

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

Cancelo, M.; Gadea, G. (2012). Organizaciones jurídicas: acciones comunicativas de la procuraduría general de justicia del estado de tamaulipas, méxico. *Anuario Electrónico de Estudios en Comunicación Social "Disertaciones"*, 5 (2), Artículo 7. Disponible en la siguiente dirección electrónica: <http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones/>

**ORGANIZACIONES JURÍDICAS: ACCIONES COMUNICATIVAS
DE LA PROCURADURÍA GENERAL DE JUSTICIA DEL ESTADO
DE TAMAULIPAS, MÉXICO**

**LEGAL ORGANIZATIONS: COMMUNICATIVE ACTIONS THE ATTORNEY GENERAL OF THE STATE OF
TAMAULIPAS, MEXICO**

CANCELO SANMARTÍN, Mercedes
Profesora, Universidad de Málaga (España)
mcancelo@gmail.com

GADEA ALDAVE, Gilda
Investigadora, Universidad Autónoma de Tamaulipas (México)
ggadeaa@gmail.com

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

Resumen

En el presente texto se establece un estudio descriptivo del ejercicio comunicativo del principal ente jurídico en México, concretamente en el estado de Tamaulipas. Tamaulipas es un estado ubicado en el norte del país en frontera con Estados Unidos de América. Por su enclave geográfico es un territorio con una coyuntura especial en materia jurídica, concretamente en cuanto a aspectos de seguridad se refiere. Ante esta realidad los entes sociales, y específicamente los ciudadanos, poseen una percepción determinada de las instituciones públicas que operan en el ámbito de la seguridad y la prevención del delito, con especial atención sobre la Procuraduría del Estado. El citado ente es el encargo de gestionar todas las denuncias y acciones que involucran al ciudadano.

De su comunicación eficaz, y de su cuidada imagen, dependerá la credibilidad en el desarrollo de su acción pública y por ende su legitimación social.

Palabras claves: comunicación, institución, jurídica, México

ABSTRACT

This text provides a descriptive study of the communicative exercise of the main legal body in Mexico, specifically in the State of Tamaulipas. Tamaulipas is a State located in the North of the country on border with United States of America. By its geographical location it is a territory with a special legal situation, specifically with regard to safety aspects refers. Faced with this reality the social bodies, and specifically the people have a certain perception of public institutions operating in the field of safety and the prevention of crime, with special attention to the State Attorney. The aforementioned body is charged with managing all complaints and actions involving the citizen. Its effective communication, and their careful image, will depend on the credibility in the development of its public action and therefore its social legitimacy.

Keywords: communication, institution, legal, México.

Recibido: 01-05-2012

Aceptado: 12-09-2012

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

Introducción

Una institución es toda organización humana en la que varias personas, a partir de unos principios configuradores y bajo una estructura concreta, coordinan diversas actividades para lograr determinados fines en el ámbito de una entidad social superior; a la que sirve y proporciona cohesión y paradigma (Hefron, 1989).

Esta definición pone el énfasis en varios elementos que ayudan a aclarar conceptos importantes para la definición de institución.

En primer lugar se destaca la necesidad de legitimidad de la organización. Legitimidad dada por el desarrollo de la institución de acuerdo con unas creencias, normas y valores (Sotelo Enríquez, 2001). Se entiende que la institución se conforma en una sociedad con arreglo a una cultura y a un desarrollo social concreto. La organización se concede la condición de legítima al integrarse y pervivir en un universo social determinado. Una institución no sólo debe administrar eficazmente sus recursos sino también integrarse en el universo cultural de la sociedad. También se destaca en la definición el hecho de que la institución dependerá de los principios configuradores. Dichos principios están compuestos por principios legales, principios morales y principios formativos. Estos últimos son los que diferencian a las organizaciones. Cada organización posee y emite una información distinta que aportar a la sociedad y al resto de organizaciones. La conjunción de estos principios junto con el entendimiento entre los miembros de la organización son los que conforman la cultura institucional¹.

Otro concepto que subyace en la definición de Institución es la jerarquización de objetivos que conlleva el desarrollo y la labor de una organización en la sociedad. Toda Institución posee objetivos de distintas clases. Todos ellos tienen un fin último que, es “el bien común”. Este bien común es el servicio a la sociedad en la que perviven y de la cual se alimentan, ya que sin sociedad no sería posible la existencia de una Institución. Sotelo asimismo hace referencia a “fines operativos y sustantivos”. Los operativos son aquellos que conforman el desarrollo diario de la organización y que son necesarios para el desarrollo de su labor en la sociedad. Los sustantivos están conformados por aquellos fines fundamentales sobre los que se eleva el objetivo básico de la institución, lo que se podría denominar la misión de la organización.

