


OFICIO N° 02-2012


REMITE INFORME

Santiago, 13 de enero de 2012

En respuesta al oficio N°886 -2011 de fecha 30 de diciembre de 2011, remito a SS. Excma. informe solicitado sobre las actividades desarrolladas por la Dirección de Comunicaciones del Poder Judicial durante el año 2011.

Saluda atentamente a SS. Excma.


María Lucy Dávila Yévenes
Directora de Comunicaciones
Poder Judicial



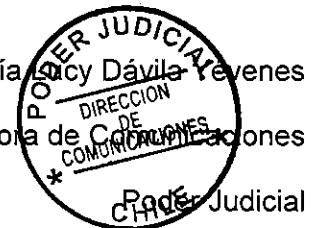
AL SEÑOR
RUBÉN BALLESTEROS CÁRCAMO
PRESIDENTE EXCMA. CORTE SUPREMA
PRESENTE

Santiago, 17 enero de 2012

En respuesta al oficio remito a SS. Excma. informe solicitado sobre las actividades desarrolladas por la Dirección de Comunicaciones del Poder Judicial durante el año 2011.

Saluda atentamente a SS Excma.,

María Lacy Dávila Veveles
Directora de Comunicaciones



INFORME DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR LA DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES DEL PODER JUDICIAL EN 2011

(17 de enero de 2012)

Durante 2011 fue posible concretar diversas iniciativas de relevancia para esta Dirección de Comunicaciones, que fortalecen el trabajo desarrollado durante los últimos años y lo proyectan a futuro, en un horizonte de mediano-largo plazo. Al trabajo habitual de esta oficina, de lo cual se dará cuenta en el presente informe, se sumaron las labores desplegadas en el Proyecto de Fortalecimiento de la Capacidad Institucional del Poder Judicial (Programa BID II); el trabajo de la Dirección de Comunicaciones como parte de la Planificación Estratégica Integrada del Poder Judicial 2011-2015; y las iniciativas comprendidas en el Proyecto del Banco Mundial sobre Transparencia, Rendición de Cuentas e Integridad.

La donación del Banco Mundial, a que se hace referencia en el párrafo anterior, está destinada a ejecutar acciones que consolidan la política de comunicaciones institucional llevada adelante por esta unidad, luego de su reestructuración en 2007. Se trata de propuestas que contribuyen al mejoramiento de la calidad de atención de los usuarios (internos y externos); al fortalecimiento de la comunicación (interna y externa); y a posicionar a la transparencia y la integridad como principios rectores del quehacer judicial.

La Planificación Estratégica, a su vez, plantea el fortalecimiento de la Dirección de Comunicaciones para posicionar adecuadamente el trabajo de los tribunales en la sociedad y lograr una mejor valoración del juez. En su redacción, establece un criterio de suma importancia para la proyección futura de las comunicaciones en el Poder Judicial: Los jueces no hablan solamente por sus fallos y, por lo tanto, pueden ser preparados para abordar de manera óptima su contacto con los medios de comunicación y con la sociedad. Si bien esto último ha sido respaldado por los últimos tres señores presidentes de la Corte Suprema al 31 de diciembre de 2011 (Enrique Tapia, Urbano Marín y Milton Juica), es primera vez que se consagra en un documento de carácter institucional.

Los lineamientos definidos en este plan estratégico son absolutamente consistentes con los objetivos definidos por y para la Dirección de Comunicaciones desde su reestructuración en 2007, centrados en resolver las principales carencias en esta materia. Al respecto, es importante tener presente que las tareas comprometidas hace 5 años se realizaron sobre la base de los estudios internos y los sondeos de opinión sobre el Poder Judicial y los tribunales de justicia, que plantearon las siguientes falencias:

- 1.- La ciudadanía no conoce verdaderamente el trabajo que realiza el Poder Judicial, confundiendo la acción de los tribunales con otras instituciones ajenas o relacionadas a la labor jurisdiccional.
- 2.- Los usuarios no se sienten bien atendidos en los tribunales de justicia y acusan parcialidad: cuestionan la existencia de una justicia para los pobres y otra mejor para los ricos.

3.- Coincidente con lo anterior, los usuarios no sienten tener un acceso a la justicia expedito, en el sentido de que quienes no tienen dinero no pueden disponer de una defensa letrada capaz (a excepción del sistema procesal penal).

4.- La opinión pública percibe a los tribunales como poco transparentes, con la existencia de corrupción.

5.- Se trata de una justicia poco comprensible y lejana.

6.- Los medios de comunicación denuncian secretismo y falta de acceso a la información.

7.- A nivel interno, la comunicación es poco efectiva, existiendo pocas vías para materializa este contacto.

Respecto de estos problemas generales, durante los últimos cuatro años se han realizado importantes esfuerzos destinados a revertir esas percepciones, fundando esta pretensión en un trabajo sistemático de apertura, de habilitación de distintas instancias de contacto con la comunidad y con los miembros de la institución.

Como se ha señalado en informes anteriores, el año 2008 fue el de la instalación de esta oficina; el 2009 de su consolidación; el 2010 en que se amplía el trabajo a otras áreas y comienzan a verse los primeros avances; mientras que este 2011, además de continuar la expansión de las labores y la cobertura geográfica, se proyecta el trabajo hacia el futuro con una pauta definida y coherente con el desarrollo de toda la institución.

Frente a los desafíos y carencias enlistadas anteriormente, esta unidad ha desarrollado un importante trabajo que contribuye a acercar la labor de los jueces y de los tribunales a la comunidad.

En las últimas 4 celebraciones del Día del Patrimonio (último domingo de mayo de cada año) se recibieron en suma unos 15 mil visitantes y más de 200 miembros del Poder Judicial oficiaron como guías para los usuarios que concurrieron a conocer el trabajo y la arquitectura del Palacio de Tribunales.

Durante el periodo 2008-2011 esta unidad realizó más de 200 visitas guiadas al interior del Palacio de Tribunales y otras 50 salidas con magistrados a colegios, organizaciones comunitarias, organizaciones de mujeres y sindicatos de trabajadores, con el fin de informar a la ciudadanía sus derechos y deberes para convivir pacíficamente en sociedad.

En cuanto a la atención de público, durante el año 2010 las metas de gestión del Poder Judicial definieron un modelo de atención de usuarios que está en proceso de implementación. Los esfuerzos desplegados por esta unidad en esa materia se encuentran en plena sintonía con las definiciones institucionales y, de hecho, un miembro de esta unidad participó de las reuniones que obtuvieron como resultado ese nuevo modelo. En 2011 se afianzó el trabajo de la Oficina de

Informaciones en el Palacio de Tribunales (creada en junio de 2010 e integrada por dos personas), con un promedio de atención diario de 120 usuarios.

En esa misma línea, también ha tenido un papel destacado en materia de atención de usuarios la sección dispuesta en la página web del Poder Judicial El Presidente Responde. Con el fin de realizar una mejor gestión de los reclamos y derivaciones, la Dirección de Comunicaciones -con el invaluable apoyo técnico de la Unidad de Informática de la CAPJ- desarrolló una nueva plataforma informática que será utilizada a partir del mes de marzo de 2012.

Por último, esta unidad desarrolló un proyecto de oficina de Información y atención de usuarios para el Centro de Justicia de Santiago, coordinado con las diferentes unidades que interactúan en ese edificio, el que se encuentra disponible y a la espera de su implementación.

En materia de transparencia, la Directora de Comunicaciones ejerce la labor desde fines de 2008 de secretaria de la Comisión de Transparencia del Poder Judicial, recibiendo los requerimientos de los usuarios y dando respuestas conforme resuelven los miembros de la instancia.

Los esfuerzos desarrollados en materia de difusión hacia la comunidad, ya sea directamente o a través de los medios de comunicación, han tenido dos positivos resultados. El primero, medido sobre el nivel de accesibilidad de información judicial a través de la página web, en que se han obtenido los primeros lugares en las últimas mediciones realizadas por el Centro de Estudios de Justicia de las Américas (CEJA); el segundo, referido a la encuesta realizada por la Fundación de la Prensa, Adimark y la Universidad Adolfo Ibáñez, que ubicó en 2011 al Poder Judicial en el 9° lugar entre las instituciones más transparente y con mayor confiabilidad de información (un avance de tres puestos en comparación con 2010), sobre un total de 44 entidades. La ubicación es relevante si se considera que en el año 2007 el Poder Judicial ostentaba el puesto 33, sobre un total de 38 evaluados. La medición confirma al Poder Judicial como el poder del Estado más transparente del país, sobre el Congreso (Senado y Cámara de Diputados) y la Presidencia de la República.

BANCO MUNDIAL

En referencia al acuerdo suscrito con el Banco Mundial, es importante señalar que éste permitió conseguir el financiamiento necesario para abordar proyectos de larga data de esta unidad. En síntesis, el programa considera:

A.- Estructura y sistematización de una política comunicacional; diseño y capacitación de vocerías internas en cada jurisdicción e implementación de plan de comunicaciones en regiones.

B.- Fortalecimiento de estrategias comunicacionales audiovisuales y la generación de videos institucionales para difundirlos en los tribunales y en establecimientos educacionales.

C.- Habilitación de un modelo de *call center* y fortalecimiento de la atención de usuarios del Poder Judicial.

Durante 2011, dos de estos tres temas comenzaron a desarrollarse. En el caso del punto A.- se elaboraron los términos de referencia para el llamado a concurso; en el punto B.- se elaboraron los términos de referencia y se realizó la invitación a empresas del rubro para participar del proceso de selección en conjunto con el Departamento de Planificación y Desarrollo de la Corporación Administrativa.

Asimismo, con los aportes del Banco Mundial, la Dirección de Comunicaciones organizó el seminario Transparencia, Rendición de Cuentas e Integridad en el Poder Judicial, cita que congregó en el mes de septiembre a más de 250 asistentes y que tuvo como expositores, entre otros, al contralor general de la República, Ramiro Mendoza; al presidente del Consejo para la Transparencia, Raúl Urrutia; al consejero del Consejo de Alta Dirección Pública, Rafael Blanco; al abogado y ex ministro de Justicia, Luis Bates; y al ex presidente de la Cámara de Diputados, ex subsecretario de Hacienda y actual ministro de Energía, Rodrigo Álvarez.

CAPACITACIONES A JUECES

En el entendido de que los jueces son los primeros llamados a informar a la ciudadanía acerca del trabajo que realizan los tribunales, durante los últimos años se han realizado diversos cursos de entrenamiento (*media training*) para identificar y fortalecer las aptitudes comunicacionales de magistrados en la relación Poder Judicial-Medios de Comunicación y Poder Judicial-usuarios. Si bien en 2010 se realizaron *media training* para jueces del Sistema Penal y de Familia de la Región Metropolitana, durante 2011 se optó por realizar visitas a jurisdicciones fuera de la capital con este mismo propósito. De esta manera, dos miembros de esta Dirección se trasladaron a Chillán, Temuco y Concepción (en esta última ciudad se realizaron dos módulos), en que se proporcionaron elementos básicos de comunicación a unos 40 asistentes, entre los que estaban jueces (de todas las áreas), administradores, presidentes y ministros de Corte. La evaluación realizada tanto por esta unidad como por los asistentes fue muy provechosa y sirvió para poner de manifiesto la importancia de COMUNICAR a la sociedad.

PROYECTO BID

En el marco del Proyecto BID, la Dirección de Comunicaciones asumió el diseño y aplicación de la estrategia comunicacional. Ante esto integrantes de la Dirección asisten a las reuniones de la Comisión del programa de Fortalecimiento Institucional (todos los primeros martes de cada mes), y a las reuniones de componentes cuando es citada esta unidad. La Dirección de Comunicaciones desarrolló durante el año 2011 las siguientes tareas:

- 1.- Plan de difusión proyecto BID
- 2.- Difusión – interna y externa - de todas las actividades del proyecto
- 3.- Ceremonia de lanzamiento del programa, realizada el 31 de marzo

4.- Apoyo al componente 2 para el "Seminario Internacional de Carrera Judicial y Funcionaria". Llevado a cabo entre 21, 22 y 23 de noviembre en el auditorio del Centro de Justicia de Santiago.

5.- Inclusión en la página de intranet de un banner del Proyecto BID, el que lleva directo a noticias y características principales de la iniciativa

6.- Diseño y desarrollo de un *newsletter* para el proyecto, el que debe comenzar a ser utilizado mensualmente desde el 2012.

MULTIMEDIA (FOTOGRAFÍA Y VIDEO)

La necesidad de contar con una plataforma multimedia de difusión –independiente del trabajo del proyecto del Banco Mundial- llevó en 2010 a la Dirección de Comunicaciones, tras recibir el equipamiento básico de la Corporación Administrativa, a editar y publicar videos con noticias judiciales (adjuntas en los comunicados escritos). Sin embargo, fue sólo en el año 2011 en que se creó un espacio dedicado a la publicación de noticias audiovisuales en la página web, denominado Multimedia.

Esta labor comenzó con la ceremonia de Inicio del Año Judicial 2011, ocasión en que por primera vez se transmitió online vía web la ceremonia de Cuenta Pública del presidente de la Corte Suprema, la que hoy se encuentra de manera íntegra en el Portal. También quedó habilitado el video institucional elaborado con motivo de la ceremonia de entrega de la restauración del Palacio de Tribunales en 2010, que contó con la asistencia del Presidente de la República.

Por último, es importante señalar que entre marzo y diciembre, la Dirección de Comunicaciones grabó y editó 30 videos con noticias judiciales, entre los que se cuentan los juramentos como ministros de la Corte Suprema de la señora María Eugenia Sandoval y el señor Juan Eduardo Fuentes Belmar, las vocerías de los ministros Jaime Rodríguez y Hugo Dolmestch, los coloquios del presidente de la Corte Suprema con estudiantes de Derecho, entre otros asuntos.

Asimismo, se hizo entrega al señor ministro de la Corte Suprema y miembro del H. Consejo de la Corporación Administrativa del Poder Judicial Sergio Muñoz, de un proyecto para crear un canal de televisión del Poder Judicial, destinado a transmitir por la página web institucional noticias, entrevistas e información referida al funcionamiento de los tribunales de justicia, con la posibilidad de contribuir -por ejemplo- a la formación académica de los estudiantes de Derecho. La propuesta consideró la inversión en recursos técnicos, sin incluir el costo de los recursos humanos involucrados. (Se adjunta el proyecto).

