



# Guía práctica para la incorporación de la participación ciudadana en el Poder Judicial

**Costa Rica  
2015**



303.44

P742g

Poder Judicial. CONAMAJ.

Guía práctica para la incorporación de la participación ciudadana en el Poder Judicial / CONAMAJ. -- San José, C.R.: CONAMAJ, 2015.

200 p.

Documento en línea.

**ISBN: 978-9968-792-56-1**

1. Administración de Justicia 2. Poder Judicial-Costa Rica
3. Participación Ciudadana I. TÍTULO

# Presentación

La Comisión Nacional para el Mejoramiento de la Administración de Justicia (Conamaj) implementa desde el año 2008 el Programa de Participación Ciudadana en el Poder Judicial, el cual ha desarrollado acciones significativas en las regiones Huetar Norte y Huetar Atlántica del país. En el marco de estas experiencias concretas, la conjunción de esfuerzos entre funcionarias y funcionarios judiciales y diversos sectores de la sociedad civil ha permitido construir un modelo claro de participación ciudadana que llevará al fortalecimiento de esa relación con la ciudadanía.

Este modelo de aspiración democrática se plasma en la [Política de Participación Ciudadana en el Poder Judicial](#), la cual constituye el lineamiento máximo y la decisión pública más importante por parte de las autoridades judiciales a favor de garantizar el derecho constitucional a la participación ciudadana en la justicia.

Dentro de esta aspiración y ruta hacia la transformación del paradigma institucional a un esquema más democrático, se inserta este material, concebido como un apoyo y recurso didáctico a disposición de las funcionarias y funcionarios judiciales para poner en práctica la Política. Con la necesaria instrucción, sensibilización y acompañamiento, las personas que laboran en la institución garantizarán los pilares de una cultura participativa, para lo cual podrán echar mano de las nuevas tecnologías y favorecer espacios de interacción con una ciudadanía informada, activa y conocedora de sus derechos y deberes cívicos.

El objetivo principal de este documento es ser una guía: ofrecer una orientación efectiva y una operacionalización de una serie de acciones con contenido participativo que han sido consideradas relevantes desde el acervo generado en años de labor en la materia. Muchas de estas acciones han sido recuperadas directamente de la experiencia del funcionariado y esa es una de las mayores fortalezas, que surge de la iniciativa y práctica comprometida de todos y todas.

Al poner estas herramientas metodológicas a disposición de quienes día a día, desde los despachos, juzgados y oficinas construyen la realidad del Poder Judicial se espera que seamos capaces de llevar a la praxis los ideales de democratización y transparencia que deben ser el norte de toda institución pública.

La guía práctica para la incorporación de la participación ciudadana se organiza en cinco grandes ejes temáticos; el primero de ellos es Difusión de Información, y plantea la importancia de responder adecuada y oportunamente con información sobre servicios, trámites y normativa de la gestión judicial. Dentro de este eje se detalla cómo poner en marcha puestos informativos permanentes o temporales dirigidos a la ciudadanía.

El segundo eje es el que corresponde a las actividades para la Formación y Sensibilización orientadas, como su nombre lo indica, a sensibilizar a las personas operadoras de justicia sobre la importancia que tiene la participación ciudadana y a desarrollar acciones para capacitar en derechos a personas usuarias y a la ciudadanía en general. Las herramientas que se ubican en este eje son charlas, capacitación y capacitación de formadores.

Los Mecanismos de Consulta, que constituyen el tercer eje temático, facilitan tomar el parecer ciudadano sobre nuevas disposiciones que se adopten en la institución, de manera que se realicen ajustes o se tomen previsiones de acuerdo con las necesidades ciudadanas, las herramientas que incluye esta sección son los consejos ampliados y las encuestas.

Las actividades de Fiscalización y Control ciudadano, ubicadas en el cuarto eje, son aquellas que la sociedad civil lleva a cabo para valorar la gestión institucional, especialmente en asuntos como la calidad del servicio, las políticas y el gobierno, así como el uso de los recursos económicos, humanos y materiales. En este apartado se detalla en las mesas de diálogo, redes civiles, foros ciudadanos y rendición de cuentas.

Finalmente el quinto eje presenta las actividades para la Incidencia y el Acceso a la toma de decisiones, las cuales propician espacios para que la ciudadanía participe de las decisiones estratégicas de la institución, referidas a gestión de políticas, gobierno, administración y calidad del servicio. Las acciones que se proponen en esta sección son audiencias ciudadanas, auditorías, consejo consultivo de la sociedad civil y grupos de fiscalización y control ciudadano.

Cuando se fortalece la participación ciudadana se fortalece también nuestro Estado de Derecho y la aspiración a una justicia sustentada en la corresponsabilidad de la población de encontrar respuestas a sus legítimas necesidades y demandas.

Con todo agrado presentamos este bagaje de herramientas como una forma eficaz para construir edificantes y provechosas relaciones con la ciudadanía.

# Contenido

¿Cómo usar esta guía? .....	7
Estructura de la Guía .....	7
Aclaración para la versión impresa .....	8
A. Ejes Temáticos y sus actividades .....	9
Actividades para la difusión de información .....	10
1. Puestos informativos .....	11
Actividades para la formación y la sensibilización .....	21
1. Campañas .....	22
2. Charlas .....	31
3. Capacitación.....	38
4. La Capacitación de capacitadores y capacitadoras .....	54
Actividades para la Consulta Ciudadana .....	56
1. Los consejos ampliados .....	58
2. Encuestas.....	65
Actividades para la fiscalización y control ciudadano .....	76
1. Denuncias .....	77
2. Foros ciudadanos.....	80
3. Mesas de diálogo .....	96
4. Redes civiles .....	112
5. Rendición de Cuentas .....	120
Actividades para la incidencia y el acceso a la toma de decisiones .....	129
1. Audiencia ciudadana .....	130
2. La auditoría ciudadana .....	134
3. Consejo Consultivo de la Sociedad Civil .....	142
4. Las comisiones o grupos de fiscalización y control ciudadano.....	151
B. Documentos de Apoyo .....	155
El grupo organizador.....	156
El tema y los objetivos .....	158
Características de la información dirigida a la ciudadanía .....	161
El plan de acción.....	165
La población meta.....	167
La agenda .....	169
Consejos para la convocatoria y promoción de actividades de Participación Ciudadana.....	172
La Convocatoria a una actividad de Participación Ciudadana .....	173
La Promoción de una actividad de Participación Ciudadana .....	176

Recursos de apoyo para la promoción de actividades de participación ciudadana .	178
Las ideas fuerza y los mensajes clave.....	182
Transparencia y rendición de cuentas .....	186
Ejecución de la actividad de participación ciudadana .....	192
Seguimientos a una actividad de Participación Ciudadana.....	194
C. Plantillas.....	198
Plantilla para Plan de Acción .....	199
Plantilla general de agenda.....	200
Plantilla de agenda para talleres de capacitación .....	201
Plantilla para Cronograma .....	203

## ¿Cómo usar esta guía?

Esta guía funciona como un sitio web, por lo que frecuentemente encontrará enlaces que le llevan a otras secciones o a documentos.

Como es habitual en Internet, los links o enlaces se pueden identificar porque son de color azul y están subrayados. Cada vez que usted encuentre una palabra o una oración con esas características, sólo tendrá que hacer clic sobre ella, e inmediatamente se abrirá una nueva pantalla o se descargará un documento de apoyo.

Los enlaces se usan en esta guía para: desplegar índices, navegar por las distintas secciones de una actividad y para descargar plantillas o documentos de apoyo.

Recuerde, si lo requiere puede hacer más grande la letra de su pantalla, para ello: en su navegador busque el menú “Ver”, allí haga clic en “Zoom” y seleccione el tamaño que mejor le parezca.

### ***Estructura de la Guía***

Esta guía se ordena de acuerdo con los ejes temáticos definidos en la Política de Participación Ciudadana del Poder Judicial.

Cuando usted ingresa a un eje temático, encontrará una conceptual y un índice con las actividades que se desarrollan.

Todas las actividades están ordenadas de la misma manera:

- I. Aclarando conceptos:** en este primer apartado se aclaran los principales conceptos de la actividad de participación ciudadana que va a desarrollar.
- II. Planificación:** la clave para el éxito de estas actividades radica en una cuidadosa planificación. Este es un proceso detallado que requiere atención y contribuciones colectivas, por eso este apartado le brinda instrucciones precisas para la preparación de cada actividad, además de plantillas y documentos de apoyo.

Todo lo que debe hacer es dejarse orientar por la guía y pensar cuáles son las mejores formas de realizar lo que se propone.

Recuerde que todas las sugerencias de la planificación pueden ser enriquecidas con los conocimientos y las experiencias de las personas que organizan la actividad.



- III. Ejecución:** este apartado brinda una serie de consideraciones que deben ser tenidas en cuenta el día en que se realiza o inicia la actividad de participación ciudadana. Este es el momento en que usted pondrá en acción las agendas, cronogramas o cualquier otro instrumento que haya construido durante la fase anterior, para implementar la actividad.
- IV. Seguimientos:** este apartado propone y explica dos herramientas para dar seguimiento a la actividad de participación ciudadana.

### ***Aclaración para la versión impresa***

Seguidamente se presenta la guía completa en formato PDF. Sin embargo, debe aclararse que, dado que este producto fue planificado para un formato web, usted encontrará una serie de palabras resaltadas en formato de link, que no se encuentran enlazadas a otros documentos.

Se ha respetado el resaltado, porque es un indicador de que existe documentación que amplía el tema o el componente que se está tratando.

Usted podrá encontrar los documentos referidos en el apartado “B. Documentos de Apoyo”

Además, todos los documentos descargables se incluyen en el apartado “C. Plantillas”

## **A. Ejes Temáticos y sus actividades**

## Eje temático I.

### Actividades para la difusión de información

#### ❖ Aclarando conceptos

- ▣ Estas actividades son para informar más y mejor a la ciudadanía, sobre los servicios del Poder Judicial.
- ▣ Se enfocan en dos aspectos:
  1. Responder con información adecuada y oportuna a peticiones de la ciudadanía tales como: los servicios, los trámites y la normativa para una gestión judicial.
  2. Facilitar la comprensión de la estructura organizativa y la localización física de oficinas e instancias donde se llevan a cabo procesos o trámites.

La divulgación de información accesible, inclusiva y oportuna, crea confianza y reduce las distancias entre el Poder Judicial y las personas usuarias.

#### ❖ Actividad

En este eje temático usted conocerá lo que es un puesto informativo la forma de planificarlo e implementarlo.

# 1. Puestos informativos

## ❖ Contenidos de esta actividad

### I. Aclarando conceptos

Tipos de puestos informativos

Duración

Condiciones para el funcionamiento

### II. Planificación

1. El grupo organizador

2. El tema y los objetivos

3. La población meta

4. Tipo de puesto informativo

5. Duración

6. Promoción y Convocatoria

7. Montaje del puesto informativo

8. Conclusiones

### III. Ejecución

### IV. Seguimientos

## I. Aclarando conceptos

- ▣ Los puestos informativos son, como su nombre lo indica, espacios para la difusión de información al público, sobre un tema que se considera importante.

Ejemplos de ello son: trámites específicos, servicios, normativas o novedades, entre otros.

- ▣ Existen distintos tipos de puestos informativos y su duración puede variar. Seguidamente se anotan algunas de estas características.

### Tipos de puestos informativos

Existen diferentes tipos de puestos informativos, a continuación se explican tres:

- 1. Ventanilla:** Cuando existe un espacio físico con ventanillas, se puede habilitar una de ellas como puesto informativo.
- 2. Quiosco:** Se pone en funcionamiento con una mesa, afiches, plantas y otros elementos decorativos que llamen la atención de las personas. Estos se utilizan mucho en ferias institucionales o ciudadanas, pero también pueden ser usados en la institución, colocándose en lugares estratégicos y vistosos para una población meta específica.
- 3. Plataforma:** simplemente se coloca una mesa con despleables y materiales informativos. También se puede agregar una pizarra informativa o una serie de carteles que complementen la información que se brinda al público.

Un puesto informativo es más que infraestructura con información, por ello deberá ser atendido por personas que brinden atención al público.

### Duración

Los puestos informativos pueden ser temporales o permanentes.

Puestos Informativos temporales	
Son habilitados <b>por un período determinado de tiempo</b> (varios días, unas semanas o unos meses)	Algunos ejemplos son: <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Un puesto informativo de un día, para la celebración de una fecha importante, como el día de la libertad de expresión.</li><li>▶ Un puesto informativo colocado cuatro meses antes de la conmemoración de la fundación del Poder Judicial, que difunde su importancia para la sociedad costarricense y los servicios que brinda.</li></ul>

## Puestos Informativos permanentes

Son habilitados por **períodos de tiempo muy prolongados** (anuales) o por períodos **indefinidos** de tiempo.

Algunos ejemplos son:

- ▶ Un puesto informativo que se coloca por un año, a fin de posicionar una nueva normativa que atañe a la ciudadanía.
- ▶ Un puesto informativo colocado indefinidamente para difundir y promocionar los servicios que el Poder Judicial brinda a la ciudadanía costarricense, sus procedimientos y las ubicaciones físicas de las oficinas que les corresponden.

### Condiciones para el funcionamiento

Para lograr el objetivo que se proponen los puestos informativos deben cumplir con ciertas condiciones:

- ✧ **Ubicación estratégica:** deben ser fácilmente ubicables. Coloque su puesto en lugares de alto tránsito de personas, preferiblemente en los ingresos al edificio o en explanadas u otros espacios.
- ✧ **Ser identificables:** deberán contar con rotulaciones claras, bonitas y vistosas, que llamen la atención de las personas y que expliquen por sí mismas de qué se trata el puesto informativo. La rotulación debe invitar a que las personas consulten y pidan información.
- ✧ **Ser accesibles:** todas las personas deben tener la posibilidad de acceder al puesto con autonomía, por ello piense en las condiciones que garanticen el real tanto en términos físicos como informativos. Lea el documento "[Características de la información dirigida a la ciudadanía](#)" para tomar las previsiones correspondientes.

## II. Planificación

El éxito de cualquier actividad de participación ciudadana radica en su cuidadosa y detallada planificación. Por ello deben tomarse previsiones basadas en criterios tales como los siguientes:

- Contar con al menos **un mes para promocionar y/o convocar la puesta en marcha del quiosco o puesto informativo.**
- Lo que quiere decir que, **al menos seis semanas antes del día de realización,** debe tener asegurado el espacio y a las personas que lo atenderán.
- Se recomienda **empezar los preparativos al menos dos meses antes** de la fecha de ejecución de la actividad.

Esta guía presenta una serie de pasos que usted puede seguir y adaptar a la realidad de su oficina o despacho. Además, incluye algunos instrumentos descargables que pueden ser editados de acuerdo con sus necesidades, el tiempo y los recursos disponibles.

### Para empezar:

- ➔ Lea el documento [“Plan de Acción”](#) y descargue la plantilla correspondiente, pues va a ser requerida en el desarrollo de la planificación.
- ➔ Luego continúe leyendo este documento, donde se presentan los pasos sugeridos para planificar la actividad.
- ➔ Cada paso es, en sí mismo, una acción. Por lo cual, cada uno deberá ser escrito en el Plan de Acción, asignándole responsables, fechas límite de realización y recursos.
- ➔ Usted solamente debe seguir las instrucciones que se brindan. Al finalizar, dispondrá de un instrumento que le facilitará la preparación y ejecución de la tarea.

## 1. El grupo organizador

Es conveniente contar con un grupo de personas que asuman las tareas necesarias. Por ello, el primer paso será definir este componente. Además del equipo organizador debe definirse quienes atenderán a las personas usuarias en el puesto, debe tratarse de personas con ciertas habilidades de expresión oral y sobre todo que tengan mucha vocación de servicio y disposición a atender las consultas que se les planteen, asimismo es fundamental que cuenten con un conocimiento básico sobre el funcionamiento y estructura de la institución, con el fin de que pueda llevar a cabo una orientación efectiva.

### ¿Qué se hace?

- ↪ Lea el documento "[El grupo organizador](#)".
- ↪ Arme su equipo de trabajo y escriba los nombres de las personas responsables en el plan de acción.

## 2. El tema y los objetivos

El segundo paso es un momento para definir el tema a tratar y lo que el grupo organizador se propone con la puesta en marcha del puesto informativo. Si se trata de un puesto informativo temático, por ejemplo sobre violencia doméstica, las personas que le asuman deben contar con conocimiento en la materia.

### ¿Qué sigue?

- ↪ Lea el apartado "[Tema y objetivos](#)" que explica estos dos elementos.
- ↪ Una vez definidos, escríbalos en el plan de acción.



### 3. La población meta

Con el tercer paso, se define la población a la que va dirigido este espacio.

#### ¿Qué sigue?

- Lea el apartado “[Población meta](#)”.
- Cuando haya definido su población, escríbala en el plan de acción.

### 4. Tipo de puesto informativo

El tipo de puesto informativo depende de los objetivos y de la población meta. Recuerde que para elegir adecuadamente, puede volver al apartado conceptual y repasar los tipos anotados: ventanilla, quiosco, plataforma.

#### ¿Qué sigue?

- Defina el tipo de puesto informativo.
- Agregue una línea a la primera parte del plan de acción y escriba el tipo de puesto elegido.

### 5. Duración

En este paso se define por cuanto tiempo será colocado el puesto informativo, lo que depende de los recursos disponibles, así como de los objetivos propuestos.

#### ¿Qué sigue?

- Defina los siguientes datos sobre el puesto:
  - la fecha de inicio
  - la fecha de finalización
  - el tiempo total de funcionamiento.
- Agréguelos al plan de acción.

## 6. Promoción y Convocatoria

Dependiendo de los objetivos que se proponga, una actividad de participación ciudadana puede requerir que se planteen mecanismos de promoción, de convocatoria, o ambos. Por ejemplo en el caso del puesto de información, puede publicitarse por medios internos institucionales y además es muy recomendable hacerlo también en medios de comunicación externos, para ello puede coordinar con el Departamento de Prensa y Comunicación Organizacional, quienes pueden ofrecerle apoyo en esta tarea.

### Tareas para el equipo responsable

- ✎ Para planificar la promoción y convocatoria, todos los pasos anteriores deben haber sido clarificados.
- ✎ Para empezar, descargue una [plantilla de plan de acción](#) y téngala a mano. Se requiere un plan de acción propio, pero se usa solamente la segunda parte de la plantilla, que es donde se planifican las acciones a llevar a cabo.
- ✎ El equipo debe leer el documento "[Promoción y convocatoria](#)", donde se explica cada uno de estos procesos y sus implicaciones.
- ✎ A partir de la lectura, debe definir cuál es el mecanismo más idóneo para su actividad, o si requiere una combinación de ambos.
- ✎ Luego procede a construir el plan de acción.

## 7. Montaje del puesto informativo

Una vez definidos los pasos anteriores, la siguiente tarea es pensar cómo se va a armar el puesto informativo.

Algunas preguntas clave para resolver este paso son:

- ¿qué se requiere?
- ¿cuáles acciones deben ser llevadas a cabo?
- ¿cuáles son las actividades para cada acción?
- ¿cuáles son los recursos institucionales que se requieren para implementarlo, tanto materiales como humanos?
- ¿quiénes se hacen responsables de las tareas identificadas en este proceso?

Este paso requiere de un equipo de personas que se dedique exclusivamente a estructurar una propuesta que sea avalada por todo el grupo organizador. A continuación se señalan las tareas para el equipo responsable de este paso.

### Tareas para el equipo responsable

- ↳ Para empezar, descargue una [plantilla de plan de acción](#) y téngala a mano. Se requiere un plan de acción propio, pero se usa solamente la segunda parte de la plantilla, que es donde se planifican las acciones a llevar a cabo.
- ↳ Seguidamente encontrará un ejemplo de plan de acción, que incluye actividades y preguntas clave para su definición. Basese en ese ejemplo para llenar el suyo. Recuerde: es solo un ejemplo que usted puede modificar de acuerdo con lo que se propone.
- ↳ Todas las personas vinculadas con esta tarea deben conocer y respetar los contenidos del apartado “condiciones para el funcionamiento de un puesto informativo” incluido en la parte [1. Aclarando conceptos](#).

## Montaje del Puesto Informativo Ejemplo de plan de acción

Acción	Preguntas clave para definir las actividades de la acción	Ejemplos
1. Funcionamiento del puesto	¿Qué se requiere para que el puesto informativo funcione adecuadamente?	Iluminación, computadora, sillas teléfono, libretas, lapiceros...
2. Ambientación del puesto	¿Qué materiales se necesitan para ambientar o decorar el puesto informativo?	Mesa o escritorio con llave para guardar materiales, manteles, pizarra mural, afiches, plantas, banners, banderas...
3. Contenidos del puesto	¿Cuáles materiales se distribuirán en el puesto? ¿Deben ser confeccionados, o hay existencias? ¿A quién se solicitan? ¿Cuál es la cantidad aproximada que se necesita? Recuerde que deben ser inclusivos y accesibles para todas las personas por igual.	Desplegables, volantes, audios, afiches, etcétera.
4. Promoción del puesto	Defina un pequeño equipo responsable de la promoción (paso número 6) para definir esta acción y coordine con el Departamento de Prensa y Comunicación Organizacional las actividades de difusión.	Recurso humano
5. Atención del puesto Informativo	Partiendo de si el puesto es temporal o permanente, se debe establecer claramente el recurso humano que lo atenderá.  El puesto debe ser atendido por un mínimo de dos personas.  Se debe definir si se hacen equipos que rotan y sus horarios de atención.	Recurso humano, definir rotación y horario.

## 8. Conclusiones

- ✓ Todos estos elementos que componen la planificación, deben ser reflexionados y definidos por el grupo organizador o por el equipo gestor.
- ✓ No olvide que cada elemento es una tarea que debe ser incluida en el plan de acción, asignándole los recursos que se indican en la guía.
- ✓ Recuerde que la planificación de una actividad requiere más tiempo que la propia implementación.
- ✓ Siempre tenga presentes los tiempos, pues es mejor que una actividad no sea aplazada o cancelada después de haber sido promocionada. Antes de dar una fecha de realización, revise cuánto tiempo le llevará la planificación.
- ✓ El rompecabezas de la planificación se arma de acuerdo con sus necesidades, su realidad y los requerimientos que tenga. Por ello los pasos de planificación son sugerencias que pueden ser adaptadas o modificadas por el grupo organizador a su conveniencia.

**¡Buena Suerte!**

## III. Ejecución

Este documento se encuentra disponible en el apartado “B. Documentos de Apoyo”

## IV. Seguimientos

Este documento se encuentra disponible en el apartado “B. Documentos de Apoyo”

## Eje temático II.

# Actividades para la formación y la sensibilización

### ❖ Aclarando conceptos

- ▣ Estas herramientas refieren a:
  - Las acciones para sensibilizar a las personas operadoras de justicia sobre la importancia que tiene la participación ciudadana.
  - Las acciones para capacitar en derechos a personas usuarias y ciudadanía en general.
- ▣ Por ello, esta sección:
  - Tiene como centro a las personas operadoras de justicia, así como a los líderes y las lideresas de la sociedad civil.
  - Muestra como utilizar algunas herramientas de formación y sensibilización, con metodologías participativas.

### ❖ Actividades

En este eje temático se presentan las siguientes actividades para la participación ciudadana:

- ▣ [Las campañas](#)
- ▣ [Las charlas](#)
- ▣ [La capacitación](#)
- ▣ [La capacitación de capacitadores y capacitadoras](#)

# 1. Campañas

## ❖ Contenidos de esta actividad

### I. Aclarando conceptos

Tipos de campaña

Duración

### II. Planificación

1. El grupo organizador

2. El tema y los objetivos

3. Tipo de campaña

4. La población meta

5. Duración

6. Contenidos de la campaña

7. Promoción y Convocatoria

8. Cronograma de ejecución de la campaña

9. Conclusiones

### III. Ejecución

### IV. Seguimientos

## I. Aclarando conceptos

- ▣ Las campañas son instrumentos muy útiles para difundir información sobre un tema, pero también para formar a las personas o sensibilizarlas con respecto a una situación.
- ▣ Tienen tres elementos importantes:
  1. Trabajan un **tema específico y concreto**.
  2. Implican **acciones específicas** para un fin.
  3. Se realizan en **un tiempo delimitado** de ejecución.

### Tipos de campaña

Existen distintos tipos de campañas. En lo que refiere al tema de participación ciudadana, se pueden citar dos:

#### 1. Campañas informativas:

Como su nombre lo indica, su misión es **informar** y su objetivo es **difundir información específica** que visibilice el tema o servicio.

Lo que se informa puede ser una novedad o puede tratarse de algo que ya existe pero que es desconocido o poco consultado, por ejemplo: una normativa para denunciar; los mecanismos de la Contraloría de Servicios; las oficinas que brindan servicios a la población, sus teléfonos correos electrónicos y ubicaciones.

#### 2. Campañas de sensibilización:

Su misión es sensibilizar o concientizar a las personas sobre un tema específico, por ejemplo: los derechos de las personas migrantes, los derechos de la ciudadanía, la protección a víctimas de violencia, entre otros.

### Duración

- ▣ **Las campañas tienen un tiempo de duración determinado.** No existen campañas permanentes, aunque sí puede ser un mecanismo permanente de una Oficina, Despacho o Circuito para informar o sensibilizar a la población sobre distintos temas o servicios.
- ▣ La duración de la campaña **depende de los objetivos** y también **de los recursos disponibles**.
- ▣ Por ello, para definir la duración de la campaña se debe **partir de los recursos materiales y humanos disponibles**.



- ▣ Esto es fundamental porque **una campaña debe durar el tiempo que fue anunciada.** No se puede cancelar una campaña porque se calcularon mal los recursos materiales o porque el recurso humano falló.

## II. Planificación

El éxito de cualquier campaña radica en su cuidadosa y detallada planificación. Por ello deben tomarse previsiones basadas en criterios tales como los siguientes:

- Se recomienda **empezar los preparativos al menos dos meses antes** de la fecha de ejecución de **la campaña**.
- Lo que quiere decir que, **al menos seis semanas antes del día de realización**, debe tener confirmadas a las personas participantes, los recursos a utilizar, así como las fechas y horarios en que se realizará.

Esta guía presenta una serie de pasos que usted puede seguir y adaptar a la realidad de su oficina o despacho. Además, incluye algunos instrumentos descargables que pueden ser editados de acuerdo con sus necesidades, el tiempo y los recursos disponibles.

### Para empezar:

- ➔ Lea el documento [“Plan de acción”](#) y descargue la plantilla correspondiente, pues va a ser requerida en el desarrollo de la planificación.
- ➔ Luego continúe leyendo este documento, donde se presentan los pasos sugeridos para planificar la campaña.
- ➔ Cada paso es, en sí mismo, una acción. Por lo cual, cada uno deberá ser escrito en el plan de acción, asignándole responsables, fechas límite de realización y recursos.
- ➔ Usted solamente debe seguir las instrucciones que se brindan. Al finalizar, dispondrá de un instrumento que le facilitará la preparación y ejecución de la tarea.

### 1. El grupo organizador

Para preparar la actividad de participación ciudadana, es conveniente contar con un grupo de personas que asuman las tareas identificadas en cada una de las fases. Por ello, el primer paso será definir este componente.

#### ¿Qué sigue?

- ➔ Lea el documento [“El grupo organizador”](#).
- ➔ Arme su equipo de trabajo y escriba los nombres de las personas responsables en el plan de acción.

## 2. El tema y los objetivos

El segundo paso es definir el tema a tratar y lo que el grupo organizador se propone con la campaña.

### ¿Qué sigue?

- ↪ Lea el apartado "[Tema y objetivos](#)" que explica estos dos elementos.
- ↪ Una vez definidos, escríbalos en el plan de acción.

## 3. Tipo de campaña

El tipo de campaña que realizará, depende de los objetivos que se haya propuesto. Recuerde que en el apartado conceptual se indican los tipos de campañas y sus características.

### ¿Qué sigue?

- ↪ Defina el tipo de campaña.
- ↪ Luego agregue una línea a la primera parte del plan de acción y escriba el tipo elegido.

## 4. La población meta

Con este paso, se define la población a la que va dirigida la campaña. La población varía dependiendo del objetivo que se proponga, por ejemplo puede tratarse de mujeres víctimas de violencia doméstica, un sector de trabajadores asalariados, o bien posibles solicitantes de pensión alimentaria.

### ¿Qué sigue?

- ↪ Lea el apartado "[Población meta](#)".
- ↪ Cuando haya definido su población, escríbala en el plan de acción.

## 5. Duración

En este paso se define por cuanto tiempo será llevada a cabo la campaña. Como se dijo anteriormente, además de los objetivos, la duración depende de los recursos disponibles

### ¿Qué sigue?

- ↳ Defina los siguientes datos:
  - la fecha de inicio
  - la fecha de finalización
  - el tiempo total de implementación.
- ↳ Agréguelos al plan de acción.

## 6. Contenidos de la campaña

En este paso se determinan los contenidos de la campaña, cuestión que es medular para que el mensaje llegue a la gente.

La forma de estructurar los contenidos en una campaña informativa y en una de sensibilización, es muy similar. Por ello, independientemente del tipo elegido, siga las instrucciones de este paso.

Dada la magnitud de esta tarea, debe encargarse su ejecución a un equipo que se responsabilice de elaborar una propuesta que será presentada al equipo organizador para su retroalimentación y aprobación.

### Tareas para el equipo responsable

- ↳ Leer el apartado "[Las ideas fuerza y los mensajes clave](#)" y seguir las orientaciones allí indicadas para elaborar la propuesta de contenidos.

## 7. Promoción y convocatoria

Son fundamentales en cualquier campaña, ya que al apoyarse en medios internos o externos de comunicación el mensaje llegará a más personas. Para este paso es importante coordinar con el Departamento de Prensa y Comunicación Organizacional, quienes podrán ofrecerle apoyo y orientación sobre los mejores medios disponibles para promocionar a campaña.

### Tareas para el equipo responsable

- Para planificar la promoción y convocatoria, todos los pasos anteriores deben haber sido clarificados.
- Para empezar, descargue una [plantilla de plan de acción](#) y téngala a mano. Se requiere un plan de acción propio, pero se usa solamente la segunda parte de la plantilla, que es donde se planifican las acciones a llevar a cabo.
- El equipo debe leer el documento "[Promoción y convocatoria](#)", donde se explica cada uno de estos procesos y sus implicaciones.
- A partir de la lectura, debe definir cuál es el mecanismo más idóneo para su actividad, o si requiere una combinación de ambos. Luego procede a construir el plan de acción para la promoción o la convocatoria.

## 8. Cronograma de ejecución de la campaña

Con esta acción se organiza lo que se hará día a día, durante el lapso que dura la campaña. Esta es una tarea que se ingresa en el plan de acción, asignándole personas responsables y tiempos para ejecutarla. El equipo responsable debe elaborar una propuesta que será retroalimentada y validada por el grupo organizador.