Funciones de las Instituciones

Las instituciones no pueden considerarse sólo por su función instrumental, sino porque son resultado de la naturaleza social del hombre, que se realiza como individuo en la medida en la que participa en la comunidad (Sotelo, 2001). En principio, ahí tenemos uno de los pilares fundamentales de la existencia de la comunicación institucional. Las

¹ El conjunto de valores, creencias, hábitos, personajes e ideas compartidos que guían la actividad y el comportamiento de los miembros de una institución.

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

instituciones están formadas por personas que trabajan para el bienestar de personas. Eso implica la necesidad de que el microcosmos de las instituciones (sus integrantes-público interno) se encuentre en contacto con el macrocosmos (sociedad-público externo). Asimismo no basta con que la organización cumpla con su actividad y sus objetivos, sino además es necesario que su tarea sea significativa socialmente. Un reconocimiento activo, en el cual la sociedad ayuda a construir la institución.

Lucas Marín habla en general de organizaciones y sobre estas dice: “Las organizaciones son extensiones del mismo hombre, en la medida que encauzan la acción social individual, que es más eficaz a través de las organizaciones”. Las instituciones u organizaciones, en general, están unidas a la comunicación. Lucas Marín al respecto enuncia: “La visión más sencilla de una organización podría reducirse a un conjunto de redes de comunicación especialmente densa e interconectada”.

Concepto de comunicación institucional

Debemos ser conscientes de que una institución no sólo realiza el fin para el que fue creada sino también “contribuye a instruir el conjunto de la sociedad”. Gracias a la herencia que pervive en cada institución se vierten un conjunto de significados a la sociedad y por lo tanto a cada generación nueva que se desarrolla en la misma, para explicar la identidad y el destino de las sociedades.

Ramos, define la comunicación institucional como “una serie de mensajes que voluntariamente o no, emite toda institución. La comunicación es una dimensión esencial propia y específica de toda forma de organización social”. La mera existencia ya es una señal de comunicación y por lo tanto de relación con el entorno. Una relación donde la organización muestra sus atributos y sus funciones mediante la comunicación con la sociedad.

Las instituciones adquieren su valor social gracias al desarrollo de la labor para la cual nacieron y además, por los conceptos y significados que adquieren las personas al entrar en contacto con ellas. La comunicación institucional es la expresión de su legitimidad económica, social, política y cultural. Aparece, por lo tanto, la necesidad de una interacción entre las instituciones y su entorno, interacción basada en la comunicación. La comunicación ayuda a edificar los significados que serán compartidos por la sociedad en la que vive y se desarrolla la organización. La comunicación se produce en varias direcciones o hacia varios públicos, como son el microcosmos de la institución (público interno) y el macrocosmos de la institución (público externo). Posteriormente analizaremos los distintos públicos y los tipos de comunicación que se mantienen con ellos basados en su diferenciación. Sin embargo de la importancia de los distintos públicos se deduce la idea de la necesidad de reconocer la participación de varios grupos de personas para la realización de la institución. Entendiéndose por realización el acto de existir y pervivir en una sociedad.

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

El concepto de comunicación institucional describe el establecimiento de funciones informativas desarrolladas tanto internas como externamente con el fin de construir y participar en la identidad institucional y social.

Es importante destacar el elemento informativo que impera en el proceso de comunicación institucional, alejándose cada vez más de los inicios de esta disciplina que se basaba en la propaganda desde las administraciones del estado. Como bien dice García López: “más allá de trasladar y delegar responsabilidades y soluciones a la ciudadanía, las instituciones públicas deben reconvertirse en emisores sociales capaces de crear escenarios de comunicación participativos”.

Hoy en día la comunicación institucional opera en el mercado de la información. Está amparada por un marco de libertad e igualdad, en el que se reconocen el derecho universal a la información, la libre empresa e iniciativa privada, y el derecho a participar en el gobierno de los asuntos públicos. De esta manera en primer lugar se señala la importancia de la transparencia que existe en la comunicación desde las instituciones y, al mismo tiempo, la necesidad de que los ciudadanos participen en la comunicación con estas entidades.

Las instituciones públicas trabajan para el ya mencionado “bien común” y, por lo tanto, es necesaria la interacción entre ciudadanos e instituciones para que estas puedan realizar su labor correctamente y colmar las necesidades que les demande la sociedad.