En fotografía, el reportero gráfico de la Dirección de Comunicaciones Eduardo Ramírez realizó la cobertura de las actividades protocolares desarrolladas por el presidente de la Corte Suprema, ministros, jueces y funcionarios, entre las que se encuentran actividades tanto dentro como fuera

del Palacio de Tribunales (juramentos y despedidas de ministros, visitas oficiales, audiencias programadas, actividades protocolares, celebraciones, premiaciones), además de la cobertura de más de 50 ceremonias de juramento de abogadas o abogados. En total, se trata de un archivo fotográfico de más de 250 actividades realizadas sólo durante 2011.

Además, fue el responsable de mantener el mural con fotografías ubicado en el sector poniente del 2° piso del Palacio de tribunales.

DIFUSIÓN DE LA LABOR JURISDICCIONAL

Continuando con la tarea de difundir sentencias de distinta naturaleza y de diversos tribunales (1° Instancia, Apelaciones y Suprema), durante este año se publicaron en la página web casi 700 noticias, muchas de las cuales tuvieron amplia cobertura en los medios de comunicación.

Los criterios de publicación de fallos en el portal institucional han sido siempre los mismos: que puedan ser de interés social (de un grupo importante de personas o de los medios de comunicación); que puedan ser de interés institucional; y que puedan ser de interés para la comunidad jurídica, en términos de jurisprudencia.

Un número mayor de noticias fueron publicadas en la Intranet, como resultado de la remisión de información desde los distintos tribunales del país, que adjuntaron fotografías y antecedentes para ser difundido por esa vía. En total se difundieron 1.713 noticias en la red interna.

CEREMONIAL Y PROTOCOLO

Durante el año 2011 la Dirección de Comunicaciones organizó, junto a la Presidencia de la Corte Suprema, diversas actividades de carácter protocolar y colaboró en otras. Entre ellas se cuentan:

- 1.- Ceremonia de inicio del año judicial 2011. Organización de la actividad, protocolo, transmisión online de la actividad, fotografías, conferencia de prensa y elaboración de video.
- 2.- Ceremonia de juramento como ministra de la Corte Suprema, señora María Eugenia Sandoval Gouët. Organización de la actividad, grabación de video, fotografías y locución del acto.
- 3.- Ceremonia de juramento como ministro de la Corte Suprema del señor Juan Eduardo Fuentes Belmar. Organización de la actividad, grabación de video, fotografías y locución del acto
- 4.- Ceremonia de despedida de la señora ministra de la Corte Suprema Margarita Herreros Martínez. Organización de la actividad, grabación de video, fotografías y locución del acto.
- 5.- Ceremonia de lanzamiento del Programa de Fortalecimiento de la Capacidad Institucional del Poder Judicial. Elaboración de video, protocolo, locución y difusión de la actividad.
- 6.- Locución en las 58 ceremonias de juramentos de abogadas o abogados realizadas durante el año 2011, además de otras actividades en que se prestó similar servicio.

7.- Recepción, fotografías y/o grabación en video de autoridades extranjeras de visita en el Palacio de Tribunales: representantes judiciales de Portugal, presidente de la Corte Suprema de Colombia, presidente de la Corte Suprema de Perú, Ministra de la Corte Suprema de Estados Unidos, Elena Kagan, delegación de la Corte Suprema de Panamá; y del Consejo General del Poder Judicial de España.

8.- Reuniones preparatorias, protocolo, fotografía y video en la visita del presidente de la República de Perú Alan García y del presidente de la República de Colombia, José Santos.

9.- Protocolo, fotografías y video de suscripción de convenios y acuerdos con otras instituciones: Dirección de Compras y Contratación Pública; Servicio de Impuestos Internos, Servicio Civil, Extranjería, Ministerio de Bienes Nacionales; Servicio Nacional de la Mujer.

10.- Ceremonias de inauguración, libreto, protocolo de inauguración Juzgados de Garantía y TOP de Arica, Primera Piedra Juzgados de Rancagua, Inauguración Tribunales de Juicio Oral en lo Penal y Garantía de Concepción y Día del Foro y la Magistratura realizada en Concepción.

11.- Muestra artística hogares de menores SENAME de Concepción.

12.- Ceremonial y protocolo funerales de Mario Garrido Montt, ministra Ada Gajardo y ministro Víctor Montiglio.

Asimismo, esta Dirección de Comunicaciones ha trabajado junto al Departamento de Desarrollo Institucional (DDI) en un Reglamento de Protocolo Especial para Visitas Oficiales, de Trabajo y Privadas (pasantías) al Poder Judicial de Chile. La primera propuesta fue elaborada por la encargada del área en la Dirección de Comunicaciones, Daniela Romero, y sobre la base de ese documento se ha trabajado en conjunto con Javiera Ascencio del DDI. Aún el documento se está trabajando existiendo en la actualidad un primer borrador.

CONCURSO DE DIBUJO Y PINTURA Y ELABORACIÓN DE TARJETAS DE NAVIDAD

Por segundo año consecutivo, la Dirección de Comunicaciones organizó el concurso de dibujo y pintura para hijos o nietos de miembros del Poder Judicial, cuyos trabajos ganadores fueron utilizados como portadas de las tarjetas de navidad institucionales que envían las señoras y señores ministros de los tribunales superiores. En 2010, se realizó un concurso presencial sólo para la Región Metropolitana (en el Palacio de Tribunales de Santiago), mientras que en 2011 se abrió a todo el país y los trabajos se recibieron por correspondencia.

El concurso se definió en tres categorías: de 3 a 5 años, de 6 a 9 y de 10 a 12 años. En cada categoría se premiaron los dos primeros lugares y una mención honrosa. La elección de los trabajos se realizó de manera ciega por un jurado integrado por el pintor José Ignacio León, los ministros de la Corte Suprema Rubén Ballesteros y María Eugenia Sandoval y la jueza civil Lidia Poza.

La premiación de los ganadores se hizo el viernes 9 de diciembre, en la presidencia de la Corte Suprema, con la asistencia del señor presidente don Milton Juica y la ministra miembro del jurado María Eugenia Sandoval.

CALENDARIO INSTITUCIONAL 2012

Se elaboró el diseño y se proporcionaron todas las fotografías necesarias para la elaboración de los calendarios del Poder Judicial para el año 2012 (tanto de escritorio como de pared). Se realizó el proceso de revisión y validación de los productos con la empresa a cargo de la impresión, realizando las observaciones respectivas.

-ASESORÍA COMUNICACIONAL AL PRESIDENTE DE LA CORTE SUPREMA

-La Directora de Comunicaciones trabajó diariamente con el presidente de la Corte Suprema para analizar los hechos que pueden ser de interés de los medios de comunicación, las informaciones que es necesario destacar o difundir y todas las situaciones que tienen relación con el Poder Judicial y que están siendo cubiertas por los medios de comunicación. Asimismo se analizan y planifican asuntos estratégicos de comunicaciones, sea que los va desarrollar el presidente u otros miembros del Poder Judicial.

-En el año 2011 se trabajó con el presidente además en las reuniones de la Comisión Interinstitucional de la Reforma Procesal Penal asistiendo a todas las reuniones realizadas.

También participó junto al presidente en la mayoría de las visitas que realizó a las jurisdicciones del país durante 2010 y 2011. En esas visitas el presidente se reunía con la Corte de Apelaciones, y separadamente con jueces de la jurisdicción, empleados y profesionales. La labor de la directora fue tomar nota de los asuntos planteados para entregar un informe al presidente si este lo requería. Junto con ello se aprovechó de difundir y explicar la labor de la Dirección de Comunicaciones y los servicios que esta puede prestar a los jueces y funcionarios en las diversas tareas que desarrollan.

-La directora o el subdirector de Comunicaciones acompañaron al presidente en sus actividades protocolares de representación del Poder Judicial, asistencia a seminarios y todas aquellas en que se consideró necesario.

-OFICINA DE LA DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES EN VALPARAÍSO

Materializando una ansiada aspiración de esta unidad, la Corporación Administrativa del Poder Judicial resolvió aprobar la creación del cargo de periodista de la Dirección de Comunicaciones en el territorio jurisdiccional de la Corte de Apelaciones de Valparaíso. A continuación, se informa en detalle el trabajo realizado por esa nueva oficina:

Asesoría a presidenta de la Corte de Valparaíso: ha sido posible construir una relación de trabajo permanente con la presidenta de la Corte de Apelaciones de Valparaíso, Eliana Quezada, quien

desde un primer momento ha mostrado coincidencia de visiones respecto a la relevancia de las comunicaciones en la organización y del trabajo pro transparencia que emana desde la Corte Suprema.

Esto ha permitido sostener reuniones regulares, en la que es posible analizar contingencias externas e internas que caben dentro del ámbito de acción del área de comunicaciones y también coordinar y sugerir acciones de diversa índole que vayan en beneficio de la Corte de Apelaciones y el Poder Judicial.

Relaciones con el vocero de la Corte: también fue posible reactivar la función del vocero de la Corte de Apelaciones, responsabilidad que (según todas las referencias) en el último tiempo fue sólo nominal. Si bien el ministro designado por el Pleno para esta función no ha sido requerido más que un par de veces, la vocería ha funcionado y continúa activa.

Comité Paritario.- En septiembre pasado asumió un nuevo comité, equipo con el que el periodista ha mantenido contacto permanente y especialmente con su asesora de seguridad, Valeria Oliva, prevencionista de la CAPJ. Se está trabajando en la difusión y principalmente en la planificación de actividades para el próximo año, en la cual el periodista ha podido aportar con la experiencia de haber trabajado en estos temas (desde las comunicaciones) durante varios años en Codelco.

Medios de Comunicación.- En general, el contacto con los medios de comunicación ha sido fluido y en ambos sentidos. Permanentemente se reciben consultas o solicitudes de información. Cuando se ha solicitado asistencia a actividades y/o la difusión de las mismas la respuesta ha sido positiva.

Actividades y ceremonias.- La coordinación y organización de actividades ha sido un foco permanente de crecimiento, pues se ha avanzado desde una disgregación de funciones y responsabilidades para todo tipo de eventos, a una coordinación centralizada. En las ceremonias más masivas y fuera de la Corte la coordinación con el personal de la CAPJ ha sido buena, e incluso se está trabajando en la redacción de un protocolo para que el funcionamiento entre las partes involucradas funcione de manera automática para cada evento. En lo interno, subsisten algunos puntos de desorganización que se espera corregir pronto, principalmente asociados a la falta de un procedimiento establecido para estos efectos.

Instituciones relacionadas.- Dentro de las funciones, la presidenta Quezada ha invitado al periodista de la Corte a participar en diversas reuniones, principalmente con instituciones relacionadas como Fiscalía, Defensoría, PDI, Carabineros y Seremi de Justicia, entre otras, lo que ha permitido generar positivas relaciones y contactos con sus autoridades y equipos, fomentando un intercambio de información constante y la concreción y proyección de actividades conjuntas. Incluso al periodista de la Corte le ha correspondido asistir en representación de la presidenta a algunas ceremonias protocolares, instancia que también ha sido valiosa en términos de contactos.

Paralelamente, también ha podido ir conformando una red de contacto con instituciones como Sename, Sernam, Intendencia y con varios parlamentarios, gobernaciones y alcaldías, con las cuales por distintos motivos se ha debido tomar contacto.

Equipo.- Este periodo ha permitido también el tener aprobado, por lo menos desde el punto de vista interno de la Corte, que la funcionaria (oficial de sala titular) Ximena Weber, apoye a tiempo completo las labores del periodista en todas las iniciativas que, como relacionadora pública, conoce bien.

De hecho, está proyectada la constitución de una oficina de Comunicaciones dentro de la remodelación del actual edificio de la Corte, que contará con las instalaciones adecuadas para este trabajo.

3.- Proyectos

El periodo anteriormente descrito ha permitido la generación de algunos proyectos para 2012 que actualmente se encuentran en distintos grados de desarrollo.

- Proyecto "Recuperación Patrimonial Archivos Judiciales Región de Valparaíso".

Fruto de los contactos antes mencionados, junto a la PDI de Valparaíso fructificó la idea de emprender un proyecto conjunto de recuperación del patrimonio judicial de la región, específicamente junto al entonces prefecto de Valparaíso Gilberto Loch (recientemente ascendido a prefecto general), cuya experiencia en este ámbito es vasta, con varias publicaciones y un centro de estudios.

La presidenta aprobó este proyecto, autorizando al periodista de la Corte a encabezar un equipo que está en plena formación (donde ha participado personal de la PDI, CAPJ y de la Corte) e iniciar un trabajo intenso que ha sido fructífero hasta el momento.

A modo de resumen, este proyecto está dividido en tres objetivos:

1.- Recuperar documentación y archivos judiciales de carácter histórico y relevante en la Región de Valparaíso, con el objetivo de organizar una muestra patrimonial con miras a la conmemoración de los 120 años de la creación de la Corte de Apelaciones de Valparaíso, durante abril de 2012.

2.- Implementar un museo permanente en el edificio de la Corte de Apelaciones de Valparaíso, que reúna el material bibliográfico, judicial y documental de la región, junto a elementos técnicos inherentes al trabajo de tribunales.

3.- Edición y publicación de un libro que reúna un compendio de los casos judiciales más destacados de la historia jurídica de la región de Valparaíso, con documentación, contextualización y referencias de los respectivos procesos, acompañada de documentación complementaria emanada del Registro Civil y de los archivos de prensa de la época.

A la fecha, se ha iniciado el proceso de recuperación de documentación del Archivo Judicial de Valparaíso; Archivo Judicial de Los Andes y Registro Civil de Valparaíso. Están proyectadas y en coordinación la recuperación acotada de documentación de casos específicos de los archivos judiciales de Viña del Mar, San Antonio, San Felipe y Santiago. Se ha iniciado también el proceso de recuperación de mobiliario que, almacenado en las bodegas de la Corporación de

Administración del Poder Judicial, Zonal Valparaíso , será restaurado con miras a la conformación de un museo documental en la Corte de Apelaciones de Valparaíso. Personal especializado ha comenzado la revisión, selección y catastro de la documentación pre chequeada en los archivos judiciales, proceso minucioso y metódico.

Actualmente se está terminando la confección de un proyecto formal que se espera presentar a la instancia que corresponda, en un primer momento asociado a los fondos disponibles de la Dirección de Bibliotecas y Centro Documental del Poder Judicial.

- Proyecto "Difusión de historia, conformación y funcionamiento del Poder Judicial en la Región".

Proyecto dirigido en una primera instancia a la educación básica y media, tiene por objetivo principal el reforzar el conocimiento de la comunidad respecto a los alcances de las funciones del Poder Judicial en particular y de la operación del sistema post reforma en general, diferenciando las responsabilidades de cada institución involucrada.

