los momentos en que sea puesta en libertad la persona a la que se le atribuye la comisión del delito.

6.- Migración y desplazamiento interno

(13) El desplazamiento de una persona fuera del territorio del Estado de su nacionalidad puede constituir una causa de vulnerabilidad, especialmente en

Los supuestos de los trabajadores migratorios y sus familiares. Se considera trabajador migratorio toda persona que vaya a realizar, realice o haya realizado

una actividad remunerada en un Estado del que no sea nacional. Asimismo se reconocerá una protección especial a los beneficiarios del estatuto de refugiado conforme a la Convención sobre el Estatuto de los Refugiados de 1951, así como a los solicitantes de asilo.

(14) También pueden encontrarse en condición de vulnerabilidad los desplazados internos, entendidos como personas o grupos de personas que se han visto forzadas u obligadas a escapar o huir de su hogar o de su lugar de residencia habitual, en particular como resultado o para evitar los efectos de un conflicto armado, de situaciones de violencia generalizada, de violaciones de los derechos humanos o de catástrofes naturales o provocadas por el ser humano, y que no han cruzado una frontera estatal internacionalmente reconocida.

7.- Pobreza

(15) La pobreza constituye una causa de exclusión social, tanto en el plano económico como en los planos social y cultural, y supone un serio obstáculo para el acceso a la justicia especialmente en aquellas personas en las que también concurre alguna otra causa de vulnerabilidad.

(16) Se promoverá la cultura o alfabetización jurídica de las personas en situación de pobreza, así como las condiciones para mejorar su efectivo acceso al sistema de justicia.

8.- Género

(17) La discriminación que la mujer sufre en determinados ámbitos supone un obstáculo para el acceso a la justicia, que se ve agravado en aquellos casos en los que concurra alguna otra causa de vulnerabilidad.

(18) Se entiende por discriminación contra la mujer toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera.

(19) Se considera violencia contra la mujer cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado, mediante el empleo de la violencia física o psíquica.

(20) Se impulsarán las medidas necesarias para eliminar la discriminación contra la mujer en el acceso al sistema de justicia para la tutela de sus derechos e intereses legítimos, logrando la igualdad efectiva de condiciones. Se prestará una especial atención en los supuestos de violencia contra la mujer, estableciendo mecanismos eficaces destinados a la protección de sus bienes jurídicos, al acceso a los procesos judiciales y a su tramitación ágil y oportuna.

9.- Pertenencia a minorías

(21) Puede constituir una causa de vulnerabilidad la pertenencia de una persona a una minoría nacional o étnica, religiosa y lingüística, debiéndose respetar su dignidad cuando tenga contacto con el sistema de justicia.

10.- Privación de libertad

(22) La privación de la libertad, ordenada por autoridad pública competente, puede generar dificultades para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia el resto de derechos de los que es titular la persona privada de libertad, especialmente cuando concurre alguna causa de vulnerabilidad enumerada en los apartados anteriores.

(23) A efectos de estas Reglas, se considera privación de libertad la que ha sido ordenada por autoridad pública, ya sea por motivo de la investigación de un delito, por el cumplimiento de una condena penal, por enfermedad mental o por cualquier otro motivo.

Sección 3ª.- Destinatarios: actores del sistema de justicia

(24) Serán destinatarios del contenido de las presentes Reglas: a) Los responsables del diseño, implementación y evaluación de políticas públicas dentro del sistema judicial; b) Los Jueces, Fiscales, Defensores Públicos,

Procuradores y demás servidores que laboren en el sistema de Administración de Justicia de conformidad con la legislación interna de cada país; c) Los Abogados y otros profesionales del Derecho, así como los Colegios y Agrupaciones de Abogados; d) Las personas que desempeñan sus funciones en las instituciones de Ombudsman. e) Policías y servicios penitenciarios. f) Y, con carácter general, todos los operadores del sistema judicial y quienes intervienen de una u otra forma en su funcionamiento.

CAPÍTULO II: EFECTIVO ACCESO A LA JUSTICIA PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS El presente Capítulo es aplicable a aquellas personas en condición de vulnerabilidad que han de acceder o han accedido a la justicia, como parte del proceso, para la defensa de sus derechos.