La Procuraduría General de Justicia del Estado de Tamaulipas. Definición y competencias

La Procuraduría General de Justicia del Estado es la dependencia del Poder Ejecutivo que representa a la institución del Ministerio Público que defiende los intereses de la sociedad, debiendo por lo tanto organizar, controlar y supervisar esta institución; vigilar el cumplimiento de las leyes; promover y coordinar la participación ciudadana en la actividad de la prevención del delito, e intervenir como representante legal del Poder Ejecutivo del Estado en los juicios en que éste sea parte, con las excepciones que marca la ley.

El Ministerio Público es la institución que tiene como fin, en representación de la sociedad, investigar los delitos y brindar la debida protección a sus víctimas; perseguir a los posibles responsables de los mismos; ejercer ante los tribunales la acción penal y exigir la reparación de los daños y perjuicios; intervenir en asuntos del orden civil, familiar y penal, en los casos en que señalen las leyes y realizar las demás funciones que los ordenamientos jurídicos le señalen.

La Agencia Estatal de Investigaciones es la unidad administrativa de la Procuraduría, encargada de auxiliar al Ministerio Público en la investigación, persecución y esclarecimiento de los hechos delictuosos realizando, de manera coordinada y bajo principios científicos, las acciones periciales y policiales requeridas para tal efecto.

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

La Policía Ministerial depende, orgánicamente, de la Agencia Estatal de Investigaciones, aunque actúa bajo la autoridad y el mando inmediato del Ministerio Público, en los términos constitucionalmente previstos.

La Policía Ministerial investiga los hechos delictuosos; persigue a los probables responsables de los mismos; y ejecuta las órdenes de detención, aprehensión comparecencia, presentación, arraigo, cateo y arresto dictadas por las autoridades competentes.

Los peritos dependen, orgánicamente, de la Dirección de Criminalística y Servicios Periciales de la Agencia Estatal de Investigaciones, pero actúan bajo la autoridad y mando inmediato del Ministerio Público, sin perjuicio de la autonomía técnica, independencia de criterio y la consecuente responsabilidad que les corresponda en el ejercicio de sus funciones técnico-científicas.

Específicamente a la Procuraduría le corresponde:

I. Realizar las acciones propias del Ministerio Público en la investigación y persecución de los delitos del orden común, que en los términos de la ley penal se consideren cometidos en el Estado;

II. Intervenir en los asuntos del orden criminal, civil y familiar, en los cuales el Ministerio Público tenga competencia legal para hacerlo;

III. Velar por la legalidad y por el respeto de los derechos humanos en la esfera de su competencia, así como procurar la pronta, completa e imparcial impartición de justicia;

IV. Proteger los derechos e intereses de los ausentes, menores e incapaces en los términos que determinen las leyes;

V. Proporcionar atención a las víctimas y ofendidos por delitos;

VI. Representar jurídicamente al Ejecutivo del Estado, con las excepciones que marca la Ley;

VII. Realizar estudios y desarrollar programas de prevención del delito en el ámbito de su competencia;

VIII. Formular estudios y ejecutar lineamientos de política criminológica y promover reformas que tengan por objeto hacer más eficiente la función de seguridad pública y contribuir al mejoramiento de la procuración de justicia;

IX. Presentar al Ejecutivo, proyectos de leyes, decretos y reglamentos para asegurar que la justicia en el Estado sea pronta, completa e imparcial y hacer de su conocimiento aquéllos que sean contrarios al orden constitucional a fin de que se promueva su reforma o derogación;

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

X. Ejercer las atribuciones que en materia de seguridad pública le confiere la Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado y participar en la instancia de coordinación del Estado en el Sistema Nacional de Seguridad Pública de acuerdo con la Ley y demás normas que regulan la integración, organización y funcionamiento de dicho Sistema;

XI. Promover la participación de la comunidad en los programas de su competencia, en los términos que los mismos señalen;

XII. Realizar las acciones que le correspondan en materia de mediación y de otros métodos alternos para la prevención y solución de conflictos conforme a la Ley de la materia y demás disposiciones legalmente aplicables;

XIII. Certificar los convenios que se logren a través de la mediación y de otros métodos alternos para la prevención y solución de conflictos conforme a la Ley de la materia y demás disposiciones legalmente aplicables;

XIV. Celebrar convenios, bases y otros instrumentos, para mejorar la procuración de justicia con las instancias oficiales federales, estatales y municipales correspondientes, así como con personas físicas o morales de los sectores social y privado;

XV. Concertar, con la debida intervención de las autoridades competentes, programas de cooperación con instituciones y entidades del extranjero, así como con organismos internacionales, para mejorar la procuración de justicia;

XVI. Auxiliar a otras autoridades en la investigación y persecución de los delitos de la competencia de éstas, en los términos de los convenios, bases, programas y demás instrumentos de colaboración celebrados al efecto;