### Tareas para el equipo responsable

- Esta actividad se debe trabajar con la [plantilla para cronograma](#).
- En la plantilla se establecen las fechas, horarios y lugares donde se realizará la Campaña, así como las rutas de los recorridos (si los hubiera). Además se debe indicar quiénes son las personas responsables de cada actividad incluida en el cronograma.
- Toda esta información debe incluirse en el cronograma, señalando detalladamente lo que se hace cada día.
- Recuerde que esta será la guía principal para la ejecución de la campaña, por ello debe ser clara y precisa.

## 9. Conclusiones

- ✓ Todos estos elementos que componen la planificación, deben ser reflexionados y definidos por el grupo organizador o por el equipo gestor.
- ✓ No olvide que cada elemento es una tarea que debe ser incluida en el plan de acción, asignándole los recursos que se indican en la guía.
- ✓ Recuerde que la planificación de una actividad requiere más tiempo que la propia implementación.
- ✓ Siempre tenga presentes los tiempos, pues es mejor que una actividad no sea aplazada o cancelada después de haber sido promocionada. Antes de dar una fecha de realización, revise cuánto tiempo le llevará la planificación.
- ✓ El rompecabezas de la planificación se arma de acuerdo con sus necesidades, su realidad y los requerimientos que tenga. Por ello los pasos de planificación son sugerencias que pueden ser adaptadas o modificadas por el grupo organizador a su conveniencia.

**¡Buena Suerte!**

### III. Ejecución

Este documento se encuentra disponible en el apartado “B. Documentos de Apoyo”

### IV. Seguimientos

Este documento se encuentra disponible en el apartado “B. Documentos de Apoyo”

## 2. Charlas

### I. Aclarando conceptos

Las charlas son actividades en las que se expone un tema específico a una audiencia convocada para ese fin. Algunos elementos a tomar en cuenta son:

- ▣ Una charla puede desarrollar contenidos temáticos, pero también puede brindar información sobre el quehacer institucional:
  - Ejemplos de temas: la participación ciudadana, la cultura de igualdad, los derechos humanos, el derecho de acceso a la justicia...
  - El quehacer institucional hace referencia a servicios, procedimientos o mecanismos del Poder Judicial que se quieren difundir o posicionar. Por ejemplo: la presentación de denuncias; audiencias y pasos a seguir; el Juzgado de Trabajo: servicios, formas de utilizarlos y requisitos.
- ▣ Generalmente tienen dos partes: en la primera se hace la exposición, en la segunda se abre un espacio para preguntas y comentarios del público. Pueden ser individuales, o puede ser que la persona que expone forme parte de un panel, junto con otras personas expositoras.
- ▣ Tienen tiempos establecidos, pueden oscilar entre 15 minutos y una hora. Por eso son actividades de síntesis: es necesario concretar muy bien las ideas para exponerlas en el tiempo establecido.
- ▣ Para dar una charla es muy importante prepararse y planificar con suficiente antelación.
- Además definir si es usted quien ofrecerá la charla o si va a organizar una charla a la que invitará a distintas personas panelistas.

Estos son dos procesos diferentes, que requieren previsiones particulares. Pulse en cada enlace para leer la información correspondiente a lo que se propone:

- ❖ [Preparación de una charla y sus contenidos](#)
- ❖ [Organizar una charla o un ciclo de charlas](#)



## 2.1 Preparación de la charla y sus contenidos

### ❖ Contenidos de esta actividad

#### II. Planificación

##### 1. El tema y los objetivos

##### 2. La población meta

##### 3. Los contenidos

⊙ Los contenidos de la charla: ejemplo sobre el desarrollo de un tema hipotético

⊙ ¿Cuántas ideas y mensajes?

⊙ Las fuentes

⊙ Exposición de los contenidos

## I. Planificación

La clave de una charla está en su preparación. A continuación se brindan una serie de orientaciones que buscan facilitar el proceso de preparación y exposición.

### 1. El tema y los objetivos

En primer lugar se define el tema a tratar y los objetivos que se propone.

#### ¿Qué sigue?

- Lea el apartado "[Tema y objetivos](#)" que explica estos dos elementos.
- Una vez definidos, escríbalos en el plan de acción.

### 2. La población meta

Cuando le inviten a participar en una charla, consulte cuál será el público que será invitado. Este es un dato importante para decidir el tratamiento de los temas.

Aunque no le corresponde a usted definir este punto, se recomienda leer el documento "[población meta](#)" que le da algunas pistas para enfocar el tema que desarrollará.

### 3. Los contenidos

El siguiente paso es definir los contenidos de la charla. Para hacerlo:

- Se parte del **tema** que se expone y de **la población** a la que se dirige.
- Se definen las **ideas fuerza** de ese tema
- Se establecen los **mensajes** que serán comunicados y los **contenidos** de cada mensaje.

La definición de los contenidos es muy importante para comunicar lo que se propone, en el tiempo que tiene disponible. Recuerde que debe ajustarse a los tiempos establecidos porque habrá más personas que también intervendrán, como expositores o haciendo preguntas.

Para orientarse, lea el apartado "[Las ideas fuerza y los mensajes clave](#)" donde encontrará pistas importantes para estructurar los contenidos de su charla. Después continúe leyendo este documento, donde se presentan ejemplos y orientaciones adicionales sobre la manera de estructurar y expresar los contenidos.

© **Los contenidos de la charla: ejemplo sobre el desarrollo de un tema**

\* Teniendo claro lo que son las ideas fuerza, los mensajes y los contenidos, se puede hacer un punteo similar al de este ejemplo:

(Tema) “Población migrante en Costa Rica normativa que ampara sus deberes y derechos”	
<b>Idea fuerza: la población migrante que habita en Costa Rica cuenta con normativas que garantizan sus derechos y establecen sus deberes.</b>	
<b>Mensajes</b>	<b>Contenidos</b>
1. Entender la migración como un fenómeno histórico: la migración ha existido siempre.	<ul style="list-style-type: none"> <li>–Definir lo que es la migración</li> <li>–Algunos ejemplos muy generales de las migraciones históricas en Centroamérica</li> <li>–Diferencias entre persona migrante e inmigrante</li> <li>–Principales grupos migrantes que habitan actualmente en Costa Rica</li> </ul>
2. Comprender las diferencias de la migración de acuerdo con el sexo: la migración es diferente según se trate de un hombre o una mujer.	<ul style="list-style-type: none"> <li>–Algunos datos sobre migrantes, de acuerdo con el sexo</li> <li>–Peligros y amenazas para las mujeres en las rutas migratorias (abuso, abuso sexual, trata, explotación sexual...)</li> <li>–Condiciones de las mujeres migrantes en las sociedades de llegada.</li> </ul>
3. Informar sobre las normativas que protegen a la población migrante para posicionar los derechos y deberes de las personas migrantes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>–Citar las normativas, incluyendo las que específicamente protegen a las mujeres y la niñez.</li> <li>–Directrices del Poder Judicial para atención de personas migrantes y refugiadas.</li> <li>–Exponer los deberes y los derechos de la población migrante.</li> </ul>

\* Este punteo ayuda a ordenar y estructurar lo que se va a decir, pero es un ejemplo. Cada persona debe acoplarlo a su forma de ser y de expresarse.

## © ¿Cuántas ideas y mensajes?

Esta definición **depende del tiempo** que usted tenga asignado. Calcule entre dos y tres minutos para desarrollar cada mensaje, así tendrá una noción y podrá **priorizar** lo que quiere exponer, en función del tiempo que tenga.

Además, por lo general hay períodos de preguntas en los que podrá ampliar o profundizar algún aspecto que sea comentado por el público.

Se trata de posicionar algo que considera importante. Su charla no va a “resolver todo el tema”, pero puede dejar a la gente **“con ganas de saber más”**.

Para organizar sus ideas debe tener claridad sobre la dinámica de la charla, asegúrese de consultar cuestiones como las siguientes a las personas organizadoras:

- \* El tiempo que usted tiene para su exposición
- \* El tiempo para preguntas del público.
- \* “Las reglas del juego”, por ejemplo: ¿es una exposición individual o una exposición grupal?, en este último caso también debe consultar si hay réplicas entre las personas exponentes y cuáles son los tiempos asignados.

## © Las fuentes

Aunque no exponga todo, usted debe fortalecer sus posiciones con argumentos que conozca muy bien, recuerde que hay una fase de preguntas.

- ✓ Visite bibliotecas y haga búsquedas en Internet, mire en los sitios de organizaciones e Instituciones, dentro o fuera del país.
- ✓ Busque apoyos para respaldar sus ideas: datos; estadísticas diferenciadas por sexo, etnia, juventud; casos exitosos y lecciones aprendidas; experiencias afines; ilustraciones que concuerden con esas ideas.
- ✓ Si le es posible entreviste personas expertas o vinculadas con el tema.
- \* No olvide citar las fuentes, tanto de su exposición como del material impreso o audiovisual.

## © Exposición de los contenidos

Prepare los materiales para su exposición tomando previsiones como las siguientes:

- Prepare el texto que va a exponer: ya sea a modo de guión, en un punteo que utilice como apoyo mientras habla, o a modo de ensayo.
  - Haga presentaciones con programas como “Power point” o “Presentaciones de Libre Office”, es recomendable que no incluya más de ocho oraciones por diapositiva y siempre trate de utilizar ilustraciones, videos, datos o cuadros estadísticos como ejemplo y respaldo.
  - También tenga en cuenta otros materiales que pueden ser repartidos como volantes, desplegados, afiches, instructivos, folletos, publicaciones, etcétera.
  - Siga las orientaciones indicadas en el documento [“características de la información dirigida a la ciudadanía”](#).
- \* Si es necesario, ensaye su charla: practique frente a un espejo; practique con otras personas que retroalimenten la forma y el fondo de su exposición.

## 2.2 Organizar una charla o un ciclo de charlas

La organización de una charla o un ciclo de charlas, refiere a la planificación de un espacio al que son invitadas una serie de personas para que hagan una exposición sobre un tema.

Esta organización implica tareas logísticas, pero también la definición del tema que será tratado por las personas invitadas, así como de la mecánica de las exposiciones y las preguntas del público.

Ya que se trata de una dinámica muy similar a la realización de un foro, se recomienda leer lo dispuesto para esa actividad y utilizarlo como una guía para organizar la charla o el ciclo de charlas.

## 3. Capacitación

### ❖ Contenidos de esta actividad

#### I. Aclarando conceptos

Talleres de capacitación

El enfoque metodológico

Rol de la persona facilitadora

El tiempo disponible

#### II. Planificación

1. El grupo organizador

2. El tema y los objetivos

3. La población meta

4. El tiempo disponible

5. La propuesta metodológica

6. Promoción y convocatoria

#### III. Ejecución

#### IV. Seguimientos

## I. Aclarando conceptos

▣ La capacitación es un proceso en el que se forma a un grupo de personas en:

- ➔ Temas específicos
- ➔ Políticas
- ➔ Leyes
- ➔ Técnicas
- ➔ Protocolos de aplicación de una ley
- ➔ Proyectos

▣ Existen distintas maneras de capacitar:

- ➔ Puede tratarse de capacitaciones magistrales en las que una persona explica los contenidos al grupo que le escucha;
- ➔ O de capacitaciones en las que las personas aprenden en un contexto de trabajo, “se aprende haciendo” y practicando.
- ➔ también están los talleres de capacitación que cuentan con dinámicas y metodologías participativas.

### Talleres de capacitación

En esta guía se explica cómo hacer un taller de capacitación dirigido a ciudadanía, desde el momento de la convocatoria, hasta el momento de la sistematización. Antes de profundizar en la planificación, es importante tener claridad sobre ciertos elementos que se explican seguidamente.

#### El enfoque metodológico

El elemento que distingue los procesos de capacitación que se hacen en la modalidad de taller es el enfoque metodológico que, en este caso, es participativo.

En un proceso participativo se hacen muchas dinámicas que permiten a las personas reflexionar, manifestar lo que piensan, conocer nueva información, aportar desde lo que saben, preguntar lo que no saben, compartir con otros y otras. Se aprende haciendo y se parte de que todas las personas tienen algo que aprender y algo que aportar.

En la metodología se incluyen las actividades que se van a realizar y la dinámica para llevarlas a cabo, así como los materiales y personas responsables de guiar cada actividad. Para ello, se cuenta con instrumentos como la agenda, donde este ordenamiento se lleva a cabo en tiempos específicos.

Además las personas cuentan con recursos materiales para plasmar sus conversaciones y aportes en papeles, o haciendo representaciones teatrales, entre otras maneras de compartir lo que se reflexionó.



Este enfoque metodológico posibilita un mejor aprovechamiento del tiempo y mayor generación colectiva de conocimientos.

### Rol de la persona facilitadora

Los talleres de capacitación no deberían ser clases magistrales donde las personas facilitadoras hablan sin detenerse, mientras que los y las participantes son relegados a un rol de escucha pasiva.

Las personas facilitadoras son responsables de mantener dinamizado el taller de capacitación. Para ello:

- Promueven la participación de todas las personas presentes, resguardando el equilibrio entre quienes tienden a hablar mucho y quienes hablan muy poco o nada;
- Hacen actividades para estimular a las y los participantes cuando hay un bache de cansancio y miden si deben hacer un receso para resolver algún punto;
- Explican las actividades que se van a realizar y cómo se harán, supervisando su desarrollo y contestando las preguntas y dudas que tengan las personas participantes. Además, facilitan las plenarias en las que se comparten los resultados del trabajo realizado;
- Guían al grupo para tomar acuerdos, cuando así es requerido. Este no es un rol de imposiciones, sino que implica facilitar el consenso, escuchando todas las opiniones que sea posible.

Es muy importante comprender que los talleres de capacitación están centrados en compartir y generar conocimientos sobre un tema, por eso es fundamental que quienes capacitan faciliten un espacio donde se estimule la participación y el aprendizaje.

### El tiempo disponible

El tiempo disponible para realizar un taller determina la cantidad y la profundidad de los contenidos a desarrollar.

La duración de los talleres es variable, por ejemplo:

- Medio día
- Un día completo (iniciando a las 8am y finalizando a las 4.30 pm)
- También hay talleres de varios días. En este caso se requiere un lugar que reúna las condiciones necesarias además de alojamiento y alimentación para los y las participantes.

Definir la duración de un taller depende, en mucho, de los recursos que usted tenga, pues cada modalidad tiene implicaciones económicas particulares que debe considerar.

## II. Planificación

El éxito de cualquier actividad de participación ciudadana, incluyendo los talleres dirigidos a ciudadanía, radica en su cuidadosa y detallada planificación. Por ello deben tomarse previsiones basadas en criterios tales como los siguientes:

- Contar con al menos **un mes para promocionar y/o convocar los talleres**
- Lo que quiere decir que, **al menos seis semanas antes del día de realización**, debe tener confirmadas a las personas expositoras o participantes, así como las fechas, horarios y el lugar donde se realizará.
- Se recomienda **empezar los preparativos al menos dos meses antes** de la fecha de ejecución del taller.

Esta guía presenta una serie de pasos que usted puede seguir y adaptar a la realidad de su oficina o despacho. Además, incluye algunos instrumentos descargables que pueden ser editados de acuerdo con sus necesidades, el tiempo y los recursos disponibles.

### Para empezar:

- ➔ Lea el documento [“Plan de acción”](#) y descargue la plantilla correspondiente, pues va a ser requerida en el desarrollo de la planificación.
- ➔ Luego continúe leyendo este documento, donde se presentan los pasos sugeridos para planificar la actividad.
- ➔ Cada paso es, en sí mismo, una acción. Por lo cual, cada uno deberá ser escrito en el plan de acción, asignándole responsables, fechas límite de realización y recursos.
- ➔ Usted solamente debe seguir las instrucciones que se brindan. Al finalizar, dispondrá de un instrumento que le facilitará la preparación y ejecución de la tarea.

## 1. El grupo organizador

Lo primero para preparar un taller de capacitación es contar con un grupo de personas que asuman las tareas identificadas en cada una de las fases. Por ello, el primer paso será definir este componente.

### ¿Qué se hace?

- ↪ Lea el documento "[El grupo organizador](#)".
- ↪ Arme su equipo de trabajo y escriba los nombres de las personas responsables en el plan de acción.

## 2. El tema y los objetivos

El segundo paso es definir el tema de la capacitación a tratar y lo que el grupo organizador se propone con él.

### ¿Qué sigue?

- ↪ Lea el apartado "[Tema y objetivos](#)" que explica estos dos elementos.
- ↪ Una vez definidos, escríbalos en el plan de acción.

## 3. La población meta

Con el tercer paso, se define la población a la que va dirigido el taller de capacitación.

### ¿Qué sigue?

- ↪ Lea el apartado "[Población meta](#)".
- ↪ Cuando haya definido su población, escríbala en el plan de acción.

## 4. El tiempo disponible

Tomando en cuenta las consideraciones que fueron señaladas en el apartado conceptual, en este paso se define la duración del taller.

### ¿Qué sigue?

➤ Defina los siguientes datos:

- Duración del taller: medio día, un día o varios días.
- Si el taller es de medio día o un día completo, establezca la hora de inicio y de finalización.
- Si el taller es de varios días, además del dato anterior, establezca la fecha de inicio y la fecha de finalización.

## 5. La propuesta metodológica

Con todos los pasos anteriores resueltos, se procede a construir la propuesta metodológica que guiará el taller.

Este es un paso que requiere de un equipo dedicado exclusivamente a su construcción. Ingrésele al plan de acción, asignándole tiempos límite y personas responsables.

### Tareas para el equipo responsable

- Leer el apartado [“Propuesta metodológica”](#) y
- Seguir las orientaciones allí indicadas para construir una metodología que sea presentada al grupo organizador.

**Para la versión impresa, se incluye seguidamente el documento “Propuesta metodológica”**

# La propuesta metodológica

La propuesta metodológica o metodología es un conjunto de procedimientos que guía el desarrollo del taller

La propuesta metodológica tiene los siguientes elementos:

1. **Los contenidos:** se derivan del tema general.
2. **Las actividades y dinámicas:** son los medios que se utilizarán para desarrollar cada contenido. Nótese que **se ordenan por contenido**.
3. **El tiempo:** se establece la duración de cada actividad y el **tiempo total** que tomará cubrir ese contenido.
4. Las **personas responsables:** son las facilitadoras de las actividades.
5. Los **materiales** que requiera cada actividad para su adecuado desarrollo.

Todos estos componentes, que se explican en este apartado, deben ser ordenados en una agenda. Por lo que debe disponer de una para construir su propuesta metodológica.

Antes de continuar leyendo, diríjase al apartado [agenda](#) para comprender su uso y para descargar una plantilla completamente editable.

## Estructura de un taller

En primer lugar, es necesario comprender la forma como se estructura un taller. Todos los talleres tienen tres partes:

- En la primera parte, se inicia y presenta el taller, las personas responsables y las personas asistentes.
- En la segunda parte se desarrollan los contenidos temáticos.
- En la tercera parte se evalúa y se da por finalizado el taller.

En el cuadro siguiente se muestra esta estructura, indicando de qué se trata cada una y brindando algunas sugerencias.

## Estructura de un taller

Parte	Se trata de	Sugerencias
I Apertura	Iniciar el taller.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De la bienvenida y agradezca la asistencia, quienes organizan el taller deben presentarse indicando la oficina o despacho en que laboran y otros datos previamente acordados.</li> <li>• Al terminar esta presentación, introduzca la siguiente actividad.</li> </ul>
	Solicitar a las personas participantes que se presenten y que compartan las expectativas que tienen del taller.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pida a las y los asistentes que se presenten diciendo su nombre, oficina o despacho, función y procedencia.</li> <li>• Solicite que compartan 1 o 2 expectativas que tengan sobre el taller. <ul style="list-style-type: none"> <li>[1] Antes de dar las instrucciones para la presentación, reparta fichas y pida a las personas participantes que escriban anónimamente sus expectativas. Recoja cada ficha cuando se presentan las y los participantes. Luego péguela en la pared agrupando las fichas por afinidad.</li> <li>[2] O bien, conforme los participantes manifiesten sus expectativas, anótelas en un papelógrafo previamente pegado en la pared. Recuerde agruparlas por afinidad.</li> </ul> </li> <li>• Una persona puede facilitar esta actividad, y otra persona se hace cargo de recolectar o anotar las expectativas para retomarlas posteriormente.</li> </ul>
	Presentar el taller y sus objetivos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arme una presentación donde exponga el tema, los objetivos del taller y quién lo está organizando. Si el taller forma parte de un proceso mayor, también compártalo en ese momento.</li> <li>• Seguidamente, retome las expectativas manifestadas por las personas participantes y tómelas como base para aclarar los objetivos del taller.</li> <li>• Lea la agenda del taller que debe estar pegada en un lugar visible. (Esta agenda es una guía general donde usted anota las actividades con su respectiva hora de inicio.)</li> </ul>

## Estructura de un taller

Parte	Se trata de	Sugerencias
<b>II Desarrollo</b>	Implementar los contenidos propios del tema a desarrollar.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Es el desarrollo de los contenidos temáticos y sus actividades.</li></ul>
<b>III Cierre</b>	Evaluar el taller y darlo por finalizado.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realice la evaluación del taller, pues es muy importante para retroalimentar su propuesta y mejorarla en futuras ocasiones. En el apartado "<a href="#">IV. Seguimientos</a>" puede ubicar algunas orientaciones sobre este proceso.</li><li>• Cierre el taller agradeciendo la presencia y participación de las y los asistentes.</li></ul>



## Componentes

### **1. Los contenidos**

En una capacitación se priorizan los contenidos de un tema a partir de los objetivos y el tiempo disponible.

El siguiente es un ejemplo para pensar como estructurar los contenidos de un taller.

**Tema:** La Participación Ciudadana

**Población meta:** Funcionarias y funcionarios del Poder Judicial

**Duración:** 1 día (de 8am a 4pm)

**Objetivos:**

1. Sensibilizar a las funcionarias y funcionarios sobre la importancia de la participación ciudadana para los sistemas democráticos.
2. Explicarles algunas actividades que pueden ser desarrolladas desde el Poder Judicial para fortalecer la participación ciudadana en sus Circuitos Judiciales.

↳ **Esta información sugiere algunos contenidos a tratar:**

- ✓ Participación Ciudadana: qué es, disposiciones institucionales para la participación ciudadana...
- ✓ La importancia del trabajo en redes institucionales y comunitarias
- ✓ La transparencia y la rendición de cuentas
- ✓ Las características de la información dirigida a la ciudadanía

Los contenidos se desprenden del tema general y de los objetivos. Sin embargo, la cantidad de temas a desarrollar va a depender del tiempo disponible.

### ¿Qué sigue?

- ↳ Defina los contenidos a partir del tema y los objetivos. (Recuerde que la cantidad y su profundización depende del tiempo disponible)
- ↳ Ingrese los contenidos en la columna correspondiente de la agenda.

## **2. Las actividades**

Las actividades permiten desarrollar cada contenido. Deben ser muy dinámicas y participativas para que las personas asistentes se sientan motivadas durante todo el taller.

El trabajo en grupos es un componente fundamental en el desarrollo de actividades. Es posible plantear un taller dinámico a partir de trabajo individual, exposiciones y trabajo en grupos. Esa combinación permite exponer los contenidos de un tema y disponer de espacios de reflexión individual y de construcción grupal.

Seguidamente se explica cada uno de estos elementos:

### **Trabajo individual**

Se trata de que cada participante dedique unos breves momentos a reflexionar individualmente sobre algún enunciado.

Por lo general, este es un trabajo que se hace como preámbulo para el trabajo en grupos o como una actividad dentro de la exposición, que luego se retoma preguntando a cada participante lo que pensó al respecto.

### **Exposición**

Se trata de exponer el contenido al grupo de participantes, utilizando una presentación dinámica para exponerlo. Incluso puede intercalar la exposición con preguntas hechas a las personas participantes.

Aunque no se trata de una charla propiamente dicha, el documento de la actividad de participación ciudadana "[Charlas](#)" brinda orientaciones para preparar una exposición.

A diferencia de la charla, en un taller usted puede intercalar participación de la gente con su exposición. De igual manera, al finalizar consulte si las personas tienen dudas o comentarios.

### **Trabajo en grupos**

Se trata de dividir a las personas asistentes en grupos y ponerles a trabajar a partir de una serie de insumos: un documento, un texto, un video, una canción, un afiche, una exposición.

El trabajo en grupos puede hacerse de formas diferentes:

- ↳ Todos los grupos trabajan en un mismo tema con el objetivo de recoger la mayor cantidad posible de puntos de vista.

- ↳ En una variación del anterior, se asigna un tema específico a cada grupo y se pide que lo preparen para ser expuesto en una plenaria.
- ↳ Los grupos de trabajo pueden ser permanentes, es decir: las personas trabajan en el mismo grupo durante todo el desarrollo del taller.
- ↳ O pueden ser variables: se forman grupos nuevos para cada actividad. Esto favorece la integración y el intercambio entre las y los participantes.

### La plenaria

Otro elemento importante es la plenaria, que es el espacio en el que se vuelven a reunir todas las personas para escuchar las exposiciones del trabajo en grupos o una exposición.

Las plenarios pueden ser organizadas de varias maneras:

- ↳ Exposición de los resultados de la reflexión.
- ↳ Elaborar un cartel con los principales temas para exponerlo al grupo.
- ↳ Exponer a partir de un dibujo colectivo que refleje las reflexiones.
- ↳ Exponer a través de un pequeño “teatro” improvisado donde se actúa lo que fue reflexionado.

### Consejos:

- ↳ Piense formas creativas para el trabajo y la exposición de un tema. Busque dinámicas para las actividades en bibliotecas o en Internet, pregunte a otras personas como lo han hecho y consulte en CONAMAJ para que le apoyen.
- ↳ Pero recuerde siempre que la forma elegida depende de las características de la población meta, pues si son personas muy formales, pueden resistirse a hacer ciertas actividades. Siempre piense en la población meta y en la mejor manera de que se apropien de un tema.

### **3. El tiempo**

De forma global, a cada contenido se le indica la hora de inicio y de finalización. A las actividades se les asignan tiempos específicos.

Siempre conviene calcular unos minutos extra para cada actividad, pero reserve esta información sólo para el equipo organizador: si finalmente las y los participantes realizan todo en el tiempo estipulado, ya tiene una ganancia; de lo contrario, tiene un tiempo extra destinado para retrasos.

En ese sentido, es sumamente importante lograr un equilibrio de tiempos que permita cumplir tanto con la agenda planificada, como con los objetivos.

El equilibrio radica en:

- ↳ Ser puntual y respetar los tiempos establecidos.
- ↳ Sea flexible cuando es necesario, especialmente cuando afloran temas que merecen ser tratados a profundidad, o conflictos que surgen y requieren atención y manejo de las partes.
- ↳ En ocasiones esto puede requerir que se acorten o eliminen actividades posteriores, es una valoración que debe hacer el equipo de trabajo.

#### **4. Responsables**

Cada contenido se asigna a una o dos personas para que lo preparen y faciliten en el taller.

Es importante que estas personas conozcan muy bien las actividades que se desarrollarán y los tiempos que tienen asignados. De igual manera deben preparar todos los materiales que se requieren para el desarrollo de las actividades.

Las personas responsables de cada contenido deben asegurar el éxito de su implementación, disponiendo de todos los materiales requeridos y facilitando un clima agradable de cooperación y participación para que las personas aprehendan los contenidos.

#### **5. Los materiales**





A medida que se van planeando las actividades, van surgiendo listas de materiales. Lleve un adecuado registro de lo que se requiere.

Algunos materiales indispensables en un taller son:

- |  |                                       |   |
|--|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Gafetes             | <input type="checkbox"/> Masking tape | <input type="checkbox"/> Copias de documentos |
| <input type="checkbox"/> Gacillas            | <input type="checkbox"/> Papelógrafos | <input type="checkbox"/> Hojas adicionales    |
| <input type="checkbox"/> Pilots o marcadores | <input type="checkbox"/> Computadora  | <input type="checkbox"/> Lapiceros            |
| <input type="checkbox"/> Fichas de colores   | <input type="checkbox"/> Proyector    | <input type="checkbox"/> Cronómetro           |

Al finalizar el taller, se deben recoger todos los carteles, hojas, fichas y demás instrumentos hechos por los participantes, pues contienen información valiosa para los seguimientos que correspondan.

### ¿Qué sigue?

-  Defina las actividades para cada contenido y escríbalas en la agenda, una por fila.
-  Asigne tiempo a cada actividad y escríbalo en la columna correspondiente.
-  Asigne personas responsables para las actividades y escriba sus nombres en la agenda.
-  En la columna materiales, detalle todo lo que requiera para realizar la actividad.

## Retomando las actividades de planificación:

### 6. Promoción y convocatoria

Dependiendo de los objetivos que se proponga con el taller, puede requerir que se planteen mecanismos de promoción, de convocatoria, o ambos.

Este paso requiere del nombramiento de un equipo que se dedique exclusivamente a desarrollarlo y que coordine con el Departamento de Prensa y Comunicación Organizacional, quienes podrán orientarle en la mejor forma de darle difusión a la actividad para promocionarla e incluso si se trata de una convocatoria abierta para invitar a las personas asistentes.

#### Tareas para el equipo responsable

- Para planificar la promoción y convocatoria, todos los pasos anteriores deben haber sido clarificados.
- Para empezar, descargue una [plantilla de plan de acción](#) y téngala a mano. Se requiere un plan de acción propio, pero se usa solamente la segunda parte de la plantilla, que es donde se planifican las acciones a llevar a cabo.
- El equipo debe leer el documento "[Promoción y convocatoria](#)", donde se explica cada uno de estos procesos y sus implicaciones.
- A partir de la lectura, debe definir cuál es el mecanismo más idóneo para su actividad, o si requiere una combinación de ambos. Luego

## III. Ejecución

Este documento se encuentra disponible en el apartado "B. Documentos de Apoyo"

## IV. Seguimientos

Este documento se encuentra disponible en el apartado "B. Documentos de Apoyo"

## 4. La Capacitación de capacitadores y capacitadoras

Un taller también puede ser un proceso para “Capacitación de capacitadores y capacitadoras”. Es decir: se hace un taller para que las personas asistentes aprendan los contenidos y el enfoque metodológico, pues tendrán que reproducir el taller en otros lugares.

Este proceso sigue los mismos pasos indicados para la actividad de [capacitación](#), por lo que esa herramienta debe leerse primero.

Seguidamente se indican algunas variaciones y previsiones que deben ser tenidas en cuenta para planificar un taller de capacitación para capacitadores y capacitadoras.

### Variaciones

Como se dijo, este tipo de taller presenta algunas variantes con respecto a una capacitación, algunas de ellas son:

1. La población meta debe tener facilidad y disposición para replicar la capacitación.
2. La propuesta metodológica del taller debe desarrollar dos grandes aspectos:

#### **a) Una explicación de los pasos para preparar un taller de capacitación.**

- ↪ La guía para desarrollar talleres de capacitación sirve para ese fin, pues explica como planificar un taller y sus contenidos.