(25) Se promoverán las condiciones necesarias para que la tutela judicial de los derechos reconocidos por el ordenamiento sea efectiva, adoptando aquellas medidas que mejor se adapten a cada condición de vulnerabilidad. Sección 1ª.-
Cultura jurídica

(26) Se promoverán actuaciones destinadas a proporcionar información básica sobre sus derechos, así como los procedimientos y requisitos para garantizar un efectivo acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad.

(27) Se incentivará la participación de funcionarios y operadores del sistema de justicia en la labor de diseño, divulgación y capacitación de una cultura cívica jurídica, en especial de aquellas personas que colaboran con la administración de justicia en zonas rurales y en áreas desfavorecidas de las grandes ciudades.

Sección 2ª.- Asistencia legal y defensa pública 1.- Promoción de la asistencia técnico jurídica de la persona en condición de vulnerabilidad

(28) Se constata la relevancia del asesoramiento técnico-jurídico para la efectividad de los derechos de las personas en condición de vulnerabilidad: • En el ámbito de la asistencia legal, es decir, la consulta jurídica sobre toda cuestión susceptible de afectar a los derechos o intereses legítimos de la persona en condición de vulnerabilidad, incluso cuando aún no se ha iniciado

un proceso judicial; • En el ámbito de la defensa, para defender derechos en el proceso ante todas las jurisdicciones y en todas las instancias judiciales; • Y en materia de asistencia letrada al detenido.

(29) Se destaca la conveniencia de promover la política pública destinada a garantizar la asistencia técnico-jurídica de la persona vulnerable para la defensa de sus derechos en todos los órdenes jurisdiccionales: ya sea a través de la ampliación de funciones de la Defensoría Pública, no solamente en el orden penal sino también en otros órdenes jurisdiccionales; ya sea a través de la creación de mecanismos de asistencia letrada: consultorías jurídicas con la participación de las universidades, casas de justicia, intervención de colegios o barras de abogados... Todo ello sin perjuicio de la revisión de los procedimientos y los requisitos procesales como forma de facilitar el acceso a la justicia, a la que se refiere la Sección 4ª del presente Capítulo. 2.- Asistencia de calidad, especializada y gratuita

(30) Se resalta la necesidad de garantizar una asistencia técnico-jurídica de calidad y especializada. A tal fin, se promoverán instrumentos destinados al control de la calidad de la asistencia.

(31) Se promoverán acciones destinadas a garantizar la gratuidad de la asistencia técnico jurídico de calidad a aquellas personas que se encuentran en la imposibilidad de afrontar los gastos con sus propios recursos y condiciones.

Sección 3ª.- Derecho a intérprete

(32) Se garantizará el uso de intérprete cuando el extranjero que no conozca la lengua o lenguas oficiales ni, en su caso, la lengua oficial propia de la comunidad, hubiese de ser interrogado o prestar alguna declaración, o cuando fuere preciso darle a conocer personalmente alguna resolución.

Sección 4ª.- Revisión de los procedimientos y los requisitos procesales como forma de facilitar el acceso a la justicia

(33) Se revisarán las reglas de procedimiento para facilitar el acceso de las personas en condición de vulnerabilidad, adoptando aquellas medidas de organización y de gestión judicial que resulten conducentes a tal fin. 1.-

Medidas procesales Dentro de esta categoría se incluyen aquellas actuaciones que afectan la regulación del procedimiento, tanto en lo relativo a su tramitación, como en relación con los requisitos exigidos para la práctica de los actos procesales.

(34) Requisitos de acceso al proceso y legitimación Se propiciarán medidas para la simplificación y divulgación de los requisitos exigidos por el ordenamiento para la práctica de determinados actos, a fin de favorecer el acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, y sin perjuicio de la participación de otras instancias que puedan coadyuvar en el ejercicio de acciones en defensa de los derechos de estas personas.

(35) Oralidad Se promoverá la oralidad para mejorar las condiciones de celebración de las actuaciones judiciales contempladas en el Capítulo III de las presentes Reglas, y favorecer una mayor agilidad en la tramitación del proceso, disminuyendo los efectos del retraso de la resolución judicial sobre la situación de las personas en condición de vulnerabilidad.

(36) Formularios Se promoverá la elaboración de formularios de fácil manejo para el ejercicio de determinadas acciones, estableciendo las condiciones para que los mismos sean accesibles y gratuitos para las personas usuarias, especialmente en aquellos supuestos en los que no sea preceptiva la asistencia letrada.