XVII. Mantener bajo su autoridad y mando inmediato a la Agencia Estatal de Investigaciones;

XVIII. Requerir, para el cumplimiento de sus atribuciones, informes, documentos y opiniones de instancias oficiales federales, estatales y municipales, así como de personas físicas ó morales;

XIX. Establecer medios de información a la comunidad, en forma sistemática y directa, para dar cuenta de las actividades de la Institución; y

XXIII. Las demás que se determinen en esta Ley, su Reglamento y otras disposiciones legalmente aplicables.

Asimismo la Procuraduría General de Justicia realiza constantemente funciones específicas que podrían ser consideradas como las principales en su competencia. Las mismas se transcriben a continuación:

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

1. Asesoría legal gratuita: Informar, orientar y asesorar legalmente a la sociedad, principalmente a las personas de escasos recursos y canalizar sus necesidades a las instituciones competentes.
2. Atención a Víctimas del Delito y Violencia Intrafamiliar.
3. Atención física y psicológica a las personas que hayan sufrido un delito.
4. Atención de quejas del servicio en la presentación de la denuncia.
5. Atender las quejas del servicio otorgado por las Agencias del Ministerio Público Investigadoras por parte de la sociedad.
6. Carta de no antecedentes penales.
7. Recepción de denuncias y querellas

El ofendido o denunciante llega a la Agencia del Ministerio Público Investigador a presentar su denuncia y/o querrela ante el Agente y/o Oficial Secretario exponiendo los hechos presuntamente delictivos.

También esta institución lleva adelante funciones relevantes en materia de secuestro, extorsión telefónica, robo de automóviles, narcomenudeo, violaciones, homicidios y asaltantes organizados en bandas.

Por lo tanto esta institución pública es las responsable de todas aquellas acciones que entran en contacto con el ciudadano causante y víctima de un delito. Este hecho supone por lo tanto un elemento esencial en la significación que cobra la imagen institucional en el estado de Tamaulipas. La Procuraduría es ante los ojos ciudadanos y mediáticos el ente responsable de mantener el orden y asegurar los instrumentos necesarios para la impartición posterior de la justicia.

La comunicación externa de Procuraduría

La Procuraduría General de Justicia del estado de Tamaulipas no posee un departamento de comunicación específico que diseñe los planes estratégicos² que atiendan a sus necesidades en materia de comunicación interna y externa. En el organigrama de la institución existe un área que se denomina “coordinación de comunicación social” el cual asume las funciones de relaciones con los medios de comunicación, así como el diseño de productos impresos para la difusión de información ciudadana.

² Villafañe propone un modelo de gestión de la imagen corporativa, el que se ha dado en llamar “gestión estratégica de la imagen corporativa”. Según este autor hay que conseguir conjugar la imagen actual de la organización con la imagen ideal de la misma. Para lograr este fin hay que desarrollar un planteamiento basado en un conjunto de acciones que realizadas por la organización favorezcan su imagen corporativa

Versión PDF para imprimir desde
<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

1. Organigrama de la PGJ



En referencia a las relaciones establecidas entre los medios y la institución es importante señalar que se basan fundamentalmente en la emisión de comunicados de prensa³ que dan cuenta de la actividad delictiva en la región, así como las acciones u operaciones contra la delincuencia en el estado.

La pagina web de la institución está diseñada y gestionada por el departamento de informática, lo cual anula cualquier posibilidad de que el site sirva como elemento retralolimentativo entre la organización y sus públicos externos⁴.

El único elemento de comunicación externa emprendido única y exclusivamente a mejorar la imagen de la institución ha sido el programa Transparencia Focaliza.

Programa Transparencia Focalizada

La transparencia es un tema que ha estado presente de forma protagónica en la discusión política nacional de los últimos años. Este protagonismo responde habitualmente a procesos como la transición democrática en gobiernos nacionales y locales, la ampliación de los derechos políticos de los ciudadanos, la consolidación de la libertad de expresión y la conformación de organizaciones civiles que impulsan desde la sociedad temas de interés general.

Otros procesos mundiales, como la llamada “tercera ola” democrática, la integración comercial de distintas regiones del planeta así como las nuevas tecnologías de comunicación que permiten conocer de forma instantánea lo que ocurre en cualquier lugar del mundo, han colocado a la transparencia en un lugar protagónico para la ciudadanía en

³ Utilizando conjuntamente la sala de prensa virtual existente en su pagina web.

⁴ Incluyendo en ellos ciudadanos y organizaciones cívico-sociales.

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

el interés de organismos de cooperación internacional, empresas, organizaciones sociales internacionales e inversionistas.