#### **b) Los contenidos temáticos:**

- ↪ Las personas que facilitan este taller deben tener definidos todos los elementos que se indican en la guía “Capacitación”, pues deben presentarlos a las y los participantes.

Estos elementos son:

- el tema que se va a desarrollar;
  - los contenidos y las actividades correspondientes;
  - la duración de las actividades;
  - los materiales requeridos.
- ↪ Todos estos aspectos deben explicarse detalladamente, para que las personas comprendan lo que deben hacer cuando repliquen la capacitación.

- ↳ En otras palabras, se debe entregar la agenda llena y detallada, pero sujeta a observaciones y cambios.
  - ↳ Se deben entregar todos los textos, matrices y demás materiales en formato digital, para su reproducción, así como cualquier otro material en formato físico.
3. También se deben definir mecanismos de acompañamiento a las personas que harán este proceso, pues posiblemente tendrán dudas o comentarios que deben ser escuchados. Establezca mecanismos presenciales, como las reuniones periódicas para ese fin, y otros mecanismos virtuales como los grupos electrónicos. Acompañe a estas personas en ese proceso.



## Eje temático III.

### Actividades para la Consulta Ciudadana

#### ❖ Aclarando conceptos

- ▣ Como su nombre lo dice, estas son actividades para consultar a la ciudadanía sobre temas concretos.
- ▣ La ciudadanía la conforman:
  - ➔ Ciudadanos y ciudadanas particulares;
  - ➔ Personas que se constituyen en organizaciones sociales;
  - ➔ Organizaciones sociales que se articulan en sectores que trabajan articuladamente por un objetivo común, por ejemplo:
    - Ambientales
    - Comunales
    - Empresariales
    - Mujeres
    - Personas con discapacidad
    - Sindicales
    - Organizaciones Sociales y Productivas, en general
- ▣ La naturaleza de las consultas depende de las particularidades de cada uno de los ámbitos del Poder Judicial: Jurisdiccional, Auxiliar de Justicia, y Administrativo. Algunos ejemplos de consultas podrían ser:
  - \* Consultar a la ciudadanía sobre cómo perciben el funcionamiento general del Poder Judicial, sus instancias y la relación con las personas.
  - \* Consultar concretamente sobre la prestación de algún servicio:
    - Trámites en ventanilla;
    - Interposición de denuncias;
    - Creación de nuevas oficinas o despachos;
    - Garantizar que los servicios que se ofrecen sean accesibles a todo público.

- \* Las consultas pueden ser un mecanismo anticipado para tomar el parecer sobre nuevas disposiciones en la Institución (normativas, reglamentos, servicios, etc.), de manera que se realicen ajustes o se tomen previsiones cuando sean presentadas públicamente.
- \* Finalmente, este mecanismo resulta de gran utilidad para desarrollar acciones coordinadas con las comunidades o las organizaciones, partiendo de la presentación de información relevante como diagnósticos de criminalidad, tipos de delitos que ocurren en la zona, experiencias exitosas de coordinación entre instituciones y ciudadanía, entre otros.

La consulta ciudadana fortalece al Poder Judicial porque retroalimenta su quehacer y permite una mejor comunicación y coordinación de acciones con la sociedad civil. Esto incide positivamente en toda la sociedad costarricense.

## ❖ Actividades

En esta guía se explican dos actividades de consulta ciudadana:

- \* [Los consejos ampliados](#)
- \* [Las encuestas](#)

# 1. Los consejos ampliados

## ❖ Contenidos de esta actividad

[I. Aclarando conceptos](#)

[II. Planificación de las audiencias](#)

[1. Consideraciones clave](#)

[2. Elementos para la planificación](#)

[III. Ejecución](#)

[IV. Seguimientos](#)

❖ [Devolución de la actividad](#)

❖ [Oportunidades resultantes de los acuerdos](#)

## I. Aclarando Conceptos

Los Consejos ampliados son actividades propias del Consejo Superior y de los Consejos de Administración de Circuito.

Se trata de sesiones públicas a las que pueden ser invitadas una gran diversidad de actores: funcionarias y funcionarios del Poder Judicial, organizaciones de la comunidad, sectores sociales y ciudadanía en general.

Por esa razón, los Consejos Ampliados constituyen una posibilidad para la retroalimentación del quehacer institucional, en sus distintos ámbitos.

En las audiencias del Consejo Superior, se pueden tomar decisiones que impliquen acciones conjuntas posteriores. Es por ello que esta guía busca contribuir con los Consejos Ampliados, presentando una serie de sugerencias y herramientas orientadas a fortalecer la preparación y ejecución de las audiencias, ya que estas son espacios importantes para el diálogo y para la acción a nivel institucional y ciudadano.

## II. Planificación de las audiencias

Como se indicó anteriormente, existen dos tipos de audiencias: las que se llevan a cabo con el personal judicial y las que se realizan con la ciudadanía, tanto particular como organizada.

Cada audiencia se realiza de forma separada: con funcionarios y funcionarias por la mañana; con sociedad civil por la tarde. Sin embargo existen elementos comunes a tener en cuenta en la planificación de cada espacio, algunos de los cuales se anotan en este apartado.

Lógicamente se trata de una lista sugerida y sujeta a modificaciones o ampliaciones de acuerdo con la realidad de cada circuito judicial.

La preparación de las audiencias debería estar a cargo de la administración regional, pero desde una lógica de coordinación conjunta con los funcionarios y las funcionarias o con representantes de la sociedad civil, según corresponda.

Antes de señalar los aspectos de planificación, se anotan algunas consideraciones a tener en cuenta.

## **1. Consideraciones clave**

- ⦿ Las audiencias del Consejo Superior deben ser comprendidas como espacios de diálogo, donde todas las personas, sean funcionarias o representantes de la sociedad civil, pueden y deben participar. No se trata de un espacio para que una de las partes exponga y la otra escuche pasivamente, sino de un espacio para dialogar, tomar acuerdos y accionar.
- ⦿ Debido a lo anterior, la administración regional debe implementar acciones que faciliten esa visión. Lo que implica coordinar la preparación de las audiencias con los actores y actoras participantes en cada una.
- ⦿ Sin embargo, propiciar que este sea un espacio de diálogo no depende sólo de las administraciones regionales, sino que es una tarea de todas las personas e instancia vinculadas. Por ello, las audiencias deberían reproducir dinámicas participativas en las que las y los participantes (sean personas funcionarias o sectores sociales) tengan posibilidad de proponer y contribuir.
- ⦿ En el caso de las audiencias ciudadanas, se debe tener presente que la sociedad civil es una aliada de las instituciones, pues puede ofrecer puntos de vista enriquecedores y soluciones innovadoras y creativas. Este proceso también contribuye y enriquece a la sociedad civil y al fortalecimiento de la democracia.
- ⦿ Las administraciones regionales deben contar con listados de personas clave y organizaciones locales o nacionales, que puedan ser invitadas a participar en los Consejos Ampliados, tanto en la fase de planificación, como en la implementación de las audiencias.
- ⦿ Aunque las audiencias sean convocadas por el Poder Judicial, debe considerarse la posibilidad de que, en algún momento, la sociedad civil organizada también las solicite.

## **2. Elementos para la planificación**

Si bien cada audiencia es independiente, comparten elementos comunes de planificación. Estos componentes se explican en este apartado, haciendo la salvedad de que es un ejercicio que se debe hacer separadamente, al planificar cada una de las audiencias del Consejo Superior.

### **▣ Definición del tema y los objetivos de la audiencia**

Las audiencias tienen uno o más temas a tratar, es importante que se realice una delimitación clara de la temática y de los objetivos propuestos.

Para fortalecer las audiencias como espacios de interacción y diálogo, es fundamental que los temas sean de interés común, tanto del Consejo Superior como de los actores y actoras participantes. Los objetivos también deben responder a esa lógica. Es posible identificar temas importantes en consultas ciudadanas que se hayan realizado con antelación o bien que aparezcan como relevantes por la petición específica de personas particulares o de organizaciones.

La administración regional debe identificar cuáles son las autoridades judiciales, personas funcionarias clave, organizaciones y sectores de la sociedad civil que podrían ser consultados para llevar a cabo esta definición.

Además se recomienda leer el apartado [“Tema y objetivos”](#) que explica estos dos elementos.

### **▣ Lista de personas invitadas**

Se trata de definir claramente las personas que deberían estar presentes en cada audiencia, sean funcionarias, funcionarios y autoridades judiciales; o ciudadanía, organizaciones, cámaras y sectores de la sociedad civil.

La definición de esta lista se encuentra estrechamente vinculada con el tema que será tratado y con los objetivos propuestos.

Además, en el caso de la sociedad civil, probablemente las organizaciones de la zona o personas líderes de la comunidad, pueden tener otros contactos estratégicos que convendría incluir.

Una vez definido el listado, se debe unificar un texto que dé cuenta del tema y otros detalles relevantes de la audiencia, y que invite a participar, señalando fecha, hora y lugar donde será celebrada.

En el caso de audiencias institucionales, la invitación se envía por los canales internos de comunicación.

En el caso de las audiencias ciudadanas, la invitación se envía electrónicamente desde la Institución, o se entrega de forma impresa a las personas con difícil acceso a la Internet.

#### **▣ Preparar una agenda**

La agenda es un instrumento que se emplea el día en que se realiza la audiencia. Es muy útil porque permite organizar el tiempo, asegurando así el cumplimiento de los objetivos. Además puede ser un instrumento poderoso para garantizar la participación de todas las personas presentes.

En el apartado "[La agenda](#)" se amplía este aspecto y se brinda una plantilla descargable y editable de acuerdo con sus requerimientos y gustos.

Una vez definida y consensuada la agenda, tanto con el Consejo Superior como con otras personas u organizaciones clave, se deben tener copias digitales o impresas para distribuir entre las y los asistentes, al inicio de la actividad. Otra alternativa posible es disponer de uno o más carteles con la agenda, que deben ser visibles para todas las personas durante la sesión.

#### **▣ Preparación de materiales**

Dependiendo de la temática y los objetivos, puede ser necesario preparar algunos materiales.

Realice un listado y encargue a una o más personas para que se aseguren de que se cuente con todos los materiales necesarios en cada audiencia.

### III. Ejecución

Se recomienda que para el desarrollo de la sesión se inicie con algunas palabras de bienvenida que sean breves y que enmarquen la actividad. Este espacio no debe superar los 10 minutos.

Después de la bienvenida se procede a la presentación de las personas que participarán: miembros del Consejo, funcionarias y funcionarios y representantes de sociedad civil.

Luego se introduce el tema de la sesión y se indica por qué se ha considerado importante tratarlo. Esto contribuye con la transparencia institucional. Al desarrollo del tema debe dedicarse una buena parte de la agenda, aunque también es muy importante dedicar suficiente tiempo a los comentarios, preguntas y sugerencias de las personas que han sido invitadas a asistir.

Esta participación puede propiciarse de diversas formas, puede ser que dependiendo de la complejidad del tema se decida abordarlo por subtemas, en este caso se recomienda que en cada uno se incluya un espacio para participación activa de la ciudadanía.

Si el tema del consejo ampliado ha sido propuesto por sociedad civil o por funcionarias y funcionarios puede incluso pensarse en dar la palabra a estos para que expongan sus inquietudes después de la presentación. Esta recomendación propicia que las personas invitadas se sientan parte fundamental del proceso.

Por cada hora de exposición oral se recomienda intercalar con 40 minutos de participación del público. Para la ejecución es muy importante contar con una persona que se encargue de tomar nota sobre lo conversado, y que anote en orden todas las preguntas del público. Antes de cerrar la participación de las personas (ciudadanía o funcionarios y funcionarias) se recomienda revisar brevemente los apuntes de sus consultas a fin de que no quede ninguna inquietud sin tratar.

Para cerrar la sesión pueden recapitularse los aspectos centrales y los acuerdos –si los hubo- así todos y todas retendrán más fácilmente en la memoria estos aspectos.

En el apartado [“Ejecución”](#) encontrará más ideas que pueden ser útiles en la realización de las audiencias.



## IV. Seguimientos

Es muy importante que los acuerdos tomados en las audiencias y las personas o instancias responsables de implementarlos, queden claramente registrados el acta correspondiente a la sesión.

Además esta acta es fundamental para ejecutar las acciones correspondientes al cumplimiento de los acuerdos tomados. Es recomendable que estos acuerdos se revisen periódicamente para verificar que se han cumplido en la medida de lo posible y e caso de que alguna circunstancia impida la concreción de los mismos debe informarse a la ciudadanía o funcionarios los motivos por los cuales se pospone la solución demandada.

### Devolución de la actividad

Los acuerdos y principales puntos tratados en la sesión deben ser parte de la devolución de la actividad a los actores y organizaciones invitadas.

La devolución comprende la entrega del acta de la sesión, el informe de seguimiento a los acuerdos –indicando los avances realizados y las limitaciones que pudieran existir–, así como cualquier información relevante para las partes.

### Oportunidades resultantes de los acuerdos

A partir de los acuerdos tomados, pueden surgir oportunidades para realizar otro tipo de actividades de participación ciudadana, sean informativas, de sensibilización, consulta o formativas.

Consulte el índice de esta guía para considerar otras actividades que pueden ser de utilidad para el seguimiento de los acuerdos tomados en los Consejos Ampliados.

## 2. Encuestas

Los contenidos explicativos de esta actividad son:

### I. Aclarando conceptos

Tipos de encuestas

Estructura de las encuestas

Medios para aplicar una encuesta

Recursos de apoyo

### II. Planificación

1. El grupo organizador

2. El tema y los objetivos

3. La población meta

4. Tipo de encuesta y medio de aplicación

5. Período de aplicación

6. Diseño del instrumento

Partes de un cuestionario

7. Promoción y Convocatoria

8. Conclusiones

### III. Ejecución

### IV. Procesamiento y análisis de los resultados

Procesamiento de la información

Análisis de los resultados

Notas:

## I. Aclarando conceptos

- ▣ Una encuesta es una herramienta para recabar información concreta: datos, percepciones, posiciones, valoraciones de la gente sobre un tema, un servicio o una situación que ocurre, por ejemplo, en el país, en una localidad o en un circuito judicial.
- ▣ La recopilación de los datos se hace a través de un instrumento que se diseña para ese fin, generalmente un cuestionario.
- ▣ Las encuestas se hacen a poblaciones claramente definidas, por ejemplo: personas usuarias, organizaciones de víctimas y testigos, comunidades cercanas al circuito judicial, entre otras.
- ▣ Las encuestas pueden ser de distintos tipos, sus preguntas se pueden estructurar de forma cerrada o abierta y pueden servirse de diversos medios para ser implementadas. Esta guía incluye información sobre estos aspectos que deben ser tenidos en cuenta al pensar en una encuesta.

### Tipos de encuestas

Básicamente existen dos tipos de encuestas: las descriptivas y las analíticas.

<b>Tipos de encuestas</b>	
<b>Encuestas de descriptivas</b>	<p>Como lo dice su nombre, esta encuesta describe la opinión de las personas sobre un tema, en un momento preciso. Es algo así como tomar una fotografía.</p> <p>Por ello se describen las percepciones, actitudes, valoraciones y pensamientos expresados por las personas, en el momento en que fueron encuestadas. Esto es muy importante, pues algunos temas cambian rápidamente, por lo que los resultados de una encuesta no siempre son generalizables en el tiempo.</p>
<b>Encuestas de tipo analítico</b>	<p>Además de describir, buscan explicar las razones por las cuales sucede un tipo de comportamiento o se presenta una reacción.</p> <p>Por ejemplo: se encuesta para describir la actitud de la gente hacia los derechos de las personas migrantes, pero además se incluyen preguntas y consultas con personas expertas para analizar el por qué las personas manifiestan esas actitudes.</p>

## **Estructura de las encuestas**

Los cuestionarios de las encuestas pueden ser: abiertos, cerrados, o semiabiertos. A continuación se explica cada uno de estos tipos de estructura.

### **Cuestionarios abiertos**

En estos cuestionarios la pregunta se formula y la persona entrevistada responde lo que piensa, de una manera abierta y tan amplia como lo desee.

A partir de la respuesta brindada, se pueden consultar otros aspectos relacionados.

### **Cuestionarios cerrados**

Son cuestionarios que presentan opciones de respuesta, para que las personas elijan la que mejor describe su opinión. Se pueden estructurar de la siguiente manera:

- se presentan varias opciones de respuesta y se pide elegir una sola de las opciones;
- se permite elegir varias de las opciones de respuesta presentadas;
- en algunos casos, también se brindan las opciones “ninguna de las anteriores” o “todas las anteriores”

### **Cuestionarios semiabiertos**

Son cuestionarios que combinan las dos modalidades anteriores, por ejemplo:

- Incluyen preguntas abiertas y preguntas cerradas
- Las preguntas cerradas presentan un espacio adicional para que las personas justifiquen o amplíen su respuesta.

## **Medios para aplicar una encuesta**

Las encuestas se hacen a través de un cuestionario, pero existen diferentes medios para aplicarlo.

### **✧ Persona a persona**

El cuestionario es aplicado por una persona o un grupo de personas que visitan a la población meta para encuestarla.

### ✧ **Telefónico**

El cuestionario es aplicado mediante llamadas telefónicas a la población meta, generalmente a teléfonos fijos. Lo que implica que solamente las personas con teléfono serán entrevistadas.

### ✧ **Virtual**

La encuesta se aplica a través de un cuestionario en línea, para lo cual existen diversas alternativas:

- Utilizar la herramienta institucional para hacer encuestas, que puede ser gestionada por medio de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones;
- Utilizar servicios en línea como Lime Survey ([www.limesurvey.org/es/](http://www.limesurvey.org/es/)) y ver también: <http://es.wikipedia.org/wiki/LimeSurvey>) o Formularios de Google (<https://support.google.com/docs/answer/87809?hl=es>), entre otras.

Las encuestas virtuales requieren que, previamente, se contacte personal o telefónicamente a las personas a encuestar, para explicarles lo que se está haciendo y solicitar su participación. El enlace e información pertinente se hace llegar mediante correo electrónico.

Dependiendo de la población meta, este tipo de encuestas requiere seguimientos y recordatorios a las personas participantes, además debe tener en cuenta que si se aplica una encuesta electrónica sólo podrán participar las personas que tienen acceso a Internet.

### ✧ **Combinación de medios**

También es posible combinar todos o algunos de los medios anteriormente mencionados, para ampliar la población meta o para llegar a personas geográficamente distantes a través de la tecnología.

## Recursos de apoyo

De acuerdo con el medio que se elija para su aplicación, las encuestas requieren de ciertos recursos de apoyo. Algunos de ellos pueden ser:

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Personal para la aplicación de la encuesta                                       | <input type="checkbox"/> Computadora   |
| <input type="checkbox"/> Listados de personas a encuestar, con dirección, números de teléfono y correo-e. | <input type="checkbox"/> Conexión a Internet   |
| <input type="checkbox"/> Teléfonos  | <input type="checkbox"/> Servidor para colocar la encuesta   |
| <input type="checkbox"/> Espacio idóneo para hacer las encuestas telefónicas.                             | <input type="checkbox"/> Si se elige una plataforma externa, se deben indagar los requerimientos técnicos específicos. |
| <input type="checkbox"/> Copias impresas de la encuesta (si fuera necesario).                             |  |

## II. Planificación

El éxito de cualquier actividad de participación ciudadana radica en su cuidadosa y detallada planificación. Por ello deben tomarse previsiones basadas en criterios tales como los siguientes:

- Contar con al menos **un mes para promocionar y/o convocar la encuesta.**
- Se recomienda **empezar los preparativos al menos dos meses antes** de la aplicación del cuestionario.

Esta guía presenta una serie de pasos que usted puede seguir y adaptar a la realidad de su oficina o despacho. Además, incluye algunos instrumentos descargables que pueden ser editados de acuerdo con sus necesidades, el tiempo y los recursos disponibles.

### **Para empezar:**

- ➔ Lea el documento [“Plan de acción”](#) y descargue la plantilla correspondiente, pues va a ser requerida en el desarrollo de la planificación.
- ➔ Luego continúe leyendo este documento, donde se presentan los pasos sugeridos para planificar la realización de la encuesta.
- ➔ Cada paso es, en sí mismo, una acción. Por lo cual, cada uno deberá ser escrito en el Plan de Acción, asignándole responsables, fechas límite de realización y recursos.
- ➔ Usted solamente debe seguir las instrucciones que se brindan. Al finalizar, dispondrá de un instrumento que le facilitará la preparación y ejecución de la tarea.

## 1. El grupo organizador

Para preparar la actividad de participación ciudadana, es conveniente contar con un grupo de personas que asuman las tareas identificadas en cada una de las fases. Por ello, el primer paso será definir este componente.

### ¿Qué se hace?

- Lea el documento “[El grupo organizador](#)”.
- Arme su equipo de trabajo y escriba los nombres de las personas responsables en el plan de acción.

## 2. El tema y los objetivos

El segundo paso es un momento para definir el tema a tratar y lo que el grupo organizador se propone con la actividad.

### ¿Qué sigue?

- Lea el apartado “[Tema y objetivos](#)” que explica estos dos elementos.
- Una vez definidos, escríbalos en el plan de acción.

## 3. La población meta

Con el tercer paso, se define la población a la que va dirigida la encuesta.

### ¿Qué sigue?

- ↪ Lea el apartado "[Población meta](#)".
- ↪ Cuando haya definido su población, escríbala en el plan de acción.

## 4. Tipo de encuesta y medio de aplicación

El tipo de encuesta se define a partir de los objetivos y de la población meta. Recuerde que para elegir adecuadamente, puede volver al apartado conceptual y repasar los tipos de encuesta y los medios de aplicación.

### ¿Qué sigue?

- ↪ Defina el tipo de encuesta: descriptiva o analítica.
- ↪ Defina el medio de aplicación: persona a persona, telefónica, virtual o en una combinación de medios.
- ↪ Agregue dos líneas a la primera parte del plan de acción y escriba el tipo de encuesta y el medio definido.

## 5. Período de aplicación

El quinto paso implica definir las fechas de aplicación de la encuesta. Este dato es fundamental porque de él dependen las otras tareas: promoción, elaboración y montaje de instrumentos, etcétera.

### ¿Qué sigue?

Agregue una línea más al plan de acción y escriba el período en que será realizada la encuesta, indicando fecha de inicio y de finalización.



Partiendo de esa fecha, se inicia un conteo inverso que determina fechas máximas para realizar las demás tareas. Tome nota de que **todos los pasos y preparativos deben estar listos dos semanas antes del inicio de la aplicación** de la encuesta.

## 6. Diseño del instrumento

Se trata de diseñar el cuestionario que será utilizado para realizar la encuesta. Esta es una actividad que debe ser incluida como acción a desarrollar en el “Plan de Acción” pues consta de varias partes.

### ¿Qué sigue?

- Para iniciar, lea el documento [“Características de la información dirigida a la ciudadanía”](#).
- Después continúe con la lectura de esta guía y siga las instrucciones que se brindan para diseñar el instrumento.

## Partes de un cuestionario

Un cuestionario consta de tres partes: encabezado, ficha de identificación y preguntas.

Seguidamente se explica cada una de estas partes, por lo que se sugiere que disponga de una computadora y se prepare a escribir, siguiendo las indicaciones que se le brindan.

### i] Encabezado

En el encabezado se deben incluir los siguientes elementos:

- ▶ Un título que establece el tema de la encuesta.
- ▶ El nombre de la Institución, la oficina o el despacho que lo realiza.
- ▶ Uno o dos párrafos que explican por qué se está haciendo la encuesta y cuáles son los objetivos propuestos.
- ▶ Un párrafo de precauciones, donde se establece la confidencialidad de las respuestas. Cuando esto existe, se indica que la información será usada solamente para los fines señalados y que la identidad de la persona entrevistada será resguardada.
- ▶ En las encuestas digitales se deben incluir también los nombres de las personas contacto, sus teléfonos y direcciones de correo, por si requieren ser contactadas.

## ¿Qué sigue?

Escriba el encabezado de la encuesta, incorporando los elementos descritos anteriormente

### ii] Ficha de Identificación.

Son los datos de la persona encuestada, tales como:

- Nombre (en caso de no ser anónima)
- Sexo
- Ocupación
- Edad
- Lugar de residencia
- Escolaridad
- Profesión

## ¿Qué sigue?

Incorpore los datos correspondientes a la ficha de identificación en el documento de diseño.

### iii] Preguntas

En esta parte se incluyen las preguntas abiertas, cerradas o semiabiertas.

## ¿Qué sigue?

Escriba las preguntas de la encuesta. Si lo requiere, busque apoyo en personas que tengan experiencia haciendo encuestas o en especialistas.

Al final del instrumento se debe incluir un agradecimiento a la persona que aceptó ser encuestada

### © Recuerde:

En caso de dudas ante la eventual realización de una encuesta dirigida a ciudadanía pida consejo o asesoría a otras instancias como CONAMAJ.

## Retomando las actividades de planificación:

### 7. Promoción y convocatoria

Dependiendo de los objetivos que se proponga, una actividad de participación ciudadana puede requerir que se planteen mecanismos de promoción, de convocatoria, o ambos. Por ejemplo en el caso de la encuesta puede anunciarse su realización o bien invitar al público a una presentación de sus resultados.

#### Tareas para el equipo responsable

- ✎ Para planificar la promoción y convocatoria, todos los pasos anteriores deben haber sido clarificados.
- ✎ Para empezar, descargue una [plantilla de plan de acción](#) y téngala a mano. Se requiere un plan de acción propio, pero se usa solamente la segunda parte de la plantilla, que es donde se planifican las acciones.
- ✎ El equipo debe leer el documento "[Promoción y convocatoria](#)", donde se explica cada uno de estos procesos y sus implicaciones.
- ✎ A partir de la lectura, debe definir cuál es el mecanismo más idóneo para su actividad, o si requiere una combinación de ambos.
- ✎ Luego procede a construir el plan de acción.

### 8. Conclusiones

- ✓ Todos estos elementos que componen la planificación, deben ser reflexionados y definidos por el grupo organizador o por el equipo gestor.
- ✓ No olvide que cada elemento es una tarea que debe ser incluida en el plan de acción, asignándole los recursos que se indican en la guía.
- ✓ Recuerde que la planificación de una actividad requiere más tiempo que la propia implementación.
- ✓ Siempre tenga presentes los tiempos, pues es mejor que una actividad no sea aplazada o cancelada después de haber sido promocionada. Antes de dar una fecha de realización, revise cuánto tiempo le llevará la planificación.
- ✓ El rompecabezas de la planificación se arma de acuerdo con sus necesidades, su realidad y los requerimientos que tenga. Por ello los pasos de planificación son

sugerencias que pueden ser adaptadas o modificadas por el grupo organizador a su conveniencia.

**¡Buena suerte!**

### III. Ejecución

La ejecución dependerá de la modalidad elegida. Pero, en cualquier caso, se requiere que quienes gestionan la actividad estén siempre pendientes de las personas que aplican el instrumento, monitoreando lo que sucede diariamente.

### IV. Procesamiento y análisis de los resultados

#### Procesamiento de la información

Se trata de unificar o acopiar toda la información recabada, lo que dependerá del modo en que fue recolectada. Tenga en cuenta que si utiliza formularios impresos, el tiempo de procesamiento será mayor.

#### Análisis de los resultados

Con la información procesada, se procede a analizar los datos, utilizando variables, criterios técnicos y los conocimientos personales y colectivos.

Una vez que la encuesta ha sido procesada y analizada, se elabora un informe con los resultados que puede ser publicitado por los medios de promoción que se definan en el paso número siete de la planificación “Promoción y convocatoria”.

#### Notas:

- ▶ Este informe también se puede convertir en un insumo importante o en una razón para realizar otra actividad de participación ciudadana en la que se muestren los resultados.
- ▶ En el [índice](#) podrá ver todas las actividades que se incluyen en esta guía, elija alguna de ellas para presentar los resultados, generando debates, discusiones, reflexiones y ¡mucho más participación ciudadana en el Poder Judicial!

## Eje temático IV.

### Actividades para la fiscalización y control ciudadano

#### ❖ Aclarando conceptos

De acuerdo con la “Política de Participación en el Poder Judicial de Costa Rica”, las actividades de fiscalización y control ciudadano son todas aquellas que la sociedad civil lleva a cabo para fiscalizar la gestión institucional, especialmente en asuntos como la calidad del servicio, las políticas y el gobierno, así como el uso de los recursos económicos, humanos y materiales.

#### ❖ Actividades

En esta guía se explican las siguientes actividades de fiscalización y control ciudadano:

- \* [Denuncias](#)
- \* [Foros ciudadanos](#)
- \* [Mesas de diálogo](#)
- \* [Redes civiles](#)
- \* [Rendición de cuentas](#)

# 1. Denuncias

El trámite de denuncias es un mecanismo de fiscalización muy importante, que incluye la gestión de inconformidades y la recepción de sugerencias de la ciudadanía.

La trascendencia de este ejercicio radica en que abre espacios para la expresión ciudadana, validando así lo que las personas tienen que decirle al Poder Judicial.

Si la institución convierte esta oportunidad en un diálogo que aprovecha la información obtenida para accionar eficientemente, se mejoran los servicios generales y esenciales, pero también se favorece a toda la sociedad costarricense.

**Cuando una instancia pública funciona mejor, todas las personas se ven favorecidas.**

Como en cualquier otra institución estatal, el Poder Judicial cuenta con este mecanismo, que se brinda a través de la Contraloría de Servicios (<http://sitios.poder-judicial.go.cr/contraloria/>)

Existen diversas herramientas de participación ciudadana que usted puede utilizar para hacer del conocimiento público la importancia de este mecanismo y la existencia la Contraloría. Además, este tema puede constituir un punto de partida para reflexionar sobre la utilidad estratégica de estos procesos en el funcionamiento democrático de la institucionalidad costarricense.

A continuación se adjunta el documento “El trámite de denuncias, sugerencias e inconformidades en el Poder Judicial”, pues es una herramienta de apoyo para estos fines.

# El trámite de gestiones, sugerencias e inconformidades en el Poder Judicial

El trámite de gestiones, sugerencias o inconformidades en el Poder Judicial, se hace a través de la Contraloría de Servicios, todos los servidores y servidoras judiciales deben conocer cómo funciona, a fin de que puedan orientar a la ciudadanía en caso necesario, o bien a partir de este tópico organizar charlas, foros, quioscos informativos u otras actividades de participación ciudadana. A continuación se explica brevemente qué es la Contraloría de Servicios y su funcionamiento.

## ¿Qué es la Contraloría de Servicios del Poder Judicial?

Es un órgano adscrito al Consejo Superior que vela porque las personas usuarias reciban la mejor atención en las diligencias que realizan en cualquier dependencia del Poder Judicial.

