

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS  
AMÉRICAS**

**ESCUELA DE PERIODISMO**

**“COMUNICACIÓN EXTERNA EN EL CENTRO  
PENITENCIARIO JORGE ARTURO MONTERO EN EL  
PRIMER SEMESTRE DEL 2020”**

**TESINA PARA OPTAR POR EL GRADO DE BACHILLERATO EN PERIODISMO**

**GÉNESIS MORA CHAVARRÍA**

**SEDE ARANJUEZ**

**ABRIL, 2021**

## Contenido

<b>Dedicatoria</b> .....	1
<b>Agradecimiento</b> .....	2
<b>Carta</b> .....	3
<b>Carta del filólogo</b> .....	4
<b>Declaración Jurada</b> .....	5
<b>Solicitud de defensa</b> .....	6
<b>Identificación</b> .....	7
<b>Tablas</b> .....	11
<b>Resumen Ejecutivo</b> .....	12
<b>CAPÍTULO I: PROBLEMA</b> .....	13
<b>Planteamiento del Problema de Investigación</b> .....	13
<b>Objetivos de la investigación</b> .....	14
<b>Objetivo general</b> .....	14
<b>Objetivos específicos</b> .....	14
<b>Justificación de la investigación</b> .....	14
<b>Antecedentes de la Investigación</b> .....	16
<b>Internacionales</b> .....	16
<b>Nacionales</b> .....	21
<b>Proyecciones</b> .....	24
<b>CAPÍTULO II: MARCO DE REFERENCIA</b> .....	25
<b>Comunicación externa</b> .....	25
<b>Comunicación externa operativa</b> .....	25
<b>Comunicación externa estratégica</b> .....	26
<b>Comunicación externa de notoriedad</b> .....	26
<b>Comunicación corporativa</b> .....	26
<b>Públicos</b> .....	27
<b>Familias</b> .....	27
<b>Proveedores</b> .....	27
<b>Medios de comunicación</b> .....	28
<b>Oficinas de Comunicación</b> .....	28
<b>Canales de comunicación</b> .....	28

Comunicados .....	29
Llamadas telefónicas .....	29
Blog .....	30
Redes sociales .....	30
Referente Institucional .....	31
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO</b> .....	32
<b>Enfoque de la Investigación</b> .....	32
<b>Enfoque Cualitativo</b> .....	32
<b>Diseño de la Investigación</b> .....	32
<b>Fuentes de la Investigación</b> .....	33
<b>Fuente primaria</b> .....	33
<b>Fuente secundaria</b> .....	33
<b>Muestra</b> .....	34
<b>No Probabilística</b> .....	34
Tabla # 1: Entrevistas de profundidad .....	35
<b>Unidades de Análisis</b> .....	36
Tabla #2: Unidades de Análisis .....	36
<b>Instrumentos Utilizados en la Investigación</b> .....	39
<b>Entrevista de profundidad</b> .....	39
Tabla #3: Análisis de contenido .....	40
<b>CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS</b> .....	44
<b>Unidad de análisis I procedimientos de comunicación</b> .....	44
<b>Unidad de análisis II herramientas de comunicación</b> .....	50
<b>Unidad de análisis III nuevas formas de comunicación</b> .....	53
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	57
<b>Conclusiones</b> .....	57
<b>Recomendaciones</b> .....	58
<b>Referencias</b> .....	60
<b>Apéndices</b> .....	63
<b>Apéndice A</b> .....	63
<b>Apéndice B</b> .....	68
<b>Apéndice C</b> .....	71
<b>Apéndice D</b> .....	76

**Apéndice E:**..... 81  
**Apéndice F** ..... 82

**Tablas**

Tabla # 1: Entrevistas de profundidad .....	35
Tabla #2: Unidades de Análisis.....	36
Tabla #3: Análisis de contenido.....	40

## **Resumen Ejecutivo**

La función del presente trabajo es conocer y analizar la comunicación externa en el Centro Penal Jorge Arturo Montero Castro, conocido como La Reforma durante el primer semestre del 2020.

Al ser un centro penal puede ser un tema ajeno para mucha de la ciudadanía, en los medios nacionales no se escuchan muy buenas noticias sobre esta institución, de aquí sale la inquietud de investigar sobre los procesos y herramientas que se utilizan para comunicar.

Como parte de esta investigación, se indagó y analizó todos los procesos y herramientas de comunicación que utiliza el departamento de prensa del Ministerio de Justicia y Paz. Para lograrlo se examinaron las redes sociales y el sitio web del Ministerio junto con notas de los medios de comunicación nacionales sobre temas de La Reforma.

Complementando la información antes mencionada se entrevistó al jefe de prensa del Ministerio de Justicia quien nos brindó los datos de cómo manejan toda la comunicación en esta institución, cuándo intervienen los directores del centro penal, la ministra y los viceministros. También se entrevistó a tres expertos en el área de comunicación con diferentes énfasis (sucesos, relaciones públicas, periodismo digital), para saber su opinión y recomendación como profesionales sobre el tema en estudio.

Se dan ciertas conclusiones a las que se llegó después de la investigación, también, se brindan algunas recomendaciones a este departamento para que este mejore en algunos aspectos de su comunicación externa, esto se logra después de realizar el análisis de contenido.

## **CAPÍTULO I: PROBLEMA**

### **Planteamiento del Problema de Investigación**

La comunicación externa es una necesidad básica en cualquier empresa, pero para lograr que esta sea efectiva primero debe existir una buena comunicación interna, estos dos conceptos van de la mano para lograr el éxito de la organización, sin embargo, las maneras y medios de comunicación para alcanzar los objetivos deseados son diferentes. Cuando se habla de la comunicación en general hay dos públicos principales, los que están dentro de ella y los que están fuera, pero, recurren o tienen alguna relación con ella. Toda la comunicación es difundida por medio de procesos y herramientas que la empresa posee o debería poseer para lograr sus objetivos.

Para lograr esto hay que crear e implementar buenas estrategias de comunicación, utilizando herramientas como el FODA para determinar sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Una vez definido esto se crea un camino creativo, en el cual se va a basar toda la comunicación ya sea permanentemente o bien por un período, esto incluye bajadas, diseño, logo, materiales, entre otras herramientas y tácticas.

Para la institución representada en este trabajo es más difícil tener una buena carta de presentación, ya que en ella se encuentran muchas personas que han cometido diversos delitos, desde un robo o no pagar pensión alimenticia hasta un asesinato, una violación y cosas peores. Sabiendo esto, el concepto de comunicación externa en este centro penitenciario puede ser un tema algo complejo, pero no imposible.

Los centros penales y los privados de libertad son temas trillados en la sociedad, las noticias que se escuchan de ellos son solamente cuando hay un incidente dentro, una fuga, un motín, la muerte de un criminal conocido, entre algunas otras, pero, realmente no se conoce bien lo que pasa con ellos, lo que hacen adentro, las labores que realizan las autoridades, las actividades que desempeñan como institución para intentar restaurar a los privados de libertad.

Por esto y más nace la necesidad de conocer los procesos utilizados y departamentos involucrados en la comunicación externa en el centro penal Jorge Arturo Montero conocido como La Reforma, tomando en cuenta la comunicación confamiliares de los privados de libertad, proveedores, con medios de comunicación, con instituciones gubernamentales y el pueblo costarricense en general.

Debido a que no hay ningún estudio referente al tema por el momento, se desconocen los procesos antes mencionados. Con la presente tesina se pretende contestar todas las posibles dudas que existan al respecto. Más aún con el tema de la pandemia que inició en el año 2020, se crea la duda ¿Cómo fue la Comunicación externa en el Centro Penitenciario Jorge Arturo Montero, La Reforma en el primer semestre del 2020?

## **Objetivos de la investigación**

### **Objetivo general**

Analizar la comunicación externa en el Centro Penitenciario Jorge Arturo Montero, durante el primer semestre del 2020.

### **Objetivos específicos**

Explicar los procedimientos utilizados en el Centro para la difusión de información a sus públicos externos.

Investigar las herramientas de comunicación utilizadas por este Centro durante la pandemia COVID-19.

Determinar la conveniencia de implementar nuevas formas de comunicación.

## **Justificación de la investigación**

La comunicación externa en el Centro Penitenciario Jorge Arturo Montero es un tema ajeno a la mayoría de las personas, sin embargo, como institución pública debe tener

una estrategia para comunicar las situaciones más relevantes ya sean buenas o malas que suceden dentro, con los privados de libertad, con infraestructura, con los oficiales, entre instituciones, entre otras.

Con la presente investigación se pretende evidenciar cuáles son los procedimientos que lleva a cabo esta institución pública para hacer comunicación fuera de sus instalaciones, cuáles son los departamentos involucrados, el personal a cargo y sus labores, el proceso que cumple la información antes de salir a la luz pública. También conocer si este Centro cuenta con un departamento de Comunicación o bien si hay un departamento a nivel nacional.

La comunicación que gira entorno a los centros penales siempre es negativa o nula, por eso se considera importante investigar, conocer y analizar qué estrategias utilizan las personas encargadas de la comunicación de esta institución por publicar las actividades positivas o buenas noticias que también ocurren.

La pandemia del COVID-19 es una situación que ha afectado al mundo entero y los privados de libertad no son la excepción, cuando comenzaron las restricciones vehiculares, de restaurantes, playas, entre otras; también hubo restricción para los privados de libertad, ellos llevaban varios meses sin poder recibir visitas familiares, ni conyugales, si los familiares querían dejarles comida o dinero lo hacían por medio de una ventanilla y uno o dos días después la administración carcelaria la hacía llegar al privado de libertad.

Por la razón antes mencionada se quiere investigar cómo es la forma de comunicación con los familiares de los privados de libertad, cómo se les comunicó a los familiares que se iban a suspender las visitas, cómo se les comunicó a los privados de libertad que no iban a recibir visitas, cómo se les dio a conocer el nuevo proceso para dejar productos y dinero a ambas partes, quién lo determinó. Las respuestas a todas estas preguntas serán respondidas en el transcurso de esta investigación.

Sin duda esta es una población olvidada por muchos, quienes, a pesar de haber cometido un error, viven día con día en un encierro y por derecho deben tener una voz que exprese lo que ellos viven o bien corresponde que los familiares y seres queridos estén bien informados por parte de las autoridades competentes sobre las situaciones que ellos pasan.

## **Antecedentes de la Investigación**

En este apartado se van a mencionar estudios e investigaciones que se hicieron en años anteriores en temas relacionados a la comunicación externa o bien a las relaciones públicas en empresas o instituciones y a los centros penitenciarios, esto con el fin de alimentar y orientar la presente investigación.

Según Trisancho(2017). Evolución de la gestión de la comunicación, empresas de energía eléctrica (Colombia), Bogotá: Editorial Politécnico Grancolombiano, Poliantea, 13(24),

El proceso histórico del estudio sobre la importancia de la medición de las comunicaciones en la comunicación había sido escaso hasta la década de 1950 cuando profesionales de las relaciones públicas descubrieron la importancia de medir la eficacia de sus acciones(p. 5).

La comunicación externa nace de la necesidad de dar a conocer una empresa o institución, es toda aquella información que va dirigida a públicos externos, personas que no trabajan en la empresa o institución, pero, que tienen que ver con ella. Esta comunicación puede ser dirigida directamente al público meta o bien por medio de un tercero como periodistas o medios de comunicación.

### **Internacionales**

A nivel internacional hay tesis y tesinas que tratan sobre la comunicación externa en las empresas y otras que tratan sobre la comunicación general en Centros Penitenciarios. Para esta sección de la investigación se tomaron en cuenta ambos temas en tesis ya que se considera que van a aportar y enriquecer grandemente este trabajo.

Se toma en cuenta una tesis realizada por Calderón (2016), en la Universidad de San Carlos de Guatemala que trata sobre la comunicación externa para el Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales de Guatemala (ICCPG), cuyo objetivo general fue

elaborar una estrategia de comunicación para el ICCPG y que esta cubriera las deficiencias en comunicación e informara a la población guatemalteca sobre los aportes y beneficios que ésta brinda(p. 22).

La estrategia propuesta por Calderón (2016) en su tesis se basa en buscar una mejor exposición de la Institución, luego de un hacer un amplio diagnóstico con ayuda de trabajadores del ICCPG, periodistas especializados en el ámbito judicial, llegó a la siguiente conclusión

La finalidad de la estrategia es divulgar de mejor forma la labor que el instituto realiza, para que no solamente sea conocida, sino además se tenga en cuenta el respeto por los derechos de los adolescentes y adultos en conflicto con la ley penal y la forma correcta de aplicar justicia, respetando totalmente los derechos humanos, tomando en cuenta a todos los sectores de la población guatemalteca(p. 59).

Por otro lado, también se tomó en cuenta la tesis de Juárez(2017), de la Universidad Nacional de Córdoba, Argentina. El foco de esta tesis se centra en comunicación y encierro, este trabajo de investigación no contiene una sección definida para los objetivos, sin embargo, su principal fin es analizar la experiencia de un taller de periodismo que un equipo de profesionales brindó a los privados de libertad, en el Centro Penal Cordobés.

Las acciones del equipo coordinador, asimismo, se orientaron hacia la descripción de las diferentes estrategias que los reclusos ponían en juego para expresar sus opiniones sobre las implicancias de la vida en prisión, fundamentalmente ante otros reclusos, pero también ante los agentes penitenciarios, las autoridades y sus propios familiares(p. 28).

En el camino de esta investigación, Juárez (2017) descubre que los reos no tienen conocimiento de sus derechos como personas, desconocen que aún ahí adentro pueden demandar por las injusticias que se cometen en su contra y junto con esto los procedimientos para llevar la denuncia a cabo son complejos.

Las prácticas de escritura podrían habilitar la liberación de ciertas potencialidades expresivas de los reclusos, al tiempo que pueden fortalecer la autopercepción que ellos tienen de sí mismos como sujetos de derecho. Es a partir de ese ejercicio

escritural, entonces, que los reclusos pueden explorar nuevas vías para la visibilización de sus demandas tanto dentro de la institución como fuera de ella. La escritura brinda a los reos una posibilidad para poder trascender los muros y llevar su voz a otros lugares, sortear esas barreras físicas que los mantienen invisibles ante la sociedad y, por ende, en estado de vulnerabilidad frente al poder penitenciario(p.297).

También se accedió a la tesis de Ponce, (2014)cuyo tema fue la comunicación externa e interna desde el enfoque de la Responsabilidad Social Empresarial. La investigación fue realizada en la Universidad de San Carlos de Guatemala. Su principal objetivo era investigar sobre la importancia de la comunicación interna y externa y los resultados positivos que ésta genera ante las demás empresas e instituciones.

Es de mucha importancia establecer herramientas que apoyen las estrategias de comunicación interna y externa. Por ejemplo, la construcción de una cultura empresarial, la formación de personal y las campañas publicitarias servirán como base de un buen programa de responsabilidad social empresarial(pp. 43-44).

Una de las conclusiones a las que se llegó en esta investigación es que en muchas ocasiones las empresas cuando realizan las actividades de responsabilidad laboral hacen comunicación de estas buenas obras, esto permite que su público meta adquiera una buena imagen sobre la compañía y adquieran sus productos o servicios.

Para continuar con los antecedentes, se revisó la tesis Del Águila, (2015)de la Universidad Rafael Landívar de Guatemala. Cuyo tema fue crear un plan estratégico de comunicación externa para una organización de mujeres en Guatemala. El objetivo de esta investigación fue identificar qué tipo de comunicación se había realizado en esta organización para poder crear una estrategia que en un futuro les vaya a beneficiar.

Como conclusión de esta investigación, la autora determina que esta organización no cuenta con una estrategia de comunicación (según las tesis antes mencionadas, parece ser que este es uno de los principales problemas en las instituciones).

A la fecha, la organización ha realizado acciones de comunicación aisladas, usando la comunicación y materiales diversos como herramientas para realizar su

trabajo (de divulgación, socialización y capacitación en temas de género). No ha desarrollado procesos sistemáticos de comunicación, pese a que la entidad realiza campañas e iniciativas de impacto para la población femenina y sus derechos, que han reportado importantes resultados. Tampoco ha extendido su esfuerzo de divulgación hacia otras audiencias de interés estratégico (prensa, organizaciones de cooperación internacional, líderes de opinión, etc.), centrándose en las mujeres agrupadas en las organizaciones respectivas y/o beneficiadas por su trabajo(p. 69).

Se analizó la tesis de Urbina de Guatemala, quien hizo un diagnóstico y propuesta de comunicación externa del Centro Agronómico Tropical de Investigación y Enseñanza (CATIE). Esta investigación tenía como fin analizar la comunicación externa de esta organización, determinar cuáles son las necesidades de su público meta y presentar una propuesta que cumpla con las carencias con las que cuenta.

Con el transcurso de la investigación la autora determinó que el público meta de este centro son personas que tienen interés y desean conocer sobre él. Ella le recomienda al CATIE que destine presupuesto para invertir en una estrategia de comunicación profesional y a su vez capacitar a su personal, quien de una u otra forma es una carta de presentación del Centro.

Se valoró la tesis de Velastegui (2018)de la universidad de Guayaquil en Ecuador cuyo tema fue medios de comunicación en centros carcelarios del país y su impacto en personas privadas de libertad. Cas: Centro de privación de libertad de varones, su objetivo era poder estudiar los métodos de comunicación que existen dentro del Centro para poder dar aportes para mejoría(p. 4).

En esta tesis el autor investiga sobre la creación de un medio de comunicación interno en el centro penal, el fin de la revista es mantener a sus editores ocupados y al mismo tiempo informar a los familiares en todo lo referente al Centro. Se hace la recomendación de dar a los involucrados en el proyecto y al personal administrativo y de seguridad capacitaciones referentes al manejo y correcto uso de este medio de comunicación.

Se tomó en cuenta el blog del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) (2020), que en abril del presente año publicó una nota hecha por Alvarado, que se titula: Por qué es tan importante evitar que el Coronavirus entre en las cárceles: “Encerrados” no es lo mismo que “aislados”. La nota trata sobre como el coronavirus alrededor del mundo ha ocasionado que los privados de libertad no puedan recibir visitas de sus familiares, sin embargo, en algunos países como Irán decidieron enviar a prisión domiciliar a 70.000 prisioneros (párr.1).

Según Alvarado, la mayoría de prisiones de Centroamérica están en condiciones insalubres y sin mucho acceso a agua potable, hay sobrepoblación, estos factores son causas de estrés en los reclusos y quitar las visitas de sus familiares y seres queridos agravan aún más la condición. Ya en algunos centros penitenciarios han ocurrido motines por parte de los reclusos exigiendo la reapertura de las visitas. Por lo menos en nuestro país aún es un futuro incierto cuando los privados de libertad volverán a ver a sus familiares-(párr. 2, 3).