Estos procesos han auspiciado el nacimiento de una nueva cultura política en la cual la transparencia es vista como un elemento indispensable para la rendición de cuentas, para fortalecer la certeza jurídica en la toma de decisiones de gobiernos, empresas y ciudadanos y en suma, como un elemento sin el cual no podría existir una discusión informada y un debate abierto sobre los temas que interesan y preocupan a una sociedad.

El fortalecimiento de los mecanismos democráticos de rendición de cuentas y de la cultura democrática, hacen de la transparencia un tema ineludible para la agenda de cualquier gobierno.

En el caso de México la influencia de estos procesos se ha visto claramente reflejada en los cambios institucionales y legales que se han presentado en los últimos años. La Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental aprobada en 2002, la aprobación de las reformas al artículo sexto constitucional de 2007 así como la aprobación y entrada en vigor de leyes de acceso a la información en todos los estados de la República y el Distrito Federal, son efecto directo de la importancia que tiene la transparencia para la sociedad y para los gobiernos en lo que se aprecia como un proceso irreversible.

Todas estas reformas legales tienden a establecer criterios homogéneos para ordenar el derecho de los ciudadanos a conocer la información que está en poder del gobierno. El criterio básico de las leyes de acceso a la información es la apertura casi total de la información del gobierno, con excepción de aquella que por motivos explicados en la Ley, es considerada confidencial o reservada.

El acceso a la información, como se establece en las leyes, representa una apertura generalizada de la información del gobierno para todos los demandantes de datos.

La maduración de las políticas de acceso a la información han generado un debate sobre cómo se puede lograr una mayor efectividad y un beneficio más amplio para la sociedad derivado de la transparencia. La apertura general de toda la información del gobierno a todos los ciudadanos sin duda es un avance para cumplir con un derecho político fundamental; sin embargo, la apertura generalizada debe focalizarse, de tal forma que determinados procesos, trámites, así como sectores sociales específicos puedan mejorar y beneficiarse de la transparencia.

La transparencia focalizada o transparencia proactiva es una respuesta a la necesidad de obtener beneficios específicos de la transparencia, así como a la demanda de un mayor orden en la información que ofrece el gobierno. La transparencia focalizada requiere que el gobierno estandarice y publique información específica, que busque resolver un problema social concreto, y estimular los mecanismos del mercado para lograr un beneficio social específico.

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

Con la transparencia focalizada, se buscan objetivos específicos, se espera beneficiar a un audiencia concreta mediante la publicación de un espectro de información bien definido, a través de medios de comunicación útiles para los propósitos establecidos. La transparencia focalizada busca adelantarse a la demanda ciudadana por información, haciendo pública de forma pro-activa aquellos datos que en manos de los ciudadanos, generan incentivos y comportamientos de mercado benéficos para la sociedad.

El programa Transparencia Focalizada impulsado por el Gobierno Federal alcanza a todas las instituciones de la República. En el caso específico de la Procuraduría General de la República y la Procuraduría General de Justicia del estado de Tamaulipas se brinda abiertamente a la ciudadanía información estadística relacionada con los hechos delictivos, leyes y reglamentos orgánicos, rango de percepciones del personal, acceso a directorios telefónicos, planes de desarrollo, biblioteca jurídica, y otros.

1. Estudio de imagen de la Procuraduría de Justicia del Estado de Tamaulipas

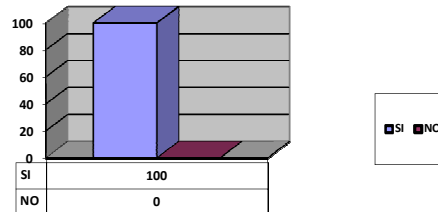
En base a la anteriormente expuesto y debido al alto nivel de responsabilidad y protagonismo que posee la institución en el medio social, se realizó un estudio de la imagen proyectada que la Procuraduría. Tomando como aspectos focales de conocimiento:

1. Estudiar la comunicación externa de la Procuraduría General de Justicia en el estado de Tamaulipas, México.
2. Analizar en que medida los medios de comunicación influyen en los ciudadanos en la formación de la imagen de la Procuraduría General de Justicia del estado de Tamaulipas.
3. Estudiar el programa federal Transparencia Focalizada implementado por la Procuraduría General de Justicia del estado de Tamaulipas y determinar si el mismo modifica en los ciudadanos la imagen creada mediáticamente.