## Funciones de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial

Para el cumplimiento de sus objetivos, el artículo 6 del Reglamento de la Contraloría de Servicios, establece sus funciones, entre las cuales destacan:

- Identificar conflictos actuales y potenciales en la relación usuario-Poder Judicial, para determinar sus causas y formular las recomendaciones correspondientes.
- Recomendar al Consejo la adopción de políticas, programas, proyectos e investigaciones tendentes a lograr un mayor conocimiento sobre la calidad del servicio que presta el Poder Judicial a sus usuarios.
- Atender oportunamente las denuncias y sugerencias que presenten los usuarios y procurar una solución inmediata a los problemas que planteen.
- Informar y orientar a los usuarios sobre aspectos de su interés relativos a la organización, funcionamiento y servicios que brinda el Poder Judicial.
- Proponer al Consejo Superior recomendaciones y acciones tendentes a mejorar la prestación y modernización de servicios.

## ¿Cómo actúa la Contraloría de Servicios?

La Contraloría puede actuar a petición de las personas usuarias, o “de oficio”, es decir aunque no exista una solicitud de parte. Tiene libre acceso a todas las dependencias del Poder Judicial, a los expedientes judiciales y administrativos y tendrá el deber de guardar confidencialidad. Si usted como funcionario o funcionaria judicial tiene

conocimiento de alguna situación que afecte el trato o el servicio a alguna persona usuaria no dude en remitirla a la oficina de la Contraloría correspondiente.

## ¿Quiénes pueden solicitar los servicios de la Contraloría?

Cualquier persona usuaria, incluidos los menores, sin costo alguno y sin necesidad del cumplimiento de formalidades especiales. Esto se encuentra definido en el Artículo 11 del Reglamento de Creación, Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial.

## ¿Cómo tener acceso?

Las personas usuarias pueden tener acceso a los servicios de la Contraloría, por diversas formas: personalmente, por teléfono, fax, correo físico y correo electrónico, e incluso por medio de los buzones de sugerencias ubicados en la mayoría de las oficinas judiciales o por medio del Formulario electrónico en el sitio web del Poder Judicial. Seguidamente se detalla cada una de estas formas.

### Personalmente:

Para presentar una denuncia, sugerencia o inconformidad de manera personal, es preciso dirigirse a la oficina de la Contraloría de Servicios del Circuito Judicial correspondiente.

### Por teléfono: Línea 800

Por este medio se puede consultar de manera directa sobre los trámites y servicios que se realizan en las diferentes oficinas del Poder Judicial, así como la ubicación y teléfono de todos los despachos judiciales y oficinas del país. Basta con comunicarse a la línea gratuita: 800-800-3000.

### Buzones de Sugerencias

Los buzones de sugerencias están disponibles en todos los Edificios Judiciales, son una herramienta que le permiten al usuario expresar su opinión del servicio. El personal de la Contraloría de Servicios se encarga de revisarlos, analizar y atender cada boleta conforme corresponda.

### Formulario electrónico en el sitio web del Poder Judicial

El formulario es otro de los medios para realizar gestiones o presentar sugerencias y comentarios. Y cuenta con una amplia guía para ser llenado.

Se encuentra a disposición en esta dirección: [http://sitios.poder-judicial.go.cr/contraloria/recepcion\\_de\\_gestiones\\_pj.htm](http://sitios.poder-judicial.go.cr/contraloria/recepcion_de_gestiones_pj.htm)



## 2. Foros ciudadanos

### ❖ Índice

#### I. Aclarando conceptos

Condiciones que deben ser facilitadas en un foro

#### II. Planificación

1. El grupo organizador

2. El tema y los objetivos

3. La población meta

4. Definir la dinámica y estructura del foro

5. Promoción y Convocatoria

6. Conclusiones

#### III. Ejecución

#### IV. Seguimientos

## I. Aclarando conceptos

- ▣ Un foro ciudadano es un espacio al que se convocan personas, organizaciones o instituciones para tratar un tema de interés común.
- ▣ Por lo general las personas participantes, a las que llamaremos panelistas, se ubican en una mesa, de frente a un público que asiste para escucharles y participar con comentarios y preguntas. Un foro también puede permitir que las personas panelistas se pregunten entre sí. Es un espacio que puede ser de carácter informativo, para rendir cuentas o para llegar a acuerdos.
- ▣ Los foros pueden ser una actividad independiente o realizarse como complemento a otras actividades, siendo una segunda parte de la agenda establecida, por ejemplo:
  - Después de una charla, un grupo de personas aporta sus posiciones y críticas al respecto;
  - Una campaña que se está lanzando y que inicia con un foro sobre el tema, o que finaliza con un foro que analiza su desarrollo;
  - Posterior a la realización de una encuesta, para analizar y presentar sus resultados;
  - Después de un cine-foro, que analiza una película o un documental recién visto;

### **Condiciones que deben ser facilitadas en un foro**

Existen ciertas condiciones que el equipo organizador de un foro debe facilitar y mantener, a efectos de que esta actividad sea constructiva:

- Recuerde que es una actividad grupal donde todas las personas, organizaciones e instituciones invitadas acuden en igualdad de condiciones: ninguna está por encima de otra.
- Todos los puntos de vista se valoran en igualdad.
- Las personas pueden expresar libremente sus ideas, posiciones u opiniones.
- Se centran en temas específicos que son del interés común de las partes involucradas, quienes abonarán en su reflexión desde la diversidad de realidades, posiciones, conocimientos e intereses.
- Tienen reglas que se presentan al inicio para ser validadas por las y los asistentes, de manera que toda la gente acuerde respetarlas.

Esta guía orienta la forma de planificar, implementar y sistematizar un foro.

## II. Planificación

El éxito de cualquier actividad de participación ciudadana, incluyendo la organización de un foro, radica en su cuidadosa y detallada planificación. Por ello deben tomarse previsiones basadas en criterios tales como los siguientes:

- Contar con al menos **un mes para promocionar y/o convocar el foro**.
- Lo que quiere decir que, **al menos seis semanas antes del día de realización**, debe tener asegurado el espacio y las personas panelistas.
- Se recomienda **empezar los preparativos al menos dos meses antes**.

Esta guía presenta una serie de pasos que usted puede seguir y adaptar a la realidad de su oficina o despacho. Además, incluye algunos instrumentos descargables que pueden ser editados de acuerdo con sus necesidades, el tiempo y los recursos disponibles.

### Para empezar:

- ➔ Lea el documento [“Plan de Acción”](#) y descargue la plantilla correspondiente, pues va a ser requerida en el desarrollo de la planificación.
- ➔ Luego continúe leyendo este documento, donde se presentan los pasos sugeridos para planificar el foro.
- ➔ Cada paso es, en sí mismo, una acción. Por lo cual, cada uno deberá ser escrito en el Plan de Acción, asignándole responsables, fechas límite de realización y recursos.
- ➔ Siga las instrucciones que se brindan. Al finalizar, dispondrá de un instrumento que le facilitará la preparación y ejecución de la tarea.

### 1. El grupo organizador

Para preparar el foro, es conveniente contar con un grupo de personas que asuman las tareas identificadas en cada una de las fases. Por ello, el primer paso será definir este componente.

#### ¿Qué se hace?

- ➔ Lea el documento [“El grupo organizador”](#).
- ➔ Arme su equipo de trabajo y escriba los nombres de las personas responsables en el plan de acción.

## 2. El tema y los objetivos

El segundo paso es definir el tema a tratar con el foro y lo que el grupo organizador se propone con su realización.

### ¿Qué sigue?

- ↪ Lea el apartado "[Tema y objetivos](#)" que explica estos dos elementos.
- ↪ Una vez definidos, escríbalos en el plan de acción.

## 3. La población meta

Con el tercer paso, se define la población a la que va dirigido este espacio.

### ¿Qué sigue?

- ↪ Lea el apartado "[Población meta](#)".
- ↪ Cuando haya definido su población, escríbala en el plan de acción.

## 4. Definición de la dinámica y estructura del foro

Es necesario establecer la estructura que se elegirá para el foro y la dinámica a seguir. Esta es una tarea que debe ingresarse dentro del plan de acción, además se nombra un equipo de personas que debe hacerse responsable de llevarla a cabo en el tiempo que así se determine.

### Tareas para el equipo responsable

- ↪ El equipo responsable deberá seguir las indicaciones establecidas en el apartado "[Dinámica y estructura del foro](#)" que se incluye seguidamente.
- ↪ A partir de este documento, preparará una propuesta que sea presentada al grupo organizador para su retroalimentación.

# Dinámica y estructura de un foro

La realización de un foro precisa de la definición de distintos elementos que se explican a continuación.

Recuerden que todos estos pasos ayudan a construir una propuesta que deberá ser presentada al equipo organizador para su retroalimentación y validación. Además, es recomendable buscar apoyos para la realización de las actividades que surjan a partir de la estructuración de esta propuesta.

## 1. Partes del foro

La parte central de un foro es la exposición de ideas, opiniones o posiciones sobre un tema o situación. Es a partir de esa exposición que se suscitan reacciones del público presente. Para efectos prácticos en esta guía se denominará panelista a la persona que expone en el foro.

Los foros tienen por lo general tres partes que se organizan de esta manera:

### I. Apertura a cargo de una persona moderadora:

- ➔ Bienvenida a las personas asistentes y panelistas
- ➔ Presentación del tema a tratar
- ➔ Presentación de las personas panelistas, indicando su nombre, institución u organización a la que representan y otros datos de interés.
- ➔ Indicación de las reglas del foro (se explican posteriormente)

### II. Intervenciones:

- ➔ Exposición de las y los panelistas: la persona moderadora indica el uso de la palabra en cada caso y las personas panelistas realizan su intervención.
- ➔ Si hay período de preguntas y respuestas entre panelistas, la persona moderadora abre y cierra esa fase.
- ➔ Si hay réplicas entre las y los panelistas, la persona moderadora abre y cierra esa fase.
- ➔ Preguntas del público: el moderador guía las preguntas, de acuerdo con las modalidades elegidas por el equipo organizador (se explican posteriormente).

### III. Cierre del foro

- ➔ La persona moderadora indica la finalización del foro, hace un resumen o síntesis de lo expresado por las personas panelistas y señala posibles conclusiones.
- ➔ Agradece la participación en el foro y la asistencia y despide la actividad.
- ➔ Si hay un refrigerio, lo anuncia e indica donde se llevará a cabo.

#### ¿Qué sigue?

Definir cómo será el foro, estableciendo si este esquema funciona para ese fin o cuáles ajustes requiere. Para ello deberá:

- ➔ Establecer la dinámica de las intervenciones definiendo si tendrá algunas o todas las actividades siguientes:
  - Intervención de las y los panelistas
  - Período de preguntas y respuestas entre panelistas
  - Período de réplicas entre las y los panelistas.
  - Período de preguntas del público
- ➔ La estructura del foro se ordena en una agenda que servirá como guión el día en que se realice la actividad. El apartado [“agenda”](#) le explica su uso y le brinda una plantilla descargable y editable.

## 2. Reglas del foro

Como se indicó anteriormente, los foros tienen ciertas reglas que aseguran su ordenada ejecución. Se recomienda definir:

- La duración de la intervención de cada panelista y monitorear su cumplimiento.
- Cuánto tiempo se destinará a las preguntas y respuestas entre panelistas, para lo cual se definirá el orden a seguir y cómo acordarlo.
- Cuáles serán los espacios de réplica, su duración y orden de intervención.
- La modalidad de participación del público asistente y el tiempo que se dará a esta participación. Lo que incluye programar el tiempo de respuesta.

### ¿Qué sigue?

- ↳ Definir las reglas del foro.
- ↳ Elaborar en un documento donde se redacten claramente estas reglas.
- ↳ El documento deberá incluirse en la carpeta del moderador o moderadora del foro.

### 3. Modalidad de participación del público:

Existen diversas formas para que el público asistente participe con sus comentarios y preguntas. A continuación se presentan dos posibilidades:

Modalidad	Requerimientos
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ La persona levanta la mano para participar</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Una persona que lleve el orden de la palabra y que indique quién sigue.</li><li>– Uno o dos micrófonos para que se escuche bien la pregunta.</li><li>– Personas que llevarán los micrófonos a quien corresponda.</li><li>– Equipo de sonido y persona que lo administre</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Las personas escriben sus preguntas en un trozo de papel</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Papeles para las preguntas.</li><li>– Personal que reparta los papeles en los ingresos o en el lugar de la charla cuando haga falta.</li><li>– Personas que recojan las preguntas (pueden ser las mismas)</li><li>– Una persona que tome las preguntas y las agrupe por consultas similares y se los de a la persona expositora.</li><li>– Tome en cuenta a las personas analfabetas o con dificultades para escribir: indique a las personas que reparten las hojas para preguntas, que estén atentas a prestar este apoyo; además la persona presentadora de la actividad deberá dar esta indicación de manera amable y respetuosa.</li></ul>

#### Notas:

- \* La primera modalidad es conveniente en grupos pequeños o en comunidades.
- \* La segunda ayuda cuando la asistencia es masiva y se quiere aprovechar el tiempo de la mejor manera.
- \* Para tomar una decisión, remítase a las características del público meta y al tiempo disponible.



### ¿Qué sigue?

- Definir la modalidad de participación del público.
- En el documento de “Reglas del foro”, se debe incluir un apartado titulado “Participación del Público”, pues es parte de dichas reglas y le corresponde a la persona moderadora indicar esta información en la apertura del foro. Además de que tendrá que recordarla al momento de iniciar la participación del público.
- Establecer los materiales que se requieran, de acuerdo con la modalidad elegida.

## 4. Definición e invitación formal a las personas panelistas

Cuando se tienen definidos los tres pasos anteriores, se pueden definir también las posibles personas panelistas para el foro.

### ¿Qué sigue?

- Hacer una lista de posibles candidatos y candidatas.
- Esta lista será compartida con el equipo organizador para tomar una decisión sobre las personas invitadas.
- Cuando se haya definido las personas panelistas, la coordinación les contactará telefónicamente para invitarlas a participar y para indicarles todos los detalles del foro: fecha, hora, lugar, tema, objetivos, lo que se espera de ellas, las reglas del foro.
- La invitación, así como esta información también debe ser enviada en una nota formal, por correo electrónico.

## 5. El personal de apoyo

Se trata de definir el personal que apoyará la actividad, algunos roles se explican a continuación:

### El moderador o moderadora:

- Da la bienvenida e indica el tema.

- Presenta a las personas panelistas.
- Indica la dinámica establecida.
- Modera las intervenciones de las personas panelistas: mantiene el orden de los contenidos, llama la atención para volver a los temas de interés cuando alguien se desvía del objetivo; vela por el cumplimiento de los tiempos.
- Modera la parte de preguntas: abre el período de preguntas, da la palabra o lee la pregunta recibida.
- En todo momento, aplica las reglas de funcionamiento del foro.
- En caso de que emerja una persona en el público o en el foro, que irrespete la normativa o la integridad de las personas allí presentes, solicita su salida. Para lo cual debe contar con el apoyo de otras personas.
- Hace una breve síntesis sobre las ideas expuestas, indicando coincidencias, divergencias complementarias, o cualquier información importante de acuerdo con los objetivos de la actividad. Esta es una precisión que debe indicar el equipo organizador a la persona moderadora: ¿qué interesa rescatar al final del foro?
- Finaliza la actividad, dando las gracias por la participación de personas expositoras y asistentes. Si hay refrigerio, lo indica e invita a las personas a pasar.

### **Personas que registran la asistencia:**

- Se ubican en los ingresos para dar la bienvenida y registrar la asistencia.
- Deben tratar de forma amable al público y conocer muy bien el tema a tratar y la dinámica de la actividad.
- Es muy importante que estén preparadas para recibir a alguna persona que requiera asistencia para registrarse o para ingresar al auditorio. Por eso deberían tener cerca de otras personas de apoyo.
- Así mismo, deberán saber con quien se coordina, incluyendo emergentes, y a quién se entregan las hojas de registro y los materiales sobrantes, cuando finaliza la actividad.

### **Personas que apoyan la participación del público**

- Son las personas que tienen los micrófonos y se movilizan para dar la palabra a cada participante.
- En su defecto son las que tienen las hojas para las preguntas del público y las facilitan a quien lo requiera. Además, son responsables de recogerlas y darlas a quien se encarga de clasificarlas.

## Cualquier otro personal de apoyo

- Sonido.
- Voluntarias y voluntarios de apoyo.
- Etcétera.

### ¿Qué sigue?

- ↳ Definir el personal que apoyará la realización del foro: las personas deben poder realizar las tareas que implica cada rol, búsquelas de acuerdo con esos criterios.
- ↳ La persona moderadora debe ser alguien, de preferencia con experiencia, o que tenga las capacidades y habilidades para llevar el equilibrio del diálogo de una manera efectiva, pero amable.
- ↳ A las personas que voluntariamente asuman este rol se les explica de qué se trata su trabajo, además se les dan nombres de contacto, sus números de teléfono y correos electrónicos para que se comuniquen cualquier duda o emergente antes o durante el foro. Por supuesto, el equipo organizador también debe tener la misma información sobre estas personas.

## 6. El espacio físico

Se trata de:

- Definir el lugar en que se hará la charla y gestionar los permisos correspondientes.
- Definir los requerimientos técnicos del lugar: sonido, luz, micrófonos.
- Definir la ubicación de las mesas para el ingreso y el lugar del refrigerio.

### ¿Qué sigue?

- ↳ Buscar un lugar adecuado para la realización del foro.
- ↳ Establecer los requerimientos técnicos del lugar.
- ↳ Establecer la ubicación de la mesa de panelistas y la de los ingresos.
- ↳ Establecer el lugar del refrigerio, si lo hubiera.

## 7. Lista de materiales y recursos de apoyo

En este paso se definen los materiales y recursos de apoyo necesarios para realizar el foro. Aunque no son los únicos, a continuación encontrará una lista de algunos que casi siempre son requeridos en este tipo de actividad:

Lugar	Materiales, recursos y otros apoyos necesarios
Para las personas que reciben al público en los ingresos al lugar donde será el foro:	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Mesa con mantel y sillas</li> <li><input type="checkbox"/> Hojas de registro y lapiceros</li> <li><input type="checkbox"/> Vasos con agua</li> <li><input type="checkbox"/> Personas voluntarias que les asistan, de ser necesario</li> <li><input type="checkbox"/> Hojas con los nombres de las personas organizadoras y sus números de teléfono.</li> <li><input type="checkbox"/> Materiales impresos o audiovisuales que se vayan a repartir a las personas asistentes al foro.</li> </ul>
Para la mesa del foro	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Mantelería</li> <li><input type="checkbox"/> Nombres de las personas expositoras.</li> <li><input type="checkbox"/> Sillas</li> <li><input type="checkbox"/> Vasos</li> <li><input type="checkbox"/> Pichel con agua</li> <li><input type="checkbox"/> Servilletas</li> <li><input type="checkbox"/> Proyector</li> <li><input type="checkbox"/> Computadora</li> <li><input type="checkbox"/> Pantalla para la proyección</li> <li><input type="checkbox"/> Cualquier otro recurso solicitado por las y los panelistas</li> </ul>
Para el auditorio	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> De acuerdo con la modalidad para participar que se haya elegido: suficientes hojas para hacer preguntas y lapiceros; o micrófonos.</li> <li><input type="checkbox"/> En cualquier caso: personas voluntarias que asistan la participación del público o emergentes que pudiera suscitarse.</li> </ul>
Para el moderador o moderadora	<p>Una carpeta que incluya los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Agenda de la actividad con el orden de participación</li> <li><input type="checkbox"/> Nombres y experiencias de las y los ponentes.</li> <li><input type="checkbox"/> Documento con las reglas del juego, para que tanto a los y las</li> </ul>

panelistas, como al público le quede clara la dinámica y la modalidad de participación.

- Además, una persona más debe estar pendiente de cualquier requerimiento que tenga, pues el moderador o moderadora no puede moverse de su lugar.

### ¿Qué sigue?

- Apoyarse en la lista anterior para definir los materiales y recursos necesarios para la realización del foro.

## Retomando las actividades de planificación:

### 5. Promoción y Convocatoria

Dependiendo de los objetivos que se proponga, el foro que usted está organizando puede requerir que se planteen mecanismos de promoción, de convocatoria, o ambos. Por ejemplo, puede publicitarse por medios internos institucionales y además es muy recomendable hacerlo también en medios de comunicación externos, para ello puede coordinar con el Departamento de Prensa y Comunicación Organizacional, quienes pueden ofrecerle apoyo en esta tarea.

#### Tareas para el equipo responsable

- Para planificar la promoción y convocatoria, todos los pasos anteriores deben haber sido clarificados.
- Para empezar, descargue una [plantilla de plan de acción](#) y téngala a mano. Se requiere un plan de acción propio, pero se usa solamente la segunda parte de la plantilla, que es donde se planifican las acciones a llevar a cabo.
- El equipo debe leer el documento "[Promoción y convocatoria](#)", donde se explica cada uno de estos procesos y sus implicaciones.
- A partir de la lectura, debe definir cuál es el mecanismo más idóneo para su actividad, o si requiere una combinación de ambos.
- Luego procede a construir el plan de acción.

### 6. Conclusiones

- ✓ Todos estos elementos que componen la planificación, deben ser reflexionados y definidos por el grupo organizador o por el equipo gestor.

- ✓ Recuerde que la planificación de una actividad requiere más tiempo que la propia implementación.
- ✓ Siempre tenga presentes los tiempos, pues es mejor que una actividad no sea aplazada o cancelada después de haber sido promocionada. Antes de dar una fecha de realización, revise cuánto tiempo le llevará la planificación.
- ✓ El rompecabezas de la planificación se arma de acuerdo con sus necesidades, su realidad y los requerimientos que tenga. Por ello los pasos de planificación son sugerencias que pueden ser adaptadas o modificadas por el grupo organizador a su conveniencia.

**¡Buena Suerte!**

### III. Ejecución

Este documento se encuentra disponible en el apartado “B. Documentos de Apoyo”

### IV. Seguimientos

Este documento se encuentra disponible en el apartado “B. Documentos de Apoyo”



## 3. Mesas de diálogo

### ❖ Contenidos de esta actividad

#### I. Aclarando conceptos

Tipos de puestos informativos

#### II. Planificación

1. El grupo organizador

2. El tema y los objetivos

3. La población meta

4. Definición de la dinámica y estructura de la mesa de diálogo

5. Promoción y Convocatoria

6. Definir el presupuesto

7. Conclusiones

#### III. Ejecución

#### IV. Seguimientos

## I. Aclarando conceptos

### ¿Qué es una mesa de diálogo?

Es un espacio donde se reúnen personas, instituciones, organizaciones y otros actores para dialogar, profundizando sobre un tema al cual realizan aportes, o logrando acuerdos sobre una situación que así lo amerita.

Los temas pueden surgir a partir de las necesidades de la ciudadanía, pues las mesas de diálogo se activan por un interés ciudadano de presentar propuestas, preocupaciones, inconformidades, para defender derechos, gestionar temas y presentar propuestas

Pero también pueden ser identificados por los funcionarios y funcionarias a partir de la información que se obtenga de las personas usuarias y sus comunidades en encuestas, foros o la interacción cotidiana.



▣ Desde la Política de Participación Ciudadana, las mesas de diálogo se conciben de la siguiente manera:

- ↳ Como espacios creados en los territorios de los Circuitos Judiciales, donde participa la ciudadanía usuaria u organizada, interactuando con las personas operadoras de justicia.
- ↳ Pero también se trata de espacios organizativos gestados desde la ciudadanía fuera del Poder Judicial.
- ↳ Deben surgir a partir de una agenda temática y tienen un período temporal de vida.
- ↳ Pueden llegar a convertirse, por decisión de las organizaciones participantes, en [grupos de control y fiscalización ciudadana](#) permanentes.
- ↳ El Poder Judicial, a través de CONAMAJ, tendrá un rol de apoyo metodológico y logístico para su funcionamiento.

▣ Algunos ejemplos de temas a tratar en una mesa de diálogo son:

- ↳ Derechos de las personas privadas de libertad para efectos de ejecución de la pena.
- ↳ Servicios de la institución, horarios de atención de los despachos, calidad de las instalaciones, accesibilidad, etc.
- ↳ Protocolos para atender la violencia intrafamiliar
- ↳ Trámites para pensiones alimentarias

## II. Planificación

El éxito de cualquier actividad de participación ciudadana, incluyendo las mesas de diálogo, radica en su cuidadosa y detallada planificación. Por ello deben tomarse previsiones basadas en criterios tales como los siguientes:

- Contar con al menos **un mes para promocionar y/o convocar la mesa de diálogo**.
- Lo que quiere decir que, **al menos seis semanas antes del día de realización**, debe tener asegurado el espacio y a las personas que lo atenderán.
- Se recomienda **empezar los preparativos al menos dos meses antes** de la fecha de ejecución de la actividad.

Esta guía presenta una serie de pasos que usted puede seguir y adaptar a la realidad de su oficina o despacho. Además, incluye algunos instrumentos descargables que pueden ser editados de acuerdo con sus necesidades, el tiempo y los recursos disponibles.

### Para empezar:

- ➔ Lea el documento [“plan de acción”](#) y descargue la plantilla correspondiente, pues va a ser requerida en el desarrollo de la planificación.
- ➔ Luego continúe leyendo este documento, donde se presentan los pasos sugeridos para planificar la actividad.
- ➔ Cada paso es, en sí mismo, una acción. Por lo cual, cada uno deberá ser escrito en el Plan de Acción, asignándole responsables, fechas límite de realización y recursos.
- ➔ Siga las instrucciones que se brindan. Al finalizar, dispondrá de un instrumento que le facilitará la preparación y ejecución de la tarea.

## 1. El grupo organizador

Para preparar la actividad de participación ciudadana, es conveniente contar con un grupo de personas que asuman las tareas identificadas en cada una de las fases. Por ello, el primer paso será definir este componente.

### ¿Qué se hace?

- Lea el documento "[El grupo organizador](#)".
- Arme su equipo de trabajo y escriba los nombres de las personas responsables en el plan de acción.

## 2. El tema y los objetivos

El segundo paso es un momento para definir el tema a tratar y lo que el grupo organizador se propone con la actividad.

### ¿Qué sigue?

- Lea el apartado "[Tema y objetivos](#)" que explica estos dos elementos.
- Una vez definidos, escríbalos en el plan de acción.

## 3. La población meta

Con el tercer paso, se define la población a la que va dirigido este espacio.

### ¿Qué sigue?

- Lea el apartado "[Población meta](#)".
- Cuando haya definido su población, escríbala en el plan de acción.

#### 4. Definición de la dinámica y estructura de la mesa de diálogo

Es necesario establecer la estructura que se elegirá y la dinámica a seguir. Pero esta es una acción en sí misma y tiene una serie de requerimientos específicos, por lo que debe ingresarse en el Plan de Acción y designar un equipo de personas para que preparen una propuesta.

##### ¿Qué sigue?

- Nombren un equipo de personas responsable de hacer la propuesta de la Mesa de Diálogo.
- El equipo responsable deberá seguir las indicaciones establecidas en el apartado "[Dinámica de una mesa de diálogo](#)" que se incluye a continuación.
- De acuerdo con la fecha establecida, se presentará la propuesta para ser retroalimentada por el equipo organizador. Además, se deberán establecer responsables para las tareas identificadas.
- Este trabajo, cuando se presente, será retroalimentado en las matrices facilitadas en ese documento.

# Dinámica y estructura de una mesa de diálogo

Una mesa de diálogo coloca actores y actoras diversas en un mismo lugar, para que reflexionen sobre un tema específico. Casi siempre se orienta a lograr acuerdos, en el sentido de que lo conversado modifique aquello que se está discutiendo.

La parte central de esta actividad es precisamente el diálogo: la posibilidad de expresar y de escuchar. Razón por la cual se debe facilitar todo lo necesario para que esta condición se lleve a cabo.

La realización de una mesa de diálogo precisa de la definición de distintos elementos que se explican a continuación.

## 1. Partes de una mesa de diálogo y condiciones necesarias

Una mesa de diálogo tiene tres partes:

### **I. Apertura de la mesa**

### **II. El diálogo**

### **III. Cierre de la mesa**

A diferencia de un foro, donde se modera la exposición de las y los panelistas, en una mesa de diálogo se debe velar por los equilibrios necesarios para que se mantenga el diálogo, logrando los objetivos y sobre todo buscando los acuerdos que se requieren para subsanar o mejorar el tema que se está tratando.

Es por ello que, a continuación se abordan los detalles que deben ser tenidos en cuenta en cada una de las partes que componen la mesa de diálogo.

### **I. Apertura de la mesa**

Se trata de:

- ↳ Dar la bienvenida a las personas presentes y el agradecimiento por su asistencia.
- ↳ Presentar el tema a tratar y los objetivos de la mesa de diálogo.
- ↳ Presentar a las personas participantes indicando su nombre, institución, organización o sector al que representan y otros datos de interés.
- ↳ Se debe abrir un espacio para que las personas participantes establezcan cuáles son las reglas que orientarán su interacción, las cuales deben ser consensuadas.

## II. El diálogo

La mesa puede ser estructurada en fases ordenadas como las siguientes:

Fase	Se trata de
Diagnóstico	<ul style="list-style-type: none"><li>• Iniciar una ronda de intervenciones donde cada participante aporta para construir el diagnóstico del tema que se está tratando.</li><li>• Todas las partes señalan desde su perspectiva: lo que sucede, los actores y actoras que intervienen, las normativas que inciden.</li><li>• Esta parte se puede apoyar en técnicas distintas: carteles donde se anotan, fichas o dibujos. Una herramienta que puede ayudar en este proceso es el FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas).</li></ul>
Soluciones posibles	<ul style="list-style-type: none"><li>• Teniendo claro un diagnóstico compartido, la siguiente ronda de participaciones se encaminará a buscar rutas de salida o soluciones posibles al problema o situación que se discute.</li><li>• La persona moderadora debe enfocar a la mesa en la búsqueda de soluciones, a menos que aparezca un elemento no contemplado en el diagnóstico, el cual debe ser agregado.</li><li>• Es posible enumerar una gran cantidad de soluciones, pero la tarea final es priorizar aquellas sobre las cuales la mesa de diálogo trabajará.</li><li>• Estas soluciones pueden requerir insumos para ser realizadas, por eso la mesa debe considerar si es necesario investigar, realizar una <a href="#">encuesta</a>, un <a href="#">foro</a>, una <a href="#">Auditoría Social</a>, etcétera, como parte de los acuerdos tomados en la sesión.</li></ul>
Responsables	<ul style="list-style-type: none"><li>• La siguiente fase se encamina a definir responsables para la ejecución de las soluciones, así como tiempos límite y materiales o recursos necesarios.</li><li>• En este proceso una matriz de <a href="#">Plan de Acción</a> puede ser de utilidad.</li></ul>
Seguimientos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se trata de establecer los mecanismos de seguimiento para el funcionamiento de la mesa de diálogo: reuniones periódicas, procesamiento, insumos, y otros que permitan llevar a cabo los objetivos propuestos para esta mesa diálogo.</li></ul>



### **Notas:**

- De acuerdo con el tema, la situación, o el asunto que trata la mesa diálogo las fases anteriormente descritas pueden ser realizadas en una sola sesión o en varias.
- Si se determina separar las fases, se deberá sistematizar cada sesión y garantizar materiales y otros recursos. También se recomienda que se trabaje cada fase por separado: en la primera sesión se establecen las reglas para todo el proceso y en las siguientes se profundiza en las soluciones y la coordinación necesaria.