(37) Anticipo jurisdiccional de la prueba Se recomienda la adaptación de los procedimientos para permitir la práctica anticipada de la prueba en la que participe la persona en condición de vulnerabilidad, para evitar la reiteración de declaraciones, e incluso la práctica de la prueba antes del agravamiento de la discapacidad o de la enfermedad. A estos efectos, puede resultar necesaria la grabación en soporte audiovisual del acto procesal en el que participe la persona en condición de vulnerabilidad, de tal manera que pueda reproducirse en las sucesivas instancias judiciales.

2.- Medidas de organización y gestión judicial Dentro de esta categoría cabe incluir aquellas políticas y medidas que afecten a la organización y modelos de

gestión de los órganos del sistema judicial, de tal manera que la propia forma de organización del sistema de justicia facilite el acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad. Estas políticas y medidas podrán resultar de aplicación tanto a jueces profesionales como a jueces no profesionales.

(38) Agilidad y prioridad Se adoptarán las medidas necesarias para evitar retrasos en la tramitación de las causas, garantizando la pronta resolución judicial, así como una ejecución rápida de lo resuelto. Cuando las circunstancias de la situación de vulnerabilidad lo aconsejen, se otorgará prioridad en la atención, resolución y ejecución del caso por parte de los órganos del sistema de justicia.

(39) Coordinación Se establecerán mecanismos de coordinación intrainstitucionales e interinstitucionales, orgánicos y funcionales, destinados a gestionar las interdependencias de las actuaciones de los diferentes órganos y entidades, tanto públicas como privadas, que forman parte o participan en el sistema de justicia.

(40) Especialización Se adoptarán medidas destinadas a la especialización de los profesionales, operadores y servidores del sistema judicial para la atención de las personas en condición de vulnerabilidad. En las materias en que se requiera, es conveniente la atribución de los asuntos a órganos especializados del sistema judicial.

(41) Actuación interdisciplinaria Se destaca la importancia de la actuación de equipos multidisciplinarios, conformados por profesionales de las distintas áreas, para mejorar la respuesta del sistema judicial ante la demanda de justicia de una persona en condición de vulnerabilidad.

(42) Proximidad Se promoverá la adopción de medidas de acercamiento de los servicios del sistema de justicia a aquellos grupos de población que, debido a las circunstancias propias de su situación de vulnerabilidad, se encuentran en lugares geográficamente lejanos o con especiales dificultades de comunicación.

Sección 5ª.- Medios alternativos de resolución de conflictos

1.- Formas alternativas y personas en condición de vulnerabilidad

(43) Se impulsarán las formas alternativas de resolución de conflictos en aquellos supuestos en los que resulte apropiado, tanto antes del inicio del proceso como durante la tramitación del mismo. La mediación, la conciliación, el arbitraje y otros medios que no impliquen la resolución del conflicto por un tribunal, pueden contribuir a mejorar las condiciones de acceso a la justicia de determinados grupos de personas en condición de vulnerabilidad, así como a descongestionar el funcionamiento de los servicios formales de justicia.

(44) En todo caso, antes de iniciar la utilización de una forma alternativa en un conflicto concreto, se tomarán en consideración las circunstancias particulares de cada una de las personas afectadas, especialmente si se encuentran en alguna de las condiciones o situaciones de vulnerabilidad contempladas en estas Reglas. Se fomentará la capacitación de los mediadores, árbitros y otras personas que intervengan en la resolución del conflicto.

2.- Difusión e información

(45) Se deberá promover la difusión de la existencia y características de estos medios entre los grupos de población que resulten sus potenciales usuarios cuando la ley permita su utilización.

(46) Cualquier persona vulnerable que participe en la resolución de un conflicto mediante cualquiera de estos medios deberá ser informada, con carácter previo, sobre su contenido, forma y efectos. Dicha información se suministrará de conformidad con lo dispuesto por la Sección 1ª del Capítulo III de las presentes reglas.

3.- Participación de las personas en condición de vulnerabilidad en la Resolución Alternativa de Conflictos

(47) Se promoverá la adopción de medidas específicas que permitan la participación de las personas en condición de vulnerabilidad en el mecanismo elegido de Resolución Alternativa de Conflictos, tales como la asistencia de profesionales, participación de intérpretes, o la intervención de la autoridad parental para los menores de edad cuando sea necesaria. La actividad de

Resolución Alternativa de Conflictos debe llevarse a cabo en un ambiente seguro y adecuado a las circunstancias de las personas que participen.