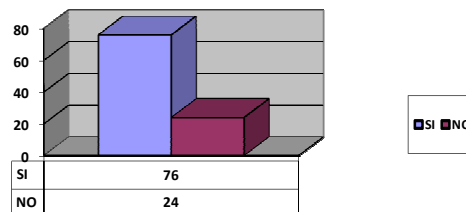
La metodología aplicada en el estudio comprendió encuestas a ciudadanos usuarios. Para ello se utilizaron diferentes instrumentos metodológicos como es el caso de cuestionarios de preguntas cerradas y/o abiertas. En líneas generales los ciudadanos mexicanos de Tamaulipas hacen uso regularmente de sus instituciones, las identifican y aceptan en el marco de la sociedad sin inconvenientes y están informados de las funciones que realizan y que utilidad representan para los usuarios de las mismas. Asimismo, en el caso concreto de estudio, manifiestan tener una imagen determinada de la Procuraduría, que se adecua al desarrollo y los hechos propios de la institución.

Versión PDF para imprimir desde
<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

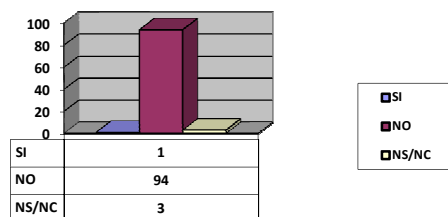
1. ¿Conoce usted la PGJ?



2. Como ciudadano, ¿hizo uso de la PGJ?



3. ¿Cree que la PGJ goza de buena imagen?



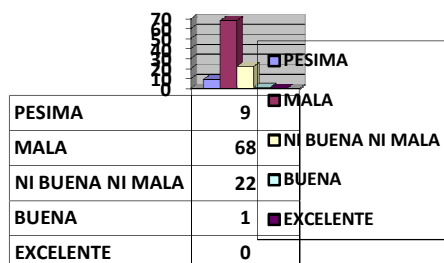
Con independencia de los primeros datos arrojados en las primeras graficas, se consideró necesario no solo centrarse en la percepción individual del sujeto sino también animar al mismo a que se forme una representación social a partir de su percepción colectiva⁵. Para ello, a partir de la creación de nuevos instrumentos metodológicos, se les consultó acerca

⁵ Objetivo 1 de la investigación.

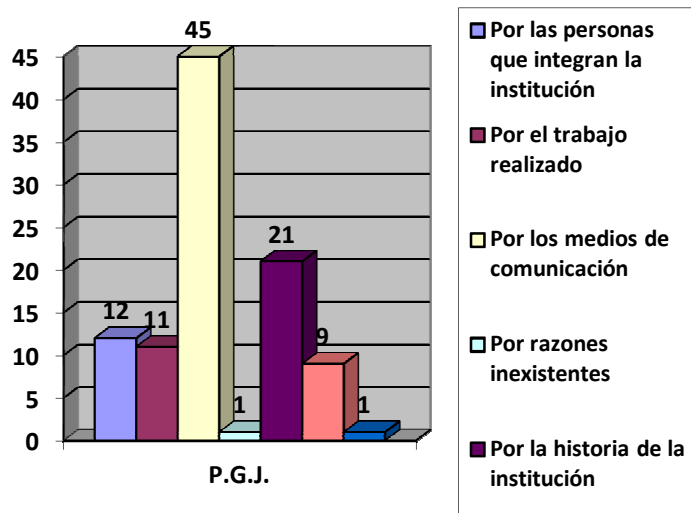
Versión PDF para imprimir desde
<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

de su idea respecto de lo que pensarían u opinarían otras personas, o mejor dicho otros ciudadanos, en relación al mismo tema, es decir, a la imagen que la referida institución posee en el seno de la sociedad, y de qué forma ésta es percibida por el resto de los individuos.

4. ¿Cuál considera que es la imagen que todos los ciudadanos poseen de la PGJ?



5. ¿Por qué cree Usted que se posee esa imagen?



De los mismos instrumentos metodológicos se recoge la siguiente información:

El 63% de los ciudadanos usuarios de la PGJ percibe la denuncia ciudadana como deficiente. El 37% la percibe efectiva.

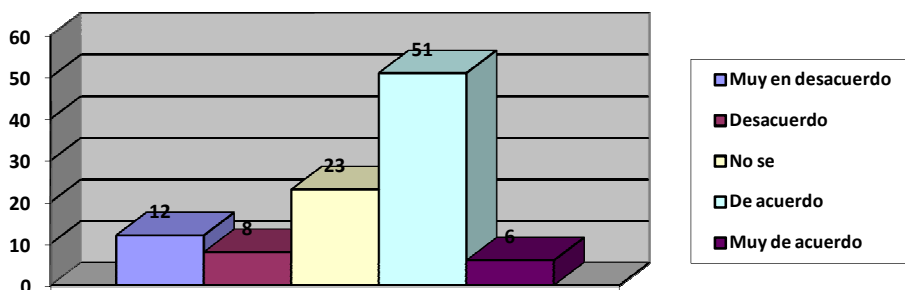
El 58% de los ciudadanos usuarios de la PGJ percibe la denuncia ciudadana como insegura. El 42% la percibe anónima.