### **III. Cierre**

- ↳ La persona moderadora indica la finalización de la mesa redonda, hace un resumen o síntesis de los consensos y disensos, así como de los logros y retos.
- ↳ Agradece la participación y asistencia.
- ↳ Retoma actividades de seguimiento y sus fechas.
- ↳ Despide la actividad.

#### **¿Qué sigue?**

Definir cómo será la mesa de diálogo, estableciendo si este esquema funciona para ese fin o cuáles ajustes requiere.

Para ello deberán:

- ↳ Establecer la duración de la mesa de diálogo y los contenidos a tratar.
- ↳ Para cada sesión se debe establecer la estructura de trabajo, que se puede ordenar como guión para cada una de las sesiones. El apartado “Agenda” le brinda orientaciones al respecto y una plantilla descargable y editable.
- ↳ Esta propuesta deberá ser validada y retroalimentada por todo el equipo organizador, en primera instancia. Pero también es el insumo que se utilizará para presentar la propuesta a los sectores, organizaciones, instituciones, o personas que sean invitadas. Este punto se profundiza más adelante.

## 2. Reglas de funcionamiento de la mesa de diálogo

Las mesas de diálogo requieren ciertas reglas y condiciones para asegurar su ordenada ejecución, así como el logro de sus objetivos.

### **Condiciones requeridas por una mesa de diálogo:**

Existen ciertas condiciones que el equipo organizador debe facilitar y mantener, a efectos de que esta actividad sea constructiva:

- Esta es una actividad grupal donde todas las personas, organizaciones e instituciones invitadas acuden en igualdad de condiciones: ninguna está por encima de otra.
- Todos los puntos de vista, posiciones, opiniones y expresiones son valoradas de igual manera. Por ello, las personas pueden expresarse libremente.
- Su riqueza reside en su diversidad: las personas, en representación de sus organizaciones, sectores, instituciones, o comunidades, abordarán la situación desde las diversas realidades, posiciones, conocimientos, experiencias e intereses.
- El respeto deberá ser un valor fundamental que será practicado por todas las personas que participen de este espacio sin excepción.
- Todas las personas tienen algo que aprender, algo que enseñar y algo que aportar a la temática o situación que se aborda.
- Las personas participantes deben conocer y comprometerse a respetar las reglas de funcionamiento que se acuerden al inicio de la mesa de diálogo.
- Las condiciones que requiere una mesa de diálogo para su funcionamiento pueden ser resumidas de la siguiente manera: igualdad, diversidad, respeto,

### **Reglas del funcionamiento:**

Las reglas de funcionamiento sirven para ordenar la participación, sin embargo deben ser conocidas y consensuadas por todas las personas presentes.

No olvide que, aunque este es un proceso temporal, puede sentar las bases para futuros espacios de cooperación. Una cuestión que no sólo deben tener presente las personas organizadoras, si no también las personas participantes de la mesa de diálogo.

Las personas organizadoras de la mesa pueden tomar los siguientes puntos como base para elaborar una propuesta:

- Definir la duración de cada fase o ronda de participación, así como la duración de cada intervención.
- Establecer un mecanismo para advertir a las personas que su tiempo de intervención está por terminar. Uno muy sencillo es disponer de una campana que se toca discretamente cinco minutos o un minuto antes del final de la intervención así como al final de la intervención. El momento en que se toca la campana debe ser acordado de previo entre las y los participantes.
- Definir si al finalizar las intervenciones se realiza una ronda de preguntas entre las personas participantes de la mesa redonda, así como el orden en que estas se realizarán: en el mismo orden de participación o levantando la mano, en cuyo caso la persona moderadora deberá llevar una lista con el orden de la palabra.
- Definir la manera como se darán las respuestas: si se esperará a que todas las personas pregunten, o se dispondrá de segmentos para responderlas.

#### 4. Definición e invitación formal a los y las participantes

Partiendo del tema, el equipo coordinador deberá hacer un listado de actores estratégicos, sean de organizaciones, sectores, instituciones académicas y de investigación, instituciones estatales, así como cualquier persona especialista que debería estar invitada a participar en este proceso.

Al invitar a las y los participantes, se les debe dejar claro que se trata de una propuesta para abordar una temática, una situación o una problemática que es del interés común de las partes.

Lógicamente la invitación deberá incluir los datos relativos a la fecha, la hora y lugar de realización de la mesa de diálogo.

#### 5. El personal de apoyo

Se trata de definir el personal que apoyará la actividad, algunos roles se explican a continuación:

### **El moderador o moderadora:**

- Su función fundamental es velar porque la mesa de diálogo se lleve a cabo de manera armoniosa, en apego a los objetivos propuestos y en un marco de respeto y construcción colectiva.
- Es conveniente que la moderación este cargo de al menos dos personas. El equipo organizador debe valorar la conveniencia de que las personas moderadoras cambien en cada sesión, o se mantengan durante todo el proceso.
- Otras funciones de las personas moderadoras:
  - Dar la bienvenida, indicando el tema y los objetivos.
  - Presentar a las personas participantes y su procedencia.
  - Contar cómo será el proceso que se llevará a cabo: desde el inicio hasta la finalización, la cantidad de mesas de diálogo que se piensa hacer, su periodicidad y cualquier otra información relevante que permita a las personas entender la forma en que se llevará a cabo todo el proceso.
  - Presentar las reglas de funcionamiento.
  - Moderar las intervenciones de las personas participantes: mantener el orden de los contenidos; llamar la atención para volver a los temas de interés; velar por el cumplimiento de los tiempos y de las reglas acordadas.
  - Señalar posibles retrasos o inconvenientes en el cumplimiento de la agenda propuesta.
  - Al cierre realiza una breve síntesis sobre lo sucedido, señalando consensos y disensos, acuerdos y pasos a seguir. Además, agradece la participación y recuerda la fecha de realización de la siguiente sesión, así como reuniones u otras actividades.

### **Personas sistematizadoras:**

Son responsables de sistematizar la sesión, por lo que deberán estar exclusivamente a cargo de esta responsabilidad.

Deberán tomar nota de:

- Las intervenciones de las personas participantes.
- Los acuerdos.
- Todo lo que sucede en la sesión, pues deberá quedar registrado como insumo para las siguientes mesas de diálogo.

### **Personas que apoyan la logística de la mesa de diálogo:**

Están al servicio de la mesa de diálogo, facilitando su funcionamiento. Algunas de sus funciones son:

- Llevar un registro de asistencia. Para ello se utilizan hojas de registro donde se recogen datos como los siguientes: nombre, organización o sector, número de teléfono, correo electrónico, y cualquier otro que se considere necesario.
- Ayudar a repartir documentos u otra información que se distribuya en la mesa de diálogo.
- Ayudar a pegar carteles, fichas, así como cualquier otro material, de acuerdo con las actividades que se llevan acabo.
- Ordenar el material que ya no es utilizado, para lo cual se guarda en carpetas o sobres debidamente rotulados.
- Así mismo, deberán saber con quien se coordina, incluyendo imprevistos, y a quién se entregan las hojas de registro y los materiales sobrantes, cuando finaliza la actividad.
- Es muy importante que estén preparadas para recibir a alguna persona que requiera asistencia.

#### **Nota:**

Es fundamental que el equipo coordinador se reúna previamente con las personas que apoyan la realización de la mesa de diálogo para explicarles su rol.

## **6. El espacio físico**

Se trata de:

- ↳ Definir un lugar apropiado.
- ↳ Gestionar los permisos correspondientes.
- ↳ Gestionar la infraestructura que se requiera, por ejemplo: una mesa amplia alrededor de la cual puedan sentarse cómodamente todas las personas invitadas.
- ↳ Definir los requerimientos técnicos del lugar: sonido, luz, micrófonos, etc.

## 7. Lista de materiales y recursos de apoyo

En este paso se definen los materiales y recursos de apoyo necesarios para realizar la mesa de diálogo.

Aunque no son los únicos, a continuación encontrará una lista sugerida que podrá adaptar a sus necesidades:

<b>Lugar</b>	<b>Materiales, recursos y otros apoyos necesarios</b>
Para la mesa de diálogo	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Mantelería</li><li><input type="checkbox"/> Pequeños rótulos para colocar los nombres de las personas participantes</li><li><input type="checkbox"/> Sillas</li><li><input type="checkbox"/> Vasos</li><li><input type="checkbox"/> Picheles con agua</li><li><input type="checkbox"/> Servilletas</li><li><input type="checkbox"/> Hojas de registro y lapiceros</li><li><input type="checkbox"/> Materiales impresos o audiovisuales que se vayan a repartir, clasificados en carpetas o sobres y debidamente rotulados.</li><li><input type="checkbox"/> Proyector</li><li><input type="checkbox"/> Papelógrafos</li><li><input type="checkbox"/> Computadora</li><li><input type="checkbox"/> Micrófonos</li><li><input type="checkbox"/> Pantalla para la proyección</li><li><input type="checkbox"/> Cualquier otro recurso solicitado por las y los panelistas</li></ul>
Para el moderador o moderadora	<p>Una carpeta que incluya los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Agenda de la actividad con el orden de participación</li><li><input type="checkbox"/> Nombres y experiencias de las y los expositores para la presentación</li><li><input type="checkbox"/> Además, una persona de apoyo debe estar pendiente de cualquier requerimiento que se tenga, pues el moderador o moderadora no puede moverse de su lugar</li></ul>

## Retomando las actividades de planificación:

### 5. Promoción y convocatoria

Dependiendo de los objetivos que se proponga, una mesa de diálogo puede requerir que se planteen mecanismos de promoción, de convocatoria, o ambos. Puede publicitarse por medios internos institucionales y además es muy recomendable hacerlo también en medios de comunicación externos, para ello puede coordinar con el Departamento de Prensa y Comunicación Organizacional, quienes pueden ofrecerle apoyo en esta tarea.

#### Tareas para el equipo responsable

- ↪ Para planificar la promoción y convocatoria, todos los pasos anteriores deben haber sido clarificados.
- ↪ Para empezar, descargue una [plantilla de plan de acción](#) y téngala a mano. Se requiere un plan de acción propio, pero se usa solamente la segunda parte de la plantilla, que es donde se planifican las acciones a llevar a cabo.
- ↪ El equipo debe leer el documento “[Promoción y convocatoria](#)”, donde se explica cada uno de estos procesos y sus implicaciones.
- ↪ A partir de la lectura, debe definir cuál es el mecanismo más idóneo para su actividad, o si requiere una combinación de ambos.
- ↪ Luego procede a construir el plan de acción.

## 6. Conclusiones

- ✓ Todos estos elementos que componen la planificación, deben ser reflexionados y definidos por el grupo organizador o por el equipo gestor.
- ✓ Recuerde que la planificación de una actividad requiere más tiempo que la propia implementación.
- ✓ Siempre tenga presentes los tiempos, pues es mejor que una actividad no sea aplazada o cancelada después de haber sido promocionada. Antes de dar una fecha de realización, revise cuánto tiempo le llevará la planificación.
- ✓ El rompecabezas de la planificación se arma de acuerdo con sus necesidades, su realidad y los requerimientos que tenga. Por ello los pasos de planificación son sugerencias que pueden ser adaptadas o modificadas por el grupo organizador a su conveniencia.

**¡Buena Suerte!**

## III. Ejecución

Este documento se encuentra disponible en el apartado “B. Documentos de Apoyo”

## IV. Seguimientos

Este documento se encuentra disponible en el apartado “B. Documentos de Apoyo”



## 4. Redes civiles

### ❖ Contenidos de esta actividad

#### I. Aclarando conceptos

¿Qué son las redes civiles?

Componentes de una red

¿Por qué la gente se organiza en red?

Propósito de las redes

Duración de las redes

Tipos

#### II. La participación del Poder Judicial en redes civiles

1. Participación en una red, por invitación

2. Creación de una red, por iniciativa del Poder Judicial

a) Defina la propuesta del tema y los objetivos

b) Haga un mapeo de actores y actoras

c) Prepare una invitación

d) Facilite los acuerdos sobre el funcionamiento de la red

e. Consideraciones importantes

3. Solicitud de ingreso a una red existente

## I. Aclarando conceptos

### ¿Qué son las redes civiles?

Las redes civiles son espacios en los que se reúnen personas, organizaciones, instituciones y otras expresiones sociales que comparten un objetivo común.

### Componentes de una red

Casi siempre estas redes tienen estos elementos:

- ▣ Un nombre que las identifica
- ▣ Objetivos claros y comunes
- ▣ Reuniones periódicas
- ▣ Mecanismos para la coordinación: un acuerdo sobre cómo funcionarán y sobre los aportes que cada organización o persona integrante ofrece
- ▣ Mecanismos para la toma de decisiones
- ▣ Mecanismos para la comunicación virtual y presencial

### ¿Por qué la gente se organiza en red?

Las personas que se organizan en grupo tienen propósitos comunes y se unen porque la organización hace más fácil el logro de sus objetivos. Por ejemplo, si existe un problema, los diferentes puntos de vista pueden ayudar a entender todas las partes de esa situación y también esas diferencias ayudan a encontrar soluciones diversas.

En el caso de las redes que se conforman con instituciones públicas, estas frecuentemente tratan problemáticas comunes, por ejemplo la violencia doméstica, el maltrato a niñas, niños y adolescentes, los derechos de las personas migrantes y refugiadas, etc. Este tipo de coordinación permite abordar estos fenómenos de una manera integral, mejorando todos los aspectos que componen la situación y por tanto ofreciendo una respuesta más eficiente por parte del Estado y de las organizaciones de la sociedad.

## Propósito de las redes

La organización en red siempre tiene un propósito, por ejemplo:

Redes para:

- el aprendizaje
- la incidencia ciudadana
- ejecutar un proyecto o impulsar un proceso

## Duración de las redes

Dependiendo de sus objetivos, algunas redes funcionan durante un tiempo delimitado por un plazo de cumplimiento.

Otras, que comparten objetivos de más largo plazo, funcionan durante tiempo indefinido.

## Tipos

- De acuerdo con su alcance geográfico, pueden ser locales, nacionales, regionales o globales.
- Por la afinidad de sus integrantes, pueden ser:
  - ✓ Comunitarias
  - ✓ Institucionales
  - ✓ Sectoriales
  - ✓ Gremiales
  - ✓ Intersectoriales
  - ✓ Interinstitucionales
  - ✓ Una combinación de organizaciones, instituciones y otras expresiones que se articulan para lograr un fin mayor

## II. La participación del Poder Judicial en redes civiles

Es vital que las funcionarias y funcionarios del Poder Judicial comprendan las redes civiles como espacios esenciales de participación ciudadana, donde las personas participan porque tienen un compromiso con la resolución del objetivo que las une.

Estos objetivos siempre están vinculados con una situación pública, a nivel local, regional o nacional, cuya resolución requiere del aporte y concurrencia de muchas personas, organizaciones e instituciones.

El Poder Judicial, así como otras instituciones del Estado costarricense también puede integrarse dentro de estas redes civiles y aportar con sus conocimientos y experticias particulares.

En este apartado se indican tres tipos de participación que las funcionarias y funcionarios podrían tener: la participación en redes, por invitación; la creación de una red por iniciativa de personas funcionarias del Poder Judicial; la solicitud de ingreso a una red existente.

### 1. Participación en una red, por invitación

El Poder Judicial puede ser invitado a una red, como actor importante en la solución de una problemática a tratar o porque se considera que sus aportes dentro de una temática son vitales.

Cuando usted recibe una invitación, se le indicarán datos como el nombre de la red, el tema, los objetivos a tratar y la información relativa a la primera fecha de reunión.

En estos casos, por lo general, la primera sesión será para ponerse de acuerdo en temas de funcionamiento y dinámicas para la toma de decisiones.

También es posible que se le invite a una red que tiene algún tiempo de estar funcionando, porque se concluye que la presencia del Poder Judicial es pertinente.

En cualquier caso, es fundamental tener claros aspectos como los siguientes:

- ➔ Recuerde que se encuentra en representación del Poder Judicial, por lo que sus opiniones y actitudes siempre deben procurar la buena imagen de la institución.
- ➔ De igual forma tenga presente que todas las personas que integran la red, lo hacen en representación de organizaciones, colectivos e instituciones y que se encuentran en igualdad de condiciones para aportar.

- Organizarse para trabajar en grupo, en equipo, en colectivos, no es una tarea fácil.
- Esos espacios son compartidos por personas que piensan diferente o que tienen formas diversas de reaccionar. Por eso es importante recordar que los grupos no son para que todos y todas piensen igual, sino para ponerse de acuerdo y lograr el objetivo propuesto.
- La diversidad (de pensamientos, de posiciones, de experiencias, de rasgos culturales) no debería verse como una amenaza, sino como una fortaleza del grupo. Esos distintos puntos de vista y la variedad de experiencias amplían los conocimientos, enriqueciendo a las personas y al grupo. Además contribuyen con soluciones creativas e innovadoras a los retos que se presentan.
- Por eso es necesario ponerse de acuerdo en las formas de comunicarse y de tomar decisiones. De esa manera todas las voces, todos los pensamientos, todas las visiones serán tomadas en cuenta y serán parte del grupo. La gente debe ser y sentirse incluida en las discusiones, en las reflexiones, en las decisiones.
- No olvide que todas las personas que participan en una red tienen algo que aprender y algo que aportar.
- Además, encuentre formas de que los contenidos y experiencias de la red sean compartidos con las otras personas de su oficina o despacho, para asegurarse de que esta experiencia enriquezca a tantas personas como sea posible.

## 2. Creación de una red, por iniciativa del Poder Judicial

Las funcionarias y los funcionarios del Poder Judicial están en capacidad de impulsar la creación de redes civiles, partiendo de:

- ✓ su conocimiento sobre la realidad de los territorios donde se ubican los circuitos judiciales;
- ✓ la información y las peticiones que reciben de la ciudadanía;
- ✓ las prioridades y mandatos institucionales.

Este esfuerzo, por supuesto, debe implicar a otros actores estratégicos y presupone aspectos como los siguientes:

### a) Defina la propuesta del tema y los objetivos

- En primer lugar, se deben conocer las temáticas y propósitos de la red. El apartado "[Tema y objetivos](#)" es un apoyo para la redacción de una propuesta inicial.

- ↳ En este sentido, recuerde que en la Red todas las personas se encuentran en igualdad de condiciones, por lo cual todos los insumos que se presentan deben ser retroalimentados y avalados en ese espacio. Los documentos que usted presente para el “arranque” del trabajo, son muy importantes, pero constituyen propuestas a ser enriquecidas por la red.

b) Haga un mapeo de actores y actoras

- ↳ Partiendo del tema a tratar, investigue y haga una lista de las organizaciones de sociedad civil, instituciones públicas y privadas, así como de personas clave en la comunidad –por su liderazgo o por su conocimiento del tema– que deban ser invitadas a participar.
- ↳ Para hacer este listado, acuda a otras oficinas y despachos solicitando información sobre posibles contactos, haga búsquedas en Internet y solicite apoyo a otras personas o instituciones que podrían tener contactos.

c) Prepare una invitación

- ↳ Redacte una invitación donde incluya las motivaciones para conformar la red, indique el tema y los objetivos a tratar y señale fecha, hora y lugar para la primera reunión.
- ↳ En este último sentido, es clave invitar con mucha anticipación, para evitar, hasta donde sea posible, el choque entre actividades.
- ↳ Si la persona invitada indica la imposibilidad de asistir, insista para que envíen a alguien más en su representación.
- ↳ La invitación debe ser enviada por todos los medios posibles: correo electrónico, fax, llamadas telefónicas, notas formales, etcétera.
- ↳ Para llevar un adecuado control de la asistencia, el apartado “Convocatoria” en [“Promoción y convocatoria”](#) le puede brindar insumos importantes.

d) Facilite los acuerdos sobre el funcionamiento de la red

- ↳ Este punto refiere al acuerdo sobre el tema, los objetivos, los días de reunión y las horas, el lugar de reunión, entre otros.
- ↳ Un elemento importante es definir un nombre para la red, lo que tendrá mucho que ver con sus objetivos.
- ↳ También se debe definir la forma de tomar acuerdos: si es por consenso o por votación.

- ↳ Las personas que trabajan en red deberán acordar un plan de trabajo, para ello podrían basarse en el documento [“Plan de acción”](#).
- ↳ [“La Agenda”](#) es otro documento que puede ser de ayuda para planear el trabajo de cada sesión.
- ↳ Otros elementos a tomar en cuenta son: el registro de las minutas o actas de las reuniones; el resguardo de esa y otra documentación relevante a la que se tenga acceso; y los aportes que realizará cada una de las partes a la red.
- ↳ Además se deben definir los mecanismos para la comunicación interna, para ello construya un directorio de integrantes de la red donde se indique el nombre, la institución u organización que representan, el correo electrónico y los números de teléfono.

#### e. Consideraciones importantes

- ↳ Debido a que las personas asisten en representación de sus organizaciones o instituciones, es posible que deban consultar con sus respectivas instancias para obtener un aval sobre su participación en la red. Una situación que también puede presentarse cuando se toman ciertas decisiones.
- ↳ En ese caso, se debe tener claridad de que, en algunas ocasiones, los acuerdos tendrán que esperar la próxima sesión. Sin embargo, también es importante que exista un compromiso para que en cada organización e institución participante, se generen mecanismos ágiles para la toma de este tipo de decisiones.

### 3. Solicitud de ingreso a una red existente

También puede suceder que, partiendo del trabajo de su oficina o despacho, se concluya que es importante la participación en una red civil. Si este es el caso:

- \* Indague sobre posibles redes existentes en el territorio donde se encuentra su circuito judicial, así como de espacios que funcionan a nivel nacional.
- \* Recuerde que existen redes funcionando en espacios virtuales, a nivel regional e incluso global. Investigue en Internet e identifique espacios de redes civiles en los que sea posible participar.
- \* Contacte a la red y explique su interés y el de la institución, consulte sobre la posibilidad de participar y la manera de hacer esta solicitud. Luego proceda de acuerdo con lo que le fue indicado y solicite la inclusión formal del Poder Judicial en la red.

Cualquiera de estos escenarios es una oportunidad estratégica para la oficina o despacho, así como para la Institución, porque:

- \* es posible aportar desde los conocimientos, experiencias, lecciones aprendidas, retos, y propuestas.
- \* Pero también se amplían los conocimientos sobre la temática, y se accede a otras experiencias y alternativas de solución que podrían ser adaptadas a su realidad. Además se posiciona el trabajo de su oficina o despacho y del Poder Judicial.

Impulse reflexiones de este tipo, motive a sus compañeros y compañeras para que se animen a apostar el trabajo en redes, explicándoles todos los beneficios que podrían obtener, tanto en términos personales, como institucionales.

Y recuerde: esta guía para la participación ciudadana en el Poder Judicial, tiene elementos metodológicos que le pueden facilitar el trabajo cuando desee planificar actividades de participación como las que se incluyen en el [índice](#).



## 5. Rendición de Cuentas

### ❖ Índice

[I. Aclarando conceptos](#)

[II. Planificación](#)

[1. El grupo organizador](#)

[2. El tema y los objetivos](#)

[3. La población meta](#)

[4. Organización de los contenidos de la rendición de cuentas](#)

[i.\] Definición de los contenidos de la rendición de cuentas](#)

[a\) Contenidos institucionales obligatorios](#)

[b\) Información de interés para la ciudadanía](#)

[ii.\] Sistematización de la información](#)

[iii.\] Definición de los presentadores y presentadoras de la rendición de cuentas](#)

[iv.\] Invitación a la actividad de rendición de cuentas](#)

[v.\] Otras consideraciones](#)

[5. Definición de la dinámica de realización de la rendición de cuentas](#)

[6. Promoción y convocatoria](#)

[7. Conclusiones](#)

[III. Ejecución](#)

[IV. Seguimientos](#)

## I. Aclarando conceptos

La rendición de cuentas es un mecanismo muy importante en los sistemas democráticos, pues permite informar sobre la manera como se han administrado recursos, no sólo económicos, sino también humanos y materiales.

Además es una oportunidad para la retroalimentación, pues las personas a quienes se rinde cuentas podrían sugerir formas innovadoras y creativas para el trabajo que se realiza.

Teniendo en cuenta que existen múltiples maneras para hacer una rendición de cuentas, esta guía ofrece un modelo que puede ser adaptado de acuerdo con las necesidades y la realidad de su oficina o despacho.

## II. Planificación

El éxito de una actividad de rendición de cuentas radica en su cuidadosa y detallada planificación. Por ello deben tomarse previsiones basadas en criterios tales como los siguientes:

- Contar con al menos **un mes para promocionar y/o convocar su puesta en marcha.**
- Lo que quiere decir que, **al menos seis semanas antes del día de realización,** debe tener asegurado el espacio y a las personas que participarán.
- Se recomienda **empezar los preparativos al menos dos meses antes** de la fecha de ejecución de la actividad.

Esta guía presenta una serie de pasos que usted puede seguir y adaptar a la realidad de su oficina o despacho. Además, incluye algunos instrumentos descargables que pueden ser editados de acuerdo con sus necesidades, el tiempo y los recursos disponibles.

### Para empezar:

- ➔ Lea el documento [“plan de acción”](#) y descargue la plantilla correspondiente, pues va a ser requerida en el desarrollo de la planificación.
- ➔ Luego continúe leyendo este documento, donde se presentan los pasos sugeridos para planificar la actividad.
- ➔ Cada paso es, en sí mismo, una acción. Por lo cual, cada uno deberá ser escrito en el Plan de Acción, asignándole responsables, fechas límite de realización y recursos.
- ➔ Usted solamente debe seguir las instrucciones que se brindan. Al finalizar, dispondrá de un instrumento que le facilitará la preparación y ejecución de la tarea.

## Elementos para la planificación del puesto informativo

### 1. El grupo organizador

Para preparar la actividad de participación ciudadana, es conveniente contar con un grupo de personas que asuman las tareas identificadas en cada una de las fases. Por ello, el primer paso será definir este componente.

#### ¿Qué se hace?

- ➔ Lea el documento [“El grupo organizador”](#).
- ➔ Arme su equipo de trabajo y escriba los nombres de las personas responsables en el plan de acción.

## 2. El tema y los objetivos

El segundo paso es un momento para definir el tema a tratar y lo que el grupo organizador se propone con la actividad.

### ¿Qué sigue?

- ↳ Lea el apartado "[Tema y objetivos](#)" que explica estos dos elementos.
- ↳ Una vez definidos, escríbalos en el plan de acción.

## 3. La población meta

Con el tercer paso, se define la población a la que va dirigido este espacio.

### ¿Qué sigue?

- ↳ Lea el apartado "[Población meta](#)".
- ↳ Cuando haya definido su población, escríbala en el plan de acción.

## 4. Organización de los contenidos de la rendición de cuentas

Por la magnitud de este paso, debe ser incluido como una tarea dentro del plan de acción y se le debe asignar un equipo dedicado exclusivamente a su realización.

Idóneamente ese equipo debería estar integrado por representantes de las oficinas y despachos donde se encuentra la información requerida. Sin embargo, es posible empezar con un núcleo que, paulatinamente, vaya integrando a otras personas.

### Tareas para el equipo responsable

- ↳ Leer el "[Documento de apoyo para la rendición de cuentas](#)".
- ↳ Luego vuelva a esta guía, para leer el siguiente apartado "Organización de los contenidos de la Rendición de Cuentas".
- ↳ Siga las orientaciones que allí se incluyen para elaborar una propuesta que presente al equipo organizador para su retroalimentación y validación.

Esta tarea conlleva cinco pasos: la definición de contenidos, la sistematización de la información, definición de los presentadores y presentadoras de la actividad, invitación y convocatoria y un apartado de consideraciones a tener en cuenta.

A continuación se explica lo que el equipo organizador debe realizar paso a paso.

## i.] Definición de los contenidos de la rendición de cuentas

Existen dos tipos de contenidos que pueden ser incluidos en este proceso: (a) los contenidos institucionales obligatorios y (b) la información de interés para la ciudadanía.

### a) Contenidos institucionales obligatorios

- ↳ Compromisos establecidos por ley.
- ↳ Compromisos adquiridos en la planificación operativa y estratégica.
- ↳ Ejecución presupuestaria.
- ↳ Acciones por el mejoramiento institucional.
- ↳ Desempeño de la gestión pública.

### b) Información de interés para la ciudadanía

- ↳ Información solicitada frecuentemente por personas, organizaciones de la sociedad civil, instituciones, centros académicos, entre otros.
- ↳ Información pertinente a una coyuntura específica de la realidad nacional.
- ↳ Cualquier información que se considere pueda ser útil para la sociedad civil, la ciudadanía e instituciones.
- ↳ Temas propuestos por las personas usuarias y ciudadanía en otras actividades de participación ciudadana, tales como foros, mesas de diálogo, consejos ampliados, etc.

**Partiendo de esta información, realice las siguientes tareas:**

- Basándose en la lista anterior, defina los contenidos que tendrá el proceso que usted organiza.
- Reflexione si el equipo que organiza esta tarea requiere otros apoyos para realizarla y búsquelos.
- Identifique las personas de su oficina o despacho que tienen la información requerida.
- Comunique a todas las personas de su oficina o despacho que se realizará un proceso de rendición de cuentas, en el que se requerirá apoyo de todos y todas. Cuénteles las solicitudes de colaboración que tenga hasta ese momento, especialmente las relativas a la información requerida para el proceso, e indique que es posible que se requieran otras posteriormente.

## ii.] Sistematización de la información

En esta actividad se escribe el documento de texto con los contenidos, se eligen los medios para hacer la presentación y se elaboran los materiales que serán utilizados para exponer.

### **Las tareas a realizar son las siguientes:**

- Elegir a las personas responsables de redactar el documento de rendición de cuentas.
- Determinar los formatos de apoyo que utilizará, por ejemplo: una presentación tipo PowerPoint, LibreOffice o Prezi.
- Nombrar a las personas responsables de elaborar los materiales de exposición. Estas personas deberán basarse en el documento redactado para este fin.
- Las personas responsables de esta tarea deben partir de las características de la población meta para redactar y ordenar la información. Por ello, deben seguir las orientaciones del documento [“Características de la información dirigida a la ciudadanía”](#)

### iii.] Definición de los presentadores y presentadoras de la rendición de cuentas

Se debe definir quienes serán las personas que presentarán la rendición de cuentas, quienes lógicamente deberán tener un vasto manejo del tema y sus contenidos. Es recomendable solicitar una reunión con esa persona para invitarle formalmente a que asuma esta tarea, o bien puede ser usted mismo. En todo caso lo más importante es tener claro que el rol desempeñado por la persona que presenta va a contar con numerosos apoyos durante el proceso derivados del trabajo en equipo.