En resumen, la primera etapa considera generar el material informativo y gráfico que sustentará el proyecto, en el cual se trabajará junto a algunos jueces y relatores designados por la Presidenta, en su selección, adaptación y resumen. En una segunda etapa se deberá definir los medios usados como soporte para esta información (no necesariamente sólo uno), existiendo alternativas audiovisuales, de folletería o informática. Para cada una de las plataformas, se han he iniciado los contactos preliminares con empresas que pueden sumarse al proyecto. También se trabajará en preparar charlas y exposiciones al respecto.

- 120 años Corte de Valparaíso.

En abril de 2012 la Corte de Valparaíso cumple 120 años, desde ya se está trabajando para realizar algunas actividades que coincidirán con los plazos de entrega de la primera planta del edificio, que actualmente se encuentra en remodelación y restauración. Para estos efectos ya se ha tomado contacto con instituciones como el Consejo de Cultura y la Fundación Lukas, con los que se espera coordinar algunas actividades; se trabaja aceleradamente para tener a tiempo la muestra mencionada en el primer proyecto; está en preparación una muestra fotográfica de los tres edificios que han albergado la Corte desde 1892 y durante enero se iniciará una recolección de información de prensa referida al primer año de funcionamiento de la Corte; además de estar agendada una reunión con la gerencia de la imprenta de El Mercurio de Valparaíso, con quienes hay varias opciones a revisar para que se integren a este proyecto.

- "Proyecto Fortalecimiento comunicaciones internas"

A nivel de propuesta, y fruto de los diagnósticos obtenidos en los tribunales de la jurisdicción, se está en proceso de elaboración de un proyecto para buscar potenciar las comunicaciones internas en la jurisdicción, a través del indispensable fortalecimiento de la intranet corporativa, y el uso de otros medios como el correo electrónico y ficheros. Esta parte del proyecto está pendiente de

resolución por parte de la Dirección de Comunicaciones, pretendiendo una sinergia necesaria con el trabajo que se desarrolla actualmente para potenciar los medios internos.

En este mismo ámbito, con la llegada de un nuevo administrador (Rodrigo Valenzuela, de la ICA de Rancagua) –que viene a poner en práctica un proyecto que modificará sustancialmente la conformación administrativa de la Corte de Valparaíso- se presenta un escenario para diseñar un plan de comunicaciones con un apoyo ejecutivo real. Se ha acordado trabajar en conjunto en varios ámbitos, pero especialmente en un plan de comunicaciones que será incluido en la planificación anual de esta Corte a contar de marzo de 2012.

-EL PRESIDENTE RESPONDE

Durante el año 2011 se gestionaron las consultas, reclamos y sugerencias llegadas al presidente de la Corte Suprema a través del buzón electrónico dispuesto en el sitio web www.poderjudicial.cl y denominado El Presidente Responde.

En el año completo se recibieron casi 11.000 consultas, que fueron recibidos por la Dirección de Comunicaciones y donde el 60% de los requerimientos fueron contestados por esta unidad y el 40% restante derivado a las secretarías y secretarios de las 21 señoras y señores ministros de la Corte Suprema.

Como una forma de mejorar la gestión de estas consultas y su derivación y respuesta, se trabajó en conjunto con la Unidad de Informática en un nuevo formulario para ser dispuesto en la web y una plataforma informática con base de datos para realizar estudios de los datos recibidos: diferenciarlos por tema, por edad de quienes consultan, género, ciudades más consultadas, etcétera. Esa plataforma se viene trabajando desde mediados de 2009 y estará operativa a partir de enero de 2012. Por meta de gestión, la primera respuesta se entregó al usuario en un plazo no superior de 5 días hábiles.

-VISITAS GUIADAS Y CHARLAS CON LA COMUNIDAD (DENTRO Y FUERA DEL PALACIO DE TRIBUNALES).

Al igual que en años anteriores, se continuaron desarrollando las visitas guiadas al Palacio de Tribunales con el fin de informar a estudiantes universitarios y técnicos, además de escolares y agrupaciones comunitarias, el trabajo que realizan los tribunales de justicia y la riqueza arquitectónica del edificio patrimonio nacional. En total, se realizaron 100 visitas guiadas, de las cuales más de una docena correspondió a visitas a organizaciones sociales y colegios. En total se atendió a casi 2.200 personas.

- COMISIÓN DE TRANSPARENCIA

La Comisión de Transparencia resolvió más de 220 solicitudes de información que se hicieron llegar por distintas vías. La utilización de una casilla de correo electrónico ha permitido una mayor

rapidez en la recepción y respuesta de las solicitudes. El Poder Judicial presenta altos estándares de cumplimiento en la entrega de información, más allá de lo que la ley le exige, puesto que el Poder Judicial no está obligado a cumplir la normativa de transparencia pasiva y sin embargo se responde el 100% de las solicitudes de información que no están sujetas a algún tipo de restricción legal.

- JORNADAS DE REFLEXIÓN DE CONCEPCIÓN 2011

En el caso de las Jornadas de Reflexión de la ciudad de Concepción, el apoyo de la Dirección de Comunicaciones fue en materias de difusión y contenidos.

Antes del viaje, se elaboró un plan de medios para el presidente de la Corte Suprema, destinado a informar en la región y a nivel nacional el sentido del encuentro y, además, la opinión institucional respecto de la coyuntura. Se agendaron y realizaron entrevistas con el diario El Sur, con el canal 9 Regional y con el diario El Mercurio de Santiago, además de dos puntos de prensa en que se respondieron las interrogantes del resto de los medios de cobertura local y nacional. En ese mismo ámbito, se realizó la tradicional conferencia de prensa, en que tres ministros expusieron a los medios de comunicación las principales conclusiones del encuentro.

Asimismo, se redactó el respectivo comunicado, se publicaron las fotografías y se elaboró un video con las principales conclusiones de las jornadas. Todo fue difundido en el sitio web del Poder Judicial.

La directora de Comunicaciones participó, junto al relator del pleno de la Corte Suprema, la jefa de gabinete del señor presidente, el jefe del departamento de Planificación y Desarrollo y el director de la unidad de Estudios, de la redacción del borrador con los principales temas acordados por las señoras y señores ministros, que fue posteriormente evaluado y sancionado por ellos.

- VOCERÍAS DE LA CORTE SUPREMA

La vocería del pleno de la Corte Suprema se definió como una instancia de coordinación y comunicación del máximo tribunal con la sociedad, a través de los medios de comunicación. Durante comienzos del año 2011, desarrolló esa labor el ministro Nibaldo Segura, quien, por razones personales, dejó ese cargo. En su lugar, asumió el ministro Jaime Rodríguez, quien desarrolló numerosas vocerías, tanto los días lunes como los días martes, para informar acuerdos del pleno. La dinámica de trabajo habitual consistió en analizar, junto al ministro vocero, los antecedentes contenidos en la pauta y si aquellos podrían revestir interés público (o institucional) o no. En caso que la evaluación fuera positiva –o existieran temas de interés para los medios de comunicación o para la institución– se realizaba la vocería, y en caso contrario no se convocaba.

- REPORTE DIGITAL DE NOTICIAS

Cada mañana, desde junio de 2007 en adelante, se elabora un resumen de prensa destinado a informar a los miembros del Poder Judicial de las noticias referidas al sector Justicia o a los tribunales de Justicia. Con una base de datos que considera a jueces, ministros, secretarios, administradores que en total suman más de 3 mil personas, se proporcionó de información periodística útil para conocer las novedades sectoriales. Este sistema de selección y distribución de noticias fue realizado a través de turnos por tres miembros de la Dirección de Comunicaciones quienes hicieron llegar todas las mañanas (antes de las 8 AM) el resumen a las casillas de correo electrónico de las personas antes indicadas.

Además, tanto en la oficina del Palacio de Tribunales como en la del Centro de Justicia se realizó un proceso de adicional de recorte y selección de noticias para ser enviados a las secretarías y secretarios de las señoras y señores ministros de la Corte Suprema, a fin de facilitar su lectura.

- DÍA DEL PATRIMONIO

Como es tradicional, en el Día del Patrimonio se tomó contacto con el Consejo de Monumentos nacional para manifestar la voluntad de participar de esta fiesta cívica. Bajo la dirección del ministro Rubén Ballesteros, esta unidad coordinó el apoyo de la Facultad de Arquitectura de la Universidad de Chile y del Centro de Formación Técnica Los Leones. A nivel interno, se realizaron las gestiones para la participación, como voluntarios, de más de una cincuentena de ministros, jueces, secretarios, funcionarios y empleados, quienes oficiaron de guías arquitectónicos y jurídicos de los visitantes. En total se recibió la visita de casi 4.000 personas, durante 5 horas en que estuvo abierto el edificio.

- ATENCIÓN DE PÚBLICO / OFICINA DE INFORMACIONES PALACIO DE TRIBUNALES

La oficina de atención de público habilitada a mediados de 2010 al costado de la escalera principal del Palacio de Tribunales, ha permitido en 2011 prestar un apoyo de suma relevancia a quienes concurren en busca de información acerca de sus procesos judiciales, como quienes vienen a realizar trámites o a presenciar audiencias. El principal objetivo cumplido con esta oficina ha sido evitar que las personas deambulen por pasillos y oficinas pidiendo -sin éxito- la información que necesitan.

La ubicación estratégica de esta oficina (en el acceso principal) permite que los visitantes no pierdan tiempo y puedan preguntar de inmediato la ubicación de las diferentes dependencias judiciales o acerca del estado de tramitación de su proceso. Tal como se señaló en la introducción, diariamente se atienden a unos 120 usuarios.

- COLOQUIOS CON ESTUDIANTES

En la política de difundir el trabajo judicial y conocer los planteamientos de la sociedad civil respecto del trabajo jurisdiccional, el señor presidente de la Corte Suprema continuó durante 2011 con su ciclo de coloquios con estudiantes de Derecho de distintas universidades del país

(Tradicionales y Privadas). En el año recién pasado se recibieron a 10 facultades con quienes se dialogó abiertamente de diversos temas: la calidad de la educación en Chile y la formación de abogados, el rol de los tribunales en un Estado de derecho, la carrera judicial, tendencias jurisprudenciales, entre otros asuntos. En esta iniciativa, la Dirección de Comunicaciones colaboró con la Presidencia en la organización de la actividad, en la elaboración de material de apoyo para ser entregado a los visitantes y en la elaboración de videos con el registro de algunas de estas visitas.

- PROYECTO DE ELABORACIÓN DE LIBRO CON FOTOGRAFÍAS DEL PALACIO DE TRIBUNALES

La Dirección de Comunicaciones presentó un proyecto de elaboración de un libro con la historia y arquitectura del Palacio de Tribunales, iniciativa que ya se había presentado en 2008 pero que en esa ocasión no pudo concretarse porque no hubo presupuesto para hacerlo. Durante el 2010 también se planteó la necesidad de editar un libro con la Historia del Poder Judicial, pero finalmente se optó por la Obra Anales de la Judicatura pronto a lanzarse.

El proyecto actual pretende elaborar un libro que sirva fines institucionales y de difusión y que sea casi íntegramente elaborado por la Dirección de Comunicaciones, sin perjuicio de las asesorías específicas que se requieran.

(Se adjunta proyecto)

- COLABORACIÓN EN INSTALACIÓN DE MUESTRAS PICTÓRICAS EN PALACIO DE TRIBUNALES Y EDIFICIO DE JUZGADOS CIVILES

En coordinación con las responsables del Centro de Extensión del Poder Judicial, magistrados y la gestora cultural, se realizó la producción de las dos inauguraciones pictóricas el 17 y el 23 de diciembre de 2011. Una de Mario Toral en el Palacio de Tribunales y otra una muestra colectiva del propiedad del Poder Judicial instalada en los Juzgados Civiles de Santiago.

La revisión y redacción de invitaciones, pendones y afiches, la organización de la ceremonia y la coordinación del evento estuvieron a cargo de la Dirección de Comunicaciones.

RELACIÓN CON LA PRENSA:

Durante el año 2011, se mantuvo un contacto fluido con los medios de comunicación, a quienes se les proporcionó toda la información solicitada y que se encontraba disponible, además de la generación de contenido de interés del Poder Judicial. Parte importante de los casi 700 comunicados elaborados fueron ampliamente difundidos por los medios de comunicación. De hecho, el reporte elaborado por nuestro proveedor de *clipping* digital (recortes de prensa) da cuenta de la publicación -en prensa escrita, sin considerar radio y TV- de un promedio mensual de 5.389 noticias del sector justicia cada mes. Si bien en el ítem JUSTICIA se incorporan aspectos referidos a instituciones como el Ministerio Público, la defensoría Penal, Gendarmería y el

Ministerio de Justicia, la cifra da cuenta del interés de los medios de comunicación por la cobertura de tribunales.

Asimismo, a fin de dar a conocer diversas iniciativas, como la Planificación Estratégica Integrada y el Proyecto de Fortalecimiento de la Capacidad Institucional (BID II), se realizaron dos actividades de relevancia: un desayuno con los periodistas sectoriales en que expuso el presidente de la Corte Suprema, Milton Juica, el director técnico del proyecto BID II Jorge Dahm, y el jefe del Departamento de Planificación y Desarrollo, Alex Saravia; y un almuerzo con los directores de prensa de diarios, radios y canales de televisión, en que el presidente de la Corte Suprema presentó la Planificación Estratégica y respondió las inquietudes de los asistentes.

-PUBLICACIÓN DE INFORMES DE VISITAS, CAUSAS EN ACUERDO DE TRIBUNALES, PATRIMONIO E INTERESES, AGENDA DEL PRESIDENTE DE LA CORTE SUPREMA.

Como consecuencia de la aplicación del acta 159-2008 del Pleno de la Corte Suprema y del oficio N° 485 del mismo año de la presidencia de la Corte Suprema, las cortes de apelaciones del país y la Corte Suprema remiten a esa oficina las visitas realizadas por los ministros a sus tribunales. Esa información es procesada por la Dirección de Comunicaciones y cargada a la página web, en el apartado disponible para cada ministro.

Asimismo, todos los meses se reciben los informes de causas en acuerdo de las 17 cortes, que también se disponen en el portal; las actualizaciones de declaraciones de patrimonio e intereses; la agenda diaria del presidente de la Corte Suprema; las instalaciones diarias de las cuatro salas del máximo tribunal y los Informes de Proyectos de Ley que son remitidos al Congreso Nacional.

-ACTIVIDAD DEL CENTRO DE JUSTICIA

Con el correr de los años, la misión de la Oficina de la Dirección de Comunicaciones ha pasado de dedicarse exclusivamente al trabajo en salas de audiencia, a generar un trabajo mixto entre casos de connotación social y difusión y organización de actividades internas del recinto.

