

Santiago, 15 de enero de 2010

En respuesta a correo electrónico de fecha 29 de diciembre de 2009, remito a SS. Excma. informe solicitado sobre las actividades desarrolladas por la Dirección de Comunicaciones del Poder Judicial durante el año 2009.

Saluda atentamente a SS. Excma.,



María Lucy Dávila Yévenes
Directora de Comunicaciones
Poder Judicial

INFORME DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR LA DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES DEL PODER JUDICIAL EN 2009

En el reporte sobre el trabajo realizado por la Dirección de Comunicaciones sobre el año 2008 -el segundo de funcionamiento del nuevo equipo- se señaló que fue el de la consolidación de los avances en materias comunicacionales iniciados en el segundo semestre del 2007.

Por eso, el año 2009 demandaba el cumplimiento de objetivos más ambiciosos, conforme se habían ejecutado numerosas iniciativas impulsadas por el Pleno de la Corte Suprema para que el trabajo de los jueces fuera conocido y reconocido por la ciudadanía. Al realizar la cuenta de esta Dirección de Comunicaciones la evaluación del 2009 es satisfactoria: fue posible fortalecer el trabajo de esta oficina a nivel institucional y a su vez, comenzar a posicionar al Poder Judicial como una de las instituciones con mayores niveles de transparencia y de acceso a la información del país.

Mediciones nacionales y extranjeras dieron cuenta el año recién pasado que los importantes esfuerzos desplegados por el Pleno de la Corte Suprema, Cortes de Apelaciones y jueces de primera instancia dieron sus frutos. Hoy el Poder Judicial pone a disposición de la ciudadanía y de los medios de comunicación un caudal significativo de información, no desde el punto de vista de las relaciones públicas tradicionales, sino que con un enfoque moderno de la comunicación corporativa, que implica mostrar el trabajo tal cual se realiza, con sus puntos altos y sus puntos bajos, con el reconocimiento de errores y la adopción de medidas para corregirlos.

El reporte elaborado por la Fundación de la Prensa, Adimark Gfk y la Universidad Diego Portales, durante 2009, ubicó al Poder Judicial como el Poder del Estado mejor evaluado en transparencia por los periodistas de distintos medios de comunicación social de todo el país (48% de los encuestados puso nota entre 6 y 7), superando al Ejecutivo (28%) y al Legislativo (34%).

Esa misma medición, al evaluar a 40 instituciones públicas y empresas, revela que la Corte Suprema (Poder Judicial) está en el séptimo lugar general del ranking, escalando 15 posiciones respecto de la evaluación efectuada en el año 2008.

A nivel internacional, el Centro de Estudio de Justicia de las Américas (CEJA) realizó su estudio sobre Accesibilidad a la Justicia a través de Internet, ocupando el Poder Judicial de Chile el primer lugar de 32 países miembros de la Organización de

Estados Americanos (OEA) con más del 85% de cumplimiento de los estándares evaluados.

La Corte Suprema, en sus Jornadas de Reflexión de Santa Cruz en 2008, adoptó una serie de compromisos que se fueron materializando oportunamente durante el año 2009 y en los cuales esta Dirección colaboró sustancialmente. A modo de ejemplo, es posible señalar que las exigencias de transparencia activa establecidas en la Ley 20.285 sobre Acceso a la Información a través de la web se cumplieron antes de los plazos definidos, siendo una de las primeras instituciones del país en alcanzar los objetivos.

Pero no basta sólo con disponer de la información en el sitio web, sino que ésta debe estar en condiciones de fácil acceso. Por esta razón, durante 2009 la Dirección de Comunicaciones y la Unidad de Informática de la Corporación Administrativa trabajaron en una propuesta de reformulación completa del portal institucional, que permitirá ver los resultados de esa tarea durante el primer cuatrimestre de 2010.

En resumen, durante el año recién pasado se fueron cumpliendo determinados hitos que obligan a seguir profundizando esos avances y que permiten ampliar la cobertura y el trabajo de la Dirección de Comunicaciones a nivel nacional.

ÁREAS DE TRABAJO

Visitas guiadas

El pleno de la Corte Suprema definió como elemento fundamental de su política comunicacional difundir el trabajo realizado por los tribunales hacia la comunidad, con el objetivo de hacer más comprensible la tarea que desempeña a diario la justicia en nuestro país. En ese sentido, la Dirección de Comunicaciones resolvió fortalecer la alternativa de realizar visitas guiadas al Palacio de los Tribunales, de manera tal de familiarizar oportunamente a quienes estudian en la educación superior carreras relacionadas con el Derecho y, por otra parte, mostrar a los ciudadanos comunes el desempeño diario de jueces y funcionarios.