### iv.] Invitación a la actividad de rendición de cuentas

Se debe hacer una invitación que será enviada a la población meta por medios virtuales y presenciales. Puede para ello realizarse invitaciones telefónicas o bien aprovechar reuniones en instituciones para invitar personalmente.

### v.] Otras consideraciones

- \* Las instancias superiores, pueden nutrir sus rendiciones de cuentas con información proveniente de las oficinas y despachos que se encuentran en su jurisdicción. Por ejemplo: un circuito judicial puede nutrir su informe con los realizados por oficinas y despachos que se encuentran en su territorio; pero también el Consejo Superior o la Presidencia del Poder Judicial podrían nutrir sus informes con las rendiciones de cuentas realizadas por los circuitos judiciales y sus dependencias.
- \* Siempre se debe tomar en cuenta a las autoridades institucionales que deben estar al tanto del proceso y las que deben ser invitadas a la rendición de cuentas.

## Retomando las actividades de planificación:

### 5. Definición de la dinámica de realización de la rendición de cuentas

En este paso se consideran y resuelven las distintas tareas logísticas que se realizan el día en que se presenta la rendición de cuentas.

Por su magnitud, debe ser incluido como una tarea dentro del plan de acción y se le debe asignar un equipo dedicado exclusivamente a su realización.

#### Tareas para el equipo responsable

- ↳ Leer el apartado "[Dinámica de un Foro](#)". Aunque se trata de una actividad distinta, esa guía brinda las orientaciones logísticas a tener en cuenta para la rendición de cuentas.

### 6. Promoción y convocatoria

Dependiendo de los objetivos que se proponga con la rendición de cuentas será necesario plantear mecanismos de promoción, de convocatoria, o ambos.

Este paso requiere del nombramiento de un equipo que se dedique exclusivamente a desarrollarlo. El trabajo del equipo será realizado en coordinación con el grupo organizador, a quien le presentará una propuesta de lo que planifique.

#### Tareas para el equipo responsable

- ↳ Para planificar la promoción y convocatoria, todos los pasos anteriores deben haber sido clarificados.
- ↳ Para empezar, descargue una [plantilla de plan de acción](#) y téngala a mano. Se requiere un plan de acción propio, pero se usa solamente la segunda parte de la plantilla, que es donde se planifican las acciones a llevar a cabo.
- ↳ El equipo debe leer el documento "[Promoción y convocatoria](#)", donde se explica cada uno de estos procesos y sus implicaciones.
- ↳ A partir de la lectura, debe definir cuál es el mecanismo más idóneo para su actividad, o si requiere una combinación de ambos. Luego proceder a construir el plan de acción para la promoción o la convocatoria.



## 7. Conclusiones

- ✓ Todos estos elementos que componen la planificación, deben ser reflexionados y definidos por el grupo organizador o por el equipo gestor.
- ✓ Recuerde que la planificación de una actividad requiere más tiempo que la propia implementación.
- ✓ Siempre tenga presentes los tiempos, pues es mejor que una actividad no sea aplazada o cancelada después de haber sido promocionada. Antes de dar una fecha de realización, revise cuánto tiempo le llevará la planificación.
- ✓ El rompecabezas de la planificación se arma de acuerdo con sus necesidades, su realidad y los requerimientos que tenga. Por ello los pasos de planificación son sugerencias que pueden ser adaptadas o modificadas por el grupo organizador a su conveniencia.

**¡Buena Suerte!**

## III. Ejecución

Este documento se encuentra disponible en el apartado “B. Documentos de Apoyo”

## IV. Seguimientos

Este documento se encuentra disponible en el apartado “B. Documentos de Apoyo”

## Eje temático V.

# Actividades para la incidencia y el acceso a la toma de decisiones

### ❖ Aclarando conceptos

De acuerdo con la “Política de Participación en el Poder Judicial de Costa Rica”, estas acciones están orientadas a posibilitar que la ciudadanía influya en la toma de decisiones y participación ciudadana, así como en la gestión de políticas, gobierno, administración y calidad del servicio.

Las acciones de incidencia se conciben en los tres ámbitos del Poder Judicial, a través de los grupos de control ciudadano, el consejo consultivo y la comisión de personas usuarias.

### ❖ Actividades

En esta guía se explican las siguientes actividades de incidencia:

- \* [Audiencias ciudadanas](#)
- \* [Auditoría social](#)
- \* [Consejo consultivo de la sociedad civil](#)
- \* [Grupos de fiscalización y control](#)

# 1. Audiencia ciudadana

## ❖ Contenidos de esta actividad

[I. Aclarando conceptos](#)

[II. Planificación](#)

[1. Personas organizadoras](#)

[2. El tema y los objetivos](#)

[3. Instancias y personas involucradas](#)

[4. Preparación de los materiales](#)

[5. Preparación de la sesión de audiencia](#)

[6. Personal de apoyo](#)

[III. Posibilidades a partir de la audiencia](#)

## I. Aclarando conceptos

Este es un mecanismo en el que la ciudadanía, las organizaciones y otras expresiones de la sociedad civil, pueden solicitar una audiencia con el fin de realizar consultas, pedir información, presentar una situación y en general: abrir espacios para la incidencia y la toma de decisiones.

Cuando las personas solicitan una audiencia, asegúrese de brindar una atención amable y de contribuir de la mejor manera a realizar las coordinaciones que hagan posible el espacio.

Esta guía le brinda algunas orientaciones para preparar una audiencia ciudadana.

## II. Planificación

- ➔ El éxito de cualquier actividad de participación ciudadana radica en su cuidadosa y detallada planificación.

En el caso de las audiencias ciudadanas, aunque se trata de una solicitud que usted recibe, existen ciertos elementos que deben ser organizados. A continuación se sugieren algunos, pero usted podrá modificarlos de acuerdo con su realidad y requerimientos.

### 1. Personas organizadoras

- ➔ Cuando la ciudadanía o la sociedad civil solicita una audiencia, se deben nombrar al menos dos personas para que organicen la sesión y que sean el enlace con las y los solicitantes.

### 2. Canales de comunicación

- ➔ Las personas organizadoras deben aclarar los canales de comunicación, solicitando nombres, números de teléfono y correos electrónicos de las personas contacto.
- ➔ La comunicación debe ser clara, procure que las personas sepan si es posible que la audiencia ciudadana sea en los términos y con las personas que solicitan. A pesar de lo cargado de las agendas de trabajo en el Poder Judicial, es importante procurar esos espacios de atención para la ciudadanía.
- ➔ Comunique transparentemente cualquier imprevisto o modificación. Por ejemplo si se asumió el compromiso pero cerca de la fecha surge algún imprevisto asegúrese

de comunicarlo con antelación a las personas que solicitaron la audiencia y de ser posible reprogramar de inmediato una nueva fecha.

- ↳ Es importante confirmar las audiencias vía telefónica días antes de su realización.

### 3. Datos que deben ser solicitados

Las personas organizadoras deben contar con esta información de los y las solicitantes de la audiencia:

- ↳ El tema que desean tratar.
- ↳ Su propósito con la actividad.
- ↳ Instancias, programas o proyectos específicos que son objeto de la audiencia.
- ↳ Funcionarios o funcionarias clave cuya presencia sea solicitada.

### 4. Preparación de los materiales

- ↳ Indague quiénes son las personas y organizaciones que se harán presentes. Este es un dato importante, pues los materiales deben ser ajustados a las características de la población. Un documento de referencia para este punto es [“Características de la información dirigida a la ciudadanía”](#).
- ↳ Aliste todos los materiales necesarios para la audiencia, siguiendo los criterios indicados.

### 5. Preparación de la sesión de audiencia

La audiencia puede ser ordenada de acuerdo con una [agenda](#). Vaya a ese enlace para obtener más información sobre ese instrumento y para descargar una plantilla.

Se sugiere preparar la sesión de la siguiente manera:

- ↳ Como primer punto, dé la bienvenida.
- ↳ Solicite a las personas que se presenten indicando su nombre, su organización o institución y la responsabilidad que allí desempeñan.
- ↳ El primer espacio de la agenda debe ser destinado a las personas solicitantes del espacio, para que expliquen sus puntos de vista.
- ↳ El siguiente espacio es para respuestas o reacción de las funcionarias y funcionarios presentes.
- ↳ A partir de este momento facilite un espacio de diálogo entre las partes, indicando el tiempo disponible para ello.

- ➔ Proceda a facilitar un cierre de la audiencia guiando a los y las participantes a clarificar si se requieren mecanismos de seguimiento, de ser así identifique cuáles serían y prográmelos. Si hay acuerdos es importante destacarlos al final de la sesión.

## **6. Personal de apoyo**

Identifique el personal de apoyo que pudiera ser requerido en la sesión.

No olvide nombrar una persona que realice el acta de la sesión.

## **III. Posibilidades a partir de la audiencia**

De acuerdo con el desarrollo de una audiencia, es posible derivar los seguimientos en otras actividades de participación ciudadana.

Visite el [índice](#) para contar con un panorama al respecto y proceda como corresponda.

## 2. La auditoría ciudadana

### ❖ Contenidos de esta actividad

#### I. Aclarando conceptos

Algunas definiciones clave a tener en cuenta son:

¿Qué esperar de un proceso de auditoría social?

#### II. El proceso de auditoría social: orientaciones para las instituciones auditadas

##### A. Partes de una auditoría

##### 1. Recolección de la información:

i. Conformación del grupo de enlace

ii. Preparación de la información solicitada

iii. Entrega de la información solicitada

##### 2. Sistematización y análisis de la información

##### 3. Presentación de la auditoría.

##### B. Elaboración de informe

## I. Aclarando conceptos

### ¿Qué es una auditoría ciudadana?

- Puede entenderse como “un mecanismo de rendición de cuentas, donde los ciudadanos y las ciudadanas se organizan y movilizan para evaluar o auditar el desempeño del gobierno y las decisiones de políticas públicas” (Berthin, 2011. p.20). En este sentido es un proceso que nace y se organiza exclusivamente desde la sociedad civil y en donde las instituciones tienen el deber de facilitar lo necesario para que la auditoría sea exitosa.
- **Las Políticas Públicas** son las medidas que toma el Estado frente a un problema determinado para buscar darle una solución (Martínez Franzoni, 2003), pueden entenderse como líneas de acción, programas, proyectos y actividades de las instituciones públicas y son desarrolladas por las instituciones públicas o indirectamente por terceros (concesiones, privatización, etc.).
- ▣ Este proceso de control que ejerce la ciudadanía sobre las actuaciones del Estado beneficia positivamente al país porque democratiza el acceso a las instituciones, permitiendo que las personas valoren y propongan. Para las instituciones representa una oportunidad para retroalimentar su trabajo y para relacionarse con la sociedad civil, como aliada estratégica en la transformación social.
- ▣ La auditoría social es una herramienta participativa que se puede convertir en un mecanismo para controlar la corrupción, mejorando así el desempeño de los gobiernos y las autoridades. Por eso resulta fundamental que las instituciones mantengan actitudes de apertura y colaboración con estos procesos.

### ¿Qué esperar de un proceso de auditoría social?

Es importante que usted recuerde que la mayor parte de la información sobre el quehacer institucional es pública y que, por lo tanto, puede ser solicitada por un ciudadano particular, por una organización o iniciativa social.

En los procesos de auditoría social, diferentes personas, instituciones, y organizaciones de la sociedad se articulan y formalizan una alianza, determinando objetivos muy concretos y un plan de acción que se implementa en un plazo establecido.

De acuerdo con el interés común, la ciudadanía puede tomar la decisión de auditar programas o servicios tales como:



- Políticas, leyes, programas, planes: por ejemplo, la Ley de Violencia Doméstica, programas contra la pobreza, el acceso a la información, el cumplimiento de las convenciones internacionales.
- Infraestructura y obras públicas: como proyectos de electrificación en las calles, pavimentación de las mismas así como la construcción de carreteras y puentes.
- Servicios Públicos: transporte, servicio de basura, registro e impuestos de las propiedades, transporte público, servicios de basura y reciclaje, mercados públicos, servicios de agua, entre otros.
- El funcionamiento de una oficina o despacho o de un Circuito Judicial.

Es muy importante que las funcionarias y los funcionarios judiciales tengan buena disposición a facilitar los procesos de auditoría. Esta guía es una orientación sobre lo que usted puede esperar de una auditoría ciudadana, para ello repasa la dinámica del proceso y señala algunos elementos que le pueden ser solicitados durante la implementación.

## II. El proceso de auditoría social: orientaciones para las instituciones auditadas

Estas orientaciones son una guía sobre elementos que deberá considerar al momento en que le contacten con el objetivo de auditar su oficina o despacho o algún proceso o proyecto vinculado. La exposición de estos elementos sigue la lógica de las etapas de una auditoría.

### A. Pasos de una auditoría

Una auditoría se compone básicamente de tres partes:

1. Recolección de la información
2. Sistematización y análisis de la información
3. Presentación de los resultados de la auditoría.

En los dos primeros momentos se solicitará la información y apoyos a su oficina o despacho, por ello, seguidamente se brinda una explicación general de lo que usted debe prever, así como de las coordinaciones que corresponderían.

#### 1. Recolección de la información:

De acuerdo con los objetivos propuestos, la auditoría identifica las instancias donde se encuentra la información. Por ello, procede a contactarlas por separado y a hacer la solicitud formal.

Cuando usted reciba una solicitud de este tipo, piense que es un derecho ciudadano, pero que también es una oportunidad para demostrar los aciertos de su oficina y para recibir retroalimentación sobre algunos elementos que pueden ser mejorados. Considere la auditoría social como un proceso beneficioso para el país y la institución.

Por otro lado, también debe saber que puede recibir solicitudes de información relativas a otras instancias que están siendo auditadas. Esto sucede cuando existen alianzas o intercambios de documentación entre su oficina y una instancia que es auditada.

En esta fase, las visitas o llamadas de quienes auditan son múltiples, por ello existen algunas acciones que debe llevar a cabo.

## i. Conformación del grupo de enlace

Como su nombre lo indica, este grupo constituye el enlace entre las personas que solicitan la auditoría social y la oficina o despacho que es auditado, por lo cual brindará la información que corresponda, de acuerdo con sus alcances.

Además, de ser necesario, realizará las gestiones pertinentes con la auditoría.

### ¿Qué se hace?

- Primero se conforma el grupo de enlace.
- Es importante que se contabilice esta obligación en la planificación de las responsabilidades de las personas que integran este grupo, con el fin de que no sean sobrecargadas.
- El grupo de enlace deberá acordar con su jefatura, los mecanismos para obtener vistos buenos sobre la información que sea entregada a la auditoría social, además de acordar vías de comunicación y consulta permanente.
- Algunos datos que usted puede solicitar a las personas que coordinan la auditoría social son:
  - Organizaciones que integran la iniciativa;
  - Objetivos propuestos;
  - Instancia, programa o proyecto que se está auditando;
  - Nota formal sobre la información que se solicita.
  - Nombres, teléfonos y correos-e de las personas contacto, a fin de coordinar lo que corresponda.

## ii. Preparación de la información solicitada

Dependiendo de los objetivos, la auditoría ciudadana podría solicitar información como la siguiente:

- Marcos legales, leyes, reglamentos, disposiciones, etcétera.
- Documentos en formato impreso, digital, de audio, video o fotografía, entre otros que describan, se vinculen o hagan referencia a un proyecto o proceso.
- Cartas públicas o memorándums intercambiadas entre instituciones, donde se dice algo sobre el proyecto o proceso;
- Mecánicas de funcionamiento de una instancia: organigrama, nombres de las personas que la integran; mecanismos para la toma de decisiones; existencia de

comisiones o equipos de trabajo, su conformación y funcionamiento; frecuencia de reuniones.

- En caso de que lo auditado sea parte de una coordinación interinstitucional, también le podrían solicitar información similar: instituciones integrantes; nombre de las personas que representan a las instituciones, sus números de teléfono y correos electrónicos; mecánica de funcionamiento, incluyendo la forma en que se toman decisiones; existencia de comisiones o equipos de trabajo y su funcionamiento; frecuencia de reuniones.

### ¿Qué se hace?

- ↪ Cuando reciba la nota formal de solicitud de información, reúname con su jefatura y bríndele un informe detallado sobre las coordinaciones realizadas hasta ese momento y sobre lo solicitado.
- ↪ En conjunto, se debe valorar la viabilidad de entregar lo solicitado, o si se requiere mayor información para responder a la solicitud.
- ↪ Si se procede con la entrega de lo solicitado, el grupo de enlace deberá indicar a la auditoría ciudadana la fecha de esta entrega.
- ↪ Como corresponde, toda nota debe ser enviada formalmente y deberá contar con su respectiva constancia de recibo.
- ↪ Proceda a preparar la documentación solicitada.

### iii. Entrega de la información solicitada

Este es el momento en que el grupo de enlace hace entrega formal de la documentación solicitada.

#### ¿Qué se hace?

- ↪ Cuando tenga lista toda la documentación, redacte una nota en la que se detalle la información que se entrega y adjúntela al material.
- ↪ Como corresponde, toda nota debe contar con su respectiva constancia de recibo.
- ↪ Siempre manifieste que está a disposición de cualquier otra coordinación que sea necesaria.

## 2. Sistematización y análisis de la información

En esta fase la instancia que audita realiza la sistematización y el análisis de la información que recolectó, tanto en su oficina o despacho, como en otras instancias.

En esta fase podrá haber peticiones de otra información adicional o solicitudes de aclaración.

Al igual que en otros momentos:

- ➔ Solicite notas formales de petición de información, documentos o aclaraciones.
- ➔ Coordine con su jefatura cualquier solicitud que reciba.
- ➔ Responda en los tiempos estipulados por ley y asegúrese de que toda nota enviada por usted, tenga registro de recibo.
- ➔ Póngase a disposición de la iniciativa.

### 3. Presentación de la auditoría.

Esta es la fase en la que la instancia organizadora presenta la auditoría realizada.

Normalmente, su oficina o despacho será invitado a participar y es muy importante aprovechar esta ocasión que lejos de ser una amenaza es una enorme oportunidad de crecimiento institucional. Independientemente de ello, recuerde que usted puede solicitar una copia de la presentación.

### **B. Elaboración de informe**

Al finalizar, el grupo de enlace deberá presentar un informe detallado sobre este proceso, en el que se relate las acciones llevadas a cabo y se anexe toda la documentación e información entregada.

### 3. Consejo Consultivo de la Sociedad Civil

#### ❖ Contenidos de esta actividad

##### I. Aclarando conceptos

¿Qué es un Consejo Consultivo de la Sociedad Civil?

##### II. El Consejo Consultivo de la Sociedad Civil: Propuesta de trabajo para la definición de su funcionamiento

A. Instancias involucradas

B. Objetivo de la Comisión

C. Objetivos específicos de la Comisión

D. Dinámica de trabajo y mecanismos de funcionamiento de la Comisión

E. Fases

Fase 1: Funciones, Objetivos y materias que abordará el Consejo Consultivo

Fase 2: Carácter, vinculación y afiliación del Consejo Consultivo

Fase 3: Composición del Consejo Consultivo

Fase 4: Funcionamiento del Consejo Consultivo

F. Herramientas de Participación útiles para el trabajo de la Comisión

## I. Aclarando conceptos

### ¿Qué es un Consejo Consultivo de la Sociedad Civil?

Es una instancia conformada a petición de una institución u organización, integrada por sectores específicos de la sociedad civil tales como: organizaciones sociales o productivas, colectivos, cámaras, redes civiles y otras expresiones sociales.

Sus funciones y atribuciones son determinadas por la institución que las convoca.

Los consejos consultivos de la sociedad civil han tenido tanta preponderancia en América Latina, que se han incluido en muchas instancias gubernamentales. Por ejemplo, el gobierno chileno ha definido este mecanismo a nivel del Poder Ejecutivo, asignándole temas, funciones, reglamentos y atribuciones.

En la Política de Participación Ciudadana del Poder Judicial, el Consejo Consultivo de la Sociedad Civil se propone como una **propuesta de articulación de organizaciones que representa a la ciudadanía usuaria ante el Poder Judicial**.

Como proyecto a futuro, se requiere la definición de su rol, carácter y funcionamiento general, de manera que sea posicionado como una instancia de interlocución ciudadana ante las autoridades del Poder Judicial, concretamente ante la Corte Plena y el Consejo Superior. Esta guía ofrece algunas orientaciones en ese sentido.



# El Consejo Consultivo de la Sociedad Civil

## Propuesta de trabajo para la definición de su funcionamiento

### A. Instancias involucradas

De acuerdo con la Política de Participación Ciudadana las instancias que pueden propiciar la conformación de Consejos Consultivos son:

- Corte Plena y Consejo Superior.
- Comisión de Acceso a la Justicia.
- Sub-comisiones de acceso a la Justicia.
- CONAMAJ (apoyo metodológico).

Se propone que estas instancias conformen una comisión que se abocará a reflexionar y definir las funciones y roles correspondientes al Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en el Poder Judicial.

En adelante estas instancias serán referidas como “la Comisión”.

### B. Objetivo de la Comisión

La Comisión tendrá el objetivo de formular una propuesta donde se establezca el rol del Consejo Consultivo dentro del Poder Judicial, su composición y criterios de integración, así como las dinámicas y normativas de funcionamiento que le corresponderán.

### C. Objetivos específicos de la Comisión

1. Definir la función, los objetivos y las materias que abordará el Consejo Consultivo, así como su carácter regional o nacional.
2. Establecer el nivel de vinculación que tendrán los criterios de este órgano ante el Poder Judicial.
3. Determinar el nivel de autonomía que tendrá.
4. Precisar quienes van a componerlo.
5. Establecer las dinámicas de funcionamiento y el reglamento que asistirá a esta instancia.
6. Otros aspectos que la Comisión considere pertinentes.

#### **D. Dinámica de trabajo y mecanismos de funcionamiento de la Comisión**

La comisión deberá definir las dinámicas de trabajo y los mecanismos de funcionamiento interno, a fin de lograr los objetivos propuestos.

Se propone que la primera sesión de esta Comisión sea para tramitar estos asuntos. Para ello, durante la realización de la primera sesión habrá que acordar:

- ✦ La integración de la Comisión a través de personas representantes designadas por cada instancia involucrada.
- ✦ La duración de esta Comisión, pues no se prevé como un mecanismo permanente, sino como un órgano que funcione en el lapso de tiempo requerido para el cumplimiento de sus objetivos.
- ✦ La periodicidad de las reuniones y su duración.
- ✦ Los mecanismos para la toma de decisiones: mayoría, consenso, etcétera.
- ✦ El lugar de reunión.
- ✦ Los recursos que requerirá para su funcionamiento y personal de apoyo necesario para sistematizar las sesiones y los documentos que se requieran.
- ✦ Los mecanismos de consulta a utilizar, tanto a nivel interno institucional, como en el nivel externo, siempre que sea necesario asesorarse o consultar con personas expertas, con organizaciones, sectores sociales o productivos.
- ✦ Otros que la Comisión considere pertinentes.

#### **E. Fases**

De acuerdo con los objetivos específicos, se propone una serie de fases para definir las funciones y atribuciones del Consejo Consultivo en el Poder Judicial. La Comisión tendrá que definir la pertinencia de esta propuesta o los ajustes que requiera para el logro de los objetivos.

Se sugiere que cada tema sea preparado por una persona o un equipo de personas responsables que elaboren insumos para la reflexión y toma de decisiones. Este equipo debería estructurar el trabajo en sesiones, ordenadas en [una agenda](#), de acuerdo con los objetivos trazados. Por ello se sugiere consultar dicho enlace.

A continuación se indican las fases sugeridas y sus contenidos.

## Fase 1: Funciones, Objetivos y materias que abordará el Consejo Consultivo

*Esta fase corresponde al Objetivo específico 1.*

### **Temas a tratar:**

1. Temas a los que se abocará el Consejo
2. Objetivos que tendrá
3. Funciones en el contexto del Poder Judicial
4. Cobertura (regional o nacional)

## Fase 2: Carácter, vinculación y afiliación del Consejo Consultivo

*A esta fase corresponden los objetivos específicos 2 y 3.*

### **Temas a tratar:**

1. Nivel de vinculación del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil con el Poder Judicial: carácter vinculante o carácter consultivo.
2. Nivel de autonomía del órgano: establecer el nivel de autonomía que tiene el Consejo Consultivo, con respecto al Poder Judicial.
3. Criterios de afiliación al Poder Judicial: definir cuáles serán los criterios de afiliación al Poder Judicial que tendrá el Consejo Consultivo de la Sociedad Civil.

### **Nota:**

Las definiciones sobre estos temas pueden darse a partir de la investigación de casos concretos tanto en Costa Rica, como en Centroamérica y el resto del mundo.

Parte de esta investigación podría ser la consulta a personas expertas o con experiencias de este tipo.

## Fase 3: Composición del Consejo Consultivo

*Esta fase corresponde al objetivo específico 5.*

### **Temas a tratar:**

1. Partiendo del perfil que brindan los criterios de composición, establecer una posible integración sectorial de este Consejo, la cual puede estar sujeta a consultas internas y externas.
2. Mecanismos para convocar e integrar el Consejo Consultivo: establecimiento de posibles mecanismos que permitan integrar el Consejo Consultivo, en fechas que se definan posteriormente.

### **Notas:**

#### **i] Sobre los criterios de composición**

- \* Es importante que uno de los criterios sea la afinidad de competencias o sectorial aunque también se debe pensar en función de temas novedosos de interés institucional a partir de la implementación de la Política de Participación Ciudadana en el Poder Judicial.

#### **ii] Sobre la integración:**

- \* La Política de Participación Ciudadana del Poder Judicial ofrece una lista de posibles sectores sociales y productivos que pueden ser considerados en esta definición:
  - Asociaciones de desarrollo.
  - Colegios profesionales.
  - Universidades públicas y privadas.
  - Oficinas Municipales de la Mujer (OFIMM).
  - Comités de Vigilancia de los Recursos Naturales (COVIRENAS).
  - Consejos Cantonales de la Persona Joven.
  - Organizaciones no Gubernamentales sin fines de lucro.
  - Sindicatos.
  - Cooperativas.
  - Asociaciones solidaristas.

- Instancias de Pastoral Social o Diaconía de Iglesias (católicas, protestantes y evangélicas).
- Consejos Cantonales de Desarrollo (MIDEPLAN).
- Consejo nacional de la persona adulta mayor o los grupos cantonales de personas adultas mayores.
- Foros de mujeres del INAMU.
- Comisiones (cantonales) de Protección de Derechos de la Niñez y la Adolescencia.
- Agrupaciones de mujeres.
- Grupos de seguridad ciudadana.
- Grupos o comisiones de defensoría del consumidor.
- Consejos locales indígenas (Decreto N° 37801-MEP de 17 de mayo del 2013).
- Grupos o asociaciones de personas con capacidades diferentes.

**iii] Sobre los mecanismos de convocatoria e integración:**

- \* Se trata de pensar en posibles formas para convocar e integrar el Consejo, explicando claramente los objetivos que tendrá.
- \* Cuando la propuesta se encuentre terminada y validada institucionalmente se procede a la convocatoria.
- \* Aún cuando la comisión de por definidos los mecanismos de funcionamiento e integración es importante mostrar apertura a la discusión de nuevas representaciones.

## Fase 4: Funcionamiento del Consejo Consultivo

*Esta fase corresponde al objetivo específico 6.*

### **Temas a tratar:**

1. Definir elementos como los siguientes:
  - La periodicidad de las reuniones y su duración.
  - Los mecanismos para la toma de decisiones: mayoría, consenso, etcétera.
  - El lugar de reunión.
  - Los recursos que requerirá para su funcionamiento y personal de apoyo necesario para sistematizar las sesiones y los documentos que se requieran.
  - Otros que la Comisión y el Consejo Consultivo consideren pertinentes.
2. Determinar los lineamientos que debería contemplar un reglamento sobre esta instancia y definir la preparación de una propuesta a cargo de una persona o instancia responsable. Este reglamento deberá retomar los criterios de integración, así como los criterios de permanencia en la instancia.

### **Notas:**

#### **i] Sobre la dinámica de funcionamiento:**

Se propone que sea una instancia externa al Poder Judicial, que se reúna cada 3 meses y que asuma una dinámica de incidencia ante el Poder Judicial, a partir de las reglas de juego pactadas en cuanto a metodología de trabajo, agenda de debate y método de negociación.

Para que el ente tenga cobertura institucional y acompañamiento organizativo se propone que sea una entidad vinculada a la Defensoría de los Habitantes y reciba su apoyo.

## **E. Herramientas de Participación útiles para el trabajo de la Comisión**

Es recomendable, en cada Unidad Temática, considerar las diversas herramientas de Participación Ciudadana que cuentan con guías orientadoras de implementación, pues podría ser que algunas de ellas sean de ayuda para recabar información y para la toma de decisiones.

Algunas herramientas sugeridas son:

- ➔ [Consejos Ampliados](#)
- ➔ [Encuestas](#)
- ➔ [Foros Ciudadanos](#)
- ➔ [Mesas de diálogo](#)
- ➔ [Audiencias Ciudadanas](#)

Así mismo, dos instrumentos que pueden ser de ayuda para la Comisión son:

- ➔ [Características de la información dirigida a la ciudadanía](#)
- ➔ Mecanismos para la [promoción y convocatoria](#)

## 4. Las comisiones o grupos de fiscalización y control ciudadano

### ❖ Contenidos de esta actividad

[Definición](#)

[Propuesta de trabajo](#)

[Sesión 1: Definición de la conformación, funciones y atribuciones del grupo de fiscalización.](#)

[Sesión 2: Definición del plan de trabajo y dinámica de funcionamiento](#)



## Definición

Las comisiones o grupos de fiscalización y control ciudadano, son coaliciones de organizaciones civiles. Representan a las personas en condición de vulnerabilidad que han sido priorizadas en las políticas del Poder Judicial, a las comunidades y a las personas usuarias en cada circuito judicial.

Se busca que estos actores y actoras se articulen en una red para actuar como instancia regional de fiscalización y control ciudadano ante la institución.

Asumen un plan de trabajo pactado por sus participantes y un cuerpo dirigente rotativo según sea la representación civil existente.