De acuerdo con Contreras, Martín y Aguaded (2015), en su investigación sobre los medios de comunicación en prisiones como aliados de la inclusión social, realizada en España, realizan una investigación sobre los proyectos de comunicación que existen dentro de los centros penitenciarios en España, de 68 prisiones existentes en ese país, pudieron contabilizar 39 experiencias. Sin embargo, hacen énfasis en el bienestar que otorga esta distracción en los reos y a su vez lo difícil que es que existan estos medios de comunicación entre rejas.

Como afirma la educadora del Centro de Quatre Camins: "[me gustaría que] estos proyectos estuvieran más avalados por las direcciones y que dieran más espacios, fueran más promovidos desde arriba y que tuvieran un valor. Porque yo pienso que ya no quizá tanto de la gente que trabaja en la prisión, sino ya las instituciones generales o profesionales de otros ámbitos, pienso que los entienden como proyectos de entretenimiento y no se entiende el valor educativo que conllevan"(párr. 63).

Estos autores comentan todas las dificultades de mantener un medio dentro del Centro Penal, como la “estabilidad” de los colaboradores en el medio, las personas que ayudan con este proyecto rotan con facilidad, ya sea, por comportamiento, por el cumplimiento de la pena, etcétera. También, los permisos para salir de la cárcel para cubrir sucesos, es un asunto complicado que limitan los temas y la accesibilidad a la información.

### **Nacionales**

En los antecedentes nacionales, aún no se ha realizado ninguna investigación relacionada con la comunicación externa en el centro penitenciario Jorge Arturo Montero, sin embargo, hay otros trabajos que hacen referencia a la comunicación en cárceles y la comunicación externa en las empresas los cuales serán utilizados como referencias para efectos de este trabajo de investigación.

Se toma en cuenta la investigación realizada por Picado(2019) que trata sobre la comunicación externa del Colegio de Periodistas y Profesionales en Comunicación (COLPER), los objetivos del trabajo iban dirigidos a investigar sobre las herramientas de comunicación, el público meta de ésta, cómo es percibida la información por parte de los receptores y evaluar la calidad de sus productos de comunicación.

En el transcurso de la investigación se da a conocer como es la comunicación en el COLPER, sus fortalezas y carencias, al finalizar con las conclusiones determina que el Colegio tiene algunas carencias en su comunicación que van desde que sus empleados no les dan el uso correcto a las herramientas hasta que no cuenta con la mejor estrategia de comunicación digital, ya que el contenido en todas las redes sociales es el mismo.

Algunas de las recomendaciones de la periodista fue definir los contenidos por cada red social, utilizar diseños y estrategias distintos, aunque la información sea la misma. Dentro de las mismas redes sociales generar interacción con sus seguidores, haciendo charlas, videos en vivo, dinámicas entre otras cosas. También recomienda mejorar su imagen y línea gráfica, para que este represente mejor al Colegio.

De acuerdo con Vargas y Villaplana (2014), en su tema para su trabajo final de graduación: Diagnóstico de comunicación y elaboración de una estrategia de Relaciones Públicas Comunitarias para la Universidad de Costa Rica en la Sede Atlántico, Recinto

Turrialba, cuyo objetivo fue identificar, diagnosticar y proponer una estrategia de comunicación para mejorar la relación entre esta sede y sus públicos.

Existe una dualidad en la forma en que se percibe la Universidad de Costa Rica dentro de la comunidad, ya que, si bien es reconocida la importancia de la presencia de la Institución como colaboradora del desarrollo, no identifican beneficios concretos de dicha presencia.

Se hace necesario entonces proponer una estrategia de comunicación local y focalizada que permita un apropiamiento por parte de los habitantes del cantón hacia la Sede y viceversa con el fin de estrechar las relaciones comunitarias y lograr una mayor identificación y sentido de pertenencia. Esta estrategia pasar por tomar en cuenta las particularidades (sociodemográficas, estructura socioeconómica, consumo de medios, alfabetismo tecnológico) de la zona e incorporarlas a la propuesta de acción (pp. 76-77).

Se valoró la tesis de Rodríguez (2018) cuyo tema fue valorar como los Relacionistas Públicos de Costa Rica usan las tecnologías digitales para sus estrategias de comunicación. Dentro de sus conclusiones la autora logra determinar que un 93% de su muestra incluye herramientas digitales en sus estrategias, también, identifica por medio de las entrevistas que la actualización en este tema fue un punto destacado, comentan que ahora utilizar videos dentro del contenido es indispensable, ya que, las personas no quieren leer(p. 115).

La principal herramienta de comunicación digital utilizada por los relacionistas públicos son las redes sociales, con una clara tendencia a la utilización de Facebook y en segundo lugar Instagram, Twitter y WhatsApp.

El sitio web, blog y correo electrónico, ocupan un segundo lugar en utilización. En el caso del sitio web suele estar ligado a las redes sociales, además, el blog forma parte, en la mayoría de las ocasiones, del sitio web, y se actualiza, al menos una vez a la semana. El sitio web ocupa el segundo lugar en facilidad de incorporación a la estrategia de relaciones públicas. Nuevamente vemos una relación entre percepción de facilidad de uso y incorporación a la estrategia(p. 116).

También se tomó en cuenta un artículo publicado en el 2019 por la revista El Nuevo Humanismo que trata sobre las cárceles en nuestro país, en él se tocan temas como los derechos humanos del privado de libertad, además, como los familiares de los reos son castigados como efecto secundario del encierro de su ser querido.

En el caso de Costa Rica, al menos un 65 % de los privados de libertad se encuentran entre los 18 y 40 años de edad, circunstancia que hace visible que se deben de buscar otros instrumentos jurídicos para controlar al denominado delincuente. También la familia como centro de producción de recursos vinculares se ve afectada al separar a sus componentes y al eliminar la posibilidad de que se desarrollen relaciones familiares sanas. Además, el encarcelamiento produce la traslación de la pena a los familiares de las personas privadas de libertad, sin que estos se encuentren relacionados con el delito(Sánchez, 2019, párr. 47).

Se analizó un artículo de Duncan (2020) publicado en elmundo.cr, en el cual toca el tema de como sobrevellar la comunicación externa con la pandemia mundial que está atravesando el mundo. En el artículo comenta ciertos puntos importante a tomar en cuenta, que están siendo afectados y su vez da consejos de como poder superarlos a pesar de la crisis.

Todas las empresas del país están expuestas a diversas situaciones por las cuáles puede ser necesario que establezcan diálogos con la prensa. En este sentido, es necesario que los mensajes se construyan en los términos adecuados y con la empatía acorde con los tiempos. Además del mensaje, es crucial contar con voceros debidamente capacitados para dialogar con los medios de comunicación de manera asertiva y de acuerdo a la coyuntura(párr. 6).

Se toma en cuenta una nota publicada por Ruiz (2020), en le medio digital El Observador, cuyo titulo es: Ministerio de Justicia resporta primer privado de libertad muerto por COVID-19, se considera esta nota como un antecedente debido a que detrás de este suceso tuvo que existir un plan de comunicación para publicar esta información, ya sea, con los familiares del fallecido como con los medios de comunicación.

Definitivamente la muerte por la pandemia dentro del Centro Penal se considera como una crisis y expertos deben abordarla con estrategias de comunicación.

El Departamento de Prensa del Ministerio detalló que “el caso de esta persona privada de libertad fue considerado en abril por el Instituto Nacional de Criminología, quien determinó que carecía de las condiciones externas para mantenerse en un ambiente Semi institucional”(párr. 5).

### **Proyecciones**

Se pretende conocer y explicar ampliamente los procesos utilizados en el Centro Penitenciario Jorge Arturo Montero para publicar información, ya sea en medios de comunicación, familiares de los privados de libertad, proveedores, instituciones hermanas, entre otros y cuáles son sus principales estrategias de comunicación para llevar esto a cabo.

Se investigarán y analizarán cuáles fueron las herramientas de comunicación externa que utilizaron en La Reforma, en el primer semestre del 2020 con el ingreso e instancia de la pandemia del COVID-19 en nuestro país, con el objetivo de entender por cuáles medios se comunicaron con los familiares, proveedores, etcéteras de los privados de libertad, para comunicar sobre la cancelación de las visitas y nuevos procesos para enviar a los reos artículos y dinero.

## **CAPÍTULO II: MARCO DE REFERENCIA**

En este apartado se explicarán todos los conceptos que se estiman que están relacionados con la presente investigación, las palabras que giran alrededor de comunicación, relaciones públicas, centros penales y privados de libertad.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) el desarrollo de la perspectiva teórica es un proceso y un producto. Un proceso de inmersión en el conocimiento existente y disponible que puede estar vinculado con nuestro planteamiento del problema (p. 60).

En este capítulo se tomaron en cuenta conceptos generales como base y de cada uno de ellos se definieron subcategorías que los complementan, para ampliar el conocimiento y poder hacer un análisis profundo en esta investigación.

### **Comunicación externa**

Es toda aquella información que va dirigida al público fuera de la empresa u institución, ya sea indirecto, al que se llega por medio del mensaje que transmite los medios de comunicación o bien el público directo, aquellas personas que son contactadas directamente por la Institución pueden ser proveedores, familiares, clientes y otros. Según el libro de Marketing en el Siglo XXI. 5° Edición. es:

A través de ella vamos a acercar al mercado la imagen que queremos que se tenga de nuestra empresa, para situar en la mente de nuestro cliente una serie de valores propios que nos definan y aporten identidad diferenciadora a nuestra marca, lo que nos va a permitir posicionarnos de manera más competitiva (Muñiz, 2014, p. 8).

### **Comunicación externa operativa**

Esta es la comunicación presente todos los días y que tiene que ver con sus públicos externos al centro penal como: instituciones, proveedores, familiares, medios de comunicación y otros. Según el blog del Centro Europeo de Postgrado (CEPUDE, 2019). la definición es: “aquella que se realiza para el desenvolvimiento diario de la actividad

empresarial, se efectúa con todos los públicos externos de la compañía: clientes, proveedores, competidores, administración pública, etc.”(CEUPE, 2019, párr. 3).

### **Comunicación externa estratégica**

Esta comunicación trata sobre la competitividad que tiene la empresa o institución respecto a las otras del mismo gremio. Su fin es tener mapeadas las competencias, las variantes económicas, los cambios en la legislación laboral, novedades en el mercado para poder estar al mismo o más alto nivel que las empresas similares. Según el blog del Grupo P&A la comunicación estratégica es: “El objetivo de este tipo de comunicación externa es obtener información sobre aspectos estratégicos de la empresa que permitan mejorar la posición competitiva de la misma, como situación de la competencia, novedades legislativas, estado del mercado... (Mesa, 2017, párr.8).

### **Comunicación externa de notoriedad**

Como su nombre lo indica, acá se implementan los métodos para dar a conocer la empresa u institución. Informa a su público meta sobre sus productos o servicios, da comunicados, perfecciona su imagen y su renombre. Según el blog del Grupo P&A la comunicación externa de notoriedad es: “Esta forma de comunicación externa es la que habitualmente se asocia con el término, haciendo referencia al flujo de información, con el que la compañía trata de dar a conocer sus productos y servicios y mejorar su imagen y reputación(Mesa, 2017, párr.9).

### **Comunicación corporativa**

Esta comunicación es parte del todo de la empresa u institución, es trabajar bien internamente para dar cosas buenas de que hablar y que estas acciones sean la carta de presentación de la compañía. Es demostrar diariamente con calidad y excelencia los productos y servicios que brinda la compañía. En el blog del Centro Europeo de Postgrado (CEPUDE, 2019), le dan esta definición: “es a la totalidad de los recursos de comunicación de los que dispone una organización para llegar efectivamente a sus Públicos. Es decir,

la Comunicación Corporativa de una entidad es todo lo que la empresa dice sobre sí misma”

### **Públicos**

El público son todas las personas ajenas a la institución que van o deben recibir información o comunicación de ella. Son las personas que por un determinado interés están vinculadas a la empresa u institución uniéndolos entre sí y logrando que formen un gran público llamado público externo. Entre los tipos de públicos puede haber: cliente, proveedor, prensa, comunidad, accionistas. Según Kotelchuk, (2014) especialista en temas administrativos y de recursos humanos. “El público es “un término colectivo para designar a un conjunto de personas estrechamente relacionadas entre sí por los intereses y afinidades que le son comunes y que comparten un sentimiento de solidaridad”(párr 58).

### **Familias**

Para efectos de este trabajo se hablará sobre los familiares de las personas privadas de libertad. Estas tienen una cercana relación con la institución ya que recurren, en su mayoría, todas las semanas o cada cierto tiempo. En la mayoría de los casos son los padres de familia o parejas de los reos los que se encuentran más pendientes de ellos. Según un artículo publicado por la relacionista pública Aranguren, es una cadena entre el empleado (reo) y su familia.

Influye el grado de satisfacción del empleado en la organización esto lo va a transmitir a la familia. En forma favorable o desfavorable. El ambiente de la organización va a repercutir en la familia. Es importante que hagan acciones donde la familia pueda ir. EJ: fiestas de fin de año, visitas guiadas (Aranguren, 2012, p. 25).

### **Proveedores**

Son todas aquellas empresas o personas que proveen a la institución de alimentos, servicios profesionales, materia prima para las artesanías, entre otros. Los proveedores mantienen una relación directa y constante con la Institución, es una necesidad mutua, los

privados de libertad no podrían subsistir sin alimento y el proveedor no puede subsistir sin los clientes. Según un artículo publicado por la señorita Aranguren, E. los proveedores son:

Proveedores de insumo: Son todas aquellas que nos proveen de materia prima para producir. Proveedores de servicio profesionales. Ej. Estudio jurídico, contable, consultora externa. Proveedores que suministran servicio. Ej. Energía eléctrica, teléfonos, agua, etc. (Aranguren, 2012, p. 19).

### **Medios de comunicación**

Los medios de comunicación tienen dos funciones en este trabajo, a ellos se les va a brindar información sobre los sucesos que ocurren a lo interno del Centro Penitenciario o bien se les envía algún comunicado y también funcionan como canal de difusión de información al pueblo costarricense. Esto puede ser un público por conquistar y al mismo tiempo utilizarlo como medio de comunicación. Según la licenciada en comunicación social Delgado (2019) es:

Los medios de comunicación tienen por función principal transmitir un mensaje, el cual va dirigido de un emisor a un receptor. Además, ellos cumplen funciones más específicas como informar, persuadir, exponer ideas, motivar a la participación y entretener. Todo dependerá del propósito para el cual sean empleados (párr. 6, 7).

### **Oficinas de Comunicación**

Las grandes empresas e instituciones deben contar con un departamento de comunicación o bien de relaciones públicas con expertos en el área, quienes se van a encargar de toda la comunicación, enlaces y contactos con personas y empresas. Según el Ministerio de Economía y Finanzas de Perú, las oficinas de comunicación son: “La Oficina de Comunicaciones es la unidad orgánica de apoyo responsable de la imagen institucional, el protocolo, las relaciones públicas institucionales e interinstitucionales, y el desarrollo de las actividades de difusión del Ministerio a través de los medios de comunicación social” (Ministerio de Economía y Finanzas, párr. 1).

### **Canales de comunicación**

Son los medios por los cuales llega la información a nuestros públicos, son aquellos vehículos comunicativos. Actualmente y con la era digital existen muchos más medios para

poder realizar comunicación, a parte, de los medios tradicionales como la televisión, la radio, la imprenta.

### **Comunicados**

Es información que envía directamente el Centro Penitenciario a un medio de comunicación, en él da a conocer algún suceso importante, un accidente dentro de la Institución o bien un hecho que fuera de gran trascendencia nacional. Lo ideal es que el personal encargado de la comunicación redacte un comunicado personalizado para cada medio, pero, con la misma información. En el blog del Grupo P&A le dan esta definición: “En el caso de los comunicados, aunque son muy similares, se emplean para transmitir a los medios una valoración sobre algún acontecimiento sucedido, como puede ser en un caso de crisis de comunicación (un accidente laboral de un trabajador, varios despidos, acusaciones...)(Mesa, 2017, párr.15).

### **Llamadas telefónicas**

Este tipo de comunicación se da principalmente de los privados de libertad a sus familiares, a los reos se les brinda un tiempo diario para que puedan realizar llamadas por cobrar a sus seres queridos o bien con una tarjeta prepago que tienen que costear por sus propios medios. A cada minuto que pasa de la llamada una grabadora le recuerda a la persona que recibió la llamada desde cuál cárcel la está recibiendo.

Actualmente, los privados de libertad extranjeros podrán realizar videollamadas con sus familiares que se encuentran fuera de nuestras fronteras. En este proyecto invirtieron €108 millones que fueron brindados por Migración y Extranjería. Este proceso no va ser inmediato, el reo deberá solicitar formalmente la llamada, dándoles a los oficiales el número telefónico de la persona con la que quiere hablar y su correo electrónico y se le solicita a la embajada del país que la contacte. Walter Corea, director de la Unidad de Repatriaciones del Ministerio de Justicia y Paz, le comentó al periódico La República, lo siguiente:

No es que el privado de libertad nos dice que quiere hablar con tal persona y lo llamamos sin más. A través de una solicitud formal, nos da el número telefónico y el

correo electrónico, pero nosotros no llamamos a esa persona, sino que le solicitamos a la embajada contactarla para que se apersone (Acuña, 2020, párr. 3).

## **Blog**

Los blogs son pequeños sitios web, donde se escriben notas con un tamaño de mediano a largo y son de temas especializados de interés general. Estos sitios pasan en constante actualización y por lo general son cronológicos, siempre mostrando el artículo más reciente de primero. En un blog se puede compartir información seria y confiable y tiene la opción que los visitantes al sitio pueden hacer comentarios sobre el artículo. Según el blog del Grupo P&A un blog es:

Más recientemente se han incorporado los blogs a la comunicación externa corporativa. Se trata de 'micro\_sites' donde las informaciones que publica la empresa ya no son meramente institucionales, sino que aportan un valor añadido, abordando temas de interés general para el público objetivo de la marca (Mesa, 2017, párr. 18).

## **Redes sociales**

Las redes sociales son sitios web y aplicaciones creados con el fin de formar interacciones entre personas, con el pasar del tiempo han ido cumpliendo con otras funciones como venta de artículos, fan page, entre otras, algunas de las más usadas son: Facebook, Instagram, WhatsApp, Twitter, Snapchat, YouTube. Según el blog rdstation, las redes sociales son: Las redes sociales son estructuras formadas en Internet por personas u organizaciones que se conectan a partir de intereses o valores comunes. A través de ellas, se crean relaciones entre individuos o empresas de forma rápida, sin jerarquía o límites físicos (Station, 2017, párr. 1).