Durante el 2011 la oficina de Comunicaciones apoyó, coordinó y difundió las siguientes actividades:

- Muestra "Arte, manualidades y esperanza", que recoge las obras realizadas por jóvenes infractores del Sename (20 de enero).

- Plan de Difusión Corte de Apelaciones de San Miguel (abril-diciembre)

- Pleno conjunto Corte de Apelaciones de Santiago y San Miguel para elección de terna de fiscal regional Sur (11 de mayo)

- Instalación de últimos juzgados de Garantía en el Centro de Justicia de Santiago y visita del Presidente Milton Juica (20 de junio)
- Pleno conjunto corte de apelaciones de Santiago y San Miguel para elección de terna de fiscal regional Oriente (23 de junio)
- Seminario "E Justicia", (29 de septiembre)
- Trabajo de IberRed: difusión de comunicados y grabaciones de audiencias
- Congreso Judicial 2011(5, 6, 7 y 8 de octubre)
- Exposición del CET Metropolitano en conjunto con su par del CCP "Colina II" (22 de noviembre)
- "II Feria Navideña de los Centros y Programas de Justicia Juvenil del Sename e instituciones colaboradoras", (20-21 y 22 de diciembre)

En el caso de las actividades jurisdiccionales, se asistió y coordinó la labor de los medios de comunicación en cerca de 720 audiencias, se redactaron cerca de 50 comunicados y se enviaron unas 20 minutas a los medios de comunicación. Además se desarrollaron planes especiales de contingencia para audiencias de alta connotación social, como las siguientes:

- Audiencia de veredicto y Condena Caso conocido como "Quintrala", 3 TOP (Enero-febrero)
- Audiencia de formalización de gendarmes, incendio cárcel San Miguel, 11° Juzgado de Garantía (marzo)
- Audiencia de Juicio Oral contra Banda Los Gaete, 6° TOP (abril)
- Audiencia de preparación de Juicio Caso Bombas 8° Juzgado de Garantía (Septiembre)
- Audiencia caso La Polar, 2° Juzgado de Garantía (Diciembre)
- Audiencia de Juicio Oral Caso ADN TOP San Bernardo (Diciembre)

Entre las asesorías a tribunales, se cuenta un importante número de traslados a regiones y tribunales periféricos de la Región Metropolitana en casos de relevancia mediática, como Concepción, Cañete, Caldera, Rancagua, Curacaví, Melipilla, Talagante Colina, San Bernardo y Puente Alto, entre otros.

-REVISTA ELECTRÓNICA

La revista electrónica Puertas Abiertas es un medio de comunicación interno y externo que trata de reflejar en sus páginas actividades e historias humanas de los funcionarios judiciales de todo Chile. Durante este año 2011 se publicaron 10 ediciones (marzo a diciembre) y además se ampliaron sus páginas de 10 a 15. Esto se hizo posible, ya que se potenciaron las entrevistas a integrantes del Poder Judicial, pero también a personajes externos como el Defensor Nacional y abogados extranjeros como el argentino Oscar Zas y el italiano Luigi Ferrajoli.

Además se incluyeron nuevas secciones, como una página que resume las principales actividades gremiales, otra de opinión, en que desde funcionarios a ministros han aportado con distintas visiones de sus labores, como por ejemplo el rol de los consejeros técnicos, los cuidados de la voz para los jueces, el rol de las TIC's en la justicia, entre otros.

Como hecho relevante para la fidelización de los funcionarios del Poder Judicial con la revista, este año se les envió a todos - a través de intranet- una invitación para proponer temas de interés, lo que ayudó a la publicación de interesantes y entretenidas entrevistas y reportajes con temáticas descentralizadas.

-EXPOSICIÓN DE TRABAJOS DE PERSONAS PRIVADAS DE LIBERTAD

Como una forma de incentivar y contribuir al proceso de rehabilitación de las personas privadas de libertad, el señor presidente de la Corte Suprema instruyó a la Dirección de Comunicaciones realizar las gestiones necesarias para instalar una exposición de productos elaborados por personas privadas de libertad que cumplen tareas en los Centros de Estudio y Trabajo (CET) dependientes de Gendarmería de Chile. La primera exposición se realizó durante el mes de septiembre en el Palacio de los Tribunales de Justicia, ocasión en que los condenados pudieron exponer y vender sus productos. Una segunda experiencia se tuvo en el Centro de Justicia de Santiago durante el mes de noviembre, donde la Dirección de Comunicaciones también coordinó una muestra para usuarios y funcionarios de ese edificio. Ambas muestras fueron muy concurridas y celebradas por miembros del Poder Judicial y Gendarmería.

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES

-Se elaboró un proyecto de planificación estratégica propia de la Dirección de Comunicaciones, por solicitud inicial de don Sergio Muñoz para integrarlo a la Planificación Estratégica general del Poder Judicial (se adjunta documento)

Proyecto de habilitación de equipamiento de Televisión para transmisión de contenidos en el Poder Judicial

Antecedentes

En los últimos 15 años, el Poder Judicial ha encabezado el proceso de modernización más importante de su historia, entre los cuales se puede mencionar la profesionalización en la formación de los jueces (con la creación de la Academia Judicial), la administración eficiente de sus recursos económicos (fortalecimiento de la Corporación Administrativa) y la implementación y puesta en marcha de las Reformas Procesal Penal, Laboral y de Familia.

Todos estos avances han tenido como norte la provisión de un servicio judicial de primer nivel con atributos claramente definidos: eficiencia, calidad del servicio judicial, probidad, transparencia y rendición de cuentas.

Esta nueva mirada del Poder Judicial, se consolidada por primera vez en su Planificación Estratégica Integrada 2011-2015, que exhibe una perspectiva moderna y que se hace cargo de los nuevos desafíos que se plantean para la judicatura, tanto desde el punto de vista organizacional como de proyección hacia la comunidad. Uno de esos tópicos lo representa la comunicación interna y externa, donde se reconoce por primera vez de manera explícita que el paradigma tradicional de que los jueces hablan por sus fallos comienza a ser parte del pasado y emerge la cultura de que pueden y deben ser un actor social relevante al momento de explicar a la ciudadanía el alcance de las resoluciones que adoptan en el ejercicio de sus facultades.

“Si bien los miembros de este poder del Estado no pueden hacerse cargo ni responder permanentemente a este tipo de opiniones o críticas, y más bien se ciñen a la cultura de que los jueces hablan por sus fallos, **cuando se expresan de forma directa, sin intermediarios o intérpretes, deben hacerlo en forma oportuna (1° noticia), con claridad y de manera informada**”, señala la Planificación Estratégica.

Asimismo, se plantea la necesidad de fortalecer el rol de la Dirección de Comunicaciones con el fin de que colabore de mejor manera con la valorización del juez en la sociedad y su labor.

Todos los sondeos de opinión pública dan cuenta de la existencia de una opinión pública poco informada en asuntos judiciales, que no conoce el alcance del trabajo de los jueces y de los tribunales de justicia, que confunde la actuación de este Poder del Estado con ministerios y servicios dependientes del Ejecutivo o que son de carácter autónomo, etcétera.

¿Es posible revertir esta situación?

Se trata de una pregunta difícil de responder, pues la administración de justicia es en esencia contramayoritaria, es decir, capaz de dejar en libertad a una persona que considere inocente, aun cuando toda la sociedad piense que es culpable.

Sin embargo, lo anterior no es óbice para que el Poder Judicial, como institución moderna, cumpla su labor y realice todos los esfuerzos que sean necesarios para fortalecer la comunicación con la sociedad civil y también con los miembros de la propia institución. ¿Cómo? Utilizando todos los canales disponibles y las facilidades que otorga la tecnología.

En los cuatro años de funcionamiento de esta Dirección de Comunicaciones (la gestión anterior lo hizo entre 2002 y mayo de 2007), se han llevado a cabo importantes avances en materia de transparencia y acceso a la información que, si bien no han redundado aún en una mejora significativa en la percepción ciudadana, sí han comenzado a cambiar la percepción de quienes cumplen funciones en los medios de comunicación y en los organismos encargados de evaluar el acceso a la información. En términos prácticos, hoy es mucho más difícil denunciar secretismo o negativa de entrega de información en contra del Poder Judicial que en el pasado.

La Fundación de la Prensa y Adimark en su Barómetro de Acceso a la Información califica al Poder Judicial como el poder del Estado más accesible en entrega de información, frente al legislativo y el Ejecutivo. En dos años, se pasó desde el último al primer lugar. Asimismo, entre más de 30 instituciones evaluadas, el Poder Judicial pasó de estar entre los últimos lugares a "saltar" a los primeros diez.

Por su parte, el Centro de Estudios de Justicia de las Américas (CEJA) en su ranking de Acceso a la Información Judicial a través de Internet ha ubicado a nuestro Poder Judicial en el 1° y 2° lugar en 2009 y 2010.

En estos avances, el nuevo sitio web del Poder Judicial se ha constituido en una plataforma de vital importancia, que es utilizada cada año por millones de usuarios, quienes buscan el estado de sus procesos judiciales y otros asuntos.

Entre 2009 y 2010 se realizaron importantes cambios al sitio web que hoy permiten al Poder Judicial contar con una plataforma multimedial, donde se pueden disponer fotografías (**aún cuando en la actualidad se carece de equipamiento propio**), contenidos escritos, audios y video. Sin embargo, respecto de este último ítem, por la ausencia del equipamiento adecuado y del personal idóneo, no ha sido posible llevar adelante un trabajo sistemático destinado a potenciar la plataforma audiovisual. Es efectivo que hoy existe una sección multimedia en la que se encuentran alojados aproximadamente casi 30 videos con noticias e imágenes de actividades judiciales, vocerías, Jornadas de Reflexión o visitas de autoridades, pero en ningún caso permiten aprovechar todo su potencial.

En este contexto, la Dirección de Comunicaciones propone la creación de un área audiovisual (tv y fotografía) dentro del Poder Judicial con el fin de generar contenidos para ser difundidos a través de la página web o en formatos para ser exhibidos en tribunales o en establecimientos

educacionales. Hoy se cuenta con una infraestructura básica que requiere ser potenciada con la habilitación de un set de televisión, adquisición de cámaras, equipos de audio e iluminación.

Es importante señalar que esta iniciativa no es nueva en la región. En el marco de la participación de esta Dirección de Comunicaciones en la Tercera Ronda de Talleres de la Cumbre Judicial Iberoamericana en Ciudad de Panamá (año 2009), fue posible conocer el trabajo de la Unidad de Comunicaciones del Órgano Judicial de Panamá, el que posee un canal de noticias judiciales que transmite diariamente informaciones de los tribunales de justicia de ese país por web. Para ello, disponen de un estudio de TV e infraestructura tecnológica para sacar al aire sus programas.

En el marco de la visita a Chile de personal de Difusión y Asuntos Internacionales del Supremo Tribunal Federal de Brasil, se ha conocido la experiencia de TV Justicia www.tvjustica.jus.br que además de contar con transmisión a través de Internet lo hace a través de señal tradicional.

Asimismo, la propia Cumbre Judicial Iberoamericana ha impulsado un “Canal Judicial Iberoamericano”

<http://www.youtube.com/user/Cumbrejudicial#p/a/5C74F603BC7A5DA2/1/qxN8Sv4YRsk>, instancia en la que ha participado el Poder Judicial chileno a través del envío de notas periodísticas elaborado con las limitaciones propias de la carencia de recursos.

La Carta de los Derechos de las Personas en el Ámbito Judicial Iberoamericano, suscrita por Chile, también establece que los usuarios deben contar con una justicia ágil y tecnológicamente avanzada y que utilice medios telemáticos para contactarse con sus usuarios.

Por último, tanto el Poder Ejecutivo como el Legislativo tienen plataformas de televisión para informar sus actividades. En el caso del Legislativo posee el Canal del Senado y el canal de la Cámara de Diputados. En el Ejecutivo existe una plataforma audiovisual para generar contenidos que se comunican a través de las redes sociales.

Transmisión en línea y generación de contenidos de TV para transmisión vía web

La tecnología permite hoy convertir la imagen de video en paquetes de datos para ser transmitidos vía internet a los usuarios. Esa plataforma, conocida como *streaming*, abre importantes oportunidades de desarrollo de las comunicaciones para el Poder Judicial, tanto desde el punto de vista del contacto con los usuarios, como para la difusión de actividades de carácter interno.

Durante el año 2011, la Corte Suprema contrató los servicios de una empresa externa para transmitir en directo la Ceremonia de Inicio del Año Judicial 2011. Se trató de una iniciativa inédita en la historia del Poder Judicial y los usuarios pudieron apreciar los pormenores de la intervención del presidente del máximo tribunal Milton Juica. A esa ceremonia asistieron cerca de 120 personas, pero la utilización de esta tecnología multiplicó por cinco veces el número de personas que siguieron en directo la principal actividad del Poder Judicial. Sin embargo, se trató de una situación aislada que no fue posible replicar en actividades relevantes como seminarios

internacionales, audiencias o actividades de importancia social e institucional por cuanto el costo de arriendo resulta elevado.

Si el Poder Judicial cuenta con el equipamiento adecuado y los recursos humanos necesarios para grabar, editar y transmitir audiencias, seminarios, ceremonias, entrevistas y programas con contenido educativo para escolares, sociedad civil y estudiantes de Derecho, dará un paso adelante en materia de contacto con la comunidad y acceso a la información, poniéndose al día y a la cabeza a nivel regional.

EJEMPLOS PRÁCTICOS DE UTILIZACIÓN DEL FORMATO DE TELEVISIÓN

Transmisión de seminarios

Durante los últimos años se han llevado a cabo importantes seminarios destinados a dotar a jueces y funcionarios de conocimientos relevantes en diversas materias: no discriminación, transparencia y rendición de cuentas, derechos humanos e interculturalidad, etcétera. Todos los cursos de esas características podrían ser transmitidos online y, además, registrados íntegramente en el sitio web del Poder Judicial.

Transmisión de audiencias y generación de contenidos con fines académicos

Coordinar con instituciones de educación superior la presencia “virtual” de estudiantes en audiencias de juicio oral, de control de detención, de formalización de la investigación, de juicio (laboral) con un solo click. De esa manera, sin tener que trasladarse al tribunal, podrían conocer de manera íntegra una audiencia.

En el caso de los escolares, sería posible generar contenidos para ser difundidos en establecimientos educacionales.