Pueden pertenecer a esta instancia los siguientes tipos de organizaciones presentes en el territorio de cada Circuito Judicial:

- ✓ Asociaciones de Desarrollo
- ✓ ASADAS
- ✓ Juntas de Salud
- ✓ Grupos de seguridad ciudadana
- ✓ Comisiones (cantoniales) de Protección de Derechos de la Niñez y la Adolescencia
- ✓ Oficinas Municipales de la Mujer (OFIMM)
- ✓ Comités de Vigilancia de los Recursos Naturales (COVIRENAS)
- ✓ Consejos Cantonales de la Persona Joven
- ✓ Universidades públicas y privadas
- ✓ Fundaciones
- ✓ ONGs sin fines de lucro
- ✓ Sindicatos
- ✓ Cooperativas
- ✓ Asociaciones solidaristas
- ✓ Organizaciones ambientalistas
- ✓ Grupos de mujeres
- ✓ Grupos o asociaciones de personas con capacidades diferentes
- ✓ Instancias de Pastoral Social o Diaconía de Iglesias (católicas, protestantes y evangélicas)
- ✓ Otras organizaciones radicadas dentro del Circuito

## Propuesta de trabajo

Dada la diversidad de los circuitos judiciales, se sugiere un proceso que, puede ser desarrollado durante varias sesiones y que debería ser llevado a cabo en cada circuito judicial por las autoridades judiciales pertinentes.

A continuación se anotan las sesiones y actividades sugeridas, sin embargo las modificaciones necesarias para definir el funcionamiento e integración de los grupos de fiscalización de la zona, quedan a criterio de dichas instancias.

### **Sesión 1: Definición de la conformación, funciones y atribuciones del grupo de fiscalización.**

En esta sesión se llevan a cabo las siguientes actividades:

1. Realizar una revisión de las políticas del Poder Judicial, teniendo presentes aquellas que tienen mayor preponderancia en el territorio del circuito judicial.
2. Elaborar un directorio de personas líderes de la comunidad y de organizaciones de sociedad civil presentes en el territorio, señalando las que fueron definidas como preferentes en las políticas del Poder Judicial.
3. Partiendo de las políticas, de los objetivos y temáticas de trabajo del circuito judicial, así como de las características de las organizaciones sociales que fueron listadas, consultar la guía de participación ciudadana en el Poder Judicial, apartado “fiscalización y control ciudadano”, para elegir la herramienta más idónea para la implementación del grupo de control en el circuito judicial o de la cantidad de grupos que se considere necesarios.

Recuerde que las actividades incluidas en este apartado son:

- ➡ Los foros ciudadanos;
  - ➡ Las mesas de diálogo;
  - ➡ Las redes civiles;
  - ➡ La rendición de cuentas
4. A la luz de los objetivos y temáticas de trabajo del circuito judicial, se priorizará la lista de organizaciones sociales, para elegir las que integren el o los grupos de fiscalización y control ciudadano.
  5. Si bien la política de participación ciudadana asigna a estas instancias un funcionamiento temporal e informal, sin reglamentación ni legalidad, se deben establecer sus funciones y atribuciones a partir de elementos tales como:

- Temas que trabajará el grupo de fiscalización
- Objetivos
- Funciones

\* Posteriormente, cuando el grupo esté integrado, estos elementos pueden ser revisados y modificados.

6. Establezca los mecanismos para convocar e integrar el grupo de fiscalización y las personas responsables de implementarlos.

## **Sesión 2: Definición del plan de trabajo y dinámica de funcionamiento**

Esta sesión se realiza en conjunto con el grupo de fiscalización y control. Se sugiere realizar las siguientes actividades:

1. Explicar la propuesta de funciones y atribuciones del grupo de fiscalización a las personas que fueron invitadas a participar y validarla en este conjunto. Se sugiere flexibilidad para modificar la propuesta, a partir de aportes de las personas participantes.
  2. Guiar la realización de un plan de trabajo que establezca aspectos como los siguientes:
    - Duración aproximada del proceso
    - Periodicidad de las reuniones y su duración
    - Temas a trabajar a partir de los objetivos propuestos
    - Mecanismos para la toma de decisiones
    - Mecanismos para la rendición de cuentas y la sistematización del proceso
    - Recursos que requerirá para su funcionamiento y personal de apoyo necesario para sistematizar las sesiones y los documentos que se requieran
    - Otros que se considere necesarios
- \* A partir de este momento, el grupo de fiscalización estructura sus sesiones de acuerdo con el plan de trabajo.**
- \* Al cabo de un tiempo de funcionamiento es importante considerar la posibilidad de hacer una reunión con representantes de los diversos grupos, a fin de socializar y compartir experiencias, lecciones aprendidas, reflexionar sobre su papel, pensar acciones futuras, etcétera.**

## **B. Documentos de Apoyo**

# El grupo organizador

Las actividades de participación ciudadana, por lo general, son organizadas por un grupo de personas de una misma oficina o despacho, o de diferentes instancias, e incluso por funcionarias y funcionarios de distintos circuitos judiciales.

Para los efectos de esta guía, este grupo será llamado “**Grupo Organizador**”. A continuación, se explican algunos componentes y dinámicas que lo caracterizan.

## Distribución de tareas

La realización de actividades de participación ciudadana implica el desarrollo de tres fases: planificación, implementación y seguimiento. Cada una de las cuales contemplará tareas específicas.

Estas tareas empezarán a identificarse al desarrollar la primera fase “Planificación”, por ejemplo: acciones logísticas y metodológicas, de promoción o de convocatoria, de elaboración de materiales, etcétera.

A partir de este momento, las personas que integran el grupo organizador deben distribuirse las tareas que surgen, o buscar otras personas que apoyen su realización.

¡Repartirse las cargas entre todos y todas es esencial para asegurar el éxito de la actividad!

## El equipo gestor

Se debe nombrar un equipo integrado por dos o tres personas, que se responsabilice de la coordinación general de la actividad. En adelante se denominará a este subgrupo el “equipo gestor”.

El equipo gestor no es el que hace la actividad, sino que coordina a todo el grupo organizador durante la implementación de las tres fases. Se debe pensar en el equipo gestor como si fuera una directora o director de orquesta.

Algunas de sus funciones son:

- Vela por la construcción participativa del plan de acción;
- Lleva el pulso general de la actividad, asegurándose de que se cumpla lo establecido en el plan de acción;
- Monitorea la realización de las tareas a través de una estrecha comunicación con las personas responsables de cada una. En ese sentido, verifica que todo se lleve a cabo tal y como se acordó, e identifica quiénes necesitan más apoyo o más tiempo para cumplir con la tarea;

- Mantiene una comunicación constante y transparente con todo el Grupo Organizador, recordando los plazos, indicando contratiempos y cualquier otra información que deba ser manejada por todas las personas integrantes del Grupo.
  - El equipo gestor podrá incorporarse en algunas tareas específicas, sobretodo en aquellas que requieran presencia o comunicación oficial. Pero no debe olvidar que su tarea esencial es llevar el pulso general, asegurando el éxito de la actividad.
- \* Es importante que las Jefaturas tomen en cuenta esta labor, para que se incorpore en los tiempos de las y los responsables, evitando recargas.

**Nota clave:**

En algunas ocasiones no hay un equipo organizador, sino que se nombran a dos o tres personas para que coordinen la actividad. En ese caso, estas personas deberán comunicarse con las Jefaturas correspondientes para asegurarse de que tendrán apoyo para armar un equipo organizador de la actividad.

Recuerde:

EL GRUPO ORGANIZADOR

Participa en la **elaboración del plan de acción y se distribuye para ejecutar las tareas** que se van identificando.

EL EQUIPO GESTOR

**Coordina** la planificación, la ejecución y seguimientos.  
NO ES un equipo ejecutor de la actividad.

## El tema y los objetivos

El tema y los objetivos son vitales en una actividad de participación ciudadana, porque definen lo **qué se va a hacer**.

Tema y objetivos van de la mano y deben coincidir en su contenido.

### El Tema

Se trata de **definir** sobre qué va a tratar la actividad de participación ciudadana. La pregunta clave es: **¿cuál es la parte del tema que se va a tratar?**

Si por ejemplo se piensa en el tema de “Los Derechos Humanos”, resulta que es un tema amplísimo, del que se podría hablar por muchas horas.

Entonces: ¿qué parte del tema de los derechos humanos se va a tratar? **Debe elegir una parte y concretarla de la forma más detallada posible.**

**El tema comunica de qué se trata la actividad de participación ciudadana.**

Debe **formularse claramente** porque es la **primera impresión que tendrá la gente sobre la actividad.**

Ejemplos de Temas:

- Los derechos humanos de las personas migrantes en Costa Rica.
- Los derechos humanos de las mujeres a través de la historia.
- El asilo político en Costa Rica: condiciones, normativas y procedimientos para las personas asiladas políticas.
- “Servicios que brinda a la ciudadanía la Contraloría de Servicios del Poder Judicial”.
- “Servicios del Poder Judicial”.
- “La ley de Penalización de la Violencia contra las mujeres”.
- “Auditoría Ciudadana en el Poder Judicial”.

- “Posibilidades y roles de un Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en el Poder Judicial”.

## **Los Objetivos**

Los **objetivos** indican **para qué** es la actividad de participación ciudadana, nos dicen qué se busca con ella.

La pregunta clave en esta definición es: **¿qué quiere lograr con la actividad?**

Los objetivos deben ser **definidos por el Grupo Organizador**. Además, deben ser conocidos por las personas que se vayan integrando en la organización de la actividad.

Los objetivos permiten tener un **camino trazado y** ayudan a las personas involucradas a comprender **hacia donde se camina**. (Otros pasos de la planificación señalarán el cómo)

**Todas las personas involucradas deben conocer los objetivos**, para entender qué se pretende con la actividad de participación ciudadana.

Ejemplos de Objetivos:

- ⊙ Crear un puesto informativo para que la ciudadanía se entere de los servicios que brinda la Contraloría de Servicios del Poder Judicial.
- ⊙ Organizar una Campaña de Sensibilización para informar a las y los habitantes del II Circuito Judicial de Limón sobre los espacios y mecanismos de Participación Ciudadana que existen en el Poder Judicial.
- ⊙ Hacer una charla para sensibilizar a la comunidad sobre las luchas históricas de las mujeres por sus derechos humanos.
- ⊙ Capacitar a las organizaciones comunales en la forma de hacer una Auditoría Ciudadana, para que puedan ejercer ese mecanismo de participación.
- ⊙ Hacer un foro ciudadano para comprender las necesidades de la juventud que habita en el Circuito Judicial.



- ⊙ Hacer una encuesta para entender cuál es la percepción que la comunidad tiene sobre el Poder Judicial.
- ⊙ Realizar una mesa de diálogo con los actores y actoras de la comunidad para encontrar formas de enfrentar coordinadamente la situación de violencia.
- ⊙ Organizar una rendición de cuentas sobre las labores del Circuito Judicial.
- ⊙ Realizar una audiencia ciudadana para consultar a la ciudadanía sobre la implementación de un Consejo Consultivo de la Sociedad Civil.
- ⊙ Hacer un ciclo de charlas sobre trata de personas y explotación sexual, para informar a la población transfronteriza desde diferentes perspectivas.
- ⊙ Posicionar un tema como “la importancia de participación ciudadana en el Poder Judicial”.
- ⊙ Difundir el quehacer de la Institución (un servicio, un mecanismo, procedimientos).
- ⊙ Informar y concientizar, por ejemplo: los derechos y deberes en una normativa o Ley.

# Características de la información dirigida a la ciudadanía

Se brinda información porque hay un interés de difundir datos, servicios, deberes, derechos, normativas o temas de interés para la ciudadanía. Pero...

¿Qué pasa si la información producida no se comprende?

¿Qué pasa si las personas no sienten que esa información es para ellas?

¿Qué pasa cuando no se considera a las personas que hablan otros idiomas, que son analfabetas, o que tienen alguna condición de discapacidad?

**Pasa que la información no es tomada en cuenta por las personas, o simplemente no llega. Así, no se cumplen los objetivos propuestos.**

Por eso, la información que se comparte con la ciudadanía debe tener ciertas características de inclusión, algunas de las cuales se explican a continuación.

## Información clara y transparente

- ✓ Transmitir **claramente** y **concretamente** lo que se quiere comunicar. ¡Sin muchas vueltas!
- ✓ Cuando la información se transmite con **sencillez**, se comprende más fácilmente.
- ✓ **Transparente**: la información que se transmite debe ser **honesto** y debe decirlo todo.

## Información precisa

- ✓ La información debe ser **verídica**, y **veraz**: sobre hechos reales.
- ✓ Debe estar **actualizada**: asegúrese de que la información contenga datos que estén al día.
- ✓ **Contextualizada**:
  - ▣ Debe ajustarse a la realidad del lugar donde se va a usar, utilizando palabras y ejemplos acordes con esa realidad.
  - ▣ ¡Debe ser una “foto completa” del contexto! Para lograrlo puede incluir indicadores como: el sexo, la edad, la etnia y las características culturales, entre otras.
- ✓ Debe ser **completa** y **suficiente**, es decir: debe explicarse por sí misma, especialmente si se trata de un desplegable, un afiche o un volante que va de mano en mano.
- ✓ Debe indicar datos de contacto de las Oficinas o Despachos vinculados con la temática tratada: números de **teléfono** y extensiones; **correos** electrónicos; **ubicación geográfica** (Circuito Judicial y dirección, **edificio**, número de **piso**, número de **oficina**); todos los **datos** que una persona u organización necesite para **acudir o comunicarse con la instancia**.

## Información constructiva

- ✓ Que sea útil para la **toma de decisiones**.
- ✓ Que sirva para **actuar**.

## Información permanente

- ✓ Debe estar disponible todo el tiempo.
- ✓ Evite los “materiales fantasma”: los brochures o desplegables agotados; los volantes que se acabaron.

## Información incluyente y accesible

- ✦ Se trata de que todas las personas tengan el mismo acceso a la información, que estén y que se sientan incluidas en ella.
- ▣ **Incluyente** significa considerar las necesidades y características de las personas que son el público meta y tener esto en cuenta en la forma como se redacta, en las imágenes que se usan y en los datos que se brindan. Por ello los materiales informativos deben considerar e incorporar aspectos como los siguientes:
  - **Costa Rica** es un país **multiétnico y pluricultural**, donde viven personas indígenas, afrodescendientes, orientales, mestizas, entre otras. **Somos un país rico en diversidad de etnias y culturas. Así mismo habitan hombres y mujeres, personas de diferentes edades:** niñez, adolescencia, jóvenes, personas adultas y personas adultas mayores. Y además también se cuenta con población migrante a la que hay que tener en cuenta.
- ▣ **Accesible** significa que todas las personas tienen la misma posibilidad de acceso a la información, para garantizarlo se deben considerar aspectos tales como:
  - **El acceso al lugar** donde se coloca la información: Piense en las **condiciones que garanticen el real acceso** de todas las personas en términos **físicos**.
  - **Elimine las barreras** que imposibilitan o limitan el acceso **a personas con discapacidad**, mujeres embarazadas o personas de la tercera edad.
  - Los materiales informativos deben tener **formatos accesibles** para personas con discapacidad sensorial, visual y auditiva, así como para personas con discapacidad intelectual o psicosocial.
  - Piense en las **personas analfabetas**, que requieren materiales con más dibujos y menos texto. Dígales que se lleven la información, porque alguien más puede apoyarles.
  - Piense en la población que habita en su zona geográfica, especialmente **personas indígenas** que pueden requerir **materiales traducidos** a su idioma.
- ✦ La **clave** es lograr **que todas las personas puedan obtener la información** que usted desea transmitir... recuerde que todas las personas tienen derecho a un trato en igualdad.

## ¿Algo más?

- ✓ Siempre hay algo más que agregar. Piense en otras condiciones que debería cumplir la información que usted y su grupo están produciendo, si quieren llegar **a toda la gente**.

## El plan de acción

- El plan de acción es una herramienta para establecer y ordenar el proceso de planificación de la actividad de participación ciudadana
- Su encabezado indica el tipo de actividad y el tema a tratar, los objetivos propuestos, la población meta y los datos de las personas contacto.
- La matriz del plan de acción esta compuesta por los siguientes elementos:
  - ↳ “Acción”: es la columna donde se escriben las **tareas** identificadas. Recuerde que se trata de tareas de PLANIFICACIÓN que garantizarán el éxito de la actividad. Por ejemplo: “Diseñar el plan de promoción”.
  - ↳ “Responsable”: es la columna donde se anotan las **personas responsables** de asegurar el cumplimiento de cada acción.
  - ↳ En la columna “**materiales**” se anota todo lo que se requiere para el cumplimiento de la acción.
  - ↳ En la columna “**fecha límite**” se escribe el día límite para la realización de cada acción.
  - ↳ La columna **observaciones** se usa para anotar lo que se considere relevante o necesario... aquello que no debería ser olvidado o algo que sucedió y que se debe resolver.
- Recuerde que usted puede acoplar esta plantilla a sus necesidades y requerimientos, agregando o quitando componentes, utilizando los colores y formatos que más le gusten o que le facilitan la visualización de las tareas.
- Si lo desea, puede usar planes de acción por equipos de trabajo: logística, metodología, promoción, etcétera. Pero éstos deben ser de conocimiento del equipo gestor, quien además deberá tener una copia de todos los que se hagan.
- Estos planes deben estar ¡siempre a mano! para realizar las coordinaciones internas y externas que correspondan.
- El día en que se realiza la actividad no se usa el plan de acción, sino una “Agenda”. Esta matriz se explicará más adelante.

Recuerde:

**El plan de acción es una plantilla que ordena la planificación,** por lo que debe incluir las **acciones**, así como las **personas responsables** de ejecutarlas, los **materiales y recursos** que se requieren para ello y los **plazos** para el cumplimiento de cada acción.

Descargue aquí la [plantilla editable “plan de acción”](#)

# La población meta

Todas las actividades de participación ciudadana se dirigen a una población específica.

**La pregunta clave para definir la población meta es:**

**¿Para quiénes es la actividad de participación ciudadana que se está organizando?**

## **Preguntas clave para definir la población meta:**

1. ¿Quiénes son las personas y/u organizaciones a las que se dirige la actividad de participación ciudadana?
2. ¿Cómo son?: identifique las características de la población meta.

Los siguientes son algunos ejemplos de poblaciones meta:

- ✓ Cámaras Empresariales
- ✓ Ciudadanía en general
- ✓ Circuitos Judiciales de una región.
- ✓ Comunidades
- ✓ Oficinas y despachos concretos
- ✓ Organizaciones: Afrodescendientes, Comunitarias, Indígenas, Mujeres, etc.
- ✓ Sectores Sociales
- ✓ Sindicatos
- ✓ Universidades



Después de definir **quién es la población meta**, es necesario reflexionar sobre sus características:

### **¿Cómo son las personas que integran la población meta?**

- \* Si la población es muy técnica, va a requerir un tratamiento técnico del tema.
- \* Si la población está conformada por organizaciones comunitarias, se debe usar un lenguaje sencillo y comprensible.
- \* Si la población habla otro idioma, se requiere de traducción. Lo que también aplica para personas con discapacidad auditiva que requieren traducción LESCO.
- \* Si la población es analfabeta, va a requerir materiales de apoyo con muchas ilustraciones.

**Esta caracterización es muy importante porque, de la población meta depende el tratamiento de los contenidos, las herramientas y el lenguaje a utilizar.**

# La agenda

La agenda es un instrumento que se utiliza el día en que se realiza la actividad de participación ciudadana.

Es muy útil porque **permite que el equipo organizador trabaje en una misma dirección**, sabiendo lo que se hará a cada momento y quiénes son las personas responsables de ejecutar.

**El día en que se realiza la actividad, la agenda es uno de sus instrumentos más importantes porque guía paso a paso, hora a hora, lo que se hará.**

A continuación se presenta un modelo de agenda, que puede ser editado de acuerdo con los requerimientos y gustos del equipo de trabajo.

## **Descripción de los componentes de la agenda**

La agenda se compone de diferentes elementos, que se indican y explican en la siguiente matriz:

Nombre de la actividad de participación ciudadana					
Agenda					
Hora	Contenidos	Tiempo	Actividades	Responsables	Materiales
Escriba la hora de inicio y finalización de <u>cada contenido</u>	Escriba <u>el contenido</u> que será desarrollado. <b>Un contenido por línea.</b>	Escriba el <u>tiempo que dura cada actividad</u> (así podrá calcular, en caso de retraso)	Escriba las <b>actividades que usará para desarrollar el contenido.</b>  Escríbalas separadamente: una por línea.	Escriba el nombre de la persona o personas <u>responsables de la actividad.</u>	Escriba los materiales requeridos.

Un contenido puede estar compuesto de varias dinámicas o actividades, por eso el formato de la matriz se ordena de manera tal que, **a cada contenido se le indican las actividades que le corresponden**, tal y como se muestra en este ejemplo:

Nombre de la actividad					
Agenda					
Hora	Contenidos	Tiempo	Actividades	Responsables	Materiales
(Anotar aquí la hora de inicio y finalización de <u>cada contenido</u> )	Contenido 1	10 mns	Actividad 1	Ana y María	
		20 mns	Actividad 2	María	
		30mns	Actividad 3	Ana	
		5mns	Actividad 4	Ana y María	
	Contenido 2	30 mns	Actividad 1		
		1 hora	Actividad 2		

**Observe que se indica el tiempo de duración de cada actividad**

### Aclaraciones:

✳ En el caso de los **talleres de capacitación**:

- se necesita una plantilla detallada, que incluye todos los elementos señalados.
- En estos casos, también puede suceder que la agenda sea de varias páginas.
- En este enlace puede descargar una [plantilla de agenda para taller de capacitación](#)

✳ La matriz es distinta cuando se trata de las otras herramientas de participación ciudadana que se explican en esta guía: **puestos informativos, campañas, charlas, consejos ampliados, foros ciudadanos, mesas de diálogo, rendiciones de cuentas, audiencias ciudadanas, reuniones de consejos consultivo de la sociedad civil.**

Para esos casos deberán tomarse en cuenta las siguientes variaciones:

- la columna de contenidos no existe, porque en la agenda se listan las actividades que se realizan.
- Por eso, en la columna de “Actividades” se incluyen aquellas que van a hacerse, por ejemplo: el orden de las charlas; el orden en que participan las personas que exponen en un consejo, foro, mesa, audiencia o reunión.

→ En este enlace puede descargar una [plantilla general de agenda](#) que le servirá para organizar cualquiera de estas actividades de participación ciudadana.

\* En el caso de las **encuestas** y de las **campañas** no se utiliza una agenda, sino un cronograma. Esto se explicará en el apartado referente a esa herramienta de participación ciudadana, donde también habrá una plantilla de cronograma para descargar.

# Consejos para la convocatoria y promoción de actividades de Participación Ciudadana

Las actividades de participación ciudadana pueden ser cerradas o abiertas, de acuerdo con esa definición, también se establecen mecanismos para invitar a las personas a participar:

## Las actividades cerradas:

- ✓ Están orientadas a un grupo concreto de personas, colectivos u organizaciones.
- ✓ En esos casos se trata de actividades que no requieren promoción pública, sino que se nutren a través de invitaciones limitadas a esa población meta.
- ✓ Conviene utilizar medios como la convocatoria.

## Las actividades abiertas:

- ✓ Son actividades abiertas al público general, por lo que se espera que haya asistencia masiva.
- ✓ Se pueden promocionar a través de redes sociales y medios masivos de comunicación.
- ✓ Conviene realizar un plan de promoción y coordinar con las instancias correspondientes, especialmente con el Departamento de Prensa y Comunicación Organizacional del Poder Judicial.

A continuación se explicará cada uno de estos mecanismos:

1. La convocatoria
2. La promoción

# La Convocatoria a una actividad de Participación Ciudadana

Convocar es invitar. Este recurso se utiliza para invitar a personas, organizaciones, instituciones y otras expresiones de la sociedad civil a participar en una actividad concreta.

## ¿Cómo se hace una convocatoria?

### 1. Se empieza haciendo una lista de personas y organizaciones a convocar

- ➔ Haga una lista de las organizaciones, sectores sociales y productivos, instituciones y otras expresiones de la sociedad civil que forman parte de la población meta de su actividad.
- ➔ Consulte con otras personas de la institución si tienen contactos clave en alguna de esas organizaciones o sectores y solicite el número de teléfono y correo electrónico, así como otras señas que puedan ser útiles para ubicarlas. **Se trata de indagar con todas las personas que usted pueda imaginar para ubicar contactos específicos de esa población meta.**
- ➔ Además puede realizar búsquedas en internet o en redes sociales para dar con el contacto de las personas y organizaciones que decida invitar.
- ➔ Elabore una base de datos de las personas a convocar. Para ello puede usar una hoja de cálculo (Excel o LibreOffice) en la que incluya: una columna para cada uno de los siguientes datos:
  - ⊙ Nombre de la organización o institución
  - ⊙ Nombres de las personas contacto
  - ⊙ Teléfono
  - ⊙ Correo electrónico
  - ⊙ Procedencia: se trata simplemente de colocar el lugar de procedencia, para tener clara la cobertura que se está haciendo. Por supuesto, esta columna se incluirá si el grupo organizador lo considera necesario.
  - ⊙ Observaciones: esta columna es muy útil para registrar fechas y modos de contacto de las personas, así como cualquier otra información de utilidad para la convocatoria y su monitoreo.

Esta matriz podría verse de la siguiente manera:

"Nombre de la Actividad de Participación Ciudadana"					
Base de datos para la Convocatoria					
Organización	Contacto	Teléfonos	Correo- e	Procedencia	Observaciones

## 2. El segundo paso es diseñar una invitación oficial

➔ Esta invitación debe decir claramente:

- ⊙ El nombre de la actividad, los objetivos que se propone, la fecha en que será realizada, el lugar, la hora.
- ⊙ Lo que se espera de las personas invitadas: puede ser que solamente tengan que asistir a una charla, donde se esperarían sus preguntas y comentarios; o que se trate de un rol que ameritara una preparación diferente. Todo debe estar claramente explicado.
- ⊙ Además la invitación deberá tener los nombres de personas contacto, sus números de teléfono y correos electrónicos a fin de que las personas invitadas puedan contactarles si tuvieran alguna consulta.
- ⊙ Finalmente la invitación tendrá que explicitar si existe una fecha límite para confirmar participación.

## 3. El tercer paso es convocar y registrar

- ➔ Con la base de datos y la invitación, proceda a convocar a las personas invitadas. Esta convocatoria deberá hacerse por teléfono y por correo electrónico.
  - ⊙ Telefónicamente: llame a las personas de la lista y bájese en el texto de la invitación para comunicarles todos los detalles de la actividad, tal y como allí se establece.
  - ⊙ Por correo electrónico: realice un envío masivo de la invitación a los correos electrónicos.
- ➔ Casi siempre, las convocatorias son actividades que deben ser repetidas en el tiempo: en ocasiones los teléfonos de contacto no son correctos, o están desconectados, o son de

lugares con difícil recepción. En esos casos es necesario realizar las llamadas hasta que sea posible contactar al menos a una persona de la organización a la que se convoque a la actividad.

- ➔ Situación similar puede suceder con los correos electrónicos. Registre todos estos intentos en la columna de observaciones.
- ➔ En la columna observaciones también se debe registrar: si la persona asistirá o no, o si la organización enviará a otra persona que no es la que se tiene registrada. En este último caso es recomendable abrir una nueva fila con los datos de la nueva persona referida, de manera que se conserven ambas personas en la base de datos.
- ➔ Es conveniente realizar una ronda de llamadas y reenviar la invitación unos días antes de la ejecución de la actividad, para recordar que será realizada.
- ➔ Si la convocatoria es una actividad implementada por varias personas:
  - ↳ Deben ser muy rigurosas registrando en la columna “observaciones” cualquier información que sea de utilidad para que las otras personas sepan lo que está sucediendo con cada persona convocada.
  - ↳ Además una herramienta útil para esta coordinación son los documentos compartidos de Google.
- ➔ Se recomienda guardar la base de datos, pues es muy útil para realizar otras actividades de participación ciudadana.

Nota: las convocatorias no precisan de la realización de un plan de acción, siempre y cuando se implemente una matriz como la anteriormente señalada.



# La Promoción de una actividad de Participación Ciudadana

La promoción es una estrategia más compleja que la convocatoria. Su extensión depende del nivel de publicidad que requiera la actividad de participación ciudadana.

Seguidamente se señalan algunas consideraciones y actividades que se pueden tener en cuenta para realizar un plan de promoción.

Para realizar un plan de promoción se requiere una [Plantilla para un plan de acción](#)

## ❖ Acciones para la promoción de la actividad

A continuación encontrará una serie de enunciados que se colocan como guía para definir las acciones de promoción que requiere su actividad. Se sugiere hacer lo siguiente:

- Seleccione todos o algunos de los elementos que se mencionan, de acuerdo con los objetivos y características de la actividad de participación ciudadana.
- Cada enunciado que se elija se convierte en una acción que debe ser incluida en el “Plan de Acción”. Posteriormente se podrán definir personas responsables, fechas límite y otros recursos solicitados en dicha matriz.
- Recuerde que en la elaboración de este plan tienen un papel fundamental el Departamento de Prensa y Comunicación Organizacional del Poder Judicial, con quienes se tendrán que validar y coordinar todas estas acciones.

## Posibles acciones para la promoción de la actividad

- Enviar un mensaje electrónico o un memorándum informando a las funcionarias y funcionarios la realización de una actividad de participación ciudadana.
  - ✓ Puede dirigirse a uno o todos los Circuitos Judiciales; o a los de regiones específicas; también puede que sea dirigido a la misma instancia en todos los Circuitos Judiciales (Administración Regional, Oficina de notificaciones, Contraloría de Servicios, OIJ, etcétera)
  - ✓ Puede ser un solo mensaje o varios mensajes que promocionan y cuentan los avances de la actividad... ¡y al finalizar: un mensaje compartiendo los alcances y los aprendizajes!
- Colocar avisos en lugares visibles de los edificios, informando a la ciudadanía y al personal, sobre la realización de la actividad de participación ciudadana.
- Promocionar la actividad de participación ciudadana a través de las redes sociales existentes en el Poder Judicial, para lo cual se establecerá comunicación y coordinación con las oficinas correspondientes.
- Solicitar al Departamento de Prensa y Comunicación Organizacional del Poder Judicial su apoyo para promocionar actividad de Participación Ciudadana a través de los medios masivos.
- Utilizar otros recursos de apoyo como la distribución de impresos o el perifoneo.
- ¿Otras actividades que consideren necesarias?
  - ✓
  - ✓
  - ✓

En este enlace encontrará algunos [recursos de apoyo para la promoción de actividades de participación ciudadana](#).

# Recursos de apoyo para la promoción de actividades de participación ciudadana

## Distribución de impresos

### ¿De qué se trata?

Se trata de difundir información a través de material impreso, por ejemplo volantes, desplegados (brochures) y afiches. Estos materiales pueden ser colocados en el edificio, en la comunidad o en las zonas aledañas. El material impreso puede incluir dos tipos diferentes de información:

- ➔ **Datos generales de la actividad:** el tema; la duración; el sitio web o redes sociales; los números de teléfono, direcciones y correo-e donde brindan información; así como cualquier otro detalle importante que deba saberse.
- ➔ **Contenidos temáticos:** información relevante, las [ideas fuerza o mensajes clave](#).