También según el libro de Marketing en el Siglo XXI. 5ª Edición las redes sociales son: el intercambio dinámico y activo entre personas, grupos o instituciones dentro de un sistema abierto y en evolución permanente que involucra a diferentes miembros, con unas necesidades concretas para potenciar sus recursos y ganar así protagonismo y posicionamiento.

**Referente Institucional**

Según el periódico nacional La Teja y la periodista Rocío Sandí, el Centro de Atención Institucional (CAI) La Reforma, así era conocido hasta el 20 de noviembre de 2017, su nombre cambió a CAI Jorge Arturo Montero Castro en memoria de un hombre que veló por los derechos de las personas privadas de libertad de Costa Rica y Centroamérica. Fue Ministro de Gobierno, Diputado de la República y Juez, reconocido por su lucha de implementar un acompañamiento con los privados de libertad. Don Jorge Arturo nació el 3 de mayo de 1925 y falleció el 28 de marzo de 2018 (2017).

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### **Enfoque de la Investigación**

Según Hernández et al., (2014) en su libro “Metodología de la Investigación” hace referencia a los distintos enfoques de investigación que se han visto a través del tiempo, como el empirismo, el materialismo dialéctico, el realismo, el constructivismo, entre otras. Sin embargo, ellos señalan lo siguiente: “debido a las diferentes premisas que las sustentan, desde el siglo pasado tales corrientes se “polarizaron” en dos aproximaciones principales de la investigación: el enfoque cuantitativo y el enfoque cualitativo” (p.4).

### **Enfoque Cualitativo**

De acuerdo con Hernández et al.,(2014) el enfoque cualitativo se dedica a generar hipótesis y preguntas durante todo el proceso de la investigación, su fin es poder ir afinándolas durante el camino y éstas pueden ser respondidas en el momento que su autor considere necesario. La forma adecuada para realizar la recolección de datos va a variar dependiendo el tema a investigar: “La acción indagatoria se mueve de manera dinámica en ambos sentidos: entre los hechos y su interpretación, y resulta un proceso más bien “circular” en el que la secuencia no siempre es la misma, pues varía con cada estudio”(p. 7).

Una investigación cualitativa trata sobre temas subjetivos,cuya investigación permita profundizar en el tema, como su nombre lo dice este tiene como fin principal describir las cualidades de un fenómeno, permite realizar un análisis exhaustivo en el tema escogido, generar preguntas que puedan ser respondidas a lo largo de la investigación. Este enfoque no trata de medir que tan real es una cualidad, sino que, investiga sobre distintas cualidades presentes en un tema.

### **Diseño de la Investigación**

El diseño de la investigación depende de apartados como el planteamiento del problema, las proyecciones y la justificación para poder definirse. Es el método que el autor de la investigación va a utilizar para poder cumplir con los objetivos planteados. El diseño es “En el enfoque cualitativo, el diseño se refiere al abordaje general que habremos de utilizar en el proceso de investigación” (Hernández et al., 2014, p. 470).

Para el tema expuesto en esta tesis se utilizará el diseño de investigación- acción, ya que se considera que es el adecuado para el trabajo. La finalidad de este diseño según Hernández et al., (2014) es: “comprender y resolver problemáticas específicas de una colectividad vinculadas a un ambiente (grupo, programa, organización o comunidad)” (pág. 496). Con este diseño también se pretende invitar al lector a realizar una transformación social, evidenciando un problema y que el lector al leerlo tome conciencia sobre él (p. 496).

### **Fuentes de la Investigación**

Toda investigación debe contar con fuentes de investigación confiables, éstas serán escogidas según el tema investigado y se dividen en fuentes primarias y fuentes secundarias. Estas deben ser objetivas y fidedignas con la información brinda. Según el blog Lifeder.com (2017) las fuentes de investigación son: los múltiples tipos de documentos que brindan información y conocimiento útil requerido para llevar a cabo una investigación y, consecuentemente, generar conocimiento.

#### **Fuente primaria**

Estas fuentes son las que han publicado información “original”, o sea, por primera vez, información y datos que no han sido hablados por nadie más y son el resultado de una amplia investigación. Algunas fuentes de datos son: libros, antologías, tesis, documentos oficiales, artículos periodísticos, documentales, video cintas, páginas en internet, entre otros (Hernández et al., 2014, p. 61).

#### **Fuente secundaria**

Las fuentes secundarias son las que usan la información recolectada por la fuente primaria y hacen sus propios análisis, la sintetiza, la interpreta. Entre los documentos a los que se pueden acceder comparten formatos con las fuentes primarias, pueden ser: artículos, tesis, libros, documentos oficiales, blog, sitios web, entre otros.

Según el blog [lifeder.com](http://lifeder.com) (2017) las fuentes secundarias son: fuentes de investigación diseñadas para hacer las veces de instrumentos de consulta rápida. Presentan la información de manera organizada y objetiva, por lo cual se convierten en excelentes fuentes de consulta.

### **Muestra**

Según Hernández et al., (2014), la muestra es: un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población. La cantidad de personas utilizadas como muestra dependen del enfoque de nuestra investigación y de lo que el autor desee.

### **No Probabilística**

En las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador (Johnson, 2014, Hernández-Sampieri et al., 2013 y Battaglia, 2008b). Aquí el procedimiento no es mecánico ni se basa en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación (Hernández et al., 2014, p.176).

Para realizar esta muestra se entrevistarán expertos en el área de comunicación y relaciones públicas, también, se entrevistará a personal del departamento de comunicación del Ministerio de Justicia y Paz quienes son los responsables de los centros penales nacionales, personal de La Reforma y un trabajador de un medio de comunicación nacional cuyas fuentes sean las antes mencionadas.

**Tabla # 1: Entrevistas de profundidad**

<b>Nombre</b>	<b>Apellido</b>	<b>Relación con el estudio</b>	<b>Lugar de entrevista</b>	<b>Día de entrevista</b>
Otto	Vargas	Encargado de prensa Ministerio de Justicia y Paz, encargado de Adaptación Social.	Vía Zoom	16-02-2021
Jennifer	Pazos	Periodista especializada en el área de Relaciones Públicas.	Vía Zoom	16-02-2021
Ana Virginia	García	Periodista especializada en el área de Comunicación Digital.	Vía Zoom	13-02-2021
Natalia	García	Periodista especializada en el área de Sucesos	Vía Zoom	18-02-2021

**Nota: Elaboración propia.**

### Unidades de Análisis

Según Medina (2016) quien cita a Lev Vygotsky (1995) para una unidad de análisis debe primero existir una forma de explicación propia por cada unidad de análisis, esta redacción debe cautivar la unidad en toda su expresión.

Concepto de unidad de análisis en donde lo propone como una segmentación más no como una descomposición, es decir, segmentar en unidades vs descomponer en elementos el objeto a analizar. En este sentido se busca que la unidad, es decir, la segmentación del conjunto en unidades no pierda las características de conjunto y que a su vez se reconozca como una parte viva e indivisible de la totalidad ya que el análisis de la unidad va a tener como finalidad la construcción de una herramienta de resolución de las cuestiones concretas que se plantean durante la comprensión de un escenario educativo (p. 409).

**Tabla #2: Unidades de Análisis**

Objetivo	Unidad de análisis	Subcategoría	Definición Conceptual	Instrumento	Ítem
Explicar los procedimientos utilizados en el Centro para la difusión de información a sus públicos externos.	Procedimientos de comunicación	Llamadas telefónicas Comunicados Redes sociales Boca a Boca Correos Mensajes Medios de comunicación	Según Escalona, (2019) en su libro Procesos de comunicación con perspectiva de género en el entorno de intervención, señala que un proceso de	Entrevista y análisis de contenido	4

		Boletines Cartas Señas WhatsApp	comunicación es cuando: “un emisor envía un mensaje a un receptor. El receptor descodifica el mensaje y enviará un mensaje de vuelta al receptor en respuesta al mensaje recibido”(p.20).		
Investigar las herramientas de comunicación utilizadas por este Centro durante la pandemia COVID-19.	Herramientas de comunicación	Entrevista Discursos Reportes Sitio Web Reportajes Redes sociales Conferencia Videoconferencia Artículos Notas Reuniones Memorándum	Según el blog RUNA (2017), una herramienta de comunicación es: “La comunicación es clave para cualquier éxito comercial. Cuando conocen su negocio, deben poder contactarlo fácilmente.” (párr.2). Para ello deben existir formas de tener contacto con el público, a esto, se le considera una herramienta.	Entrevista y análisis de contenido	4

<p>Determinar la conveniencia de implementar nuevas formas de comunicación</p>	<p>Formas de comunicación</p>	<p>Páginas web Chats virtuales Redes sociales Blog Videoblog</p>	<p>Según el blog Conectia Psicología (2017) las nuevas formas de comunicación se basan en: se basan en un modelo de comunicación en el que los interlocutores no están presentes físicamente en el mismo lugar cuando se comunican (chat, móvil), e incluso en algunas de ellas tampoco coinciden en el momento de comunicarse (mail, WhatsApp, mensajes de texto). Esto hace que el proceso de comunicación cambie frente a la comunicación presencial en la que los interlocutores tienen en común espacio y tiempo y por tanto que el</p>	<p>Entrevista y análisis de contenido</p>	<p>4</p>
--	-------------------------------	--	--	---	----------

			propio proceso de comunicación cambie sensiblemente: (párr. 1)		
--	--	--	--	--	--

**Nota: Elaboración propia**

### **Instrumentos Utilizados en la Investigación**

#### **Entrevista de profundidad**

Según Hernández et al., (2014), las entrevistas son reuniones o conversaciones con las fuentes que permiten al entrevistador por medio de preguntas y la observación poder construir definiciones acerca el tema investigado, “Las entrevistas, como herramientas para recolectar datos cualitativos, se emplean cuando el problema de estudio no se puede observar o es muy difícil hacerlo por ética o complejidad” (p. 403).

La entrevista va ser el principal instrumento para la recolección de datos de esta investigación, por medio de ella, se van a investigar las herramientas, procesos y nuevas formas de comunicación que utilizan en este Centro Penitenciario.

#### **Análisis de Contenido**

Según Hernández et al., (2014), el análisis de contenido en investigaciones cualitativas se da al mismo momento en el que se efectúa la recolección de datos, conforme se van recibiendo los datos se van interpretando y acomodando de acuerdo con nuestra investigación, “En el análisis de los datos, la acción esencial consiste en que recibimos datos no estructurados, a los cuales nosotros les proporcionamos una estructura. Los datos

son muy variados, pero en esencia consisten en observaciones del investigador y narraciones de los participantes” (p. 418).

Para análisis de contenido en esta investigación se tomará en cuenta las noticias publicadas en los medios nacionales, las notas hechas por el Ministerio de Justicia y Paz en su página web, en sus redes sociales y otras plataformas, con el fin de encontrar cualidades y semejanzas entre sí y lograr entender cuál es la forma de trabajar de este departamento.

**Tabla #3: Análisis de contenido**

Análisis de contenido					
Medio/ plataforma	Título	Enfoque	Fuentes	Extensión/ tiempo	Descripción
Sitio web MJP	Ministerio de Justicia y Paz ordena el cierre de visitas en todos los centros penales del país	Suspensión de visitas	Fiorella Salazar Rojas, Ministra de Justicia y Paz. Servicios de Salud Penitenciaria.	20 párrafos	En ella se confirma la cancelación de las visitas carcelarias y nuevas medidas sanitarias del centro penal.
Sitio web MJP	Cierre de centros penitenciarios a visitas se prolongará durante la siguiente semana	Suspensión de visitas	Fiorella Salazar Rojas, Ministra de Justicia y Paz.	10 párrafos	En esta nota explican que los centros seguirán cerrados por la situación nacional con la pandemia.
Sitio web MJP	Cierre de centros penales a la visita por COVID-19 provoca	Disminución en drogas	Nils Ching Varfas, subdirector de la Policía Penitenciaria.	10 párrafos.	La disminución de las drogas es considerable, en comparación a las drogas y celulares

	disminución en cantidad de drogas y teléfonos decomisados.				decomisados de enero hasta la fecha se lleva casi la mitad a todo el año pasado.
Sitio web MJP	300 privados de libertad del CAI Jorge Arturo Montero participan en programa de no fumado	Programa de no fumado	Wilman Pérez, director del CAI Jorge Arturo Montero	8 párrafos.	Este proyecto en su primera etapa involucró a los privados de libertad de Arcos Modulares, quienes se unieron de forma voluntaria a la iniciativa
Facebook	#QuedateenCasa	Invitación al cuidado personal		1:25	El video trata sobre la pandemia y el peligro que representa para todos. Es una invitación a cuidarse y no salir de sus casas. Dos privados de libertad son las voces principales y un grupo de privados de libertad el coro.
Facebook	Amor y responsabilidad contra el	Responsabilidad en pandemia		0:54	En el vídeo se muestra a un grupo de privados de

	COVID-19				libertad haciendo un llamado a sus familias y seres queridos a cuidarse del COVID-19
Facebook	Viacrucis	Viacrucis		2 párrafos	La publicación muestra fotografías de como fue el Viernes Santo en el centro penal.
Facebook	Entre todos y todas podemos contra el Covid-19	No bajar la guardia frente al COVID_19		3:33	En el video aparecen 7 privados de libertad cantando sobre la pandemia y diversos cuidados.
<a href="#">Crhoy</a>	Privados de libertad reclaman porque comida que reciben llega fría	Recurso de amparo por comida fría	Sala Constitucional de la República	8 párrafos	La nota trata sobre un recurso de amparo que ganaron un grupo de libertad, en el que solicitan mejores condiciones para la comida.
Crhoy	Sala IV hará audiencia virtual ante solicitud de reo de salir de la cárcel por	Recurso de amparo por seguridad de privado de libertad		6 párrafos	La nota menciona un recurso de amparo presentado por un privado de libertad con alto

	COVID_19				riesgo ante el COVID-19 y solicita salir del Centro y ser colocado en un lugar menos riesgoso.
Delfino	Un fallecido y cinco heridos durante altercado entre privados de libertad en CAI Jorge Arturo Montero	Altercado en el Centro Penal	Oficina de prensa del Ministerio de Justicia y Paz	6 párrafos	Un altercado en un módulo dejó como resultado un muerto y cinco heridos con arma blanca.
Teletica.com	Entrega de encomiendas a privados de libertad sigue generando aglomeraciones en la Reforma	Aglomeraciones de familiares en La Reforma	Eva Barboza, familiar de privado de libertad Mujer, identidad protegida	2:21	Se modificó la forma de entregas de encomiendas para los privados de libertad, sin embargo, sus familiares desacatan ordenes sanitarias y provocan aglomeraciones

Nota: Elaboración propia.

## **CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS**

En este capítulo se analizarán todos los datos e información que se recolectaron por medio de las entrevistas de profundidad y el análisis de contenido correspondiente al tema en investigación. Según Hernández et al., (2014) el análisis de resultados es: “los reportes cualitativos son más flexibles y lo que los diferencia es que se desarrollan mediante una forma y esquema narrativos. Asimismo, deben fundamentar las estrategias que se usaron para abordar el planteamiento, así como los datos que fueron recolectados, analizados e interpretados por el investigador” (McNiff y Whitehead, 2009; Munhall y Chenail, 2007, p.510).

### **Unidad de análisis I procedimientos de comunicación**

En esta unidad se analizarán los procedimientos de comunicación que se obtuvieron como resultado de las entrevistas de profundidad y el análisis de contenido.

El Ministerio de Justicia y Paz es el ente encargado de toda la comunicación tanto externa como interna de los centros penales en Costa Rica, no existe un departamento exclusivo para cada centro o personal asignado a cada centro, sino que, un solo departamento se encarga de toda la gestión de prensa y comunicación de todos los centros penales y del Ministerio en general.

Este departamento utiliza distintos procedimientos para llevar a cabo la comunicación externa. Según el entrevistado Otto Vargas, Jefe de Prensa del Ministerio de Justicia y Paz de Costa Rica menciona que depende de las necesidades de cada proyecto, así va ser el proceso a utilizar.

Nosotros tenemos que identificar las necesidades de comunicación, digamos, que existen, ver los criterios de oportunidad y ver, sobre todo cual es el mensaje que nosotros queremos posicionar, entonces, todo eso se tiene que evaluar para ver si lo más factible es que lo hagamos una vía campaña, si nosotros lo hacemos vía

comunicado de prensa, vía conferencia de prensa, todo eso es una toma de decisiones en la que nosotros estamos metidos de lleno.

Los encargados de definir el proceso de comunicación a utilizar primeramente es Otto Vargas, quien brinda su opinión como experto en comunicación, si se debería usar un comunicado de prensa, un afiche, una nota, un artículo, entre otros, la sugerencia dada por Otto Vargas se consulta con la Ministra de Justicia y Paz o los viceministros a quienes se les explica el proyecto a tratar y se llega a un acuerdo mutuo.

Toda la información antes de ser publicada pasa por ciertos filtros, esto para asegurarse que no se esté violentando ninguna ley ni la imagen de una persona, esta regla la conocen los directores del centro y el personal del Ministerio. Tampoco se pueden dar declaraciones sin previa autorización, esto para seguridad de la institución.

Pasa por el filtro de prensa, para ver que se debe comunicar, no por un asunto de censura previa, porque gracias a Dios en esta institución hay una transparencia enorme, pero si por ejemplo, que la información no sea violatoria de los derechos humanos.

Hay líneas de comunicación ya todos los directores saben y la gente sabe que si yo no autorizo una entrevista o la ministra o superiores, entonces, no se puede, sino se hace de esa forma ordenada, nos puede salir cualquier persona dando una declaración y que la audiencia lo pueda tomar como que esa es la posición del Ministerio de Justicia y no la opinión de un funcionario, entonces, eso sí está como bien articulado, ellos nunca van a dar una entrevista y no van a decir nada si no cuentan con el aval mío como mínimo.

Según Otto Vargas el proceso de comunicación para con los familiares de los privados de libertad se maneja de cuatro formas, la primera que funciona no solo para transmitir información a los familiares, sino, que para comunicación interna, es por medio de un chat de WhatsApp que existe entre la oficina de prensa del Ministerio de Justicia y Paz y los directores de estecentro penal, en ese chat los de la oficina de prensa envían información y los directores de cada sector son los encargados en comunicarles a los privados de libertad y ellos a sus familiares.

Nosotros les enviamos información para los privados de libertad o solamente informativa para ellos mismos y cada director es responsable de comunicar la información con sus pabellones a cargo. Por ejemplo: la ministra les graba un vídeo, hablándole a la población penitenciaria, a lo mejor, felicitándolos por las medidas y el comportamiento COVID que han tenido, que te lo digo, la población penitenciaria ha sido increíble, entonces, eso se les manda a los directores para que ellos por medio de llaves maya, en el gimnasio o donde ellos lo tengan a bien se lo proyecten a la población privada de libertad y el mensaje les llegue.