Entrevista a personalidades y visitantes

Todos los años visitan el Poder Judicial diversas personalidades académicas y judiciales para conocer la realidad chilena. En los últimos años el Instituto de Estudios Judiciales y la Corte Suprema han invitado a especialistas de la talla de Luigi Ferrajoli, Claus Roxin, Elena Kagan, entre otros, sin que se haya aprovechado de mejor manera su concurrencia (salvo el caso de Ferrajoli).

Difusión de fallos

Hoy, a través de la página web se difunden por escrito sentencias dictadas por distintos tribunales del país. Sin embargo, con la infraestructura y el personal adecuado es posible difundir información judicial con entrevistas a los jueces que dictan los fallos para que expliquen en síntesis y con un lenguaje cercano el alcance de sus fallos.

Cámara única

Si se cuenta con el personal necesario, puede llegarse a la posibilidad de que en algunas audiencias del centro de Justicia de Santiago se realicen con una señal única de televisión, de calidad profesional y que permita a los canales de TV colgarse de esas imágenes para el desarrollo de sus noticias, con el debido resguardo de la identidad de los menores de edad o de víctimas y sin tener convulsionada la sala de audiencias.

Cuenta pública y otras ceremonias oficiales

Transmisión en línea de la ceremonia de inicio del Año Judicial en que se da la cuenta Pública del trabajo realizado por el Poder Judicial el 1 de marzo de cada año.

Entrevistas y contenidos para el proyecto BID II y Banco Mundial

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS NECESARIOS

Sistema de Streaming con interfaz para director, precio aproximado	US\$ 26.000
Cuatro cámaras de TV con kit completo (tres para estudio y una portátil)	US\$ 40.000
Tarjetas de grabación P2 (3 unidades)	US\$ 2.200
Kit monitor para set	US\$ 3.300
Porta fondo (para set de TV)	\$ 250.000
Sistema de micrófono solapa lavalier (4 unidades)	\$ 1.675.520
Mixer de audio 12 canales	\$ 220.000
Cable coaxial para transmisión de audio y video (rollo de 300 metros)	\$ 230.000
Sistema de iluminación LED (4 unidades)	\$ 2.200.000
Equipo de iluminación fluorescente	\$ 1.370.000
Cámara fotográfica Canon EOS (o Nikon)	\$ 1.500.000
Total referencial aprox. (incluye US\$ convertidos a \$)	\$ 44.625.000

Otros elementos que no han sido cuantificados en términos de dinero

- Habilitación de estudio con aislamiento acústico en dependencias del Centro de Justicia de Santiago.

-Habilitación de locutorio en estudio

-Accesorios y equipamiento

-Personal técnico para utilizar el equipamiento (honorarios)

DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES

PODER JUDICIAL

Santiago, noviembre de 2011

PROPUESTA DE ESTRUCTURA PARA LIBRO SOBRE LA CORTE SUPREMA

1. Descripción general

La Corte Suprema elaborará y publicará un libro que contendrá una reseña sobre su gestación y consolidación como cabeza del Poder Judicial de Chile, y su contribución a la formación, consolidación y desarrollo de la institucionalidad democrática de la República.

La publicación tendrá dos componentes esenciales: un relato gráfico y un relato escrito que se complementarán, pero donde el primero será el eje sobre el cual se desarrollará el libro.

Gráficamente, el contenido estará centrado en el rescate del patrimonio arquitectónico, fotográfico, artístico y bibliográfico que alberga el Palacio de los Tribunales.

El relato escrito realizará una descripción del pasado, presente y futuro del máximo tribunal.

2.- Relato gráfico:

2.1.- Patrimonio fotográfico: las diferentes épocas del Palacio de Tribunales desde 1910 hasta el presente.

2.2.- La riqueza arquitectónica del edificio a través de imágenes que cuenten su estado actual.

2.3.- Las expresiones artísticas del Palacio: vitreaux, virtudes cardinales, ebanismo, etc.

2.4.- La colección bibliográfica a través del registro de códigos originales (civil de la Presidencia, y otros) y aquellos textos que por su relevancia o riqueza editorial sean un aporte a la ilustración general del libro.

2.5.- La amalgama entre tradición y modernidad en el Palacio de los Tribunales.

2.6.- La Corte Suprema y la comunidad. Registros de Días del Patrimonio, visitas.

3.- Relato textual:

3.1.- Reseña histórica:

3.1.1- Antecedentes de una Corte superior de justicia

3.1.2- La gestación y creación de la Corte Suprema (1823).

3.1.3.- Principales hitos del tribunal desde 1823 hasta el Centenario (1910).

3.1.4. - El tribunal, desde 1910 hasta 2011, retratado a través de sus rendiciones de cuenta.

3.2.- Época contemporánea:

3.2.1.- El tribunal actual: estructura y composición mediante el relato del trabajo de su presidencia y del de cada una de sus salas.

3.2.2.- El gobierno judicial a través de la descripción de las tareas del tribunal pleno y de la administración de los recursos que efectúa por medio de la Corporación Administrativa del Poder Judicial.

3.2.3.- La Corte Suprema en la era digital: las tecnologías de la información aplicadas a la labor del tribunal, en el área jurisdiccional y en el ámbito administrativo.

3.2.4.- la Corte Suprema y sus políticas de transparencia y acercamiento a la comunidad.

3.2.5.- Desafíos para el futuro: cómo se prepara el tribunal para asistir a la sociedad chilena del siglo XXI.

Requerimientos:

1.- Esta obra se puede realizar con el apoyo del material fotográfico existente en la Dirección de Comunicaciones y con nuevo material que sea requerido realizado por el fotógrafo de Comunicaciones.

2.- La Directora de Comunicaciones se compromete a elaborar los textos del libro para ser sometidos a la corrección de quienes se estime pertinente, apoyándose en publicaciones existentes y citándolas.

3.- Existe material fotográfico antiguo adquirido el año 2010 desde el archivo de la Dirección de Bibliotecas y Museos (DIBAM) con motivo del Bicentenario.

4.- Para revisar lo contenidos y fotografías de la parte arquitectónica y de mobiliario de Palacio de Tribunales se podría contar con una opinión especializada.

Se sugiere contactar a la Escuela de Arquitectura de la Universidad de Chile, que tiene trabajos sobre este tema y que ha apoyado la realización de todos los Días del Patrimonio en este edificio.

**DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES
PODER JUDICIAL**

Santiago, 24 de agosto 2011

mld

Propuesta de Planificación Estratégica de la Dirección de Comunicaciones

La Dirección de Comunicaciones del Poder Judicial presta servicios a todos los estamentos del Poder Judicial y por tanto su misión, visión, valores y objetivos deben estar contenidos en los que se han definido para toda la institución. Sin embargo, ante la necesidad de establecer una planificación estratégica específica para comunicaciones -que permita conseguir los objetivos establecidos para todo el Poder Judicial- se puede señalar una propia misión, una propia visión y valores compartidos con los institucionales. Asimismo, se incorporan en esta propuesta objetivos generales, específicos y estratégicos, la estructura y funciones de la Dirección, así como un programa de actividades de corto, mediano y largo plazo tendientes a su cumplimiento.

1.- Misión

La misión propuesta para todo el Poder Judicial es:

Ejercer sus potestades entregando justicia de calidad, otorgándole de este modo sentido al mandato constitucional de resolver y hacer ejecutar lo juzgado en relación con los asuntos que le corresponde conocer, para la plena vigencia de los derechos de todas las personas.

La misión específica de la Dirección de Comunicaciones sería:

Mantener abiertos todos los canales de información del Poder Judicial, tanto externos como internos, actualizados y con acceso expedito para transmitir las informaciones que emanen desde el Poder Judicial tanto a los usuarios, a la ciudadanía en general, como a los funcionarios del Poder Judicial y difundir a la

mayor cantidad de ciudadanos todo su quehacer con los mayores estándares de precisión y veracidad.

2.- Visión

La visión definida para el Poder Judicial en el documento de Planificación Estratégica es:

Frente a un conflicto donde la persona o institución ha considerado o “echado mano” a todas las posibilidades a su disposición, sin conseguir su resolución, los órganos del Poder Judicial son los primeros a través de los cuales se puede alcanzar justicia.

Agrega que: “Se pueden considerar los siguientes aspectos complementarios a la visión propuestas: se aspira a ser reconocidos por la opinión pública nacional y en el contexto internacional; se aspira a ser un Poder del Estado moderno, ágil y transparente; se aspira a facilitar el acceso y prestar un servicio de excelencia a sus usuarios; se aspira a establecer lo que es justo para cada caso particular que le toca conocer y fallar al juez; se aspira a enmarcarse dentro del ordenamiento jurídico vigente y según la competencia del juez; se aspira a que el juez actúa con total independencia, imparcialidad y probidad; se aspira a tener jueces y funcionarios preparados, motivados y comprometidos con su labor.

Ser el primer lugar para alcanzar la Justicia en el país implica que todos los nuevos tribunales, propuestos tanto por el Ejecutivo como el Legislativo, se piensen dentro de la estructura ordinaria del Poder Judicial”.

Dentro de este marco, la propuesta de Visión de la Dirección de Comunicaciones es:

Ser el instrumento más eficiente de entrega de información fidedigna, oportuna y confiable respecto del quehacer de este Poder del Estado y servir de nexo entre el Poder Judicial y la ciudadanía a través de los más diversos canales de

comunicación, perseverando siempre en los principios de transparencia, veracidad y oportunidad.

3.- Valores

Los valores de la Dirección de Comunicaciones son los mismos establecidos en la Planificación Estratégica del Poder Judicial. Es decir:

Independencia y Autonomía, para el desarrollo de la tarea judicial

Transparencia y Responsabilidad, al acometer esa tarea y rendir cuenta de la misma

Cercanía y Compromiso, para entregar un servicio de excelencia

Integridad, Preparación y Buen Trato, para lograr un ambiente probo y adecuado.

Se incluye además en el documento de Planificación Estratégica del Poder Judicial un **Foco de comunicaciones**, que incluye temas de conocimiento, transparencia y comunicaciones, específicamente: difundir el rol, responsabilidades y tareas del Poder Judicial, y buscar la mejor forma de comunicarse con el entorno; fortalecer la preocupación por la Transparencia e Integridad; incorporar una visión sistémica y mayor coordinación para mejorar la institucionalización de las relaciones con otros Poderes del Estado; Mejorar la participación y comunicaciones internas.

4.- Objetivos estratégicos

La Política de Comunicaciones del Poder Judicial **está asentada sobre tres pilares fundamentales:**

- Transparencia de todos sus actos: acceso de las personas a las resoluciones y actuaciones en los ámbitos jurisdiccional y administrativo de manera fácil y expedita.
- Otorgar una atención óptima a los usuarios del Poder Judicial.
- Contribuir en los procesos de rendición de cuentas institucionales, difundiendo el trabajo y función de los tribunales de justicia, su patrimonio histórico y cultural.

-Publicidad de la información:

Por definición, conforme lo establece el Código Orgánico de Tribunales, los actos del Poder Judicial son públicos, entendiéndose por ello que pueden ser conocidos por toda la ciudadanía, salvo lo que expresamente la ley califica como reservados o secretos.

De esta manera, el Poder Judicial tiene como objetivo básico, en materia de comunicación, poner a disposición del público todas las resoluciones que le competen, sean estas de naturaleza jurisdiccional o administrativa, de manera que la ciudadanía pueda consultarlas de manera expedita y eficiente. Para cumplir ese objetivo, están a disposición los canales de difusión que posee el Poder Judicial (página web, revista electrónica, comunicados, redes sociales) sin perjuicio de la atención adecuada vía presencial o remota que debe brindarse a los usuarios que realizan consultas o requieren información sobre la actuación del Poder Judicial en cada tribunal del país.

6.- Objetivos generales

- Descentralizar la gestión de comunicación interna y externa del Poder Judicial, mediante la incorporación progresiva de oficinas de

comunicaciones en las jurisdicciones de todas las Cortes de Apelaciones que aporten al diseño y aplicación de la planificación central.

- Diseño y puesta en marcha de una estrategia de difusión que amplíe los públicos objetivos actuales. Se busca que consolidando los actuales, se amplíe y expanda hacia otros usuarios directos o indirectos a través de la implementación de estrategias de comunicación en redes sociales.
- Potenciar la atención al usuario mediante la generación de nuevas plataformas de contacto.
- Consolidar la política de transparencia del Poder Judicial.

5.- Objetivos operativos

- Es función de la Dirección de Comunicaciones mantener la página web, que es uno de los medios fundamentales para poner a disposición de la ciudadanía la información referente al quehacer de los tribunales de justicia. A través del portal es posible acceder a todas las sentencias emanadas de los tribunales de primera, segunda instancia y de casación, además de informes, memorias, estadísticas y noticias. Pero no es el único. Cada uno de los tribunales del país cumple también la función informativa ante la ciudadanía, para lo cual cuenta con los recursos necesarios.
- Es función también de esta Dirección ser el canal de relación del Poder Judicial con los medios de comunicación, los cuales son los instrumentos más expeditos para entregar información a la ciudadanía y los que, a la vez, ejercen roles de fiscalización, control y denuncia del funcionamiento del Poder Judicial.
- La labor de la Dirección de Comunicaciones en materia de entrega de información se realiza también a través de las vocerías establecidas: Presidente de la Corte Suprema, vocero de la Corte Suprema, presidentes

de salas de la Corte Suprema, voceros y presidentes de las Cortes de Apelaciones, jueces presidentes de los tribunales reformados o jueces en general.

- El Poder Judicial no funciona sobre la base de trascendidos ni filtraciones a terceros. Todo antecedente que emane de los tribunales es oficial y, por lo tanto, público para la ciudadanía o para quien la solicite. Todo este trabajo **debe** ser propuesto o canalizado y apoyado técnicamente por la Dirección de Comunicaciones.
- La labor de comunicaciones debe entenderse extensivamente, en el sentido de que no debe realizar un trabajo de relaciones públicas, sino de información a la comunidad, aunque esto implique develar públicamente faltas y errores cometidos por funcionarios o jueces. La información en estos casos siempre debe estar disponible oportunamente, así como las medidas que se toman para resolver tales las situaciones.
- La labor de comunicaciones del Poder Judicial **debe** fijarse como meta fundamental brindar una atención de excelencia a los usuarios de los tribunales a través de unidades de atención de público bien calificadas, donde se les reciba de manera adecuada y se resuelvan las dudas y consultas.
- La Dirección de Comunicaciones debe recibir y canalizar adecuadamente los reclamos del público respecto de cualquier aspecto que tenga que ver con la labor propia de los tribunales de justicia. Para ello debe establecerse mecanismos apropiados y expeditos de recepción, derivación y resolución de los reclamos y sugerencias del público.
- La labor de comunicaciones requiere además difundir y realizar actividades de educación cívica para dar a conocer el quehacer del Poder Judicial, para que sea más entendida y accesible su labor y para mostrar el patrimonio cultural e histórico del Poder Judicial. Es tarea de esta unidad proponer e impulsar las acciones tendientes a multiplicar los contactos de jueces y

ministros con la ciudadanía y con estudiantes, además de elaborar material didáctico e informativo sobre su quehacer y patrimonio.