Al cierre del año 2009, el número de visitas guiadas realizadas en el Palacio de Tribunales llegó a 51 (frente a las 35 de 2008), subiendo de 750 a casi 1.500 el número de personas que concurrieron al edificio de Compañía 1140. Centros de formación técnica, institutos, universidades privadas, universidades tradicionales, juntas de vecinos, colegios, agrupaciones religiosas, Rotary Club y agrupaciones de mujeres, fueron parte de las instituciones que participaron de estas visitas.

En estas actividades se entregaron informaciones específicas según el tipo de visitante. Por ejemplo, los estudiantes de técnico jurídico recibieron antecedentes que facilitarían su contacto con los tribunales a futuro como procuradores; los abogados presenciaron alegatos; los escolares conocieron la arquitectura y la forma en que realizan su trabajo los ministros y funcionarios de la Corte de Apelaciones de Santiago y la Corte Suprema, entre otros grupos atendidos.

Revista electrónica del Poder Judicial

Luego de realizar la evaluación del primer año de funcionamiento de la revista electrónica del Poder Judicial, se consideró necesario reducir el número de ediciones y fortalecer los temas y contenidos que se publicarían para el año 2009. Por esta razón, se optó por una periodicidad de 30 días (frente a los 22 días promedio de 2008).

Con este cambio, el promedio de visitas a la revista electrónica subió en 14% desde una cifra cercana a los 5.000 pinchazos por número en 2008, a más de 5.700 en 2009.

Para 2010 se prevé un rediseño de la revista y la incorporación de nuevas secciones para actualizar y modernizar este efectivo medio de comunicación interno y externo.

Implementación de la Ley 20.285 sobre Transparencia y Acceso a la Información

El compromiso adquirido en octubre de 2008, en el marco de las Jornadas de Reflexión de la Corte Suprema de Santa Cruz, fue poner a disposición de los usuarios toda la información exigida por la Ley de Transparencia en el sitio web institucional antes de que la propia normativa lo obligara. Esta Dirección, en coordinación con la Unidad de Informática de la Corporación Administrativa y supervisada por la Comisión de Transparencia del Poder Judicial realizó un exhaustivo trabajo durante los primeros tres meses de 2009 para disponer los antecedentes relativos a transparencia activa que definió la ley 20.285. Ese trabajo permitió cumplir con el compromiso suscrito por el máximo tribunal ante la opinión pública, siendo una de las primeras instituciones del país en poner a disposición de los usuarios un cúmulo significativo de información.

Asimismo, esta Dirección trabajó durante el año 2009 en la implementación de nuevas medidas que fortalecen la transparencia, como la recopilación de declaraciones de patrimonio e intereses de fiscales judiciales, jueces, relatores notarios y conservadores de bienes raíces, comercio y minas del país. Todos aquellos antecedentes estarán en el sitio web a más tardar el 1 de marzo de 2010.

Comisión de Transparencia

La Directora de Comunicaciones cumplió funciones de secretaria de la Comisión de Transparencia del Poder Judicial en cada una de las sesiones que se realizaron durante el año. Además de ser quien recibe los requerimientos presentados a la Comisión, fue la responsable de relatar los casos y notificar de las decisiones adoptadas. En ausencia de la Directora de Comunicaciones cumplió la labor de secretario el subdirector de Comunicaciones. Se levantaron actas de cada una de las reuniones efectuadas, las que se remitieron oportunamente a cada uno de los cinco miembros que componen la Comisión.

Asimismo, la Dirección de Comunicaciones canalizó a través de peticiones a la Comisión de Transparencia la solicitud de revisión de expedientes de casos antiguos o de alta connotación pública. Estas peticiones en su mayoría fueron acogidas y la

Dirección de Comunicaciones supervisó la revisión de estos archivos por parte de los medios de comunicación o particulares que lo solicitaron.

Jornadas de Santiago

Las Jornadas de Reflexión de la Corte Suprema 2009 se realizaron en el Hotel Manquehue de Santiago, entre los días 23 y de 25 de octubre. El trabajo de la Dirección de Comunicaciones consistió en la evaluación -junto con el personal de la CAPJ- de todas las condiciones y necesidades específicas de infraestructura y logística del recinto; colaboración activa en la realización de las jornadas mismas y en la redacción de sus conclusiones; habilitación de conferencias de prensa para los candidatos presidenciales y/o sus asesores que asistieron al encuentro; y habilitación de conferencia de prensa para los señores ministros de la Comisión Organizadora en donde expusieron a la opinión pública las conclusiones de las Jornadas, además de la difusión a través de comunicados de prensa y de un contacto personalizado con los más importantes medios de difusión tanto del desarrollo como de los resultados de estas jornadas .

Página web

Durante el año 2008 se realizó un intenso trabajo de “poblamiento” de la página web, con nueva información e incorporando nuevas secciones. Durante 2009 se dispuso de un botón para consultas reclamos y sugerencias, destinado a que la ciudadanía tuviera un punto de contacto con el presidente de la Corte Suprema, fundamentalmente para consultar sobre la tramitación de causas y reclamar o felicitar por la atención recibida en los tribunales.