La segunda forma es por medio de Asociaciones de Familiares con quienes el Ministerio se reúne regularmente para compartir información por parte del Ministerio y también escuchar las sugerencias y acotaciones que tienen los familiares de los privados de libertad.

Esto nos ha dado resultados magníficos, por ejemplo: cuando estábamos con todo el asunto de las visitas, las asociaciones nos ayudaron con labores de contención increíbles, porque aquí lo que queríamos evitar a toda costa es que se nos hiciera un motín, como en otros lados del mundo donde hubo muertos y heridos, entonces, nosotros éramos muy claros con ellos.

La tercera forma de comunicación con familiares es por medio de la red social Facebook, el Ministerio de Justicia y Paz tiene una página y por ahí pública información referente a todos los centros penales del país.

La cuarta y última forma de comunicación con familiares es por medio de un correo electrónico llamado: [mjp.responde@mj.go.cr](mailto:mjp.responde@mj.go.cr), por esta plataforma todas las personas pueden enviar sus consultas sobre la población penitenciaria o preguntas sobre el Ministerio de Justicia y van a ser respondidas a la mayor brevedad.

La experta en comunicación digital Ana Virginia García comenta que, a nivel de internet, el primer procedimiento de comunicación de las instituciones son los sitios web antes de crear las redes sociales, por más pequeña que sea la empresa o institución representada.

Lo primero que maneja cualquier institución es una página web, no tanto redes sociales, por más sencilla que sea, más aún si es una institución pública a nivel de historia y contenido siempre, esteenlaza primero una página web y después hace la creación de las redes sociales, como para algo más light, pero, siempre mencionando que la institución tiene una página.

Complementando el comentario de García, la profesional en periodismo y en relaciones públicas Jennifer Pazos comenta cuales procedimientos de la comunicación corporativa se puede adaptar a la comunicación externar en centros penales.

En la comunicación interna, nosotros somos, que nos mandan a hacer panfletos, nos mandan a hacer cosas muy visuales para pegar en paredes con información, ahora vemos en todo lado que están los protocolos impresos y pegados, una forma de comunicarse con ellos es de la misma forma en la que nos comunicamos en una empresa internamente.

En la parte externa, pues no mentir, creo que una de las partes más complicadas del inicio de la pandemia fue la parte de las dudas, ¿están diciendo la verdad? ¿están dando los datos? Se filtra la información, ok, ya nos dijeron que hay casos ¿por qué no los quieren aceptar?, yo estoy en el chat del Ministerio de Justicia y Paz y al inicio de la pandemia, una semana antes que dijeran que había el primer caso oficial, ya se habían filtrado casos y la duda es ¿por qué si ya sabemos que hay casos nos los están ocultando? No es por proteger a la familia ni al público interno, entiéndase esto como los reos, sino es por la falta de herramientas de saber qué hacer y creo que una de las grandes lecciones que ha dejado la pandemia ha sido, en comunicación, ser aliado de los medios, no ser los enemigos, el hecho de esconder la información genera desconfianza y hace que muchos medios se vayan en contra tuya y anden buscando como filtrar la información.

¿Cómo tuvo que haber sido el proceso? Cómo ha sido o como es ahora totalmente normal, que se dice el día de hoy hay tantos reos que salieron positivos, la forma en la que se manejó es que están aislados y se aislaron a otros dos compañeros que estuvieron con ellos y hablarlo abiertamente, porque también comienza un problema

con la familia, yo puedo tener un hermano que está preso en este momento y si veo noticias y por noticias yo me entero, que hay un caso, yo quiero saber cómo está él, ¿qué pasó? ¿le hicieron la prueba? ¿quién fue? Entonces, dar la información clara, decir, hay cinco casos y ya están aislados o esos 5 casos tuvieron contacto con diez personas más y esas diez personas también están aisladas, pero, empezar a generarle a la gente paz y no zozobra, que ese es uno de los grandes pecados de la comunicación de este gobierno.

Natalia García, periodista especializada en el área de sucesos, comenta desde el lado de la fuente cómo es el proceso desde que ellos reciben información del Ministerio hasta que ésta es publicada por un medio.

Se manda en un WhatsApp que es oficial, porque ahora recordemos que este tipo de red social hace que se simplifique más rápido el tiempo con el tema de las noticias, si yo lo recibo por parte del chat del Ministerio de Justicia yo lo doy como un hecho, un hecho confirmado, es decir, ya no tengo que tomar el teléfono y volver a confirmar con el encargado de prensa si la información que se está enviando es la correcta.

La información que llega hasta nuestras manos, se evalúa, si es una información que me va a dar noticia, que es importante, que la gente necesita saber, si es válida para hacer una nota o si es válida para hacer algún texto, pues entonces, se evalúa y se podría enviar por parte de los encargados de prensa, alguna declaración de la ministra o alguna declaración del jefe de la policía penitenciaria o alguna declaración de algún privado de libertad, pero todo depende de lo que yo quiera.

Como periodista, siempre que recibo información de un medio oficial la doy como verifica, inmediatamente se cree y ni siquiera se cuestiona, se le puede sumar.

Ellos en el chat publican solo lo principal, si alguien pregunta más se le informa a cada periodista por aparte lo que está solicitando, pero no van a tirar toda la “bomba” ahí porque no es constitucional para ellos, no está ayudando a la imagen de la institución que están representando.

Según Otto Vargas cuando ocurren sucesos inesperados como un motín, el primer paso es trasladar a una persona veterana en el departamento de comunicación del Ministerio de Justicia y Paz, para que este pueda de forma controlada tomar algunas fotografías y videos y enviarlos a la prensa para que estos no comiencen a especular. El siguiente paso es coordinar con la ministra una conferencia de prensa extraoficial para informar sobre lo que está ocurriendo, cuando ya se controle el motín, se procede a hacer un comunicado de prensa.

En de las notas escogidas para el análisis de contenido no se pueden evidenciar los procesos que utilizaron para la realización de las mismas, sin embargo, por la información recolectada de las entrevistas y el resultado final de las notas se hará un pequeño estudio sobre los posibles procesos que se pudieron manejar.

Según el análisis de contenido hecho previamente el Ministerio de Justicia y Paz utiliza las plataformas de acuerdo al mensaje por comunicar, en su sitio web publican noticias con temas serios, como la suspensión de las visitas y por redes sociales como Instagram y Facebook publican los aspectos positivos y recreativos de los centros penales y las noticias sobre hechos graves de los centros penales solo son publicadas por los medios de comunicación, el Ministerio no publica nada al respecto.

Los temas a tratar en las notas publicadas en el sitio web del Ministerio de Justicia y Paz durante el primer semestre del 2020, fueron en su mayoría sobre la pandemia del COVID-19, tres de cuatro notas trataban sobre este tema. La extensión de todas las notas fue diferente, algunas tenían mucha información, en otras era más reducida.

En el Facebook del Ministerio, tres de los cuatro materiales analizados fueron videos, de estos por la producción y calidad se puede identificar que fueron grabados por un celular y según la entrevista de Otto Vargas quienes filmaron fue el personal del centro penal, luego de estos los videos tuvieron que haber sido enviados a la oficina de prensa del Ministerio, donde los editaron y publicaron en las redes sociales.

Según las dos notas del medio nacional y digital Crhoy que se utilizaron en el análisis, la información de ambas fue relacionada con la Sala Constitucional, ambas tienen una fuente, en la primera nota es un privado de libertad y en la segunda es la Sala

Constitucional. Por esta información se puede identificar que este medio no obtuvo la información por medio del Ministerio de Justicia y Paz, ya que tampoco tienen la posición de ellos al respecto.

Según la información que nos brindó Natalia García el Ministerio de Justicia y Paz nunca va a dar información que perjudique la imagen de la institución, en estos casos el periodista del medio debe ir a buscar la noticia, contactar a las fuentes involucradas y desarrollar la historia.

A diferencia de este medio, la nota publicada por el medio digital Delfino, solo tiene como fuente el Ministerio de Justicia y Paz, el proceso de comunicación por el cual tuvieron que obtener la información para esta nota debe ser el grupo de WhatsApp que comentaron Otto y Natalia en sus entrevistas. Este mismo caso se repite con la nota estudiada de Teletica.

## **Unidad de análisis II herramientas de comunicación**

En la siguiente unidad de análisis se expondrán las herramientas utilizadas en el Centro Penal Jorge Arturo Montero, junto con la opinión de expertos en distintas áreas de la comunicación sobre el tema.

La pandemia vino a cambiar la vida y forma de trabajar de muchas maneras, por ejemplo, las herramientas de comunicación que utilizaban en La Reforma se tuvieron que adaptar y transformar a las nuevas modalidades, la meta fue que éstas fueran más creativas y así lograr mantener el foco del público.

La pandemia nos enseñó que nosotros tenemos que romper esquemas y hemos tratado de ir más allá, ahorita estamos con una pequeña serie de una campaña que nosotros llamamos la última brazada, ya tenemos 2 publicados en nuestras redes sociales (Vargas, 2021).

Esta miniserie trata sobre la pandemia, utiliza como ejemplo a los deportistas, cuando ya están a punto de llegar a la meta, ese último aliento lo enfocan en el COVID-19 e instan a sus familiares y a la población costarricense a cuidarse para poder dar ese último paso a la meta.

La manera en la que este equipo de trabajo se innova constantemente y a pesar de contar con recursos limitados, es que ellos producen todos sus materiales, al momento de tener una idea, la ponen rápido en marcha y obtienen buenos resultados de ello.

Una de las cosas que yo siempre digo es que, tenemos muy poquitos recursos, estamos muy limitados, pero nos sobra la creatividad, nosotros siempre estamos inventando hacer cosas, ahorita estamos terminando un documental sobre COVID (Vargas, 2021).

La modalidad de tener equipo “InHouse” se ha puesto en tendencia en las empresas e instituciones en los últimos años. Es más rentable para estas instituciones pagar el salario de una o dos personas (productores, diseñadores, publicistas, periodistas, entre otros) que se dediquen a tiempo completo a la compañía, que pagarle un “fee” a una agencia de publicidad para que se encargue de estos materiales.

Este departamento de comunicación cuenta con una productora audiovisual, una encargada de relaciones pública y dos periodistas, estas cuatro personas son las encargadas de la producción de todos los materiales del Ministerio de Justicia y Paz.

Además de la mini serie, cuyo último capítulo se encuentra en producción, este equipo de trabajo ha lanzado distintos documentales sobre la vida de los privados de libertad, las situaciones a las que se enfrentan, la labor de los oficiales de seguridad, entre otros. Estos contenidos multimedia se salen de las herramientas convencionales de comunicación, pero sin duda alguna logran su objetivo, comunicar.

La periodista Jennifer Pazos, recomienda que exista una persona encargada de cada centro penal y que este realice en un día o dos, suficiente contenido, entrevistas, fotografías, videos, entre otros y que toda esta información luego sea filtrada y tabulada por la oficina de prensa del Ministerio para que sea publicada en las respectivas plataformas.

Según las notas antes mencionadas en este trabajo, el Ministerio de Justicia y Paz utiliza distintas herramientas de comunicación en sus plataformas, todo depende de la situación en la que se encuentren. Para comunicar sobre temas serios o complejos con privados de libertad, de seguridad, salud, entre otros, utilizan herramientas un poco más “formales”, como comunicados de prensa, conferencias de prensa cuando van a comunicar

sucesos positivos que ocurren dentro del centro o hacen los privados de libertad lo informan por medio de herramientas más creativas y dinámicas, como vídeos, canciones, poemas, entre otros.

En las cuatro notas analizadas del sitio web del Ministerio de Justicia y Paz se puede examinar que en todas hay por lo menos una inserción de una fuente, todas poseen una fotografía, todas llevan título, su respectiva fecha y una información clara y comprensible, no indican el autor de la nota ni las fotografías traen su pie de foto.

En estas notas del sitio web se puede observar que utilizan viñetas y elementos gráficos, esto ayuda al ojo humano a descansar, a no “aturdirse” con tanta información corrida. También cada nota cuenta con un botón en su parte de abajo para poder compartir la información en Facebook, esto le da visibilidad al sitio web y a la nota publicada.

En sus redes sociales, principalmente Facebook, se observó que no solo publican notas informativas, si no que publican más materiales producidos por los privados de libertad, productos con información positiva y buenos actos que ocurren dentro de La Reforma, publican más fotografías y más vídeos.

Según la señorita García el Ministerio utiliza las redes sociales adecuadas para compartir información, usando plataformas como Facebook, WhatsApp e Instagram. Actualmente estas son las redes con más consumo por parte del público, no solo costarricense, sino que, a nivel internacional.

A nivel de análisis y estadísticas refleja que el boom sigue siendo Facebook, porque Facebook es dueño de Instagram, para poder enlazar ambas redes sociales y siempre mantener la corona, él siempre manteniendo ese liderazgo a la hora del manejo de redes, siempre actúa con la compra a nivel de no mantener una competencia de red social, pero a como están las estadísticas se sigue manteniendo Facebook, ya no seguido por Instagram, ahora seguido por WhatsApp.

En el Facebook del Ministerio los vídeos y fotografías publicadas y analizadas no cuentan con un “cuerpo de la noticia”, a la hora de publicarlos colocan una muy pequeña descripción y utilizan distintos hashtags, seguramente con la intención de que el algoritmo de Facebook lo muestre más al público meta.

Como se analizó en la unidad anterior el medio Crhoy obtuvo su información por fuentes ajenas al Ministerio de Justicia y Paz, los otros dos medios nacionales obtuvieron su información por medio de un comunicado enviado vía WhatsApp, vía oficial de comunicación del Ministerio a sus fuentes.

### **Unidad de análisis III nuevas formas de comunicación**

El mundo cambia constantemente y las formas y maneras de comunicar no son la excepción, en este apartado de la investigación se evaluará si es factible implementar nuevas formas de comunicación en La Reforma.

La experta en comunicación digital Ana García, nos comenta el primer paso para realizar comunicación externa en instituciones: “Primero se tiene que hacer un análisis a la hora de mercadear lo que nosotros estamos realizando, como para ver la cantidad de público meta que nosotros vamos a alcanzar”. Luego de esto de esto se planea la comunicación para llegarle a lo que estamos enfocados.

En la entrevista Otto Vargas comentó que el Ministerio de Justicia y Paz y los residentes del centro penal siempre están buscando distintas formas de innovar, nuevas formas de comunicar qué es lo que pasa con los privados de libertad, los sucesos positivos que ahí ocurren, las obras de arte que estas personas confeccionan y habló sobre un nuevo proyecto que está en proceso.

Con la llegada de la pandemia al país todos los ciudadanos se vieron afectados y los privados de libertad no fueron la excepción, desde el primer caso positivo de COVID-19 en el país, se suspendieron las visitas en todos los centros penales. Esta situación afectó la economía de muchos privados de libertad, ya que, en las visitas ellos podían sacar sus esculturas, pinturas, muebles, entre otros, a vender y los familiares presentes compraban estos artículos.

Estamos planeando una feria virtual, con todos los productos de esta gente, entonces, se está trabajando con una fundación, pero, a nosotros nos va a tocar como

una forma de dar un aporte ir a hacerle las fotos a todos los productos, para hacer un catálogo y que la gente pueda comprarlos.

Dentro de los centros penales también existen formas no convencionales de comunicación, hay poetas, escritores, quienes han sacado libros estando privados de libertad, hay cantantes, raperos, entre otros, quienes usan su talento para comunicar con ayuda del personal del Ministerio, su mensaje fuera de las paredes del centro penal.

Unos privados de libertad del módulo de pensiones, había un par de raperos ahí y resulta que grabaron con un estañón una bendita canción que se llamaba COVID-19 latente amenaza y super pegajosa, con un ritmazo y la grabaron ellos en el centro penitenciario, la colgamos en redes sociales y se volvió una locura, pero una locura, más de 100 mil visitas, entonces, a mí se me ocurrió que podíamos nosotros apuntalarlo, yo decía, que chiva el coro que lo canten estrellas y resulta que entonces le dijimos a “La Tía”, Mauren Salguero, entonces cuando canta “mejor quédate en tu casa” lo cantaba Mauren y lo cantaba Jorge Vindas y Natalia Álvarez y Edgar Silva, cantaba Roy Meyers, el de Saprissa, es decir, conseguimos a una serie de gente y con el vídeo Tapón nos ayudó a masterizarlo y hacerle una nueva versión, entonces, era super lindo porque eran ellos cantando la canción y en el coro aparecían las estrellas y al final la cereza en el pastel, convencimos a Ismael Cala de que allá en Miami en su apartamento, nos grabara el coro “mejor quédate en tu casa”. Lo enviamos y también tuvo un efecto muy fuerte, se convirtió en un mensaje viral muy potente, donde eran los mismos privados de libertad diciéndole a la gente “mejor quédate en tu casa”.

Según los antecedentes de esta investigación en algunos centros penales de otros países a los privados de libertad con muy buen comportamiento les permiten hacer comunicación para el mismo centro penal en el que se encuentran. Esta situación se le comentó a Otto Vargas, sin embargo, nos comentó que esto no puede ser posible por el momento. A ellos no se les pueden dar computadoras con acceso a internet y las que tienen internet su acceso es muy restringido.

La periodista Ana Virginia García comenta que ella recomienda el uso de un sitio web exclusivo de La Reforma, sin embargo, cuya información sea solamente a nivel de institución y funcionarios, siempre tomando en cuenta altas medidas de seguridad.

Lamentablemente en nuestro país no manejamos sitios de seguridad tan profundos para poder enlazar al Ministerio de Justicia o cárceles a nivel institucional, entonces, el tema de seguridad siempre es un tema muy complicado porque alguien siempre lo va a tener que manejar y ese alguien en cualquier momento se puede vender.

Los temas de seguridad por lo menos para este Ministerio si son temas que quedan como a flote, literalmente, son temas que ellos no van a tomar en cuenta ahorita porque tampoco somos un país de primer mundo que manejamos cárceles, super súper, a nivel de seguridad, a nivel de población, conocemos toda la sobrepoblación penitenciaria que existe a nivel de Costa Rica y delimita mucho esa función de comunicación y manejo de contenido a nivel de una red social o una página web.

Valorando las notas tomadas en cuenta el análisis de contenido el Ministerio de Justicia y Paz utiliza distintas plataformas para exponer su contenido e información. En las redes sociales del Ministerio se observan los diferentes formatos que usan como estrategia para comunicar y ser versátiles, llamando la atención del público meta, el sitio web del Ministerio de Justicia utiliza solo texto y fotografías, no usan otros formatos audiovisuales para acompañar la información.

La sección de galería del sitio web del Ministerio de Justicia y Paz se encuentra un poco abandonado, solo se pueden apreciar unas cuantas fotografías que son de años anteriores (2016, 2017, etc.) y para ver más se redirige al Facebook de la institución, esta práctica puede ser desagradable para el consumidor, ya que si este quería acceder al Facebook lo hubiese hecho desde el principio.