7.- Estructura y funciones

Antecedentes

- Con fecha 4 de enero de 2002, el pleno de la Excma. Corte Suprema aprobó el documento (Acta 159-2001) que regula el funcionamiento de la Dirección de Comunicaciones del Poder Judicial y que establece las tareas propias de esta unidad. Entre estas labores se identificaron: comunicación interna, comunicación externa, ceremonial y protocolo, estudios y capacitación.
- Con fecha 26 de marzo de 2007, según oficio N° 1228 del pleno de la Corte Suprema, se requirió a la Corporación Administrativa elaborar un proyecto de reorganización de la Dirección de Comunicaciones, en un plazo de 15 días, que incluyera el número de personas que deben integrarla y el perfil de las mismas. Esa tarea fue encomendada por la Corporación Administrativa a la periodista Mónica González Mujica, quien entregó una propuesta aprobada por el pleno de la Corte Suprema el 2 de junio de 2007. De esta manera, se habilitó una nueva Dirección de Comunicaciones, con nuevo personal y nuevas tareas, complementarias a las dispuestas en enero de 2002.
- La propuesta aprobada por el pleno consideró como base del trabajo de esta nueva Dirección de Comunicaciones la necesidad de ampliar su cobertura de apoyo práctico a las 17 jurisdicciones del país, toda vez que el personal que cumplió funciones en la anterior Dirección lo hizo fundamentalmente asesorando a la Corte Suprema.

- La Política de Comunicaciones del Poder Judicial es formulada, modificada y conducida por el pleno de ministros de la Corte Suprema, representado por su presidente y ejecutada a través de la Dirección de Comunicaciones. Esta Dirección debe coordinar sus actividades además con el ministro vocero de la Corte Suprema y los ministros voceros de las Cortes de Apelaciones.

Así, al implementarse la nueva Dirección de Comunicaciones, la Corporación Administrativa procedió a contratar cinco personas para cumplir labores de **Director de Comunicaciones, Subdirector de comunicaciones, responsable de ceremonial y protocolo, periodista para la Corte de Apelaciones de Santiago y una secretaria-asistente**. En una segunda etapa, en diciembre de 2007, se incorporaron de manera estable dos personas para cumplir labores de **jefe de prensa y periodista** de la Oficina de Comunicaciones habilitada en el Centro de Justicia de Santiago. Finalmente, en una tercera etapa se sumó una secretaria-asistente para la oficina de prensa en el Centro de Justicia y dos asistentes para la oficina de Informaciones del Palacio de Tribunales.

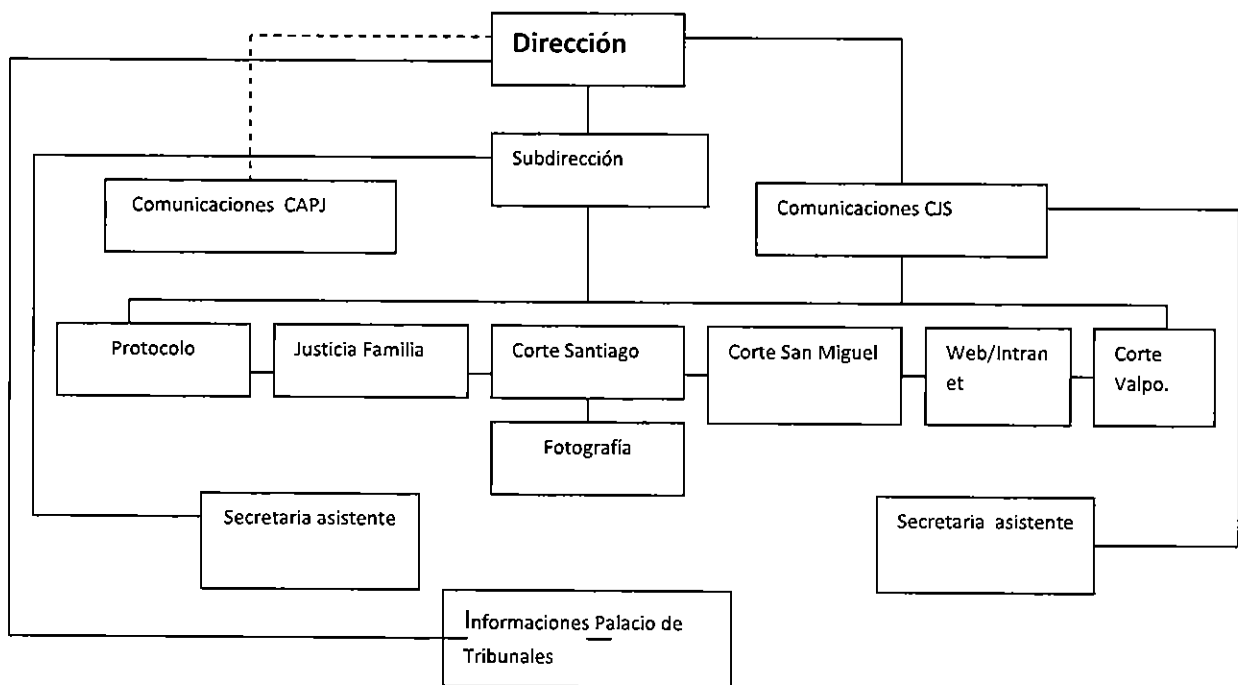
- La Oficina de la Dirección de Comunicaciones en el Palacio de Tribunales ha permitido coordinar actividades de difusión e información hacia la comunidad, a través de la realización de charlas con organizaciones sociales; entregar asesoría a las Unidades de Apoyo a las Reformas Penal y de Familia; recibir atención de público; realizar visitas guiadas a los tribunales; responder consultas y reclamos de los usuarios; asesorar comunicacionalmente a los señores ministros en tareas propias de su cargo; elaborar una revista electrónica para difundir interna y externamente el trabajo judicial; proponer a los medios de comunicación temas y noticias de interés institucional, entre otras materias. Todo, principalmente en la Corte Suprema y las jurisdicciones de Santiago y San Miguel.

- La habilitación de una Oficina de la Dirección de Comunicaciones en los juzgados de Garantía y de Juicio Oral ha tenido resultados ampliamente satisfactorios, desde el punto de vista de otorgar asesoría comunicacional a los jueces y administrativos que allí se desempeñan; compatibilizar el trabajo judicial con el que realizan los medios de comunicación; prevenir crisis comunicacionales; difundir el trabajo de los tribunales de justicia ante la comunidad a través de visitas y charlas.
- Existe en desarrollo la habilitación de nuevas oficinas de comunicaciones en todas las Cortes de Apelaciones del país. La experiencia piloto se inició en la Corte de Valparaíso donde luego de un proceso de selección desarrollado por la CAPJ, con apoyo de la Dirección de Comunicaciones, se procederá al nombramiento del periodista por el presidente de la Corte Suprema.

Estructura

En total cuenta con seis periodistas, un fotógrafo, dos secretarías asistentes, dos asistentes de Atención de usuarios y una vinculación permanente con la Unidad de Comunicaciones de la CAPJ.

En la actualidad el organigrama de la Dirección de Comunicaciones es el siguiente:



Relaciones institucionales:

La Dirección de Comunicaciones mantiene una relación permanente y estrecha con todos los grupos objetivos institucionales. Es así como hay trato directo con la Presidencia de la Corte Suprema, el Pleno de Ministros del máximo tribunal, las Presidencias de las Cortes de Apelaciones, los Tribunales de primera instancia, la Corporación Administrativa del Poder Judicial, y con Direcciones y Unidades como

Estudios, Biblioteca, etc. Además existen relaciones internacionales con Cortes Suprema de otros países y las entidades que agrupan a los Poderes Judiciales, como la Cumbre Judicial Iberoamericana, e indirectamente con el grupo especializado del Mercosur.

Entre sus públicos externos, se mantiene relaciones -a nivel de Direcciones de Comunicaciones- con todos los actores del proceso judicial, como el Ministerio de Justicia, el Ministerio Público, la Defensoría Penal Pública, la Corporación de Asistencia Judicial, entre otros.

Además la Dirección de Comunicaciones se asocia con entidades nacionales e internacionales enfocadas en los estudios y análisis del sector de Justicia, como CEJA, universidades, distintos Observatorios, etc.

Entre los públicos externos, los medios de comunicación son un grupo objetivo particular, por lo que hay un trabajo diario, con comunicación ascendente y descendente, una coordinación en tiempo real con sus necesidades y generación de contenidos mediales para el buen entendimiento de las acciones judiciales (comunicados de prensa, videos, fotografías). Tanto en el Palacio de Tribunales como en el Centro de Justicia de Santiago el Poder Judicial cuenta con Salas de Prensa para facilitar la relación entre este Poder del Estado y los medios de comunicación. A esto se agrega la labor de la oficina de comunicaciones de la Corporación Administrativa de la CAPJ que coordina y canaliza los requerimientos de información hechos por los medios sobre aspectos propios de su función de soporte administrativo y logístico.

Funciones habituales

- Relación con los medios de comunicación
- Preparación de vocerías, y asesoría comunicacional al presidente, los ministros de la Corte Suprema, Apelaciones y tribunales de primera instancia.
- Realización de charlas con la comunidad
- Administración del sistema de consultas El Presidente Responde
- Realización de visitas guiadas al Palacio de Tribunales
- Generación de contenidos para la página web y la Intranet
- Propuestas de temas de interés judicial para los medios de comunicación
- Ceremonial y Protocolo: visitas de autoridades, visitas oficiales y de Estado.
- Locución en actividades oficiales
- Organización del Día del Patrimonio y coordinación en ceremonia de cuenta pública del 1 de marzo.
- Salidas a terreno con jueces o a tribunales que requieren de un apoyo comunicacional específico.
- Labores de apoyo a otras unidades de la Corte Suprema
- Atención de usuarios en oficina de Información y de Comunicaciones
- Realización de reuniones de coordinación
- Generación de contenidos audiovisuales

- Colaboración en la organización de encuentros del Presidente de la Corte Suprema con estudiantes de Derecho.
- Colaboración en organización de celebraciones de septiembre y de fin de año.
- Trabajo de crisis

9.- Proyectos y actividades

Se reseñan a continuación los principales proyectos en desarrollo o propuestos para su implementación clasificados de acuerdo a los públicos objetivos hacia los cuales van orientados.

PUBLICO EXTERNO/DIFUSION

a) PREGUNTAS FRECUENTES EN FORMATO AUDIOVISUAL

A fin de acercar el trabajo de los tribunales de manera amigable y clara, la propuesta consiste en habilitar en el sitio web preguntas frecuentes en las cuales el usuario con el solo hecho de pinchar una consulta accederá al despliegue de un video con la respuesta proporcionada por un juez especialista en la materia.

En principio, las materias de mayor consulta a través de la página web dicen relación con asuntos de Familia y Laborales, por lo que se ha contactado jueces de ambas especialidades, con habilidades comunicacionales para que colaboren con esta iniciativa, utilizando un lenguaje comprensible para las usuarias y usuarios.

Plazo de implementación: Primer semestre de 2012

b) VIDEO INSTITUCIONAL PODER JUDICIAL

Antecedentes:

- Actualmente, los usuarios y no usuarios del Poder Judicial desconocen las funciones que son propias de la judicatura, pues muchas veces tienden a confundir el trabajo que realizan los Tribunales con el del Ministerio Público, la Defensoría Penal, Gendarmería, el Ministerio de Justicia, la Corporación de Asistencia Judicial, los abogados e incluso las policías.
- En los últimos 10 años se han llevado adelante importantes cambios en los procedimientos judiciales, comenzando por el sistema penal y continuando con familia, siguiente por la justicia laboral y de cobranza. Asimismo, hoy se enfrenta el desafío mayor de modificar el procedimiento civil y de especialización de los tribunales de segunda instancia. Todos los cambios impulsados no han tenido el debido conocimiento en la opinión pública.
- El Poder Judicial posee más 460 tribunales a lo largo de todo el país, con una potencialidad relevante de difusión de información acerca del quehacer de nuestra institución, pues la gran mayoría posee salas de espera y de atención de usuarios.
- La reciente modernización del sitio web del Poder Judicial permite disponer de una plataforma multimedia para alojar imágenes, audio y video referido al trabajo del Poder Judicial
- En la actualidad no existe un producto audiovisual único que permita complementar el trabajo de difusión que realizan los distintos tribunales, en el marco de las charlas establecidas por las metas de gestión.

Teniendo presente lo anterior, se propone la elaboración de un video institucional.

Objetivo: Mostrar de manera didáctica y entretenida qué es el Poder Judicial, qué asuntos atiende, cómo está organizado, quiénes son sus jueces y funcionarios, y cómo se ha modernizado en los últimos años.

Características

- El video debe tener una duración aproximada de 20 minutos.
- Debe ser dirigido, grabado y editado por un equipo de especialistas en la materia (cámara, edición y dirección)
- Debe poseer las más alta calidad técnica.
- Debe contener gráficas y animaciones que hagan dinámica la entrega de datos.
- Grabaciones en tribunales de Santiago, San Miguel, Valparaíso y Rancagua. En caso de disponer de recursos, realizar grabaciones en otras jurisdicciones del país.

Destinatario

El video estará orientado a un público no especializado en temas judiciales, especialmente estudiantes y usuarios, por lo que no debe usar lenguaje técnico. La idea es que el video explique antecedentes básicos del Poder Judicial y algunas de sus principales innovaciones.

Es útil como presentación en seminarios y reuniones internacionales, pero principalmente como material educativo para colegios y para ser proyectado en los distintos tribunales del país.

Bosquejo de Guión

8 a 10 minutos: presentación del Poder Judicial, historia, principios rectores organización y funciones.

10 a 12 minutos: Presentación de las tres reformas que se han realizado en los últimos años (Penal, Familia y Laboral) y el inicio de la reforma procesal civil. Mostrar antiguos tribunales y nuevos, comparar tiempos, funciones, gestión y características principales de las reformas: oralidad, inmediación, publicidad, etc.