Sección 6ª.- Sistema de resolución de conflictos dentro de las comunidades indígenas

(48) Con fundamento en los instrumentos internacionales en la materia, resulta conveniente estimular las formas propias de justicia en la resolución de conflictos surgidos en el ámbito de la comunidad indígena, así como propiciar la armonización de los sistemas de administración de justicia estatal e indígena basada en el principio de respeto mutuo y de conformidad con las normas internacionales de derechos humanos.

(49) Además serán de aplicación las restantes medidas previstas en estas Reglas en aquellos supuestos de resolución de conflictos fuera de la comunidad indígena por parte del sistema de administración de justicia estatal, donde resulta asimismo conveniente abordar los temas relativos al peritaje cultural y al derecho a expresarse en el propio idioma.

CAPÍTULO III: CELEBRACIÓN DE ACTOS JUDICIALES El contenido del presente Capítulo resulta de aplicación a cualquier persona en condición de vulnerabilidad que participe en un acto judicial, ya sea como parte o en cualquier otra condición.

(50) Se velará para que en toda intervención en un acto judicial se respete la dignidad de la persona en condición de vulnerabilidad, otorgándole un trato específico adecuado a las circunstancias propias de su situación.

Sección 1ª.- Información procesal o jurisdiccional

(51) Se promoverán las condiciones destinadas a garantizar que la persona en condición de vulnerabilidad sea debidamente informada sobre los aspectos relevantes de su intervención en el proceso judicial, en forma adaptada a las circunstancias determinantes de su vulnerabilidad.

1.- Contenido de la información

(52) Cuando la persona vulnerable participe en una actuación judicial, en cualquier condición, será informada sobre los siguientes extremos: • La naturaleza de la actuación judicial en la que va a participar • Su papel dentro de dicha actuación • El tipo de apoyo que puede recibir en relación con la concreta actuación, así como la información de qué organismo o institución puede prestarlo

(53) Cuando sea parte en el proceso, o pueda llegar a serlo, tendrá derecho a recibir aquella información que resulte pertinente para la protección de sus intereses. Dicha información deberá incluir al menos: • El tipo de apoyo o asistencia que puede recibir en el marco de las actuaciones judiciales • Los derechos que puede ejercitar en el seno del proceso • La forma y condiciones en las que puede acceder a asesoramiento jurídico o a la asistencia técnico-jurídica gratuita en los casos en los que esta posibilidad sea contemplada por el ordenamiento existente • El tipo de servicios u organizaciones a las que puede dirigirse para recibir apoyo

2.- Tiempo de la información

(54) Se deberá prestar la información desde el inicio del proceso y durante toda su tramitación, incluso desde el primer contacto con las autoridades policiales cuando se trate de un procedimiento penal.

3.- Forma o medios para el suministro de la información

(55) La información se prestará de acuerdo a las circunstancias determinantes de la condición de vulnerabilidad, y de manera tal que se garantice que llegue a conocimiento de la persona destinataria. Se resalta la utilidad de crear o desarrollar oficinas de información u otras entidades creadas al efecto. Asimismo resultan destacables las ventajas derivadas de la utilización de las nuevas tecnologías para posibilitar la adaptación a la concreta situación de vulnerabilidad.

4.- Disposiciones específicas relativas a la víctima

(56) Se promoverá que las víctimas reciban información sobre los siguientes elementos del proceso jurisdiccional: • Posibilidades de obtener la reparación

del daño sufrido • Lugar y modo en que pueden presentar una denuncia o escrito en el que ejercite una acción • Curso dado a su denuncia o escrito • Fases relevantes del desarrollo del proceso • Resoluciones que dicte el órgano judicial

(57) Cuando exista riesgo para los bienes jurídicos de la víctima, se procurará informarle de todas las decisiones judiciales que puedan afectar a su seguridad y, en todo caso, de aquéllas que se refieran a la puesta en libertad de la persona inculpada o condenada, especialmente en los supuestos de violencia intrafamiliar.