Las formas de comunicación analizadas en el capítulo anterior son convencionales, aún no se aprecian nuevas formas, formatos o plataformas utilizadas por esta institución, sin embargo, el contenido de este Ministerio no puede cambiar o adaptarse tan rápido como otras empresas, porque toda su información es muy delicada. Por esta razón se sobre entiende que el proceso de cambio dure un poco más de lo normal.

Sin embargo, se observa el esfuerzo que hace el equipo de comunicación para hacer cosas diferentes como la feria virtual, como darles la posibilidad a los privados de libertad de componer canciones, filmarlas y publicarlas en las redes sociales. Trabajan como equipo el personal del Ministerio, personal administrativo del centro penal y los privados de libertad. Definitivamente esto es una forma de comunicar de mente abierta y con estos detalles empiezan los grandes cambios.

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **Conclusiones**

En este apartado se brindarán todas las conclusiones sobre la comunicación externa en La Reforma durante el primer semestre del 2020, según con lo investigado y la información brindada por los entrevistados.

Los procedimientos que se utilizan en este centro penal son variados y dependen del suceso a comunicar. Pueden utilizar comunicados, conferencias de prensa, campañas, vídeos, documentales, fotografía, entre otros. Por esta parte, se logra determinar que la comunicación del Ministerio de Justicia y Paz es constante, siempre se encuentran trabajando y produciendo distintos materiales para el público externo.

Según comentarios de expertos el departamento actual ha mostrado gran empatía con los periodistas de los medios, con la creación del grupo de WhatsApp la información circula más rápido, economizándole tiempo a todos los medios de comunicación nacionales.

La comunicación con los familiares se maneja por 4 medios distintos, en uno de ellos, el más conveniente para todos, se tiene comunicación directa con las familias, estas se reúnen con personal del Ministerio en pequeñas sesiones e intercambian ideas y se dan retroalimentación, proceso que es beneficioso para ambas partes.

Comentando lo que explicó la periodista Ana Virginia García, el Ministerio de Justicia y Paz ya cuenta con un sitio web, sin embargo, es un sitio general de todos los centros penales y sobre todos los temas de los que se encarga este Ministerio, no existe un sitio web ni redes sociales exclusivas para La Reforma. Esta situación puede detener un poco el consumo de contenido por redes sociales y a su vez entorpecer el trabajo del departamento de comunicación.

En este Centro Penal con la entrada de la pandemia tuvieron que innovar las herramientas de comunicación, comenzaron a producir documentales, miniserias, los

privados de libertad sacaron canciones, que con ayuda del personal administrativo fueron publicadas en las redes del Ministerio teniendo gran respuesta del público.

Todas estas nuevas herramientas han tenido gran aceptación en el público meta, ya que, para las personas no es normal escuchar o ver buenas noticias sobre privados de libertad o centros penales y con estos tipos de contenido, logran llegar a públicos alejados. También los movimientos en las redes avanzan y cambian rápidamente y con ello todo manejo de redes sociales y sitios web deben adaptarse.

El departamento de comunicación del Ministerio está abierto a poner en práctica nuevas formas de comunicación, principalmente digitales y trabaja día a día en innovar y presentar distintos materiales al público, a pesar de contar con muy poco presupuesto y personal para lograrlo, siempre buscan la forma de salir adelante con todo lo que se proponen.

### **Recomendaciones**

El Ministerio de Justicia y Paz, específicamente el departamento de Comunicación, cuenta con personas capacitadas para las labores que ahí se presentan, sin embargo, es mucho el trabajo que se genera en esta institución para solo cuatro personas. Se debería contratar a más personal especializado en el área de comunicación o producción, por lo menos, a medio tiempo.

Esto ayudaría a generar más contenido sobre todos los centros penales del país, sobre temas que le compete al Ministerio en sí con institución, contenido más inmediato, más reciente, más exclusivo y con mejor atención a los detalles.

Se recomienda capacitar al personal en relaciones públicas, enfatizando en comunicación externa, como Otto Vargas comentó en su entrevista actualmente esta oficina no hace comunicación externa y como institución pública esta parte debería existir. Siendo aún más cuidadosos que cualquier otra institución o empresa por los temas que en este Ministerio se pueden presentar.

La importancia de un sitio web exclusivo no solo para La Reforma, sino que, para cada centro penal del país es vital, esto permite información personalizada, más orden con

toda la información, le permite al lector buscar específicamente la información de lo que busca, porque actualmente si quiero buscar información del Centro Penal Jorge Arturo Montero tengo que acceder a sus redes sociales o a su sitio web, deslizar y deslizar la pantalla hasta encontrar algo sobre este centro.

El sitio web actual del Ministerio de Justicia y Paz se encuentra desactualizado en algunas de sus secciones, por ejemplo: la sección de noticias se mantiene activa y en constante comunicación, sin embargo, en la sección de galería las fotografías que se encuentran son de años anteriores, demostrando al público que el sitio no tiene un mantenimiento adecuado.

También se recomienda brindar capacitaciones a los medios de comunicación nacionales y a las empresas e instituciones públicas sobre el Ministerio de Justicia, desde sus labores hasta la forma correcta para referirse a los privados de libertad y a los centros penales. Estas podrían ser de forma anual, semestral o trimestral ya que el personal en los medios cambia constantemente.

Como recomendación de la periodista Natalia García, se podría capacitar a más personal de este Ministerio en vocería, para que no solo dependa de la ministra dar entrevistas a los medios de comunicación y que esto no atrase la noticia.

Se recomienda a las universidades que imparten la carrera de Periodismo que refuercen las temáticas enfocadas a cubrir temas judiciales que implican labores en centros penales, debido a la complejidad que estas coberturas demandan, en busca de brindar informaciones más claras y comprensibles para los públicos.

Finalmente, se recomienda realizar futuras investigaciones que analicen otras facetas de la comunicación en los centros penales, para una mejor comprensión de este tema por parte de las audiencias.

## Referencias

- (CEUPE), C. E. (2019). *¿Qué es la comunicación externa en la empresa?* Obtenido de <https://iij.ucr.ac.cr/wp-content/uploads/bsk-pdf-manager/2017/06/El-Derecho-al-Trabajo-de-las-Personas-Privadas-de-Libertad.pdf>
- Acuña, Y. (martes de febrero de 2020). Privados de libertad podrán comunicarse por vídeo llamada con sus seres queridos en el extranjero. *La República*, págs. <https://www.larepublica.net/noticia/privados-de-libertad-podran-comunicarse-por-video-llamada-con-sus-seres-queridos-en-el-extranjero>.
- Alvarado, N. (2 de abril de 2020). *Por qué es tan importante evitar que el Coronavirus entre en las cárceles: "Encerrados" no es lo mismo que "aislados"*. Obtenido de <https://blogs.iadb.org/seguridad-ciudadana/es/encerrados-no-es-lo-mismo-que-aislados-por-que-es-tan-importante-evitar-que-el-coronavirus-entre-en-las-carceles/>
- Aranguren, E. (s.f.). *Relacions Públics. Públics y clasificación*. Obtenido de <http://elisagaranguren.blogspot.com/>
- Calderón Artiga, A. M. (2016). *Estrategia de comunicación externa para el instituto de estudios comparados en ciencias penales de Guatemala (ICCPG)*. Obtenido de [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16\\_1417.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16_1417.pdf)
- Contreras Pulido, P., Martín Pena, D., & Aguaded, I. (junio de 2015). *Derribando el autoestigma: Medios de comunicación en prisiones como aliados de la inclusión social*. Obtenido de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0719-367X2015000100002](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0719-367X2015000100002)
- Del Aguila Lara, V. M. (enero de 2015). *Plan estratégico de comunicación externa para una organización de mujeres en Guatemala*. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/68/Del-Aguila-Virginia.pdf>
- Delgado, I. (2019). *Significado de Medios de comunicación*. Obtenido de <https://www.significados.com/medios-de-comunicacion/>
- Duncan, P. (3 de abril de 2020). *COVID-19 y la comunicación empresarial*. Obtenido de <https://www.elmundo.cr/opinion/covid-19-y-la-comunicacion-empresarial/>
- E. Kotelchuk, N. (julio de 2014). *El Público y la Comunicación*. Obtenido de <https://anahisestefania94.wordpress.com/>
- Escalona Barranquero, A. (2019). *UF2684: Procesos de comunicación con perspectiva de género en el entorno de intervención*. Málaga: IC Editorial.
- Gómez Murillo, M. (julio de 2011). *El Derecho al Trabajo de las Personas Privadas de Libertad*. Obtenido de <https://iij.ucr.ac.cr/wp-content/uploads/bsk-pdf-manager/2017/06/El-Derecho-al-Trabajo-de-las-Personas-Privadas-de-Libertad.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

- Juárez, F. (agosto de 2017). *La Comunicación en contextos de encierro carcelario. Análisis de una experiencia: el taller de periodismo en el penal de San Martín*. Obtenido de [https://rdu.unc.edu.ar/bitstream/handle/11086/11091/JUAREZ%20Fernanda\\_Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://rdu.unc.edu.ar/bitstream/handle/11086/11091/JUAREZ%20Fernanda_Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Lifeder.com. (setiembre de 2017). Obtenido de <https://www.lifeder.com/fuentes-de-investigacion/>
- López- Roldán, P., & Fachelli, S. (febrero de 2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa* . Obtenido de [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua\\_a2016\\_cap2-3.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf)
- Medina Fonseca, C. (noviembre de 2016). *La unidad de análisis como herramienta metodológica de la práctica Psico-Educativa en la escuela*. Obtenido de <https://journalusco.edu.co/index.php/entornos/article/view/1595/2710>
- Mesa, J. (27 de febrero de 2017). *La Comunicación Externa en la Empresa: Conecta con el mundo*. Obtenido de <https://blog.grupo-pya.com/la-comunicacion-externa-la-empresa-conecta-mundo/>
- Muñiz González, R. (s.f.). *Marketing en el siglo XXI. 5° edición* . Obtenido de [http://pdfi.cef.es/marketing\\_en\\_el\\_siglo\\_xx1\\_freemium/files/assets/common/downloads/publication.pdf](http://pdfi.cef.es/marketing_en_el_siglo_xx1_freemium/files/assets/common/downloads/publication.pdf)
- Picado Mora, K. (diciembre de 2019). *Estudio de la Comunicación Organizacional Externa del Colegio de Periodistas y Profesionales en Comunicación (COLPER) Durante el Segundo Cuatrimestre del 2019*.
- Ponce Guerra, L. R. (febrero de 2014). *La comunicación externa e interna desde el enfoque de la Responsabilidad Social Empresarial*. Obtenido de [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16\\_1242.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16_1242.pdf)
- Psicología, C. (octubre de 2017). *Conectia Psicología*. Obtenido de <https://conectia-psicologia.es/el-reto-de-las-nuevas-formas-de-comunicacion/#:~:text=Las%20nuevas%20formas%20de%20comunicaci%C3%B3n%20que%20se%20han%20desarrollado%20e,ellas%20tampoco%20coinciden%20en%20el>
- Psicología, C. (octubre de 2017). *Conectia Psicología*. Obtenido de <https://conectia-psicologia.es/el-reto-de-las-nuevas-formas-de-comunicacion/#:~:text=Las%20nuevas%20formas%20de%20comunicaci%C3%B3n%20que%20se%20han%20desarrollado%20e,ellas%20tampoco%20coinciden%20en%20el>
- Rodríguez Rodríguez, D. (2018). *Uso de tecnologías digitales de los Relacionistas Públicos de Costa Rica en sus estrategias de comunicación*. Obtenido de <http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/bitstream/123456789/9046/1/43872.pdf>
- Ruiz, P. (8 de agosto de 2020). *Ministerio de Justicia reporta primer privado de libertad muerto por COVID-19*. Obtenido de <https://observador.cr/ministerio-de-justicia-reporta-primer-privado-de-libertad-muerto-por-covid-19/>

- RUNA. (20 de diciembre de 2017). *Herramientas para la comunicación organizacional*. Obtenido de <https://runahr.com/recursos/hr-management/conoces-las-herramientas-de-la-comunicacion-organizacional/>
- Sánchez Vega, A. (junio de 2019). *Cárcel, derechos humanos y encierro*. Obtenido de <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/nuevohumanismo/article/view/12511/17907>
- Sandí, R. (21 de noviembre de 2017). *La teja*. Obtenido de <https://www.lateja.cr/sucesos/le-cambiaron-el-nombre-a-la-famosa-carcel-la/DKSVWM46WRG5FKY76PA5DGA72M/story/>
- Station, E. d. (17 de marzo de 2017). <https://www.rdstation.com/es/redes-sociales/>.
- Tristancho Cediel, G. (2017). *Evolución de la gestión de la comunicación, empresas de energía eléctrica*. Obtenido de <file:///C:/Users/Genesis/Downloads/Dialnet-EvolucionDeLaGestionDeLaComunicacionEmpresasDeEner-6160648.pdf>
- Urbina Álvarez , F. A. (s.f.). *Diagnóstico y Propuesta de Comunicación Externa del Centreo Agronómica Tropical de Investigación y Enseñanza -CATIE- Guatemala*. Obtenido de [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16\\_0240.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16_0240.pdf)
- Vargas, A., & Villaplana, K. (enero de 2014). *Diagnóstico de comunicación y elaboración de una estrategia de Relaciones Públicas Comunitarias para la Universidad de Costa Rica en la sede Atlántico, Recinto Turrialba*. Obtenido de <http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/bitstream/123456789/1917/1/35833.pdf>
- Velasteguí Molina, L. E. (enero de 2018). *Medios de comunicación en centros carcelarios del país y su impacto en personas privadas de libertad. Caso: Centro de Privación de Libertad de Varones* . Obtenido de [file:///C:/Users/Genesis/Downloads/Medios%20de%20Comunicación%20en%20Centros%20Carcelarios%20del%20país%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Genesis/Downloads/Medios%20de%20Comunicación%20en%20Centros%20Carcelarios%20del%20país%20(1).pdf)

## Apéndices

### **Apéndice A: Entrevista con Otto Vargas, jefe de prensa del Ministerio de Justicia y Paz**

**¿En el Ministerio de Justicia y Paz existe un departamento de comunicación o personas exclusivas para cubrir cada centro penal o un solo departamento ve todos los centros penales?**

No existe en la distribución que nosotros tenemos equipo de comunicación para cada uno de los centros, sino que, lo que existe es un equipo de comunicación que atiende todas las necesidades de comunicación interna y externa del Ministerio de Justicia y Paz, incluidos los viceministerios, resolución alterna de conflictos, todo ese tipo de cosas es tarea exclusiva que se ve desde la oficina de prensa y comunicación.

**¿Cuáles son los principales procesos que utiliza este equipo para llevar acabo la comunicación externa?**

Nosotros tenemos que identificar las necesidades de comunicación que existen, ver los criterios de oportunidad y ver cuál es el mensaje que nosotros queremos posicionar, entonces, todo esto se tiene que evaluar, a ver si lo más factible es que lo hagamos vía campaña, si lo hacemos vía comunicado de prensa, vía conferencia de prensa, todo eso es una toma de decisiones, en la que nosotros estamos metidos de lleno

**¿Quién es el encargado de definir cuál va ser el medio, herramienta o plataforma a utilizar?**

Yo normalmente tengo bastante autonomía para definir esas cosas y hacer las sugerencias del caso, evidentemente, hay que tomar el criterio de la Ministra o los Viceministros, a quienes uno les explica, vamos a movernos por esta vía, vamos a hacer esto, pero, ellos tienen muy buena disposición, realmente, hay una muy buena comunicación con ellos, hay una relación cercana con ellos para estar coordinando todas estas cosas y eso es lo nos ha ayudado a que sea una comunicación muy ágil, muy vigorosa y que sea muy proactiva.

**¿Cuáles son los principales procesos mediante los que se lleva a cabo la comunicación Ministerio- Reforma?**

Existe un chat de WhatsApp con todos los directores de La Reforma, por este medio nosotros les enviamos información para los privados de libertad o solamente informativa para ellos mismos y cada director es responsable de comunicar la información con sus pabellones a cargo. Por ejemplo: la ministra les graba un video, hablándole a la población penitenciaria, a lo mejor, felicitándolos por las medidas y el comportamiento COVID que han tenido, que te lo digo, la población penitenciaria ha sido increíble, entonces, eso se les manda a los directores para que ellos por medio de llaves maya, en el gimnasio o donde ellos lo tengan a bien se lo proyecten a la población privada de libertad y el mensaje les llegue.

Habíamos hecho una campaña también, que se llamaba la visita virtual y eran famosos ticos que les enviaban mensajes a ellos, entonces, nos conseguimos seleccionados nacionales Paulo Wanchope, Óscar Duarte, nos conseguimos después a Natalia Álvarez, Edgar Silva, Bismark Méndez, entonces, todo eso se lo grabamos y se lo enviamos a ellos.

Sabés otra cosa lindísima que hicimos, que esa me encantó, unos privados de libertad del módulo de pensiones, había un par de raperos ahí y resulta que grabaron con un estañón una bendita canción que se llamaba COVID-19 latente amenaza y super pegajosa, con un ritmazo y la grabaron ellos en el centro penitenciario, la colgamos en redes sociales y se volvió una locura, pero una locura, más de 100 mil visitas, entonces, a mí se me ocurrió que podíamos nosotros apuntalarlo, yo decía, que chiva el coro que lo canten estrellas y resulta que entonces le dijimos a “La Tía”, Mauren Salguero, entonces cuando canta “mejor quédate en tu casa” lo cantaba Mauren y lo cantaba Jorge Vindas y Natalia Álvarez y Edgar Silva, cantaba Roy Meyers, el de Saprissa, es decir, conseguimos a una serie de gente y con el video Tapón nos ayudó a masterizarlo y hacerle una nueva versión, entonces, era super lindo porque eran ellos cantando la canción y en el coro aparecían las estrellas y al final la cereza en el pastel, convencimos a Ismael Cala de que allá en Miami en su apartamento, nos grabara el coro “mejor quédate en tu casa”. Lo enviamos y también tuvo un efecto muy fuerte, se convirtió en un mensaje viral muy potente, donde eran los mismos privados de libertad diciéndole a la gente “mejor quédate en tu casa”.

Una de las cosas que yo siempre digo es que, tenemos muy poquitos recursos, estamos muy limitados, pero nos sobra la creatividad, nosotros siempre estamos inventando

hacer cosas, ahorita estamos terminando un documental sobre COVID, yo le decía a la ministra el otro día, esto va a pasar, el COVID va a pasar en algún momento y va ser parte de la historia, si nosotros no hacemos algo por recoger y reflejar todos los esfuerzos que ha hecho el Ministerio, esto se va a perder, o sea, a la gente se le va a olvidar, necesitamos construir ese documento y para hacerlo necesitábamos hacer cosas osadas, entonces, nos metimos en un centro que estaba con COVID, fuimos a filmar a un centro de esos y hablamos con recuperados y hablamos con nuestras autoridades, por ejemplo: de que significó la muerte de un privado de libertad, porque, eso no nos golpea a nosotros profundamente en el alma, entonces, es como una forma de comunicación interna y externa se lo vamos a mostrar a nuestros funcionarios pero también le vamos a enseñar al país este documental de cómo ha sido la atención COVID en los centros penitenciarios del país.