-Libreto elaborado por la Dirección de Comunicaciones

Plazo de elaboración: en la medida que se disponga de recursos, como aquellos asignados al proyecto del Banco Mundial, septiembre-octubre de 2011

c) PLATAFORMA MULTIMEDIA

Antecedentes

- Tras la habilitación de la nueva página web, en abril de 2010, se ha venido fortaleciendo el poblamiento de contenidos en el portal www.poderjudicial.cl
- Uno de los objetivos de la modernización del sitio web fue mejorar la calidad y el tipo de información puesto a disposición de los usuarios. Se habilitaron las plataformas de consultas de causas compatibles con diversos navegadores (Explorer, Chrome, Safari, Firefox). Asimismo, fue posible dotar al sitio de una condición multimedia, para la difusión de contenidos de audio y video, cuyo punto de partida fue la transmisión “online” de la ceremonia de cuenta pública del 1 de marzo de 2011.
- En mayo de 2011 se habilitó la sección “Multimedia” en el sitio web.
- La Corporación Administrativa se encuentra trabajando en la elaboración de un mantenedor de audio y video que permita cargar con facilidad contenidos audiovisuales generados por el Poder Judicial.

Atendido a lo anterior, se hace perfectamente posible la generación permanente de contenidos audiovisuales en el sitio web, respecto de actividades desarrolladas en los distintos tribunales del país, pero con personal capacitado.

A la fecha, el trabajo se ha realizado en condiciones técnicas mínimas, pues no se cuenta con los técnicos idóneos y quienes desempeñan esa labor (periodistas) no disponen de la capacitación necesaria.

Propuesta

La unidad de Comunicaciones cuenta con cámara de video profesional, iluminación, equipos de audio y todo lo necesario para la producción de contenidos audiovisuales, destinados a informar a la ciudadanía con la mayor cantidad de posibilidades tecnológicas. Lo único que resta es contar con un técnico especialista en grabación y edición de contenidos.

En países con menos nivel de desarrollo que Chile, ya sea desde el punto de vista económico, humano o de la judicatura (Ej. Panamá), las unidades de comunicaciones cuentan con equipos especializados para generar contenidos audiovisuales, cuyos productos son transmitidos a través de la página web para todo el planeta.

La propia Cumbre Judicial Iberoamericana ha propiciado la creación de un noticiario judicial iberoamericano, el cual podría nutrirse de los contenidos audiovisuales que se generen en nuestro país.

Costo

El único costo que representa este proyecto es la disposición de un técnico dedicado a estas labores, para grabar, editar y cargar en el sitio web las noticias audiovisuales.

Se estima que el costo podría ser el equivalente a un grado XIV (\$ 808.182 bruto) en el escalafón de empleados, sin asignación profesional.

Se requieren mejoras en infraestructura para la elaboración de un Canal Judicial (propuesta presentada por Dirección de Comunicaciones)

Plazo de implementación:

Primer semestre del año 2012

Observación

Conforme al desarrollo y éxito del plan anterior, se prevé que entre 2013 y 2014 pueda ampliarse la capacidad de trabajo de esta plataforma, con una dotación mayor, de manera que pueda hacerse cargo de transmitir on line ceremonias oficiales, audiencias y programas en directo, abordando diversas temáticas de orden interno y externo. Todo apuntando hacia el sistema de TV Judicial que hoy existe en países como México, Argentina y Brasil.

d) HABILITACIÓN DE UN CALL CENTER

Propuesta

Una forma de diversificar los puntos de contacto entre los ciudadanos con los tribunales de justicia para responder las consultas más frecuentes es el sistema de *call center*. A través de este mecanismo se puede entregar de manera gratuita y de fácil acceso una respuesta oportuna, sin la necesidad de concurrir a los tribunales de justicia.

La implementación de este sistema piloto necesariamente debe hacerse en una jurisdicción que no implique el colapso del servicio y que permita evaluar adecuadamente los aspectos positivos y negativos de este, con el fin de reformularlos o potenciarlos según sea el caso para, posteriormente, ampliar su cobertura.

El plan inicial debiera ser al menos por una extensión de tres a cuatro meses, periodo en el cual es necesario crear una serie de indicadores tendientes a evaluar en detalle el real uso de esta herramienta de contacto, como por ejemplo:

- Número de llamadas recibidas
- Número de llamadas válidas (solicitando información judicial)

- Número de llamadas válidas (solicitando información de otra institución relacionada con la justicia)
- Número de llamadas no válidas (insultos o pitanzas)
- Número de llamadas en que el (la) telefonista respondió la consulta
- Número de llamadas que se derivaron a otras instancias

Plazo de ejecución:

Conforme lo establece el proyecto de Transparencia y rendición de Cuentas del Banco Mundial.

e) EDUCACIÓN Y DIFUSIÓN

El serio problema que enfrentan los tribunales de justicia respecto del desconocimiento de su labor, puede atacarse de diversas maneras: difusión a través de los medios de comunicación, salidas a terreno o la elaboración de videos institucionales. Sin embargo, gran parte de esa labor está destinada a la población adulta, que muchas veces tiene prejuicios y concepciones ya definidas respecto de determinados asuntos.

Por lo anterior, es necesario pensar también en un trabajo de largo plazo destinado a educar desde la infancia a los niños respecto de la labor de los tribunales de justicia, en el marco de una sociedad democrática como la chilena.

Para lo anterior, la Dirección de Comunicaciones propone la realización de un trabajo integral entre el Poder Judicial, Ministerio de Educación y Universidades para generar contenidos que puedan ser añadidos a las mallas curriculares de los estudiantes de educación básica, a fin de fortalecer su formación cívica y sus conocimientos acerca de este Poder del Estado. Otras instituciones, como el Banco Central, han desarrollado esta labor, añadiendo satisfactoriamente material de estudio a asignaturas como educación cívica y economía.

Propuesta

Elaborar una serie de videos para niños entre 8 y 10 años que expliquen la función, estructura y trabajo concreto que realiza el Poder Judicial, para qué sirve, por qué se necesita, cuáles son sus principales características, entre otros contenidos.

Los contenidos deben estar elaborados conjuntamente por jueces, profesores y periodistas.

Estos videos se incluirían como parte del currículo de la asignatura de Ciencias Sociales para terceros o cuartos básicos y podrían ser distribuidos gratuitamente a todas las escuelas básicas del país a través del Ministerio de Educación o de las municipalidades. Se ofrecería en definitiva un par de clases hechas a los profesores para que los incluyan en su asignatura con el beneficio de que es un material estandarizado para todos los niños del país, atractivo (debe incluir elementos audiovisuales acordes a la edad de los niños y que despierten y mantengan su atención).

Plazos: este proyecto debería realizarse durante 2012-2013

Costos: la producción del material audiovisual debería ser financiado por el Poder Judicial, quizás con alguno de los fondos de la donación del Banco Mundial. El apoyo de profesores podría ser proveído por el Ministerio de Educación, por ejemplo.

Observaciones: Esta iniciativa requiere una exploración y la eventual suscripción de un convenio o un acuerdo con el Ministerio de Educación.

f) INCORPORACIÓN DEL PODER JUDICIAL A REDES SOCIALES

Facebook, Twitter, Youtube

Antecedentes

Las redes sociales tienen millones de usuarios, lo que no puede ser un elemento ajeno a los planes de comunicaciones de las instituciones públicas en el marco de difusión, pero sobre todo en el área de transparencia y rendición de cuentas.

Las redes sociales presentan una posibilidad casi ilimitada de llegar con el mensaje a públicos objetivos distintos a la segmentación habitual, en nuestro caso abogados, medios de comunicación, usuarios. Debido a la viralidad de las redes, existe la posibilidad de que el mensaje que se quiere difundir se expanda mucho más que lo que se espera.

La utilización de las redes sociales por parte de instituciones públicas, y en este caso del Poder Judicial, no significa que este Poder cambie su misión y visión, si no más bien abarcar segmentos de la sociedad que no tienen contacto con nosotros, pero que sí son relevantes a la hora de constatar la percepción y difundir los valores de la Institución.

Los chilenos se han familiarizado con las redes sociales a tal punto que ya se encuentran entre los que más las utilizan a nivel mundial.

La empresa comScore, especializada en mediciones del mundo digital, ubicó a Chile entre los 15 países que más usan los servicios de redes sociales y mensajerías on-line.

El líder de uso de chats es Brasil, con un promedio de 45.7 visitas mensuales por usuario a este tipo de sitio. Lo sigue Israel con 45.9 visitas. Chile y Holanda comparten la posición 15, con 31.7 visitas promedio.

En visitas a redes sociales Chile aparece un poco más arriba, pues ocupa la posición 12 con 30.6 visitas promedio por usuario. Este ranking es liderado por Israel con 45.2 visitas, mientras que Brasil aparece tercero con 42.8 visitas promedio por usuario de redes.

De acuerdo con el estudio 2009-2010 del Foro Económico Mundial (FEM) respecto de la aplicación de tecnologías de información y comunicación (TIC) en la economía, Chile aparece en la posición 40 a nivel mundial y es segundo en América Latina. Según afirma el documento, un buen trabajo en red posibilita un mejor desarrollo económico.

En este estudio es Suecia el país que está en el primer lugar, seguido por Singapur y Dinamarca. Suiza es cuarto y Estados Unidos quinto.

Sólo cuatro países de América Latina y el Caribe aparecen entre los 50 primeros de la lista: Barbados (puesto 35), Chile (40), Puerto Rico (45) y Costa Rica (49). Uruguay aparece 57, Brasil 61, Argentina 91 y Bolivia 131, por nombrar algunos casos.

- **WEB. 1.0:** sitios personales o de instituciones, estáticos y sin mayor interacción con su público.
- **WEB 2.0 :** sitios personales o de instituciones, pero con interacción con el usuario y con una alta gama de aplicaciones.
- **WEB 2.0 “Redes sociales y herramientas multimedia”:** son plataformas distintas a los sitios oficiales, pero que ayudan a entregar mensajes a un público de una forma distinta. Estos soportes generan una “comunidad” voluntaria de sujetos con intereses comunes; por lo tanto, la fidelización del usuario se ejerce desde otro paradigma. Estas plataformas van asociadas a las web 2.0
- **Qué son las redes sociales:** son plataformas de interacción social, definida como un intercambio dinámico entre personas, grupos e instituciones en contextos de complejidad. Son aplicaciones web que permiten a los usuarios compartir contenidos, interactuar y crear comunidades a partir de intereses similares. Estas tienen un administrador.

- **Orígenes:** alrededor de 2001 y 2002 surgen los primeros sitios que fomentan redes de amigos. Hacia 2003, se hacen populares con la aparición de sitios tales como Friendster, Tribe y Myspace.
- **Redes más relevantes en Chile:** Facebook y Twitter, que son redes “horizontales” que garantizan “bidireccionalidad” en el flujo de los mensajes.
- **Twitter** es un servicio gratuito de microblogging que permite a sus usuarios enviar micro-entradas basadas en texto, denominadas “tweets”, de una longitud máxima de 140 caracteres.
- Estas actualizaciones se muestran en la página de perfil del usuario, y son también enviadas de forma inmediata a otros usuarios que han elegido la opción de recibirlas.
- En Chile hay cerca de 600 mil usuarios de Twitter en Chile, los que tienen entre 19 y 30 años, ambos grupos suman el 74.7% de los censados. (Hkrmk – Marketing Digital)
- **Facebook** es un sitio web gratuito de redes sociales creado por Mark Zuckerberg. Originalmente era un sitio para estudiantes de la Universidad de Harvard. Los usuarios pueden participar en una o más redes sociales, en relación con su situación académica, su lugar de trabajo o región geográfica.
- En Chile el 73% de los jóvenes entre 18 y 29 años son usuarios de Facebook (Estudio UDP-La Tercera, 2009)
- Más de 400 millones de usuarios a nivel mundial
- En Chile hay 6 millones de cuentas

- **Youtube** es un sitio electrónico en el cual los usuarios pueden subir y compartir videos en forma gratuita.
- Es muy popular gracias a la posibilidad de alojar videos personales de manera sencilla.
- Aloja una variedad de películas, programas de TV y también canales temáticos.
- **Propuesta:** Por qué acceder a redes sociales:
- Por qué es una herramienta para hacer una extensión y vinculación con la sociedad
- Nos abre las puertas a un público objetivo distinto
- Por qué nos ayuda a conocer qué piensa la ciudadanía de nuestra labor
- Genera sensación de movimiento, de acción
- Generar confianza y credibilidad
- Generar tráfico orientado a nuestro sitio web

Propuesta: Plan de incorporación a las redes sociales

- 1.- Encontrar un objetivo claro (difundir nuestro trabajo).
- 2.- Soportar las metas iniciales de la comunidad.
- 3.- Fomentar la interacción.
- 4.- Emplear diferentes herramientas multimedia.
- 5.- Ver la estrategia como algo útil a largo plazo.
- 6.- No basar la estrategia en un solo soporte, sino que integrar otros canales (combinar facebook, twitter y youtube).

- Principales prejuicios: "Si una institución ingresa a las redes sociales, hablarán muy mal de ella".
- R.- La ciudadanía ya está hablando del Poder Judicial. La red nos permite conocer sus opiniones y tratar de informar nuestras acciones.

PUBLICO INTERNO Y EXTERNO

a) ASIGNACIÓN DE PERIODISTAS PARA LAS CORTES DE APELACIONES

Antecedentes

Con frecuencia, personal de esta Dirección de Comunicaciones solicita comisiones de servicio para desplazarse a otras regiones del país con el fin de otorgar asesoría comunicacional a los tribunales de las distintas jurisdicciones, fundamentalmente de aquellas cortes de mayor volumen de trabajo, ante la inexistencia de una persona de esta unidad instalada en esa jurisdicción. Este desplazamiento tiene la limitante que puede ser posible sólo respecto de audiencias programadas.

Los requerimientos de los medios de comunicación locales se hacen respecto de todas las jurisdicciones del país.

Solicitados informes a los ministros voceros de las 17 Cortes de Apelaciones del país durante 2008, conforme a carta remitida el 25 de agosto de 2008, la observación reiterada fue la inexistencia de un trabajo proactivo de difusión del rol de los tribunales hacia los medios de comunicación y hacia la comunidad en general, limitándose a actuar sólo de manera reactiva frente a requerimiento de los medios de comunicación.

La limitante anteriormente expuesta impide la realización de actividades de extensión y difusión con la comunidad, necesarias para el conocimiento, por parte de la ciudadanía, del trabajo judicial.

El pleno de la Corte Suprema ha dispuesto como elementos estructurales de sus definiciones en materia institucional la tarea entregar a la ciudadanía la

información y las herramientas que le permitan acceder y conocer los tribunales de Justicia de manera clara, comprensible y oportuna. Aquello se desprende del Acta 212-2008 relativa a las conclusiones de las Jornadas de Reflexión del máximo tribunal realizadas en Santa Cruz en octubre de 2008.