Versión PDF para imprimir desde

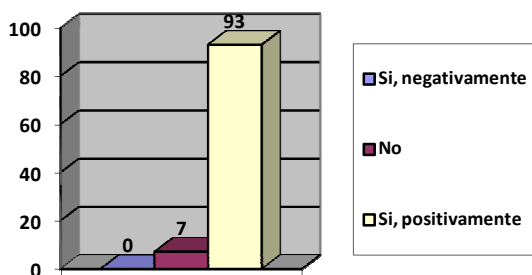
<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

El 61% de los ciudadanos usuarios de la PGJ percibe la denuncia ciudadana como burocrática. El 39% la percibe rápida.

6. Que tan de acuerdo está con la afirmación: “El Programa Transparencia Focalizada ayuda a disminuir la desconfianza ciudadana”

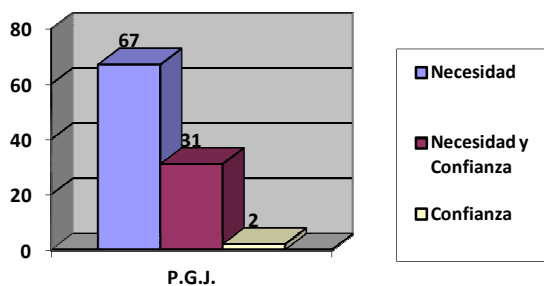


7. La PGJ ha implementado el programa federal “Transparencia Focalizada” con el objeto de mostrar mayor transparencia informativa a la población. Saber esto, ¿modifica la imagen que usted tiene de la PGJ?

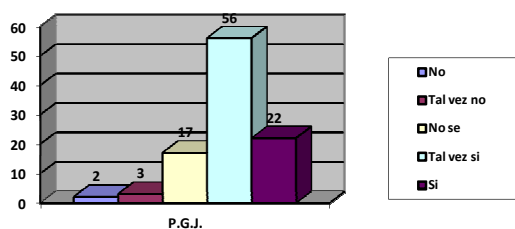


Versión PDF para imprimir desde
<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

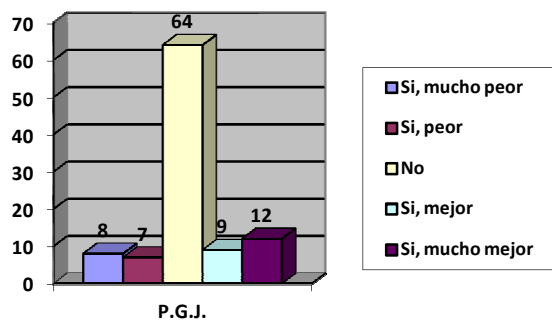
8. ¿Qué le motivó a acercarse a la institución?



9. En caso de requerirlo, ¿Volvería a acercarse a la institución?



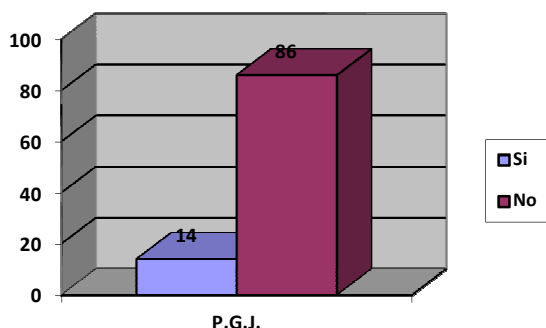
10. Luego de haber recibido los servicios de la institución, ¿Tiene Usted una opinión diferente de la misma?



Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

11. ¿Recomendaría el uso de la institución a otros ciudadanos?



Con el objeto de completar el estudio de percepción ciudadana, también se implementó un cuestionario de preguntas abiertas. Este instrumento metodológico, creado para este fin específico, se aplicó aleatoriamente a ciudadanos usuarios de la PGJ. El cuestionario fue aplicado Ciudad Victoria, Tamaulipas entre los meses de mayo y octubre de 2011. De las respuestas obtenidas se recogen los siguientes resultados más significativos:

- 1) La mayor parte de los usuarios (93%) reconoce como funciones de la PGJ la gestión de denuncias de ilícitos y la procuración de justicia.
- 2) La mayor parte de los usuarios (76%) considera fundamental la ética y la transparencia.
- 3) La mayor parte de los usuarios (79%) considera que es necesario un mayor índice de denuncia ciudadana.
- 4) Un gran porcentaje de usuarios (58%) cree el mayor impedimento para efectuar una denuncia es el temor.
- 5) La mayor parte de los usuarios (81%) ven como positivo la implementación del programa federal Transparencia Focalizada.