### **¿Cómo se abordó el tema de la suspensión de las visitas de los familiares?**

El vehículo de contacto directo con los privados de libertad son los directores, ellos son los que se encargan de llevarles los mensajes que nosotros les pedimos, en el caso de los familiares, nosotros tenemos el contacto con dos asociaciones de familiares con quienes el Ministerio se reúne periódicamente para compartir información, para escuchar las cosas de ellos, para tomar nota e identificar posibilidades de mejora, entonces, con ellos se maneja mucha de la información, esto nos ha dado resultados magníficos, por ejemplo: cuando estábamos con todo el asunto de las visitas, las asociaciones nos ayudaron con labores de contención increíbles, porque aquí lo que queríamos evitar a toda costa es que se nos hiciera un motín, como en otros lados del mundo donde hubo muertos y heridos, entonces, nosotros éramos muy claros con ellos.

También se trabaja mucho por redes sociales, ya la gente está muy acostumbrada a que la comunicación oficial es por medio de redes, sobre todo en el Facebook y también se creó un correo electrónico, que se llama: [mjp.responde@mj.go.cr](mailto:mjp.responde@mj.go.cr) y por medio de este correo la gente puede enviar preguntas y también se les va dando respuesta.

### **¿Cómo es la comunicación desde el centro penal al Ministerio cuando algo grave ocurre?**

Cuando algo grave ocurre nosotros coordinamos directamente con ellos, por ejemplo: un motín, ya yo sé que en caso de un motín yo lo que hago inmediatamente es o me voy yo o desplazo equipo, yo llego e inmediatamente me pongo a las órdenes, en primer lugar, del jefe de seguridad del centro y en segundo lugar de la dirección del centro, para que la información esté centralizada, para que ellos sepan cómo lo estamos manejando y después eso se comunica.

### **Siguiendo el ejemplo del motín ¿En qué momento se comunica a los medios de comunicación?**

Nosotros ya tenemos todo un protocolo, entonces, cuando ha habido los últimos 2 motines, ¿qué es lo que hacemos? Si es el caso yo me desplazo o se desplaza otro compañero. Nosotros sabemos que los medios necesitan información y para nosotros es muy importante que la información llegue oportunamente y que les llegue información que a ellos les ayude, porque el problema es que si nosotros dejamos vacíos en la comunicación podemos generar rumores, podemos generar rumores que no son.

### **¿Existen filtros por los que pasa la información antes de ser publicada?**

Pasa por el filtro de prensa, para ver que se debe comunicar, no por un asunto de censura previa, porque gracias a Dios en esta institución hay una transparencia enorme, pero si por ejemplo, que la información no sea violatoria de los derechos humanos.

Hay líneas de comunicación ya todos los directores saben y la gente sabe que si yo no autorizo una entrevista o la ministra o superiores, entonces, no se puede, sino se hace de esa forma ordenada, nos puede salir cualquier persona dando una declaración y que la audiencia lo pueda tomar como que esa es la posición del Ministerio de Justicia y no la opinión de un funcionario, entonces, eso si está como bien articulado, ellos nunca van a dar una entrevista y no van a decir nada si no cuentan con el aval mío como mínimo.

Esta información pasa por uno o dos filtros antes de ser publicada, por este servidor y algunas veces que consulto a la ministra y le digo: Ministra nos están preguntando este tema, se está respondiendo de esta forma y ya con el aval, nosotros lo enviamos. Aquí nosotros tratamos que la información sea muy fluida.

**¿El Ministerio cuenta actualmente con un manual de crisis y un manual de estilo?**

Manual de estilo no contamos y si hay protocolos de atención de crisis.

**¿Cuáles herramientas utilizaron con el inicio de la pandemia?**

La pandemia ha significado un reto muy grande para nosotros a nivel de comunicación, sobre todo, la pandemia nos enseñó a ser más creativos, nos enseñó que nosotros tenemos que romper esquemas y hemos tratado de ir más allá. Ahorita estamos con una serie de una campaña, que nosotros llamamos: La Última Brazada, ya tenemos dos publicados en nuestras redes sociales, ¿de qué trata? El primer caso era un nadador, lo filmábamos tipo publicidad, el tipo preparándose para echarse en la piscina, estirando, se lanzaba al agua, lo vemos donde va nadando y un metro antes de llegar a la orilla, el tipo sale, toma aire y congelamos ahí la imagen y decimos: el COVID está esperando que te canses, ¿no vas a dar esa última brazada? Y ahí se termina. Publicamos la semana pasada el segundo que es con unos ciclistas, donde una chica que se ve que está en la competencia y antes de llegar a la meta, la chica se pone a tomar agua y lo pasa otro ciclista, entonces, aparece ¿de verdad no vas a dar esa última pedaleada? Con el rótulo: El COVID está esperando a que te cansés. Y la última tiene un concepto igual, pero de fútbol.

Este tipo de cosas es como una contribución al país, un esfuerzo país, por mantener en alto la guardia y decirle a la gente: señores, no hemos terminado, señores nos falta camino, no bajemos la guardia.

**¿Ustedes cuentan con un equipo de productores o subcontratan?**

Todo lo hacemos nosotros, nosotros no contamos con ayuda externa, ni agencias, ni nada de eso. En el equipo que nosotros tenemos hay una productora audiovisual, una encargada de relaciones públicas y tenemos dos periodistas, con eso hay que hacer absolutamente todo.

**Mucha de la información, o sucesos del Centro son negativos ¿cómo hacer o qué estrategia utilizan para comunicarlo a los medios de nacionales?**

Con la mano en el corazón, no existe comunicación externa en un centro penal, no es que nosotros estamos tratando de visibilizar permanentemente las cosas del centro penal, simplemente es como algo muy orgánico, es decir, si nosotros tenemos un tema lindo lo posicionamos.

**¿Han valorado implementar nuevas formas de comunicación externa en este y otros centros penales del país?**

En los distintos centros penales del país hay gente talentosa que promueve distintas formas de comunicación. Tenemos en el Jorge Arturo Montero Castro a Luis Valentain, ese señor escribe precioso y tiene como cuatro o cinco libros que comenzó a publicar estando privado de libertad, se convirtió escritor estando privado de libertad y hace cosas lindísimas. Tenemos cuentistas, tenemos poetas y tenemos gente que está explorando y eso es como muy lindo.

Nosotros ahorita estamos planeando una feria virtual con todos los productos de esta gente, entonces, se está trabajando con una fundación, pero, a nosotros nos va a tocar como una forma de un aporte ir a tomar fotos de todos los productos para hacer un catálogo y que la gente pueda comprarlos, entonces, es un trabajo titánico que vamos a tener que ir a hacer porque es ir a fotografiar cientos de productos.

**Apéndice B: Entrevista con Ana García, periodista especializada en comunicación digital**

**¿Cuáles son los principios digitales para realizar comunicación externa en instituciones?**

Primero se tiene que hacer un análisis a la hora de mercadear lo que nosotros estamos realizando, como para ver la cantidad de público meta que nosotros vamos a alcanzar, entonces, a la hora de realizar ese análisis y ver cuál es la gente a la que nosotros queremos llegar, es cuando nosotros llegamos ya a hacer como el análisis a la hora de realizar la parte externa de comunicación, ya sea, digital, de mercadeo y comunicación o

publicidad, como diagramar esa parte del público y como llegarle a lo que nosotros vamos enfocados.

### **¿Cuáles son las herramientas digitales que ahorita están en tendencia?**

A nivel de análisis y estadísticas refleja que el boom sigue siendo Facebook, porque Facebook es dueño de Instagram, para poder enlazar ambas redes sociales y siempre mantener la corona, él siempre manteniendo ese liderazgo a la hora del manejo de redes, siempre actúa con la compra a nivel de no mantener una competencia de red social, pero a como están las estadísticas se sigue manteniendo Facebook, ya no seguido por Instagram, ahora seguido por WhatsApp.

### **¿Cuáles procesos de comunicación se facilitan a la hora de pasar de lo convencional a lo digital?**

Lo primero que maneja cualquier institución es una página web, no tanto redes sociales, por más sencilla que sea, más aún si es una institución pública a nivel de historia y contenido siempre, este, enlaza primero una página web y después hace la creación de las redes sociales, como para algo más light, pero, siempre mencionando que la institución tiene una página.

### **¿Recomendaría usted el uso de un sitio web que sea exclusivo para La Reforma?**

A nivel institucional como manejo de comunicación podemos mantener ese contenido en una página pero algo muy relacionado con funcionarios y Ministerio, exterior a nivel país, el Ministerio de Justicia es como muy divorciado de las redes sociales por todo este tipo de estafas y demás, porque no vivimos en un país que tenga esa cultura a nivel social con las personas privadas de libertad, entonces, a la hora de relacionar redes sociales, teléfonos móviles, viendo todo lo que trans lleva esta situación que se da con el transcurso de los años, ellos son muy muy quitados a la hora de manejar sitios digitales, porque obviamente tenemos personas que a como lo pueden manejar muy bien y hacerlo para un bien futuro, hay personas que lo van a manejar para su bien personal, entonces, nunca dejamos de conocer ese tipo de personas y ellos son muy divorciados en este manejo de las redes sociales a nivel interno o de las páginas web a nivel externo. Creo que todo el

contenido que se va a dando a nivel de Ministerio de Justicia, siempre se maneja muy discretamente, ellos nunca tratan de publicar cosas muy específicas.

### **¿Cuáles medidas de seguridad se podrían implementar en un sitio web o una red social?**

Lamentablemente en nuestro país no manejamos sitios de seguridad tan profundos para poder enlazar al Ministerio de Justicia o cárceles a nivel institucional, entonces, el tema de seguridad siempre es un tema muy complicado porque alguien siempre lo va a tener que manejar y ese alguien en cualquier momento se puede vender.

Los temas de seguridad por lo menos para este Ministerio si son temas que quedan como a flote, literalmente, son temas que ellos no van a tomar en cuenta ahorita porque tampoco somos un país de primer mundo que manejamos cárceles, super super, a nivel de seguridad, a nivel de población, conocemos toda la sobrepoblación penitenciaria que existe a nivel de Costa Rica y delimita mucho esa función de comunicación y manejo de contenido a nivel de una red social o una página web, entonces, los temas de seguridad son super complicados, vea que hasta ahorita en el 2020- 2021 empezaron a delimitar la señal por medio de celulares, entonces, si usted entra a una cárcel su celular literalmente se murió y son cosas que también perjudican al personal, de una u otra forma a nivel de comunicación, porque vivimos en un mundo donde la parte de actualidad es más fácil comunicarme con un compañero por mensaje de WhastApp que por una llamada de un teléfono fijo, pero, toda la situación que se ha venido dando de las estafas y a nivel telefónico esto hace que hasta este año y finales del año pasado se vengán dando las redes telefónicas. Entonces, analicemos, si hasta el 2020, 2021 se llegamos a esa delimitación que hasta el personal cuenta con el cero comunicación dentro de su lugar de trabajo ahora hablamos de una red social o una página, entonces, la parte de seguridad de análisis, de cómo se va a trabajar, que es lo que queremos llegar a ser, debe ser más complicado, tal vez nosotros podemos llegar a tener hijos y ni siquiera nuestros hijos van a ver esto, porque ¿cuántos años han pasado a nivel de justicia para poder bloquear llamadas telefónicas a

nivel de la cárcel? Creo que en eso estamos muy varados a nivel del Ministerio de Justicia y a nivel país y creo que es algo a lo que le debemos dar mucha prioridad.

### **¿Qué recomendaría usted al Ministerio de Justicia y Paz para migrar a lo digital?**

La mayor parte de las instituciones públicas no manejan esa migración tan “boom”, a la hora de nosotros tener ese conocimiento digital, ya sea, interno o externo, tal vez, las campañas de comunicación a nivel interno, llevan ese conocimiento que tal vez el funcionario y los privados de libertad a nivel institucional necesitan, para sus familias también son importantes, si no me equivoco las celdas de nuestro país cuentan con televisores aunque sean muy sencillos, deberían tener un circuito interno donde haya comunicación entre los trabajos que se realizan, los cursos que se dan, bueno, todas las cárceles cuentan con la parte de educación, entonces, tienen computadoras y creo que en esos programas que ellos utilizan pueden hacer un análisis en comunicación interna por lo menos, de todas las cosas buenas que realmente hace la institución porque son muy buenos para señalar lo malo que sucede y todo lo que conlleva esas situaciones pero también, el Ministerio trabaja por el bien del futuro del país, porque sabemos que la mayor parte de las personas van a volver a su vida habitual y son pocas las que cumplen cadenas muy largas y está esta parte de comunicación educativa, se puede enlazar al crecimiento de comunicación interna entre funcionarios del Ministerio y privados de libertad.

### **Apéndice C: Entrevista con Jennifer Pazos, periodista especializada en relaciones públicas**

#### **¿Cómo valora usted la importancia de la gestión de Comunicación Externa en las organizaciones y empresas en la actualidad?**

Es fundamental, sin ese trabajo es imposible que la prensa como puente con la ciudadanía se dé cuenta de los trabajos que se están haciendo, de lo bueno, usualmente estamos más pendientes de lo malo y lo malo es lo que más sale porque siempre está a la vista de todos, sin este trabajo de comunicación es imposible que la gente sepa, a pesar de

las cosas malas, hay cinco cosas malas pero siete buenas y creo que en la parte pública les ha costado mucho entender eso, que sin ese trabajo de comunicación externa la gente no es sabia, la gente no es adivina y no basta con un posteo en Twitter o en Facebook de lo que están haciendo porque habría que ver el alcance real que tiene ese posteo sin pagarle publicada por ejemplo y no nos garantiza que la gente a la que realmente me importa que sepa les vaya a llegar el mensaje

**Basada en su experiencia y sabiendo que la institución referente en esta investigación es un Centro Penal, ¿qué aspectos valoraría para realizar una comunicación externa efectiva?**

En los centros penitenciarios sucede una cosa y es que toda la comunicación gira entorno al Ministerio de Justicia y Paz y muchas veces para un solo departamento, y lo digo porque conozco muy cercanamente al de prensa del Ministerio de Justicia y Paz, les es básicamente imposible recolectar toda la información de todos los centros y maquinar toda la información para empezar a pasársela a la prensa de la manera efectiva y expedita que se necesita, para la prensa todo es para ya y una sola persona o un solo departamento es básicamente imposible, cada centro penitenciario debería tener, aunque sea un periodista que sea el que tabule la información y sea el que la pase al Ministerio de Justicia y Paz para que ellos hagan su función únicamente de replicarlo a todos los chats de prensa, pero esperar que solo una persona o un departamento se encargue de la función de comunicar todo lo que se hace en los centros penitenciarios es imposible.

**¿Cuáles considera que deberían ser las herramientas recomendadas para una buena comunicación externa en los centros penales del país y en La Reforma en particular?**

Es muy sencillo, podría ser un periodista que se le pague por servicios profesionales que vaya una vez al mes al centro, porque siempre hay actividades, siempre hay cosas diferentes, siempre incluso hay ferias, que los que están en el centro penitenciario aprendieron hacer de estas gallinitas en madera para meter los huevos y hacen ferias para que la gente llegue a comprar y lo hacen afuera para que la familia sea los vea y ese tipo de cosas o que empiezan a sembrar plantitas y las plantitas ya están listas para vender, entonces, el reo las puede vender a través de su familia. Una persona que esté ahí y pueda ir una vez a la semana, cada quince días, una vez al mes, no importa, la cuestión es que vaya,

aunque sea una vez al mes, recopile toda la información, que tome fotos, que haga videos y que evidentemente pase la información escrita y que eso ya sea tabulado y manejado en el Ministerio para que lo comiencen a pasar. Sería una logística bastante sencilla, porque, ahorita tenemos el beneficio de que los celulares tienen unas cámaras magníficas y espectaculares y pueden llegar a ser tan profesional como una de las grandes cámaras de los medios de comunicación, entonces, una persona a la que se le pague externamente para no hablar de temas de presupuesto, que es que no tengo para tener un periodista a tiempo completo, que tampoco vale la pena, contratemos uno externamente que venga una vez al mes o cada quince días para simplificar el trabajo y que a partir del Ministerio de Justicia y Paz puedan hacer esa proyección.

**¿Qué recomienda hacer en una crisis con los privados de libertad? Por ejemplo: cuando se detectó el primer caso de COVID-19 entre ellos y sus custodios**

De esto estamos hablando de una situación muy compleja, porque acordemos de cuando inició la pandemia nadie de ente gubernamental sabía qué hacer y empezamos en un proceso en el que los medios de comunicación empezaron a dudar si los casos ya habían llegado, si los habían ocultado y en una parte del gobierno incluso, se sintió mucho el temor de hablar de los primeros casos para no generar un pánico porque ellos no sabían cómo manejarlo y si nos vamos a una población tan complicada como los reos, si a los que estamos a fuera nos ha costado entenderlo que es la pandemia, los cuidados, el pánico y demás, imaginémonos a las personas que están internamente que son personas que no son socialmente aptas para relacionarse entre ellos, tienen ciertos problemas psicológicos para poder socializar, entonces, esto si es un aspecto bastante complicado porque, ¿cómo le explicas a las personas que son totalmente asociables que tienen que respetar ciertos parámetros, ¿cómo explicarle a la gente para que ellos no entren en pánico que llega un primer caso? Y que no empiecen a hacer motines y que no empiecen a hacer conflictos porque empiezan entonces a decir: mirá Génesis es la rea que está contaminada, matemos todos a Génesis, así nos libramos del COVID. Este tipo de cosas que sabemos que esas personas en su sano juicio no están al 100%, entonces, es un tema complicado, particularmente en COVID, porque si al día de hoy no hay un protocolo establecido de

comunicación de como expresar cuando hay casos en x o y lugar, para no generar caos al inicio era todavía peor. La particularidad de esta pandemia es que nadie estaba preparados agarró a todos fuera de base, sin tener un protocolo establecido de la parte sanitaria de cómo actuar cuando hay un virus que esté revolcando a una institución, que la esté infectando, entonces, ahí si sería complicado porque los reos no son como chiquitos que uno puede sentarlos y explicarles: vean muchachos viene la pandemia, la pandemia consisten en un virus “así y asá”, necesitamos hacer esto, ¿ya saben lo que está pasando? Bueno tenemos un caso ya positivo y tenemos que hacer esto y esto. Estamos hablando de una población bastante complicada de manejar. Internamente si es un problema, porque tras que estamos tratando con una población complicada, darles una noticia que les puede causar pánico, es poner en riesgo la vida y la seguridad de los policías penitenciarios y la de ellos mismos por los conflictos.