Al realizar el ejercicio de comparar al Poder Judicial con los otros poderes del Estado e incluso al enfrentarlo con otros intervinientes del proceso judicial (Ministerio Público o Defensoría Penal Pública), es posible apreciar que la disposición de recursos dedicados a comunicaciones y difusión interna y externa del quehacer de esta institución es ampliamente menor e insuficiente.

Conforme a lo planteado en el programa de trabajo de la Dirección de Comunicaciones, a lo indicado precedentemente y en el ejercicio del trabajo diario de esta Unidad, ha quedado empíricamente probada la necesidad de contar con personal especializado en prensa y comunicación en las distintas jurisdicciones del país, de manera de contribuir al avance del cumplimiento de las tareas programadas por esta Dirección y aquellas dispuestas por el pleno de la Corte Suprema.

Ese trabajo no sólo se refiere a facilitar la relación de los tribunales y sus miembros con los medios de comunicación, sino que también al acercamiento de este poder del Estado con la comunidad, por la vía de la realización de actividades de difusión y extensión; e impulsar un trabajo de comunicación interna, altamente necesario en organizaciones amplias, jerarquizadas y diversas como es el caso del Poder Judicial.

A mayo de 2011 se encuentra en proceso de término un concurso para habilitar el primer cargo de periodista para la jurisdicción de Valparaíso. Se espera que esta iniciativa constituya el punto de partida para la posterior instalación de oficinas en Concepción, Temuco, Iquique, Arica, Antofagasta y La Serena. El objetivo, es concluir el año 2012 con oficinas en las jurisdicciones antes mencionadas y continuar con el resto durante 2013.

Perfil del cargo

El profesional que desempeñe la función de periodista deberá tener el siguiente perfil:

- Grado de Licenciado y título profesional de periodista.
- Experiencia profesional en medios de comunicación de al menos dos años y experiencia en comunicación corporativa de al menos 1 año.
- Conocimientos básicos del trabajo que se realiza en el Poder Judicial y la Dirección de Comunicaciones del Poder Judicial.
- Personalidad y capacidad para desenvolverse adecuadamente tanto en atención de público como en el trabajo de coordinación con jueces y ministros de Corte de Apelaciones.
- Responsabilidad y compromiso con la institución.

Funciones

- Coordinar y facilitar la relación de los tribunales de justicia de la jurisdicción con los medios de comunicación locales.
- Idear, gestionar e implementar actividades de difusión con la comunidad (ejemplo, charlas a colegios u organizaciones sociales realizadas por ministros, jueces o consejeros técnicos; visitas a los tribunales).
- Generar e implementar instancias de capacitación en materia comunicacional para funcionarios, jueces y ministros de la jurisdicción (ejemplo media training, coaching).
- Proponer e implementar instancias destinadas a facilitar la atención de público en los distintos tribunales. Asimismo, evaluar los instrumentos ya existentes y proponer mejoras en caso de falencias (ejemplo, oficinas de atención de usuarios, buzón de consultas).

- Difundir y apoyar los lineamientos y acciones concretas emanadas desde la Corte Suprema, la Corte de Apelaciones respectiva y la Dirección de Comunicaciones.
- Atención de público en la Oficina de Comunicaciones de la Corte de Apelaciones respectiva.
- Asumir las labores de protocolo propias de actos oficiales organizados por los tribunales de la jurisdicción.
- Proposición de herramientas comunicacionales destinadas a informar de manera permanente a ministros, jueces y funcionarios de la jurisdicción (ejemplo boletines de noticias regionales).

Costos

Para que el periodista cumpla adecuadamente con el trabajo que se le encomienda, resulta indispensable entregar los recursos necesarios. Para lo anterior se requiere:

- Remuneraciones: Se propone el pago de remuneración correspondiente al grado XII del Escalafón Personal de Empleados con Asignación.
- Habilitación de una pequeña oficina en la Corte de Apelaciones respectiva o, ante la imposibilidad de habilitar un espacio en ese tribunal.
- Teléfono fijo, computador de escritorio con conexión a Internet, impresora a color con escáner, acceso a fotocopidora, teléfono móvil con saldo de \$ 25.000 mensuales, artículos de escritorio (papel, perforadora, corchetera, lápices, cuadernos, taco-agenda, etc.)
- Suscripción anual a diarios de circulación nacional y a diarios de circulación local.

b) CAPACITACIONES PARA PERIODISTAS

Antecedentes

La Dirección de Comunicaciones del Poder Judicial tiene, entre sus misiones, realizar todos los esfuerzos necesarios para que los medios de comunicación que cubren las actividades judiciales puedan informar de manera correcta y acabada las audiencias y resoluciones.

Propuesta

Dentro de su planificación de trabajo tiene considerado realizar capacitaciones a periodistas que cubren actividades de tribunales, abarcando las diferentes áreas de interés periodístico.

Capacitaciones en:

- Sistema Procesal Penal
- Ley de Responsabilidad Penal Adolescente
- Justicia de Familia
- Justicia Laboral.
- Justicia Civil
- Tribunales superiores (Apelaciones y Suprema)

Para llevar adelante esta capacitación, cuenta con el apoyo de jueces de las distintas especialidades de la judicatura y del espacio físico (salón) para poder llevarla a cabo. **Sin embargo, requiere de recursos económicos para generar material de apoyo y que se concedan las comisiones de servicio respectivas, tanto para los miembros de la Dirección de Comunicaciones que participen como de quienes se desempeñen como expositores.**

Fecha de capacitaciones

Están previstas para el primer semestre de 2012

c) OFICINA DE ATENCIÓN DE PÚBLICO EN CENTRO DE JUSTICIA DE SANTIAGO

Proyecto desarrollado como meta de gestión durante 2010. Se encuentra elaborado el plan de trabajo y todas sus etapas y las coordinaciones necesarias.

d) ARCHIVO FOTOGRÁFICO (BANCO FOTOS) PODER JUDICIAL

Antecedentes

Desde diciembre de 2007, la Dirección de Comunicaciones del Poder Judicial cuenta con un reportero gráfico encargado de realizar las fotografías de todos los actos de relevancia institucional. Durante sus más de 40 meses de trabajo ha registrado más de 40 mil imágenes relativas a juramentos de abogados, recepción de visitas extranjeras y nacionales, juramentos de ministros de la Corte Suprema, seminarios internacionales, actividades del presidente de la Corte Suprema, Día del Patrimonio, etcétera.

Este importante número de fotografías representa la base de este proyecto ideado por la Dirección de Comunicaciones de crear un archivo fotográfico de la Corte Suprema, Palacio de Tribunales y el Poder Judicial.

Una pequeña parte de la historia del Poder Judicial ha sido posible conocerla a través de fotografías que recuerdan, por ejemplo, las antiguas integraciones del máximo tribunal, o que permiten verificar los cambios ocurridos en la arquitectura del Palacio de Tribunales. Sin embargo, se trata de imágenes aisladas que sólo tienen visibilidad en oficinas, para un público interno y de manera reducida. No ha existido en el Poder Judicial conciencia de la importancia de habilitar un archivo fotográfico que permita registrar su historia y que, a su vez, esta se encuentre

disponible para todos quienes quieran conocerla, sea esta la ciudadanía o los funcionarios del Poder Judicial.

Propuesta

Si bien con el lanzamiento de la nueva página web se habilitó un espacio dedicado a las fotografías, tanto en la propia web como en el *back office* no se cuenta con las aplicaciones necesarias para una administración y gestión eficiente de las fotografías, **siendo necesaria la creación de una solución informática que permita almacenar con seguridad estos registros y además, identificarlos con facilidad (buscador).**

La Unidad de Informática puso a disposición de la Dirección de Comunicaciones los *softwares* necesarios para el tratamiento fotográfico (*photoshop*), **pero no se han ejecutado las capacitaciones necesarias para aprovechar sus potencialidades. Se requiere la capacitación del reportero gráfico de esta unidad en los softwares habilitados.**

Plazo estimado de implementación: primer semestre de 2012

PUBLICO INTERNO

a) TALLERES DE ENTRENAMIENTO EN VOCERÍAS

Fechas tentativas de talleres

En el marco de las metas de gestión, la Dirección de Comunicaciones tiene programado realizar tres talleres de entrenamiento en relación con los medios de comunicación durante el segundo semestre de 2011 en la zona sur del país (Talca, Concepción y Temuco). Sin embargo, para 2012 se prevé, en la medida de que se disponga de recursos, realizar esta capacitación en el resto de las jurisdicciones ajenas a la Región Metropolitana. (Valparaíso, Rancagua, Iquique, Arica, Chillán, Valdivia, Puerto Montt, La Serena, Copiapó, Antofagasta, Coyhaique y Punta Arenas).

Público Objetivo

El taller está destinado a jueces y ministros.

Expositores

La unidad responsable de realizar los talleres de entrenamiento es la Dirección de Comunicaciones del Poder Judicial, que posee profesionales con experiencia laboral en la ejecución de talleres de medios para voceros del sector privado y público, además de experiencia en medios de comunicación, escritos, radiales y televisivos.

Plazo de realización:

Segundo semestre de 2011 y 2012.

b) PROYECTO ASOCIADOS AL CONVENIO DE DONACIÓN DEL BANCO MUNDIAL

- **Capacitación del equipo de comunicaciones en producción, edición y publicación de material audiovisual**
- **Estudio de percepción de usuarios a nivel nacional**

Plazos: Será un estudio que se realice a fines de 2012.

Costos: Financiamiento con donación del Banco Mundial.

- **Diagnóstico y diseño de una estrategia de comunicaciones**

Es la parte sustantiva del proyecto de donación del Banco Mundial y que servirá de base para el trabajo de la Dirección y de los lineamientos comunicacionales del Poder Judicial para los próximos años.

- **Diseño y aplicación de un módulo de capacitación para vocerías internas en cada jurisdicción**

Propuesta: Nuestra prioridad será generar un contacto con las jurisdicciones para definir en conjunto una metodología de trabajo

Queremos visualizar con nitidez sus necesidades y trabajar con las jurisdicciones en todos los niveles de funcionarios: ministros, jueces, empleados, administradores zonales.

Se intentará conocer y recabar la mayor cantidad de información sobre experiencias de difusión, extensión y comunicaciones existentes en las distintas regiones

Estas buenas prácticas de comunicaciones y atención de usuarios (que las hay y muchas) se considerarán en el diseño e implementación de la política de comunicaciones del Poder Judicial.

La Dirección de Comunicaciones realizará un trabajo de entrenamiento de medios y contacto directo con las distintas jurisdicciones.

Viajaremos por distintas zonas del país para realizar estos talleres.

Este primer contacto directo establecerá los mecanismos de trabajo conjunto y vías expeditas de comunicación

Plazos: primer semestre de 2012

Costos: Asociados al donación del Banco Mundial

- **Asesoría para implementación de un plan de comunicaciones en regiones**

Plazos: Asociado a la instalación de oficinas de comunicaciones y a las visitas que el equipo de Comunicaciones hará a las Cortes.

Todos estos proyectos se encuentran en distintas etapas de desarrollo.

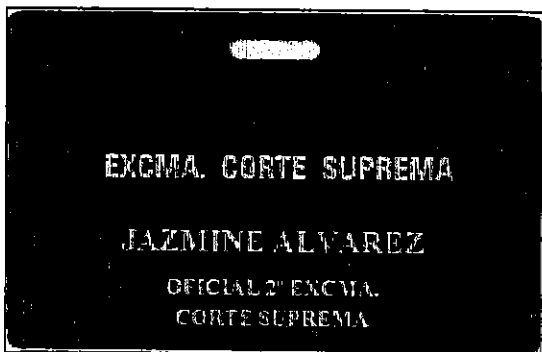
c) CREDENCIAL ÚNICA PARA EL PALACIO DE TRIBUNALES

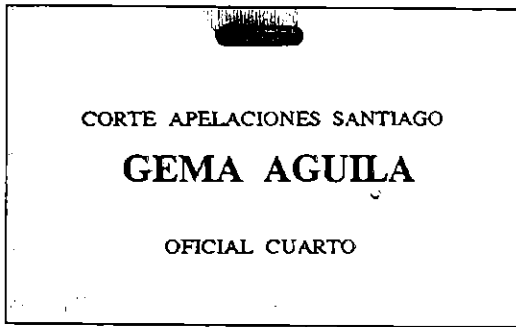
Antecedentes

Desde el año 2009 que el Pleno de la Corte Suprema aprobó el nuevo logo para ser utilizado como imagen institucional del Poder Judicial. Sin embargo, en el propio Palacio de Tribunales no se ha creado una identidad corporativa, que permita a sus funcionarios identificarse con un emblema ni a los visitantes conocerlo. Ha habido avances, como la implementación de una nueva señalética, pero aún queda trabajo por delante.

Por lo anterior y también a fin de dar cumplimiento integral al N° 12 del ACTA 3-2011 de la Excm. Corte Suprema (normativa de seguridad del Palacio de Tribunales), la Dirección de Comunicaciones propone la habilitación de un sistema de credenciales que permita la identificación exacta de los funcionarios judiciales que cumplen labores en el principal edificio judicial del país. A continuación, se muestran ejemplos de las credenciales actuales de Corte Suprema y Corte de Apelaciones de Santiago, que revelan la necesidad de un cambio.

Ejemplos de credencial actual 1 y 2





Propuesta

Uno de los problemas evidentes que surge al ver el sistema de identificación actualmente utilizado en el Poder Judicial es la ausencia de una fotografía que permita identificar al portador de la credencial. En otras instituciones o reparticiones privadas y públicas (empresas, ministerios o el Congreso Nacional) el sistema de identificación corporativo contiene los datos personales del funcionario y la fotografía.

La Dirección de Comunicaciones propone el diseño de una nueva credencia para el Palacio de Tribunales, que considere la fotografía del miembro del Poder Judicial y el logo institucional.

Costo

Conforme lo señalado por la Unidad de Adquisiciones de la Corporación Administrativa, el costo de la tarjeta actual asciende a los \$790 (ejemplo de credencia actual), mientras que la propuesta que se señala puede oscilar entre los \$700 y \$850. Como se trata de unas 500 personas que cumplen funciones en el Palacio de Tribunales, el costo total inicial sería entre \$ 350.000 y \$425.000, además de la renovación o generación de nuevas credenciales.

Plazo de ejecución:

Primer trimestre de 2012

DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES

PODER JUDICIAL

(*) Informe realizado en 2011 y actualizado a enero de 2012