### ¿Qué requiere?

- 🔔 Definir los contenidos tomando en cuenta los criterios establecidos en el apartado "[Características de la información dirigida a la ciudadanía](#)"
- 🔔 Solicitar apoyo al Departamento de Artes Gráficas para la diagramación e impresión de los documentos.
- 🔔 Designar personas que repartan el material en la comunidad o lugares aledaños, así como las rutas respectivas. Si es un lugar muy extenso pueden diseñar la ruta con ayuda de la [plantilla de Cronograma](#)
- 🔔 También pueden identificarse lugares clave donde se dejen ejemplares a disposición del público.

En el sitio web del Ministerio de Trabajo de Chile, se pueden ver algunos ejemplos de [volantes](#) y [trípticos](#)

Además, puede ver estos dos ejemplos de afiches realizados en el Poder Judicial sobre: [la política ambiental](#) y [la población migrante](#)

Enlaces para la versión impresa:

- Volantes: <http://bit.ly/volantescl>
- Trípticos: <http://bit.ly/tripticocl>
- Política ambiental: <http://bit.ly/ambientalPJ>
- Población migrante: <http://bit.ly/migrantesPJ>

## Perifoneo

¿De qué se trata?	¿Qué requiere?
<p>Consiste en emitir por medio de altoparlantes un mensaje o aviso dirigido a una población específica, es un medio de difusión muy útil en las comunidades. Se puede utilizar para difundir:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➔ <b>Datos generales de la actividad:</b> el tema; la duración; el lugar; el sitio web o redes sociales; los números de teléfono, direcciones y correo-e donde brindan información; así como cualquier otro detalle importante que deba saberse.</li><li>➔ <b>Contenidos temáticos:</b> información relevante las <a href="#">ideas fuerza o mensajes clave</a>.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>🔔 Consultar con las jefaturas o instancias pertinentes la viabilidad de esta actividad, tanto en términos financieros, como de aval institucional.</li><li>🔔 Coordinar la elaboración de las pautas del perifoneo con el Departamento de Prensa y Comunicación Organizacional, para lo cual deberá tener lista la Ficha Técnica de la actividad. Recuerde que todos los contenidos deben seguir los criterios establecidos en el apartado "<a href="#">Características de la información dirigida a la ciudadanía</a>"</li><li>🔔 Tracen la ruta del perifoneo, día a día. Para estructurarla pueden utilizar la <a href="#">plantilla de Cronograma</a></li><li>🔔 Recuerde: <b>es muy importante hacer todas las coordinaciones institucionales, a fin de no contravenir ninguna normativa establecida.</b></li></ul>

## Promoción a través de medios masivos

¿De qué se trata?	¿Qué requiere?
<p>De promocionar la actividad que se realizará y/o promover contenidos temáticos a través de medios masivos de comunicación.</p> <p>Esto puede hacerse mediante</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• anuncios en televisión, aprovechando también los mensajes gratuitos de interés social que facilitan algunas televisoras.</li><li>• anuncios en emisoras de radio</li><li>• anuncios en prensa impresa y digital.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>🔔 Consultar con las jefaturas o instancias pertinentes sobre la viabilidad de esta actividad, asegurándose de contar con un aval institucional para hacerlo.</li><li>🔔 Coordinar la elaboración de las pautas promocionales con el Departamento de Prensa y Comunicación Organizacional, para lo cual deberá tener lista la Ficha Técnica de la actividad. Recuerde que todos los contenidos deben seguir los criterios establecidos en el apartado "<a href="#">Características de la información dirigida a la ciudadanía</a>"</li><li>🔔 En conjunto con este departamento y otras instancias que sean pertinente, se debe determinar quiénes serán las <b>personas voceras oficiales</b>. Éstas serán las <b>únicas autorizadas para dar declaraciones a medios</b>.</li><li>🔔 Recuerde: <b>es muy importante hacer todas las coordinaciones institucionales, a fin de no contravenir ninguna normativa establecida.</b></li></ul>

## Promoción a través de redes sociales

¿De qué se trata?	¿Qué requiere?
<p>Las redes sociales permiten comunicarse directamente con las personas, organizaciones e instituciones.</p> <p>Este recurso trata de aprovechar el potencial de las redes sociales para promocionar la actividad que se realizará y/o promover contenidos temáticos</p> <p>En ese sentido, la promoción debe dar cuenta de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➔ <b>Datos generales de la actividad:</b> el tema, la duración; el lugar físico, el sitio web; así como los datos de contacto: números de teléfono, direcciones, correo-e y cualquier otro detalle importante que deba saberse.</li> <li>➔ <b>Contenidos temáticos:</b> información relevante las <a href="#">ideas fuerza o mensajes clave</a>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🔔 Identificar las redes sociales disponibles en la institución y las instancias que las administran.</li> <li>🔔 Coordinar la elaboración de una estrategia de difusión para las Redes Sociales, con el Departamento de Prensa y Comunicación Organizacional, para lo cual deberá tener lista la Ficha Técnica de la actividad.</li> <li>🔔 Si el equipo organizador está considerando crear redes sociales propias para la actividad, es recomendable que se haga una valoración con ese mismo departamento.</li> <li>🔔 Recuerde que todos los contenidos deben seguir los criterios establecidos en el apartado "<a href="#">Características de la información dirigida a la ciudadanía</a>"</li> <li>🔔 Acordar una reunión con las instancias institucionales identificadas inicialmente para explicar la estrategia de difusión para las Redes Sociales. Este tema debe ser explicado en conjunto con el Departamento de Prensa y Comunicación Organizacional.</li> <li>🔔 Recuerde: <b>es muy importante hacer todas las coordinaciones institucionales, a fin de no contravenir ninguna normativa establecida.</b></li> </ul>
<p>Este <a href="#">audio</a> de 18 minutos cuenta la experiencia de un Ayuntamiento en España en el uso de Redes Sociales: "Nuevas campañas de comunicación institucional a través de las redes sociales"</p> <p>(Enlace para la versión impresa: <a href="http://bit.ly/redesejemplo">http://bit.ly/redesejemplo</a> )</p>	

## Las ideas fuerza y los mensajes clave

Los temas que se tratan en una actividad pueden ser muy amplios, por lo que resulta imposible que el tiempo alcance para cubrir todos sus contenidos. Es por ello que, además de definir concretamente un tema, también se deben puntualizar otros elementos tales como las ideas centrales y los mensajes clave.

Este apartado es una orientación para realizar dicha definición. Para realizar este ejercicio, no se utiliza ninguna matriz, sino que el equipo o persona responsable deberá disponer de una computadora y estructurar las siguientes orientaciones en un documento de texto.

### La idea central o idea fuerza:

La idea central, también llamada idea fuerza, es la parte específica del tema que se quiere exponer o posicionar.

Los temas pueden ser muy generales, pero **la idea central es la idea fuerza que usted quiere comunicar**: aquello que desea **que la gente recuerde siempre**.

Un elemento que ayuda a establecer la idea fuerza es el objetivo que se planteó para su actividad, pues además de delimitar lo que usted se propone, también es una indicación de la idea central. Por ejemplo:

El tema es...	El objetivo es...	La idea fuerza es...
Participación Ciudadana en el Poder Judicial	Informar a la población sobre los espacios y mecanismos para la participación ciudadana que existen en el Poder Judicial	En el Poder Judicial existen espacios y mecanismos para la participación ciudadana.
Las Víctimas de violencia doméstica no están solas.	Informar a la población, particularmente a las víctimas de violencia doméstica, que existe una normativa y mecanismos para garantizar su protección	Las víctimas de violencia doméstica cuentan con una normativa y mecanismos que garantizan su protección.
Las personas migrantes en Costa Rica	Sensibilizar a la población sobre los derechos de las personas migrantes en Costa Rica.	Como habitantes de Costa Rica, las personas migrantes tienen derechos.

Como se ve, el tema engloba lo general, mientras que **la idea central rescata un aspecto concreto a desarrollar**.

## ¿Qué sigue?

➡ Partiendo de la información anterior, defina la idea central y anótela en el documento de texto.

### Los mensajes clave:

La idea fuerza necesita una serie de mensajes clave para lograr su posicionamiento. Este componente consta de dos partes que se explican a continuación.

#### 1. Definición de los mensajes clave:

**Los mensajes clave son pedacitos** que componen la idea central. Ayudan a que las **personas comprendan más fácilmente** lo que se quiere posicionar.

Una idea puede tener muchos mensajes clave, pero una actividad de participación ciudadana no puede cubrirlos todos. Incluso aquéllas más extensas, deben limitar el número de los mensajes que quieren posicionar en la población.

Es recomendable manejar un máximo de cinco mensajes clave para posicionar el tema. Por ejemplo:

Tema: “Las víctimas de violencia doméstica no están solas”	
Idea central	Mensajes clave <i>(aquí se colocan, de manera general, pero deben ser detallados)</i>
Las víctimas de violencia doméstica cuentan con una normativa y mecanismos que garantizan su protección.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Los derechos de las víctimas de violencia doméstica</li><li>2. Garantías(*) para las víctimas de violencia doméstica:<ul style="list-style-type: none"><li>• Medidas de Protección</li><li>• Pensión alimentaria</li><li>• Posibilidad de solicitar protección a un fiscal o fiscalía</li></ul></li><li>3. Deberes de las víctimas de violencia doméstica</li><li>4. Servicios y Oficinas al servicio de las víctimas de violencia.</li></ol>

*Fuente: para elaborar este ejemplo se utilizó el Instructivo “Ley de Penalización de la violencia contra las mujeres” de la Comisión Permanente para el seguimiento de la*



## 2. Ubicación o elaboración de materiales:

El paso siguiente a la definición de los mensajes clave, es colocarlos en el texto o, en el caso de campañas y otras actividades similares, producir los materiales impresos, digitales o audiovisuales. Por ejemplo: volantes, desplegados, afiches, videos, audios, anuncios. etc.

Eso sí, recuerde que cada formato tiene ciertos requerimientos. Por ejemplo:

- \* Los materiales impresos, deben contar con una redacción clara y concisa y las ilustraciones utilizadas deben corresponder con lo que se dice. Esto aplica para volantes, desplegados y afiches.
- \* Los materiales audiovisuales tienen requerimientos técnicos propios y pueden ser más caros. Acuda a personas que tengan conocimientos sobre este tipo de herramientas, para generar productos de calidad que a la larga sirvan para otros fines dentro de la Institución.
- \* La línea gráfica debe mantenerse en todos los productos que se generen.
- \* Además deben tomarse en cuenta criterios de accesibilidad de inclusión, los cuales pueden ser revisados en el documento [características de la información dirigida a la ciudadanía](#).

### Nota:

El apartado sobre [promoción](#) tiene más ideas y sugerencias que pueden ser útiles para el diseño y la elaboración de materiales.

#### ¿Qué sigue?

- Retome el documento de texto y elabore una propuesta de mensajes clave para su tema.
- Si requiere materiales, haga un punteo de posibles lugares dentro y fuera de la institución donde cree que se pueden encontrar materiales pertinentes a su tema.

¡Mucho ojo!

- Antes de empezar a elaborar materiales: consulte. En las oficinas vinculadas con su tema o en algún lugar de la Institución puede ser que alguien tenga materiales que usted necesita.
- Consulte también a otras instituciones que manejen el tema: otros Poderes de la República, Universidades y Organizaciones Sociales. Alguien puede haber hecho ya ese material.
- Es posible que le faciliten material impreso, o que le faciliten las plantillas o archivos originales para que usted los modifique y reproduzca.
- Estos materiales también deben ser revisados para que cumplan con los criterios de inclusión y accesibilidad mencionados anteriormente.
- ¡Fundamental!: recuerde acudir a las instancias oficiales del Poder Judicial para solicitar apoyo en la elaboración de materiales. Por ejemplo CONAMAJ y el Departamento de Prensa y Comunicación Organizacional

## **Transparencia y rendición de cuentas**

### **1. Punto de partida: las definiciones sobre transparencia y sobre rendición de cuentas**

#### **La rendición de cuentas**

Existen diversas definiciones y consideraciones sobre la rendición de cuentas y la transparencia. Para efectos de esta propuesta se presentan las siguientes:

#### **Rendición de cuentas:**

Deber que tienen los servidores públicos de informar, justificar, responsabilizarse pública y periódicamente, ante la autoridad superior o la ciudadanía por sus actuaciones y sobre el uso dado a los fondos asignados y los resultados obtenidos en procura de la satisfacción de las necesidades de la colectividad, con apego a criterios de eficiencia, eficacia, transparencia y legalidad.

**Junto con la visibilidad y la integridad, la rendición de cuentas es uno de los principales componentes de la transparencia.**

#### **El principio de Transparencia**

La transparencia es un concepto que podemos asociar con la claridad y publicidad de la mayoría de las actuaciones públicas por parte de gobernantes, jerarcas y sus equipos.

CONAMAJ la define de la siguiente manera:

#### **Transparencia:**

*«Es una importante precondition para el ejercicio de la rendición de cuentas. Está relacionada con la disponibilidad de acceso a la información institucional clara y confiable, de acuerdo con las normas constitucionales y legales, para facilitar la observación y el conocimiento público sobre el diseño, la ejecución y los resultados de las políticas públicas»*

## La rendición de cuentas

- ↳ es una **responsabilidad permanente** durante todo el ciclo de la gestión pública para **informar sobre los avances y retos** en la planeación, ejecución o en el seguimiento y evaluación de un plan, un proyecto o un proceso.
- ↳ puede entenderse como la **obligación o responsabilidad de las organizaciones estatales y de las personas servidoras públicas, de informar y explicar sus acciones u omisiones a otras organizaciones o personas que tienen el derecho de exigir dicha información** y explicaciones, así como la **responsabilidad de retroalimentar** –para mejorar o corregir– la gestión, castigar y reconocer comportamientos o prácticas de la administración pública.

### Pensando en la Transparencia...

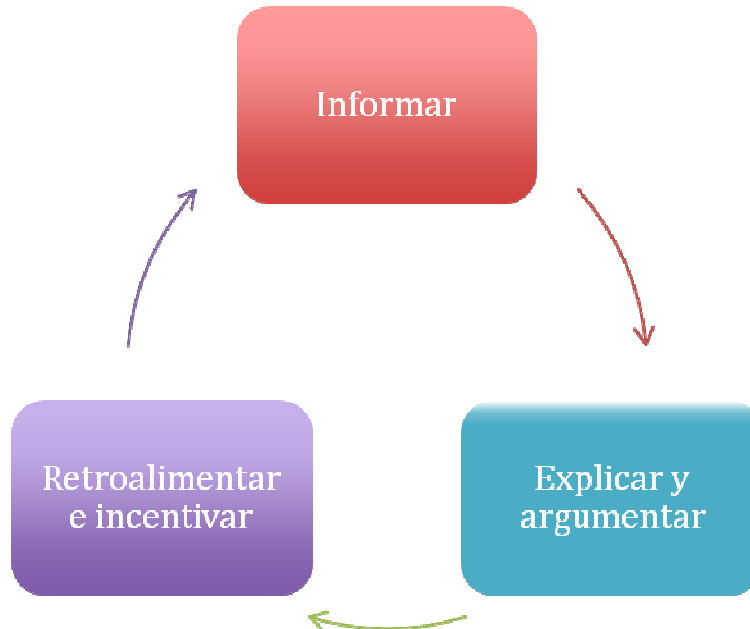
Se puede afirmar que una instancia de Estado o de Gobierno es transparente cuando utiliza diferentes medios o instrumentos que permiten:

*“...hacer pública, o entregar a cualquier persona interesada, información sobre su funcionamiento y procedimientos internos, sobre la administración de sus recursos humanos, materiales y financieros, sobre los criterios con que toma decisiones para gastar o ahorrar, sobre la calidad de los bienes o servicios que ofrece, sobre las actividades y el desempeño de sus directivos y empleados, etc.”*

(Guerrero Gutiérrez, p. 10., 2008).

## 2. Componentes de la rendición de cuentas

La rendición de cuentas tiene tres componentes:



### Informar

- ✦ Se refiere a la obtención, organización, disposición, exposición y difusión de los datos, estadísticas, documentos, informes, entre otros, sobre las competencias a cargo de la organización o instancia pública.
- ✦ Esta acción se puede dar en todo momento: desde la planeación hasta las fases de seguimiento y evaluación.

### Explicar y argumentar

- ✦ Se trata de fomentar espacios de diálogo antes que de confrontación.
- ✦ Se relaciona con la explicación de las acciones, la presentación de diagnósticos e interpretaciones, la justificación de los criterios utilizados para la toma de decisiones.
- ✦ Implica una relación de respeto, donde se escucha y se valora la opinión de la organización o personas a quienes se rinde cuentas.

### Retroalimentar e incentivar

- ✦ Se trata de analizar los resultados de las fases, de informar, explicar y argumentar.

- ✧ Se busca contar con mecanismos que reconozcan los aciertos, estimulando lo que se realiza acertadamente, y que corrijan aquello que es inadecuado o se podría hacer de mejor manera.

### 3. Tipos de Rendición de Cuentas

Existen distintos tipos de rendición de cuentas, que se detallan a continuación:

Tipo	Se trata de...
<b>Rendición de cuentas vertical</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Se da cuando existe una relación jerárquica entre la ciudadanía y las personas servidoras públicas.</li> <li>➔ Se informa, explica a través de audiencias públicas, foros, etc.</li> <li>➔ Se informa con cierta periodicidad, al menos una vez al año.</li> </ul>
<b>Rendición de cuentas horizontal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Es la que se produce entre instituciones del Estado que tienen un poder similar.</li> <li>➔ Se clasifica en dos subtipos: de equilibrio y asignada o de agencia.</li> </ul>
<b>Rendición de cuentas diagonal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Aquella en la cual los ciudadanos y ciudadanas colaboran con los organismos de control, en espacios específicos, para ejercer control sobre un aspecto de la gestión pública. Por ejemplo: las auditorías ciudadanas</li> </ul>
<b>Rendición de cuentas interna</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ La que se da al interior y entre las entidades de un mismo Poder, Ministerio o Instancia Estatal.</li> <li>➔ En ella las entidades y/o personas servidoras públicas informan y explican.</li> </ul>
<b>Rendición de cuentas externa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Es la que se da entre Estados y entre éstos y organizaciones internacionales en virtud del cumplimiento de compromisos internacionales de diversa naturaleza que son adquiridos por los Gobiernos o los Poderes.</li> <li>➔ Ejemplo: Naciones Unidas, Banco Mundial, etcétera</li> </ul>

#### 4. ¿Qué es y qué no es rendir cuentas?

El siguiente diagrama nos permite entender más claramente qué es y que no es rendir cuentas. Además estas mismas afirmaciones están disponibles en formato de texto, en el anexo.

## ¿Qué ES y qué NO es RENDIR CUENTAS?



## Anexo sobre la Imagen qué es y que no es rendir cuentas

### Rendir cuentas es:

- Una obligación de los y las representantes de la ciudadanía y un derecho de los ciudadanos y las ciudadanas
- Una oportunidad para recibir retroalimentación de la comunidad y otros actores institucionales (alertas, propuestas, sanciones, reconocimientos)
- Una actitud para explicar los logros y las dificultades o restricciones
- Un espacio de diálogo constructivo entre la administración y la ciudadanía
- Un espacio para explicar argumentar y hacer un balance de avances, dificultades y retos sobre las competencias y los compromisos de la administración

### Rendir cuentas NO es:

- Un espacio para la confrontación
- Un evento o reunión de un momento. Implica varias acciones y los espacios de comunicación para la interlocución, por lo cual no se limita a la realización de una Audiencia Pública.
- Un espacio solamente para recibir aplausos, mostrar los aciertos o tener escucha (publicidad)
- Un espacio que depende de la voluntad de quien gobierna (que muestra benevolencia en el mandato)
- Un consejo de gobierno o espacio para la presentación del informe de gestión que se hace al Consejo, Asamblea u otras instancias

---

### Referencias:

Valverde Valverde, Erika y Carazo Vargas, Eva “La Auditoría Ciudadana” San José, Costa Rica: SemillasLibres.org. 2012

Sin Autor o Autora. “La rendición de cuentas en la gestión pública” Disponible en:

<http://www.4-72.com.co/InformesyDocumentos/Gua%20Rendicin%20de%20Cuentas%204-72.pdf>



# Ejecución de la actividad de participación ciudadana

**¡Finalmente llegó el día de la actividad que se ha preparado tan detalladamente y por tanto tiempo!**

Estas son algunas previsiones que debería tener en cuenta durante ese día tan esperado:

## ❖ Deje todo listo con antelación ¡y llegue con anticipación!!

- ✓ Tome la Agenda o el Cronograma, repáselo y asegúrese de que todo está coordinado. Se debe tener todo listo con antelación.
- ✓ Asegúrese de que los materiales estén listos sin retrasos y que cuente con suficientes ejemplares para todas las personas. Se recomienda que los materiales estén separados en sobres o carpetas debidamente rotuladas, con el número y nombre del contenido o actividad.
- ✓ Si se va a instalar infraestructura o decorar, debe quedar lista a más tardar la víspera.
- ✓ Asegúrese de que todo el grupo organizador llegue con suficiente anticipación el día en que inicia el evento, para que todo esté al punto cuando empiecen a llegar las personas participantes o invitadas.

## ❖ Ponga en marcha la Agenda

- ✓ Independientemente de que la guía para este día sea una Agenda o un Cronograma, ¡se debe tener a mano, tanto en formato impreso, como digital!
- ✓ Asegúrese de que toda la gente involucrada en el proceso lo ha leído y lo comprende.

## ❖ Directorio de las personas organizadoras: ¡siempre a mano!

- ✓ Todas las personas involucradas en la actividad deben tener una lista del Grupo Organizador donde se indique claramente:
  - Nombres del equipo gestor, de las personas responsables de actividades, de las vocerías, los contactos de las Oficinas y Despachos involucradas, incluyendo al

personal designado por el Departamento de Prensa y Comunicación Organizacional.

- Para cada integrante indique: nombre, correo-e, teléfono celular, extensión, Oficina o Despacho al que pertenece y responsabilidad que tiene en la actividad.

### **Sobretodo:**

**Disfrute de esta actividad que representa la posibilidad de que el Poder Judicial se vincule con la Ciudadanía.**

#### ❖ Amable atención al público

- ✓ Recuerde que el centro de estas actividades son las personas.
- ✓ Atienda a las personas amablemente y rediríjalas cuando así corresponda.
- ✓ Disponga de las rotulaciones necesarias para identificar el espacio, siguiendo las recomendaciones del Documento "[Características de la información dirigida a la ciudadanía](#)"

# Seguimientos a una actividad de Participación Ciudadana

Las actividades de participación ciudadana deben ser valoradas y sistematizadas.

Estos dos procesos permiten dar cuenta de lo realizado, reconociendo los aciertos y los errores, así como las lecciones aprendidas. También son fundamentales para hacer recomendaciones útiles para otras personas interesadas en replicar actividades como la realizada.

Por ello, son mecanismos fundamentales para la generación de conocimientos y para la memoria, porque son una manera de compartir los logros, las lecciones aprendidas, así como modelos exitosos para planificar e implementar una actividad de participación ciudadana.

A continuación se explica cada uno de estos procesos.

## Valoración de la actividad

Al valorar una actividad, se identifican los aciertos y los errores cometidos:

- La identificación de los aciertos es importante como un acto de reconocimiento colectivo sobre las acciones que se realizaron exitosamente, ellas muestran parte de los logros de la actividad.
- La identificación de desaciertos o debilidades es importante para poner atención a las condiciones requeridas para no repetirlos.

Siempre que finaliza una actividad de participación ciudadana, el equipo organizador debe realizar una valoración. Lo que es particularmente importante en aquellas actividades que se extienden por varios días, para rectificar lo que sea necesario a fin de que todo garantice el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Recuerde que **en las actividades de capacitación siempre se finaliza con una evaluación que realizan las personas participantes**. Éste es un insumo fundamental para que las personas organizadoras del taller tengan una retroalimentación adicional a la que ellas mismas harán.

## ¿Cómo hacer una valoración?

Se debe dar la palabra a las personas que estuvieron involucradas en la actividad.

Se puede hacer varias rondas de participación:

- \* Una para expresar los aciertos de la actividad,
- \* Otra para identificar limitaciones, desaciertos y debilidades.
- \* También es conveniente reflexionar sobre los aprendizajes que permitió la organización de la actividad
- \* Siempre permita una ronda extra con la pregunta “¿Algo más que deseen agregar?” Así da oportunidad a las personas para que expresen asuntos que no necesariamente estuvieron incluidos en las otras rondas, o simplemente para que manifiesten libremente lo que deseen.

Existen dinámicas en las que se puede apoyar para hacer este tipo de ejercicios, algunas son:

### **1. Usando fichas de colores**

- ▶ Utilice un color de ficha para cada ronda de preguntas
- ▶ Pida a las personas que escriban en un color los aciertos, en otro los desaciertos, en otro los aprendizajes y deje un color determinado para que agreguen algo más.
- ▶ Inicie la participación por rondas y pida a cada persona que comente lo correspondiente y que, después, pegue su ficha en una pared o en un papelógrafo rotulado con el título de la ronda. (“ACIERTOS”; “desaciertos”; “APRENDIZAJES”; “ALGO MÁS...”)
- ▶ También puede ser que lo anoten y simplemente se comparta al interior del grupo.

❖ **El recurso de las fichas permite sistematizar lo dicho por las personas.**

### **2. Una hoja con preguntas**

- ▶ Otra manera de hacerlo es preparar una hoja con preguntas para que las personas respondan por escrito a elementos como los mencionados.
- ▶ Si se trata del equipo organizador, siempre es bueno que la gente también comparta lo que escribió.
- ▶ Cuando es un taller de capacitación al que asistieron muchas personas, puede valorar si permite que algunas personas compartan o si solamente recoge el

instrumento y lo guarda. Sin embargo, siempre es recomendable dar la palabra a la gente para que manifiesten alguna cosa que les interese.

❖ **Este es un recurso que también permite sistematizar lo compartido por las personas.**

### **Para tomar en cuenta:**

- ➔ Existen muchas dinámicas para valorar actividades, puede realizar una búsqueda en Internet para encontrar ideas creativas.
- ➔ Cuando se trata de un taller de capacitación, se realiza una evaluación que deberá ser realizada de manera participativa y dinámica.

## **La Sistematización**

La sistematización es una síntesis o resumen de la actividad realizada y básicamente consta de tres partes:

1. Una primera parte retoma el plan de acción, explicando el tema, los objetivos y demás contenidos de la actividad.
2. La segunda parte es un relato de lo sucedido durante la ejecución de la actividad y tiene dos componentes:
  - a) Un relato de lo sucedido:
    - \* Se retoma la agenda y en cada actividad se debe relatar lo realizado, indicando si se hicieron variaciones de la planificación original y por qué.
    - \* Se incluye la valoración o evaluación realizada, explicando la dinámica y lo que las personas señalaron.
  - b) Análisis
    - \* Se trata de señalar los alcances, las limitaciones, las lecciones aprendidas y recomendaciones futuras para la implementación de un proceso similar.
    - \* Este componente se nutre de las apreciaciones del equipo organizador, rescatando lo expresado en la valoración de la actividad.
    - \* Además, si el proceso incluyó una evaluación a las personas participantes, también este componente debe incluir dichos aportes.

3. La tercera parte constará de un apartado de anexos donde se la agenda utilizada, las listas de asistentes, los instrumentos, así como cualquier otro documento que haya orientado tanto la fase de planificación como la de implementación de esta actividad.

## **C. Plantillas**

## Plantilla para Plan de Acción

<b>Tipo de actividad y Tema</b>					
(Ejemplos: Foro sobre Derechos de personas migrantes; Mesa de diálogo sobre participación ciudadana en el Poder Judicial. Si es un plan de un equipo de trabajo: Plan de Acción del equipo de Promoción; etc.)					
<b>Objetivos de la actividad:</b>					
<b>Población Meta:</b>					
<b>Personas contacto</b>	Área	Nombre	Correo-e	Teléfono/Ext.	Oficina o Despacho

<b>Plan de Acción</b>				
Acción	Responsable	Materiales/Requerimientos	Fecha límite de preparación	Observaciones



# Plantilla general de agenda

(Edítela de acuerdo con sus requerimientos y gustos. Recuerde que debe incluir tiempos para la alimentación)

Nombre de la actividad				
Agenda				
Hora	Tiempo	Actividad	Responsables	Materiales
				<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

# Plantilla de agenda para talleres de capacitación

(Edítela de acuerdo con sus requerimientos y gustos. Recuerde que debe incluir tiempos para la alimentación.

Además se incluyen algunos ejemplos que puede utilizar, si así lo desea.)

Nombre de la actividad					
Agenda					
Hora	Contenido	Tiempo	Actividades/Dinámicas	Responsables	Materiales
8.00 a 8.30	Bienvenida, introducción al taller y presentación de las personas participantes.	5 mns	<p><b><u>Bienvenida</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar Bienvenida, agradeciendo la participación y presentando a las personas responsables del taller.</li> <li>• Introducir la siguiente actividad</li> </ul>		<input type="checkbox"/> Proyector <input type="checkbox"/> Computadora <input type="checkbox"/> Filmina con los objetivos del taller
		20mns	<p><b><u>Presentación de las personas participantes</u></b></p> <p>Pedir a las y los participantes que se presenten diciendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre</li> <li>• Organización o Institución</li> <li>• Función que desempeñan</li> <li>• Una expectativa que tienen del taller (que también escriben en una ficha)</li> </ul>		<input type="checkbox"/> Gafetes <input type="checkbox"/> Pilots <input type="checkbox"/> Fichas <input type="checkbox"/> Lapiceros
		5mns	<p><b><u>Presentación del taller</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentar taller indicando: el tema, los objetivos y otros detalles.</li> <li>• A partir de las expectativas, aclarar para qué es este taller y para qué no es.</li> <li>• Leer la agenda del día.</li> </ul>		<input type="checkbox"/> Proyector <input type="checkbox"/> Computadora <input type="checkbox"/> Filmina con el tema y los objetivos del taller <input type="checkbox"/> Agenda escrita en un papelógrafo, pegada en la pared.

**Agenda – página # \_\_\_\_\_**

<b>Hora</b>	<b>Contenido</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Actividades/Dinámicas</b>	<b>Responsables</b>	<b>Materiales</b>
	Contenido 1		Actividad 1		
			Actividad 2		
			Actividad 3		
	Refrigerio	15 mns			
	Contenido 2		Actividad 1		
			Actividad 2		
	Almuerzo	1 hora			
	Contenido 4		Actividad 1		
			Actividad 2		
	Contenido 5		Actividad 1		
			Actividad 2		
	Refrigerio	15 mns			
	Evaluación y despedida				