En la parte externa, pues no mentir, creo que una de las partes más complicadas del inicio de la pandemia fue la parte de las dudas, ¿están diciendo la verdad? ¿están dando los datos? Se filtra la información, ok, ya nos dijeron que hay casos ¿por qué no los quieren aceptar?, yo estoy en el chat del Ministerio de Justicia y Paz y al inicio de la pandemia, una semana antes que dijeran que había el primer caso oficial, ya se habían filtrado casos y la duda es ¿por qué si ya sabemos que hay casos nos los están ocultando? No es por proteger a la familia ni al público interno, entiéndase esto como los reos, sino es por la falta de herramientas de saber qué hacer y creo que una de las grandes lecciones que ha dejado la pandemia ha sido, en comunicación, ser aliado de los medios, no ser los enemigos, el hecho de esconder la información genera desconfianza y hace que muchos medios se vayan en contra tuya y anden buscando como filtrar la información.

¿cómo tuvo que haber sido el proceso? Cómo ha sido o como es ahora totalmente normal, que se dice el día de hoy hay tantos reos que salieron positivos, la forma en la que se manejó es que están aislados y se aislaron a otros dos compañeros que estuvieron con ellos y hablarlo abiertamente, porque también comienza un problema con la familia, yo puedo tener un hermano que está preso en este momento y si veo noticias y por noticias yo me entero, que hay un caso, yo quiero saber cómo está él, ¿qué pasó? ¿le hicieron la prueba? ¿quién fue? Entonces, dar la información clara, decir, hay cinco casos y ya están aislados o

esos 5 casos tuvieron contacto con diez personas más y esas diez personas también están aisladas, pero, empezar a generarle a la gente paz y no zozobra, que ese es uno de los grandes pecados de la comunicación de este gobierno.

**¿Cuáles son los procesos de comunicación más utilizados actualmente en el área de la Comunicación Corporativa que pudieran adaptarse al centro penal?**

Muchísimos en la comunicación interna, nosotros somos, que nos mandan a hacer panfletos, nos mandan a hacer cosas muy visuales para pegar en paredes con información, ahora vemos en todo lado que están los protocolos impresos y pegados, una forma de comunicarse con ellos es de la misma forma en la que nos comunicamos en una empresa internamente, de la misma forma, somos una comunidad, hay que entender que las personas que trabajan en una empresa, viven en una casa, conviven, son una comunidad y hay que ver los centros penitenciarios como una comunidad, entonces, adaptamos la información hacia esa comunidad, ¿qué necesitamos que los reos sepan? Empezamos a pegar rótulos que sean atractivos para ellos, no tan estructurados como si fuera un edificio ejecutivo de un Ministerio o de una empresa privada, que tenga ciertos elementos llamativos que al reo le interese y vaya y pregunte y se acerque y se informe.

**¿Cómo debería ser la relación entre los departamentos de Comunicación de los centros penales y los periodistas de los medios de comunicación?**

Hay que entender una cosa, porque uno está en la posición de medio de comunicación que necesita todo para ya, no para dentro de cinco minutos, lo necesito para ya y en la posición del comunicador institucional donde tengo que recabar la información y necesito que me den tiempo para verificar las cosas y donde tenemos que tener entendimiento que yo como periodista necesito que el jerarca me llame ya, pero, yo como comunicador no puedo hacer que el jerarca te llame ya, bajo ese entendido, en sí, el departamento de comunicación del Ministerio de Justicia y Paz si hace un buen trabajo, mandan actualización rápido, sobre todo en el grupo de WhatsApp, Otto es super eficiente, manda la información rápido, trata de canalizar rápido las preguntas, de buscarles solución a las dudas de la prensa, a desmentir la información falsa que puede andar circulando, sin embargo, hay cierta parte del gremio que lo puede tachar de lento pero si tomamos en

cuenta el concepto que te estoy dando que nosotros como comunicadores no podemos decirle a la jerarca, que esto es para ya, yo no le puedo hablar así a un jerarca, yo puedo decirle deje la reunión de padres de familia de su hija y me contesta ya o despiértese es media noche, no me importa, la prensa quiere la información ya, bajo ese entendido es un poco complicado que todo sea para ya. Ahora bien es todo un proceso, cuando sale una información falsa que se yo: que hay 50 reos y que 35 están por morir por el tema de COVID, hay todo un proceso de verificación, no es que el periodista llama al centro penal y pregunta, él no tiene ese acceso, él tiene que mandar la consulta a un asesor, pero, desde mi óptica, mi perspectiva, incluso, desde mi experiencia trabajando con ellos es de los departamentos que trata de tener una mejor atención y más expedita con los medios de comunicación.

**¿Cree usted que los periodistas de los medios estén preparados para trabajar idóneamente la información proveniente de los centros penales?**

Definitivamente no, los periodistas no están capacitados para estos temas, primero porque no son de interés nacional, cuando sale un tema es porque hubo un motín o por una estafa o algún aspecto negativo, no es de interés periodístico para los medios de comunicación la cosas positivas que se hacen en algún centro penal, ahora bien, cuando se hacen por el desconocimiento del periodista, por lo que implica las acciones buenas que se hacen dentro de los centros penales es que no le ponen atención.

**Apéndice D: Entrevista con Natalia García, periodista especializada en sucesos.**

**¿Cuál es el medio por el que reciben información del Ministerio de Justicia y Paz sobre centros penales?**

Actualmente por un chat de WhatsApp que fue creado por la oficina de prensa del Ministerio de Justicia y Paz, es donde se recibe información diría, por lo menos en esta etapa con esta ministra.

**¿Tienen en Multimedios un Manual de Estilo o algunas pautas para el tratamiento de noticias de sucesos o judiciales?**

Para que sea noticia tiene que cumplir con varios “checks” de importancia que hacemos como periodistas para evaluar si lo que se está mandado es algo institucional solamente de información que nos pueda funcionar o si es algo que se está solicitando o si es una actualidad, puede ser diferentes cosas, lo principal es hacer el análisis de la información que se está enviando por ejemplo: todas las mañanas a las 8 de la mañana el Ministerio de Justicia y Paz, manda un reporte de los contagios COVID de los centros penales, entonces, hace una actualización de cuantas personas tienen COVID, cuantos son por nexos, cuantos son empleados de la parte administrativa de algún centro penal, entonces, queda a criterio periodístico si esa información yo la quiero utilizar para hacer una nota, un off o un btr, refiriéndose directamente a eso o simplemente lo encuentro como una nota informativa que se va acumulando con el pasar de los días y tal vez al final de la semana puedo hacer un aglomerado del total de casos presentados o un aglomerado de la información que se está presentando, pero no necesariamente existe un manual de estilo, siempre y cuando, sea noticioso lo que se está enviando, si es información que yo solicito directamente, evidentemente, se entrega a la información con una vocería oficial, es decir, si yo estoy solicitando que me digan la cantidad de personas que son trasladadas a un centro médico, de La Reforma, que tocaría en el hospital de San Rafael de Alajuela, entonces, ya el periodista o el encargado de prensa, me daría ese dato a mí, si a mí me funciona ese dato, porque recuerde que verificar toda la información, si a mí me funciona como periodista, porque me va a ayudar a darle forma a una nota, porque me va a ayudar a formalizar un cuestionamiento que tenía pendiente, porque voy a hacer una nota de específicamente ese dato, porque voy a hacer una nota del hospital, dependiendo para lo que yo quiera ese dato, lo utilizo.

### **¿Reciben instrucciones o capacitación por parte del Ministerio respecto al trato de la información brindada?**

En algún momento hemos recibido los periodistas encargados de esta área de sucesos, alguna capacitación por parte de nuestras fuentes, puedo decir que el Ministerio Público es muy elocuente en hacer por lo menos una al año, porque saben que los periodistas son muy fluctuantes. En el caso del Ministerio de Justicia, no, la mayoría de las personas que cubrimos esa fuente ya tenemos una experiencia previa, entonces, tenemos

muy claro cuál es el manejo de no decirle reos, sino decir, privados de libertad, de que no es una cárcel, sino que, es un centro penal o un centro de atención integral, que no se llama La Reforma, que se llama de otra forma, pero, eso lo vamos haciendo con la experiencia, hasta el día de hoy en este gobierno, este Ministerio, no ha hecho una capacitación para periodistas, obviamente, se vino el tema de la pandemia, si es que lo tenía planeado, ni siquiera nos enteramos, pero si pasan haciendo zoom con información relevantes, que a veces a uno como periodista le vayan a interesar de forma noticiosa, pero, una capacitación para periodistas específicamente, para terminologías, para conceptos, no.

**¿Cuál es el proceso por el que pasa la información desde que la reciben del Ministerio hasta ser publicada?**

Se manda en un WhatsApp que es oficial, porque ahora recordemos que este tipo de red social hace que se simplifique más rápido el tiempo con el tema de las noticias, si yo lo recibo por parte del chat del Ministerio de Justicia yo lo doy como un hecho, un hecho confirmado, es decir, ya no tengo que tomar el teléfono y volver a confirmar con el encargado de prensa si la información que se está enviando es la correcta, ¿por qué? Porque las personas que tienen acceso a ese chat, que es un chat solo para administradores, es decir, ellos envían, nosotros no podemos repreguntar esta información que está mandando de manera directa la vocería institucional, ¿qué pasa? Usualmente cuando hay algún motín no lo pasan por el chat, cuando pasa algo así, hay que llamar por aparte y solicitar la información de manera personal y después ya en el chat comparten todo lo que están haciendo. Usualmente como institución que es, como personero de la institución, trata de decir las cosas buenas, las cosas malas no, porque eso le toca al periodista afuera del medio averiguarlo.

La información que llega hasta nuestras manos, se evalúa, si es una información que me va a dar noticia, que es importante, que la gente necesita saber, si es válida para hacer una nota o si es válida para hacer algún texto, pues entonces, se evalúa y se podría enviar por parte de los encargados de prensa, alguna declaración de la ministra o alguna declaración del jefe de la policía penitenciaria o alguna declaración de algún privado de libertad, pero todo depende de lo que yo quiera. No es lo mismo lo que saca La Nación, con lo que saca La Extra, son dos tipos de cortes diferentes, no es lo mismo lo que saca

Multimedios con lo que saca Canal 6 porque tienen dos horizontes diferentes, entonces, lo que para uno es noticia, para otro no es noticia, si no hay muertos en ese motín tal vez a La Extra no le va a interesar tanto, pero tal vez, a La Nación si le va a interesar porque se van a dar cuenta que quemaron colchonetas que les acababan de comprar y que es un gasto de no sé cuántos millones de colones para el Ministerio de Justicia, los enfoques dependen mucho del tipo de guía periodística que lleve el medio.

Como periodista, siempre que recibo información de un medio oficial la doy como verifica, inmediatamente se cree y ni siquiera se cuestiona, se le puede sumar. Si a mí me dicen, el primero enfermo de COVID, el primer muerto de COVID en La Reforma, yo podría llamar, ¿qué podemos saber de él? ¿qué podemos saber de la condena? ¿cuántos años tenía ahí adentro? ¿qué tipo de síntomas tuvo? Cosas que en el chat no me lo van a decir, porque tiran solo lo principal, muerto de COVID en La Reforma, punto.

Ellos en el chat publican solo lo principal, si alguien pregunta más se le informa a cada periodista por aparte lo que está solicitando, pero no van a tirar toda la “bomba” ahí porque no es constitucional para ellos, no está ayudando a la imagen de la institución que están representando.

**¿Considera que el Ministerio de Justicia y Paz realiza una comunicación externa eficiente?**

El manejo de prensa que tiene actualmente el Ministerio, es un manejo bastante amplio, es abierto, creo que ha sido oportuno la apertura de este chat, hacerlo de manera administrativa, donde no todo el mundo comienza a comentar, sino, solamente ellos enviar los comunicados ahí para que les llegue a todos por igual, creo que si ha sido una cobertura bastante amplia, en especial con el tema de las tobilleras que ha sido como lo más movido que ha tenido ahorita el Ministerio, que ayuda muchísimo y con el tema del COVID economiza tiempo y dinero el hecho de que ellos mismos graben los vídeos, que obvio no es lo mismo que usted lo vaya a hacer, porque las preguntas son suyas y las preguntas usted las puede hacer y la puede encarar a la Ministra, pero el hecho de que te ayuden y te digan que la empresa de servicios públicos de Heredia puso una queja o quiere seguir con el

contrato y usted necesita la declaración de un vocero y que te graben de una vez a la Ministra hablando del tema, te economiza mucho tiempo, ya no tenés que movilizarte a buscarla, ya no tenés que apartar agenda y eso ayuda un montón y esto lo permiten las tecnologías como las redes sociales pero a ciencia cierta el Ministerio de Justicia actualmente ha facilitado de alguna manera el trabajo periodístico, ha generado una empatía con los periodistas que cubrimos sucesos y si ha sido con una apertura amplia la información que se nos ha brindado.

**¿Qué recomendaciones daría para mejorar la comunicación externa de los centros penales?**

Este equipo lo que necesita es más entrenamiento de vocerías que no solo se limiten a la Ministra o a la directora de la policía penitenciaria, si no que el viceministro o la viceministra de esa misma cartera, al subdirector que también tenga posibilidades de poder hablar, porque a veces nos limitan tanto a que “no es que la Ministra no puede”, “es que tiene una agenda muy llena”, “es que solo ella puede referirse a este caso” y eso evita que uno pueda tener acceso a la información, entonces, ¿cómo se evita esto? Entrenando a otras personas en vocerías para que ellos puedan tener acceso a la información y podernos brindar a nosotros como periodistas la información que necesitamos o bien que el mismo jefe de prensa tenga el poder suficiente otorgado evidentemente por el mismo Ministerio o la cartera que representan para que pueda dar la información a cualquier medio de comunicación como un vocero.

**¿Cómo considera usted la preparación de los estudiantes en las escuelas de Periodismo en cuanto al tratamiento de la información de sucesos y judiciales?**

Ha sido una lucha, yo creo que a mí me tocó romper un paradigma que se estaba haciendo en el periodismo de sucesos, porque lo que se les estaba dando era teoría de un libro y no una práctica que existe en la calle que es sumamente diferente, en mi caso, en mi materia y en cuanto al conocimiento amplio que tengo del tema creo que he dado las herramientas necesarias a los estudiantes que han pasado por mis clases de periodismo de sucesos para que entiendan el concepto de cómo se maneja y como se vive realmente el periodismo de sucesos en la calle y el trato que deben tener con entidades como el

Ministerio de Justicia, pero evidentemente, las escuelas de periodismo actuales están muy retrasadas en el tema de los sucesos, necesitan más periodistas de calle de sucesos dando esas clases porque si no se van a quedar con puros académicos , que no es lo mismo llegar con un libro debajo del sobaco a una calle o a un suceso, a una persona que sabe a lo que va, atendida a lo que va, sabiendo las fuentes que ver y cuál es la información correcta o n, entonces aún falta, aún falta que las escuelas de periodismo se enfoquen en que los profesores sean personas que han trabajado en calle que saben ya cómo se vive la carrera.

**En su criterio, ¿qué cualidades personales y profesionales debería tener un periodista que cubre temas de sucesos o judiciales?**

Tiene que tener apertura, objetividad y mucho criterio para la información que recibe, ¿por qué? Porque la información que reciben no es una información “suavecita”, no es una información de periodismo rosa, es una información que tienen que tener mucho valor porque se tocan vidas, porque está relacionado directamente a la parte humana, afecta directamente a alguien, son conceptos muy muy establecidos, tiene que tener un amplio conocimiento de derecho o interés de derecho, tiene que ser personas con mucho estómago porque la mayoría de los sucesos que se cubren están relacionando los sentimientos de una persona y uno como humano, es primero humano y luego periodista, entonces, también tiene que tener nervios de acero por decirlo de alguna manera, cabeza muy fría y ser muy muy objetivos con la información que se brinda, nunca participar de la misma información que se da y aparte de eso estar muy conscientes que el periodismo de sucesos existe, no es solamente una rama como tal, sino es , el centro de todas las noticias porque de ahí es donde surgen noticias a raíz de la principal, el núcleo siempre es un suceso, entonces, estar muy claros que no es solamente una rama por cubrir

**Apéndice E:**

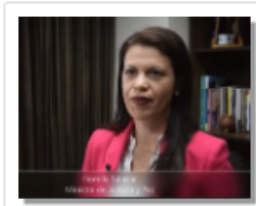
**Tabla #3: análisis de contenido**

Análisis de contenido
-----------------------



## MINISTERIO DE JUSTICIA Y PAZ ORDENA EL CIERRE A VISITAS EN TODOS LOS CENTROS PENALES DEL PAÍS

Ministerio de Justicia y Paz - 20/3/2020 11:03:00



Clic sobre la imagen para ver la galería

Medida es de carácter preventivo y será revisada cada semana en respuesta a la evolución de la situación sanitaria en el país. Se coordina con el ICE para instalar más teléfonos en los centros penitenciarios para mantener comunicada a la población penitenciaria.

Con el fin de salvaguardar a la población penitenciaria de la amenaza del COVID-19, el Ministerio de Justicia y Paz decidió adoptar nuevas medidas preventivas, entre estas el cierre inmediato de la visita en todos los centros penitenciarios del país, a partir de la tarde de este viernes 20 de marzo.

La suspensión de las visitas (incluyendo la conyugal) se había iniciado esta semana en el CAI Adulto Mayor y el módulo para adultos mayores del CAI Antonio Bastida, en Pérez Zeledón, al ser una población de alto riesgo.

Aunque de momento no se reportan casos sospechosos o confirmados en el sistema penitenciario nacional, la Ministra de Justicia y Paz, Fiorella Salazar Rojas, adujo que es necesario establecer una línea de protección a la población penitenciaria y responder al llamado del Ministerio de Salud para que las personas (en este caso, los visitantes) permanezcan en sus casas.

"Hemos iniciado un trabajo especial con el ICE para dotar a los centros penitenciarios de más teléfonos públicos, de manera que los y las privadas de libertad puedan mantenerse en contacto con sus seres queridos", manifestó la representante del Ejecutivo.

La jerarca indicó que la medida de la suspensión de las visitas será revisada cada semana para que responda a la realidad nacional y a las recomendaciones que emanan del Ministerio de Salud.

"Tal como ha insistido el Ministro de Salud (Daniel Salas), este es un momento para permanecer en nuestras casas. Debemos actuar con responsabilidad y cuidar a nuestros seres queridos", acotó Salazar.