Sección 2ª.- Comprensión de actuaciones judiciales

(58) Se adoptarán las medidas necesarias para reducir las dificultades de comunicación que afecten a la comprensión del acto judicial en el que participe una persona en condición de vulnerabilidad, garantizando que ésta pueda comprender su alcance y significado.

1.- Notificaciones y requerimientos

(59) En las notificaciones y requerimientos, se usarán términos y estructuras gramaticales simples y comprensibles, que respondan a las necesidades particulares de las personas en condición de vulnerabilidad incluidas en estas Reglas. Asimismo, se evitarán expresiones o elementos intimidatorios, sin perjuicio de las ocasiones en que resulte necesario el uso de expresiones conminatorias.

2.- Contenido de las resoluciones judiciales

(60) En las resoluciones judiciales se emplearán términos y construcciones sintácticas sencillas, sin perjuicio de su rigor técnico.

3.- Comprensión de actuaciones orales

(61) Se fomentarán los mecanismos necesarios para que la persona en condición de vulnerabilidad comprenda los juicios, vistas, comparencias y otras actuaciones judiciales orales en las que participe, teniéndose presente el contenido del apartado 3 de la Sección 3ª del presente Capítulo,

Sección 3ª.- Comparecencia en dependencias judiciales

(62) Se velará para que la comparecencia en actos judiciales de una persona en condición de vulnerabilidad se realice de manera adecuada a las circunstancias propias de dicha condición.

1.- Información sobre la comparecencia

(63) Con carácter previo al acto judicial, se procurará proporcionar a la persona en condición de vulnerabilidad información directamente relacionada con la forma de celebración y contenido de la comparecencia, ya sea sobre la descripción de la sala y de las personas que van a participar, ya sea destinada a la familiarización con los términos y conceptos legales, así como otros datos relevantes al efecto.

2.- Asistencia

(64) Previa a la celebración del acto Se procurará la prestación de asistencia por personal especializado (profesionales en Psicología, Trabajo Social, intérpretes, traductores u otros que se consideren necesarios) destinada a afrontar las preocupaciones y temores ligados a la celebración de la vista judicial.

(65) Durante el acto judicial Cuando la concreta situación de vulnerabilidad lo aconseje, la declaración y demás actos procesales se llevarán a cabo con la presencia de un profesional, cuya función será la de contribuir a garantizar los derechos de la persona en condición de vulnerabilidad. También puede resultar conveniente la presencia en el acto de una persona que se configure como referente emocional de quien se encuentra en condición de vulnerabilidad.

3.- Condiciones de la comparecencia Lugar de la comparecencia

(66) Resulta conveniente que la comparecencia tenga lugar en un entorno cómodo, accesible, seguro y tranquilo.

(67) Para mitigar o evitar la tensión y angustia emocional, se procurará evitar en lo posible la coincidencia en dependencias judiciales de la víctima con el inculpado del delito; así como la confrontación de ambos durante la celebración

de actos judiciales, procurando la protección visual de la víctima. Tiempo de la comparecencia

(68) Se procurará que la persona vulnerable espere el menor tiempo posible para la celebración del acto judicial. Los actos judiciales deben celebrarse puntualmente. Cuando esté justificado por las razones concurrentes, podrá otorgarse preferencia o prelación a la celebración del acto judicial en el que participe la persona en condición de vulnerabilidad.

(69) Es aconsejable evitar comparecencias innecesarias, de tal manera que solamente deberán comparecer cuando resulte estrictamente necesario conforme a la normativa jurídica. Se procurará asimismo la concentración en el mismo día de la práctica de las diversas actuaciones en las que deba participar la misma persona.

(70) Se recomienda analizar la posibilidad de preconstituir la prueba o anticipo jurisdiccional de la prueba, cuando sea posible de conformidad con el Derecho aplicable.

(71) En determinadas ocasiones podrá procederse a la grabación en soporte audiovisual del acto, cuando ello pueda evitar que se repita su celebración en sucesivas instancias judiciales. Forma de comparecencia

(72) Se procurará adaptar el lenguaje utilizado a las condiciones de la persona en condición de vulnerabilidad, tales como la edad, el grado de madurez, el nivel educativo, la capacidad intelectual, el grado de discapacidad o las condiciones socioculturales. Se debe procurar formular preguntas claras, con una estructura sencilla

(73) Quienes participen en el acto de comparecencia deben evitar emitir juicios o críticas sobre el comportamiento de la persona, especialmente en los casos de víctimas del delito.