Por último se encuestó a la población de estudio acerca del programa federal Transparencia Focalizada implementado por la Procuraduría General de Justicia del estado de Tamaulipas. En pos de evaluar el nivel si su conocimiento incidía o modificaba en los ciudadanos la imagen creada mediáticamente⁶.

⁶ En este estudio también se analizó la imagen de la PGJ proyectada por lo medios de comunicación locales, el cual indicó que el 72% de las noticias que se difunden de la PGJ en los periódicos son de carácter negativo.

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

Aplicación de encuestas a ciudadanos usuarios de instituciones a través del estudio de la PGJ con el objeto de determinar si el programa federal Transparencia Focalizada incidía en la ciudadanía respecto a su opinión sobre la PGJ se encuestó a los ciudadanos obteniendo los siguientes resultados:

- 1) El 51% de los consultados está de acuerdo con la afirmación: “El programa Transparencia Focalizada ayuda a disminuir la desconfianza ciudadana”
- 2) El 83% de los consultados tiene una mejor imagen de la PGJ a partir de la implementación del programa federal Transparencia Focalizada.
- 3) El 95% de los consultados valora positivamente de alguna forma la implementación del programa Transparencia Focalizada.

Conclusiones

La implementación del programa federal Transparencia Focalizada por parte de la Procuraduría General de Justicia de Tamaulipas ha ayudado a generar mayor confianza en el seno de la población y ha sido percibido socialmente como un acto positivo por parte de la institución. No obstante es mayoritariamente desconocido debido a la poca difusión del mismo.

La mala imagen percibida por parte de la sociedad de la Procuraduría General de Justicia de Tamaulipas, es debida en su mayor medida a la difusión indiscriminada, por parte de los medios de comunicación, de hechos noticiosos negativos.

La escasa comunicación de acciones paralelas a las puramente instrumentales de la institución, fomenta en los medios la difusión de noticias en las cuales la institución solo se asocia a hechos negativos. Sin importar, en la percepción ciudadana, la lucha o la participación en los mismos.

La comunicación institucional asertiva es fundamento primordial para el buen funcionamiento y pervivencia de la institución en el marco de la sociedad en la que está inmersa. Los ciudadanos integrantes de una sociedad se forman una imagen institucional como consecuencia directa de las acciones derivadas de las propias instituciones y la interpretación de estos hechos por parte de terceros.

Con el objeto de no reducir la investigación a un desarrollo teórico-metodológico y bajo la premisa de establecer un aspecto dinámico y aplicable a la institución, se plantean proposiciones positivas de mejoramiento institucional derivadas del estudio.

Implementación de lenguaje específico en el apartado para niños de la página web de la PGJ Tamaulipas

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

En la página web de la Procuraduría General de Justicia del estado de Tamaulipas, hay un apartado especial para niños en donde se les enseña a los mismos que es el delito, a reconocer posibles amenazas y actuar de forma preventiva. Es un espacio dedicado específicamente a la población infantil en donde la institución se pone en contacto directo con los niños y les habla directamente a ellos. Es un concepto interesante de comunicación selectiva de una institución con un segmento determinado de su población. He observado que el mismo actualmente presenta el inconveniente de hablarles a los niños utilizando un lenguaje adulto y en ocasiones recurriendo a tecnicismos jurídicos. Este tipo de lenguaje va en directa contradicción con el propósito del segmento infantil, es por ello que debería de cambiarse el lenguaje utilizado a fin de acercarse a los niños y cumplir el objetivo comunicativo.

Creación, por parte de la PGJ Tamaulipas, de un Plan Integral de Comunicación, dirigido al mejoramiento de su imagen institucional.

La Procuraduría General de Justicia de Tamaulipas tiene actualmente una imagen institucional, en el seno de la sociedad, caracterizada por aspectos negativos. A los fines de mejorar y revertir paulatinamente esta situación es necesario que implemente con inmediatez un Plan Integral de Comunicación dirigido a mejorar su imagen en su entorno social circundante. Para ello es necesario difundir los aspectos positivos que la institución posea con el objeto de que sean percibidos de igual manera por la sociedad. Todo este proceso debe observarse como necesario atendiendo siempre, por lo ya explicado a lo largo de toda esta tesis, a los beneficios que ello conlleva.

Bibliografía

- García López, M. (2001). *Publicidad institucional: el estado anunciante*. Málaga: Universidad De Málaga.
- Sotelo Enríquez, J. (2001). *Introducción a la comunicación institucional*. Barcelona: Ariel.