Las otras medidas tienen que ver con:

- Suspensión del ingreso de estudiantes e investigadores hasta que pase la emergencia sanitaria.
- Voluntarios: En relación con los equipos de voluntarios, la dirección de cada centro determinará si existen servicios fundamentales brindados por grupos voluntarios que sea indispensable que continúen ingresando a los centros. De ser así, se les explicarán los riesgos asociados y se asegurará que se someten a las medidas higiénicas del protocolo de ingreso y manejo dentro del centro.
- Se suspenden los traslados intra e intercarcelarios, salvo aquellos que respondan a alguna necesidad justificada.
- No se permitirán las actividades interdisciplinarias con la participación de grandes grupos en espacios que no garanticen el espacio mínimo de distanciamiento social. Podrán efectuarse actividades con la participación de grupos pequeños y en infraestructura adecuada.
- Quedan suspendidas las salidas excepcionales de los centros penitenciarios, salvo que obedezcan a motivos justificados (por ejemplo, emergencias de salud o trámites judiciales).
- Se mantendrá la recepción de encomiendas, pero se ordenará de manera que no represente aglomeración de personas en las entradas de los centros penitenciarios, para asegurar que se guardan las distancias recomendadas de 1.80 metros.
- Los proveedores podrán ingresar a los centros penitenciarios, pero deben someterse, estrictamente, a los protocolos de higiene.
- Se suspende la salida de apremiados que participen en proyectos fuera de los centros penitenciarios.

Desde hace varias semanas, todos los centros penales vienen realizando jornadas de limpieza profunda y se sigue cumpliendo con el protocolo de limpiar las superficies dos veces al día, con especial énfasis en baños y pilas.

Servicios de Salud Penitenciaria además indicó que el objetivo de todas estas medidas es proteger la salud de todos los y las funcionarias, así como la de la población privada de libertad, quienes están recibiendo con comprensión estas medidas debido a la emergencia nacional que vive el país.

 Compartir

## 2. Nota tomada del sitio web del Ministerio de Justicia y Paz.

## CIERRE DE CENTROS PENITENCIARIOS A VISITAS SE PROLONGARÁ DURANTE LA SIGUIENTE SEMANA

Ministerio de Justicia y Paz - 27/3/2020 09:57:00



Click sobre la imagen para ver la galería

Decisión se revisará semanalmente para evaluar el impacto del COVID-19 en el país

Nuevas medidas rigen para entrega de encomiendas en el centro penal más grande: CAI Jorge Arturo Montero

El Ministerio de Justicia y Paz acordó prolongar, durante la siguiente semana, el cierre de los centros penitenciarios ante la alerta sanitaria que vive el país por el avance del COVID-19.

Tal y como acordaron las autoridades ministeriales, la medida será revisada cada semana para determinar la pertinencia de mantenerla activa, como sucede en esta ocasión.

"Nosotros estamos alineados con lo que el Ministerio de Salud le ha pedido a la población: ¡permanezcan en sus casas! Mantenemos una comunicación permanente con los privados y las privadas de libertad para tenerlos al tanto de la situación sanitaria del país", puntualizó la Ministra de Justicia y Paz, Fiorella Salazar Rojas.

Como parte las labores, las autoridades de Adaptación Social sostienen reuniones con los comités de privados y privadas de libertad para mantenerlos al tanto de las decisiones, escuchar sus inquietudes y aclarar sus consultas. Aparte de sumarse a las labores preventivas de limpieza y activación de protocolos, la población penitenciaria ha colaborado con mensajes para pedirles a sus seres queridos que permanezcan en sus casas.

Encomiendas. Desde ayer y hasta nuevo aviso, las encomiendas dirigidas al CAI Jorge Arturo Montero, el centro penal más grande del país, se recibirán todos los días, de lunes a domingo, entre las 8 de la mañana y las 2 de la tarde con ficha.

Solo se permitirá una encomienda por persona cada día. Además, el lavado de manos y la distancia social en las filas son dos medidas preventivas que se están aplicando a todos los que llegan a entregar sus paquetes. Estas acciones prolongan la duración del proceso de entrega, por lo que el Ministerio de Justicia y Paz ha solicitado a los familiares de las personas privadas de libertad tener paciencia y acatar las disposiciones para no aumentar el tiempo de espera.

"Las encomiendas son un vínculo afectivo entre las personas privadas de libertad y sus familias. Para recibir las, nuestro personal toma en cuenta las medidas sanitarias recomendadas por el Ministerio de Salud", destacó la jerarca.

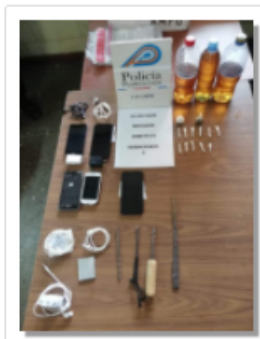
En el resto de los centros penitenciarios, las encomiendas se reciben tal y como estaba establecido antes de la cuarentena, aunque aplican las mismas medidas higiénicas.

[Compartir](#)

### 3. Nota tomada del sitio web del Ministerio de Justicia y Paz.

## CIERRE DE CENTROS PENALES A LAS VISITAS POR COVID-19 PROVOCA DISMINUCIÓN EN CANTIDAD DE DROGAS Y TELÉFONOS DECOMISADOS

Ministerio de Justicia y Paz - 21/5/2020 14:15:00



Clic sobre la imagen para ver la galería

- Por el contrario, aumenta la cantidad de personas detenidas por llevar psicotrópicos ocultos en encomiendas
- Policía Penitenciaria halló drogas en lápices de color, pinturas, esponjas de lavar trastos y en toallas húmedas

Las medidas adoptadas para prevenir el ingreso del Covid-19 al sistema penitenciario nacional han generado un fenómeno: con el cierre de las visitas también se redujeron los volúmenes de decomisos de psicotrópicos y teléfonos en los centros penitenciarios.

Mientras que en los primeros cuatro meses del 2019 los oficiales de la Policía Penitenciaria decomisaron 75,2 kilos de drogas, este año se incautaron de 47,8 kilos en el mismo período. Algo similar ocurre en el caso de los teléfonos. Entre enero y abril del año anterior, los agentes decomisaron 881 aparatos; en ese mismo tiempo del 2020 hicieron lo propio con 816 aparatos.

"Lo que ocurre es que, al estar cerrados los centros a los visitantes, hay menos disponibilidad de drogas y objetos prohibidos. Hemos detectado más novedad e innovación en las formas en que las personas intentan ingresar droga mediante encomiendas, principalmente en las comidas. Por eso ahora son más frecuentes las capturas de personas que llegan a dejar cosas a los privados de libertad", explicó el subdirector de la Policía Penitenciaria, Nils Ching Vargas.

Pese al cierre de los centros penales, el número de visitantes pasados al Ministerio Público por intentar introducir drogas más bien tiende al alza, y esto se debe a las encomiendas. Mientras que el año pasado 614 personas fueron enviadas a la Fiscalía por ese delito, en los primeros cuatro meses del presente año la Policía Penitenciaria reportó 310 casos.

El domingo hubo revisión de módulos en el CAI Jorge Arturo Montero. En los baños de un dormitorio, las autoridades encontraron armas punzocortantes, mientras que en los techos de un módulo hallaron celulares. En las afueras del centro, visitantes fueron sorprendidos con láminas de cocaína en unas toallas húmedas, 12,5 gramos de marihuana y 0,7 gramos de cocaína en unos lápices de color, 8 gramos de cocaína en unas pinturas y 60 gramos de marihuana en una esponja para lavar platos.

La Policía Penitenciaria también halló objetos prohibidos en lugares no habituales de ese centro penal. En los techos de la sección de Mantenimiento dieron con 217 gramos de marihuana y en una de las bodegas de herramientas decomisaron 5 manos libres y 7 cables USB.

En el CAI San José, los agentes decomisaron 28,5 gramos de marihuana en el doble forro de un pantalón y en el Centro Nacional de Atención Específica (antigua máxima seguridad) dieron con tres teléfonos celulares pequeños.

Por otra parte, los policías detectaron el doble fondo de un recipiente que contenía gallo pinto. Ahí la persona que llevaba la encomienda a un privado de libertad del CAI Gerardo Rodríguez ocultaba 9,4 gramos de marihuana.

[Compartir](#)

### 4. Nota tomada del sitio web del Ministerio de Justicia y Paz

## 300 PRIVADOS DE LIBERTAD DEL CAI JORGE ARTURO MONTERO PARTICIPAN EN PROGRAMA DE NO FUMADO

Ministerio de Justicia y Paz - 1/6/2020 12:25:00



Clic sobre la imagen para ver la galería

Esta primera etapa del proyecto involucró a los ocupantes de Arcos Modulares

En los próximos tres meses se pretende que los otros dos módulos formen parte del programa y alcanzar la totalidad de la población de Arcos Modulares.

Privados de libertad de Arcos Modulares, en el Centro de Atención Institucional Jorge Arturo Montero Castro, se unieron, de forma voluntaria, al Programa de No Fumado que empezó a regir la semana anterior con el fin de convertir los módulos en ambientes libres de humo y colaborar con el proceso de rehabilitación de la población.

Este proyecto viene a formar una red de apoyo para dar una intervención y atacar el consumo de tabaco. Son aproximadamente 300 privados de libertad que firmaron de manera voluntaria la declaración para pertenecer al Programa de No Fumado.

Es un reto que involucra al personal técnico y de seguridad con el apoyo de la Capellanía Carcelaria y familiares que buscan motivar a la población por medio de videos para que continúen en el programa. El abordaje parte de los alcances de la Ley Contra el Uso del Tabaco y sus regulaciones vigentes, pero además se han creado y promovido acciones estratégicas de motivación, terapia ocupacional y desarrollo de habilidades para la vida.

Este es el segundo centro penitenciario que se suma a esta iniciativa, que es acuerpada por los Consejos de Seguridad y Análisis Institucional del CAI Jorge Arturo Montero Castro.

"La ejecución de proyectos como estos tienen un gran impacto emocional no solo para el privado de libertad, sino también para las familias. Para el centro penitenciario significa el resultado de todo un proceso de atención a la población penal buscando un espacio libre de humo", indicó Wilman Pérez, director del CAI Jorge Arturo Montero.

El área de Orientación será el enlace coordinador de las acciones de gestión con el apoyo de la dirección y seguridad del centro penitenciario.

[Compartir](#)

### 5. Vídeo tomado del Facebook del Ministerio de Justicia y Paz

 **Ministerio de Justicia y Paz**  
21 de marzo de 2020 · 🌐

**#QuedateenCasa**  
#CuidemosalosNuestros. Con música el mensaje puede volar más alto y más lejos, así l... Ver más



0:02 / 1:25

Me gusta Comentar Compartir

Otarol David y 1,5 mil personas más · 161 comentarios

## 6. Vídeo tomado del Facebook del Ministerio de Justicia y Paz

 **Ministerio de Justicia y Paz**  
22 de marzo de 2020 · 🌐

**Amor y responsabilidad contra el COVID-19**  
#CuidemosalosNuestros con amor y responsabilidad, es lo que nos recuerdan las persona... Ver más



0:25 / 0:54

Me gusta Comentar Compartir

89 · 5 comentarios


## 7. Posteo tomado del Facebook del Ministerio de Justicia y Paz

**Ministerio de Justicia y Paz** 11 de abril de 2020 · 🌐

En medio de sus labores, la Policía Penitenciaria destacada en el CAI Jorge Arturo Montero halló un espacio para participar en el viacrucis del viernes santo.

Vivimos tiempos extraordinarios. Nuestros agentes laboran con mística, valentía y compromiso.

[#PoliciaPenitenciaria](#)  
[#JusticiayPaz](#)




👍❤️👏 228 40 comentarios 26 veces compartido

👍 Me gusta    💬 Comentar    ➦ Compartir

Más relevantes ▾

 Escribe un comentario... 🗨️ 📷 📺 📧

 Yajaira Araya Agüero  
Bueno, tal vez Dios les toca el corazón y mejoran su trato con los privados de libertad y sus familias.  
Es una lástima que sólo fue para el personal.

## 8. Vídeo tomado del Ministerio de Justicia y Paz

 **Ministerio de Justicia y Paz**  
20 de abril de 2020 · 🌐

**Entre todos y todas podemos contra el Covid-19**  
Ellos están forjando desde ahora su reinserción social mientras participan de los pro... Ver más



Me gusta Comentar Compartir    347 · 69 comentarios

## 9. Nota tomada de Crhoy

PRESENTARON RECURSO ANTE LA SALA CONSTITUCIONAL

## Privados de libertad reclaman porque comida que reciben llega fría

Frank Carvajal - Junio 2, 2020 - MSN



- MINISTERIO DE SALUD CUMPLIÓ UNA ORDEN SANITARIA PARA QUE ALIMENTOS TENGAN LA TEMPERATURA CORRECTA



Imagen Ilustrativa. Cárcel de La Reforma. Archivo CREH

(CRHoy.com) - Un grupo de privados de libertad ganaron un recurso de amparo que interpusieron contra el Ministerio de Justicia porque la comida que reciben les llega fría.

La Sala Constitucional les dio la razón, en ese punto al declarar parcialmente con lugar el recurso, únicamente en cuanto a los problemas en los alimentos que reciben los privados de libertad del Ambito F del Centro de Atención Institucional Jorge Arturo Montero Castro (antigua La Reforma).

En consecuencia, se ordena a Wilman Pérez Montero en su condición de Director del Centro de Atención Institucional Jorge Arturo Montero Castro, o a quien ejerza dicho cargo, que en el plazo de seis meses contado a partir de la notificación de esta sentencia, que las indicaciones y tome las acciones que se encuentren dentro del ámbito de sus competencias a fin de cumplir con las directrices indicadas en la orden sanitaria N° MS-DIRGSCN-DARSAL-OS-0178-2020, de modo que se garantice la inocuidad y temperatura de los alimentos que se entregan a los privados de libertad empastados', señaló la Sala.

En su reclamo los privados de libertad señalaron los tiempos de alimentación se atrasan y a veces la comida llega fría o en mal estado.

Explicaron que existe un microondas que debe satisfacer la demanda de un grupo de 170 privados de libertad y además señalaron que no existe una correcta manipulación de los alimentos, lo que provoca la proliferación de enfermedades.

'Además, existe una población con padecimientos crónicos que, por prescripción médica, necesitan seis tiempos de comida en horas específicas y esto no se está cumpliendo', dijeron.

Los magistrados dieron como un hecho probado que existe una orden sanitaria emitida el 30 de marzo pasado por el Ministerio de Salud donde se le ordena al Ministerio de Justicia que realice un cambio de vehículo de transporte de alimentos, por otros vehículos o contenedores herméticos destinados a transportar alimentos calientes y fríos, cuyo diseño permita mantener una temperatura a 60° o más (alimentos calientes) o 5° o menos (alimentos fríos).

Además se les exige la adquisición de bandejas de repuesto, práctica de enjuague de bandejas en los comedores y agilización de entrega de las 'Indicaciones de Dieta'.

## 10. Nota tomada de Crhoy.

ADemás se transmitirá por Facebook Live

## Sala IV hará audiencia virtual ante solicitud de reo de salir de la cárcel por COVID-19

Enrik Cervantes | Mayo 4, 2020 | 4:28 pm



• **MINISTERIO DE SALUD Y MINISTRA DE JUSTICIA FUERON CONVOCADOS POR LOS MAGISTRADOS CONSTITUCIONALES**



Imagen con fines ilustrativos.

(CHKey.com) - Los magistrados de la **Sala Constitucional** realizarán una audiencia virtual y pública con el fin de evacuar dudas y consultas sobre los protocolos desarrollados por las autoridades penitenciarias ante la emergencia producida por el COVID-19.

Esto porque un privado de libertad **presentó un recurso de amparo** contra el Centro de Atención Institucional Jorge Arturo Montero, la Dirección General de Adaptación Social, y los ministerios de Salud y Justicia.

El recurso se tramita bajo el expediente 20-007100-0007-00.

Según los alegatos del privado de libertad, tiene un padecimiento que es un factor de riesgo ante el COVID-19 "y pide que se le otorgue un beneficio para cumplir el resto de su pena en condiciones menos riesgosas, pues sostiene que estar en el centro mencionado lo expone al virus".

**Daniel Salas, Ministro de Salud y Ficoella Salazar, Ministra de Justicia** son parte de las autoridades que están convocadas a la audiencia, además de Mario Ruiz, Subgerente médico de la **Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS)**; así como **Wilman Pérez, director del Centro de Atención Institucional Jorge Arturo Montero** Centro (antigua Reforma) y Jerry Umaña, director del Instituto Nacional de Criminología.

La audiencia será este jueves 7 de mayo a partir de las 9 a.m., por medio de la aplicación **Microsoft Teams** y además será transmitida en vivo por las redes sociales del Poder Judicial: **puede verlo haciendo CLIC AQUÍ**.

Ver más

Jueces ordenan liberación de reos en riesgo por COVID-19

## 11. Nota tomada de Delfino

## Un fallecido y cinco heridos durante altercado entre privados de libertad en CAI Jorge Arturo Montero

25 May, 2020 · 8:52 PM



El Ministerio de Justicia y Paz (MJP) confirmó la noche de este lunes que un altercado entre privados de libertad en el Centro de Atención Integral Jorge Arturo Montero (conocido popularmente como La Reforma) dejó al menos un fallecido y cinco personas heridas.

De acuerdo con la oficina de prensa de la institución, pasadas las 6 de la tarde y mientras los oficiales de la Policía Penitenciaria llevaban a cabo un recuento de privados de libertad, se suscitó una situación de emergencia en uno de los módulos.

*"Cuando los agentes llegaron a chequear, toparon con un grupo de unos 10 privados de libertad que pedían fueran retirados del sitio, pues el resto de la población penitenciaria quería expulsarlos. Al abrir el portón para ingresar a calmar los ánimos, se produjo un intento de avalancha humana, situación que aprovecharon algunos privados de libertad para agredir con arma blanca a sus compañeros de módulo", detalló la institución.*

Como resultado seis personas resultaron heridas; dos de ellas, de apellidos Guzmán y Betanco, fueron heridos de gravedad y trasladados al Hospital de Alajuela donde se reportó que este último falleció. Otros cuatro privados de libertad fueron atendidos en la clínica penitenciaria por lesiones menores.

Las autoridades identificaron y separaron del módulo a 10 privados de libertad sospechosos de los ataques, como resultado del operativo posterior se encontraron 32 armas blancas y a esta hora la situación permanece bajo control.

El caso quedó en manos de las autoridades judiciales.

## 12. Vídeo tomado de Teletica.com

## Entrega de encomiendas a privados de libertad sigue generando aglomeraciones en La Reforma

En el resto de los centros penitenciarios, las encomiendas se reciben tal y como estaba establecido antes de la cuarentena.

Gloriana Casasola Calderón 1/4/2020 06:06