(74) Cuando sea necesario se protegerá a la persona en condición de vulnerabilidad de las consecuencias de prestar declaración en audiencia pública, podrá plantearse la posibilidad de que su participación en el acto judicial se lleve a cabo en condiciones que permitan alcanzar dicho objetivo,

incluso excluyendo su presencia física en el lugar del juicio o de la vista, siempre que resulte compatible con el Derecho del país. A tal efecto, puede resultar de utilidad el uso del sistema de videoconferencia o del circuito cerrado de televisión.

4.- Seguridad de las víctimas en condición de vulnerabilidad

(75) Se recomienda adoptar las medidas necesarias para garantizar una protección efectiva de los bienes jurídicos de las personas en condición de vulnerabilidad que intervengan en el proceso judicial en calidad de víctimas o testigos; así como garantizar que la víctima sea oída en aquellos procesos penales en los que estén en juego sus intereses.

(76) Se prestará especial atención en aquellos supuestos en los que la persona está sometida a un peligro de victimización reiterada o repetida, tales como víctimas amenazadas en los casos de delincuencia organizada, menores víctimas de abuso sexual o malos tratos, y mujeres víctimas de violencia dentro de la familia o de la pareja.

5.- Accesibilidad de las personas con discapacidad

(77) Se facilitará la accesibilidad de las personas con discapacidad a la celebración del acto judicial en el que deban intervenir, y se promoverá en particular la reducción de barreras arquitectónicas, facilitando tanto el acceso como la estancia en los edificios judiciales.

6.- Participación de niños, niñas y adolescentes en actos judiciales

(78) En los actos judiciales en los que participen menores se debe tener en cuenta su edad y desarrollo integral, y en todo caso:

- Se deberán celebrar en una sala adecuada.
- Se deberá facilitar la comprensión, utilizando un lenguaje sencillo.
- Se deberán evitar todos los formalismos innecesarios, tales como la toga, la distancia física con el tribunal y otros similares.

7.- Integrantes de comunidades indígenas

(79) En la celebración de los actos judiciales se respetará la dignidad, las costumbres y las tradiciones culturales de las personas integrantes de comunidades indígenas, conforme a la legislación interna de cada país.

Sección 4ª.- Protección de la intimidad

1.- Reserva de las actuaciones judiciales

(80) Cuando el respeto de los derechos de la persona en condición de vulnerabilidad lo aconseje, podrá plantearse la posibilidad de que las actuaciones jurisdiccionales orales y escritas no sean públicas, de tal manera que solamente puedan acceder a su contenido las personas involucradas.

2.- Imagen

(81) Puede resultar conveniente la prohibición de la toma y difusión de imágenes, ya sea en fotografía o en vídeo, en aquellos supuestos en los que pueda afectar de forma grave a la dignidad, a la situación emocional o a la seguridad de la persona en condición de vulnerabilidad.

(82) En todo caso, no debe estar permitida la toma y difusión de imágenes en relación con los niños, niñas y adolescentes, por cuanto afecta de forma decisiva a su desarrollo como persona.

3.- Protección de datos personales

(83) En las situaciones de especial vulnerabilidad, se velará para evitar toda publicidad no deseada de los datos de carácter personal de los sujetos en condición de vulnerabilidad.

(84) Se prestará una especial atención en aquellos supuestos en los cuales los datos se encuentran en soporte digital o en otros soportes que permitan su tratamiento automatizado.

CAPÍTULO IV: EFICACIA DE LAS REGLAS

Este Capítulo contempla expresamente una serie de medidas destinadas a fomentar la efectividad de las Reglas, de tal manera que contribuyan de

manera eficaz a la mejora de las condiciones de acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad.

1.- Principio general de colaboración

(85) La eficacia de las presentes Reglas está directamente ligada al grado de colaboración entre sus destinatarios, tal y como vienen definidos en la Sección 3ª del Capítulo I. La determinación de los órganos y entidades llamadas a colaborar depende de las circunstancias propias de cada país, por lo que los principales impulsores de las políticas públicas deben poner un especial cuidado tanto para identificarlos y recabar su participación, como para mantener su colaboración durante todo el proceso.

(86) Se propiciará la implementación de una instancia permanente en la que puedan participar los diferentes actores a los que se refiere el apartado anterior, y que podrá establecerse de forma sectorial.

(87) Se destaca la importancia de que el Poder Judicial colabore con los otros Poderes del Estado en la mejora del acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad.

(88) Se promoverá la participación de las autoridades federales y centrales, de las entidades de gobierno autonómico y regional, así como de las entidades estatales en los estados federales, dado que frecuentemente el ámbito de sus competencias se encuentra más próximo a la gestión directa de la protección social de las personas más desfavorecidas.

(89) Cada país considerará la conveniencia de propiciar la participación de las entidades de la sociedad civil por su relevante papel en la cohesión social, y por su estrecha relación e implicación con los grupos de personas más desfavorecidas de la sociedad.

2.- Cooperación internacional

(90) Se promoverá la creación de espacios que permitan el intercambio de experiencias en esta materia entre los distintos países, analizando las causas del éxito o del fracaso en cada una de ellas o, incluso, fijando buenas prácticas.

Estos espacios de participación pueden ser sectoriales. En estos espacios podrán participar representantes de las instancias permanentes que puedan crearse en cada uno de los Estados.

(91) Se insta a las Organizaciones Internacionales y Agencias de Cooperación para que:

- Continúen brindando su asistencia técnica y económica en el fortalecimiento y mejora del acceso a la justicia.
- Tengan en cuenta el contenido de estas Reglas en sus actividades, y lo incorporen, de forma transversal, en los distintos programas y proyectos de modernización del sistema judicial en que participen.
- Impulsen y colaboren en el desarrollo de los mencionados espacios de participación.

3.- Investigación y estudios

(92) Se promoverá la realización de estudios e investigaciones en esta materia, en colaboración con instituciones académicas y universitarias.

4.- Sensibilización y formación de profesionales

(93) Se desarrollarán actividades que promuevan una cultura organizacional orientada a la adecuada atención de las personas en condición de vulnerabilidad a partir de los contenidos de las presentes Reglas.

(94) Se adoptarán iniciativas destinadas a suministrar una adecuada formación a todas aquellas personas del sistema judicial que, con motivo de su intervención en el proceso, tienen un contacto con las personas en condición de vulnerabilidad. Se considera necesario integrar el contenido de estas Reglas en los distintos programas de formación y actualización dirigidos a las personas que trabajan en el sistema judicial.

5.- Nuevas tecnologías

(95) Se procurará el aprovechamiento de las posibilidades que ofrezca el progreso técnico para mejorar las condiciones de acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad.

6.- Manuales de buenas prácticas sectoriales

(96) Se elaborarán instrumentos que recojan las mejores prácticas en cada uno de los sectores de vulnerabilidad, y que puedan desarrollar el contenido de las presentes Reglas adaptándolo a las circunstancias propias de cada grupo.

(97) Asimismo se elaborarán un catálogo de instrumentos internacionales referidos a cada uno de los sectores o grupos mencionados anteriormente.

7.- Difusión (98) Se promoverá la difusión de estas Reglas entre los diferentes destinatarios de las mismas definidos en la Sección 3ª del Capítulo I.

(99) Se fomentarán actividades con los medios de comunicación para contribuir a configurar actitudes en relación con el contenido de las presentes Reglas.

8.- Comisión de seguimiento

(100) Se constituirá una Comisión de Seguimiento con las siguientes finalidades: • Elevar a cada Plenario de la Cumbre un informe sobre la aplicación de las presentes Reglas. • Proponer un Plan Marco de Actividades, a efectos de garantizar el seguimiento a las tareas de implementación del contenido de las presentes reglas en cada país. • A través de los órganos correspondientes de la Cumbre, promover ante los organismos internacionales hemisféricos y regionales, así como ante las Cumbres de Presidentes y Jefes de Estado de Iberoamérica, la definición, elaboración, adopción y fortalecimiento de políticas públicas que promuevan el mejoramiento de las condiciones de acceso a la justicia por parte de las personas en condición de vulnerabilidad. • Proponer modificaciones y actualizaciones al contenido de estas Reglas. La Comisión estará compuesta por cinco miembros designados por la Cumbre Judicial Iberoamericana. En la misma podrán integrarse representantes de las otras Redes Iberoamericanas del sistema judicial que asuman las presentes Reglas. En todo caso, la Comisión tendrá un número máximo de nueve miembros.