El esfuerzo de transparentar y poner a disposición de la ciudadanía el mayor volumen de información posible, hasta el límite de lo que disponga la ley, trajo consigo un crecimiento inorgánico del sitio web. Hoy, si bien existe una cantidad significativa de antecedentes, no están adecuadamente ordenados y, a su vez, existen contenidos repetidos, lo que complejiza su búsqueda y desordena la página. Durante 2009 se realizó una decena de reuniones con la Unidad de Informática de la Corporación Administrativa que se tradujeron en la licitación del rediseño conceptual del portal web y la ejecución de esos trabajos, culminando esa tarea satisfactoriamente a fines de diciembre de 2009.

En el proceso de rediseño, se realizó una presentación a la Comisión de Transparencia del Poder Judicial, entidad que autorizó las innovaciones en la materia.

Más que un cambio de contenidos, el trabajo realizado apunta a diseño y a reagrupar la información sobre la base de siete áreas estratégicas: 1.- Información Institucional; 2.- Tribunales del país; 3.-Transparencia e Información; 4.- Atención a Usuarios; 5.-Prensa y Comunicación; 6.-Estadísticas y; 7.-Búsqueda de Causas.

Se prevé que los cambios estén incorporados entre marzo y abril del 2010.

En cuanto a la cantidad de noticias publicadas, esta llegó a niveles de 45 noticias por mes, lo que da un volumen de información similar al existente durante el año 2008 y 275% mayor al obtenido en promedio en los primeros meses de 2007, cuando esta oficina tenía un promedio mensual de 12 publicaciones (con un equipo de trabajo de dos personas).

Vocerías ordinarias y extraordinarias

Durante el 2009 se realizaron 31 vocerías ordinarias para entregar información a los medios de comunicación respecto de los asuntos tratados en el pleno de la Corte Suprema. La totalidad de las conferencias de prensa realizadas con este fin fueron organizadas por la Dirección de Comunicaciones y en ellas intervinieron el ministro vocero Sr. Milton Juica y el ministro vocero (s) Hugo Dolmestch. De esta manera, se forjó una relación muy estrecha con los medios de comunicación que ha sido reconocida por los propios periodistas en el VI Barómetro de Acceso a la Justicia de la Fundación de la Prensa y la Universidad Diego Portales, donde el Poder Judicial se ubicó como el Poder del Estado más transparente en términos de acceso a la información y donde la Corte Suprema ocupó el 7º lugar de 40 instituciones evaluadas, subiendo 15 puestos entre un año y otro.

Adicionalmente, esta Dirección coordinó y gestionó numerosas vocerías extraordinarias referidas a asuntos especiales en los cuales intervinieron los ministros responsables de las distintas unidades de trabajo de la Corte Suprema. En este sentido destacan las vocerías realizadas por el ministro Sergio Muñoz referidas a la investigación sobre órdenes y contraórdenes de detención emanadas de los juzgados de garantía y la coordinación con instituciones auxiliares de la administración de justicia respecto de la investigación de causas de Derechos Humanos; por el ministro Patricio Valdés respecto de la entrada en funcionamiento de la Reforma Laboral en la Región Metropolitana; o por el ministro Héctor Carreño referidas a la normalización en el funcionamiento de los Tribunales de Familia, entre otras.

También se realizaron coordinaciones para mantener un contacto entre jueces de primera instancia y los medios de comunicación, de manera que las resoluciones judiciales fueran mejor comprendidas por diarios, radios, revistas y canales de televisión.

Reporte digital de noticias

Como parte de su trabajo de información a usuarios internos del Poder Judicial (funcionarios, administradores, secretarios, relatores, jueces y ministros), esta Dirección cuenta con una base de datos con correos electrónico de unas 2500 casillas a través de las cuales diariamente se remite un resumen de prensa con los recortes de diarios más relevantes de la jornada, antes de las 8 de la mañana. También, los días lunes se realiza un resumen de prensa del fin de semana que se remite por vía electrónica a los suscriptores internos. Asimismo, de acuerdo a las posibilidades que otorga el proveedor de clipping digital, se realiza un resumen de prensa de diarios regionales. Durante 2009, se realizaron, aproximadamente unos 300 resúmenes de prensa, cuyos responsables fueron dos periodistas de esta unidad quienes se turnaron para la realización de este trabajo.

Asimismo, esta Dirección realizó un resumen en papel que se distribuyó diariamente a 45 personas entre ministros de la Corte Suprema, salas de la Corte Suprema, Corte de Apelaciones de Santiago y otros, lo que representó copiar más de 200 mil hojas en el año.

Media training

En su obligación de capacitar y perfeccionar las técnicas comunicacionales de los magistrados, que les permita desenvolverse adecuadamente ante los medios de comunicación y públicos objetivos, la Dirección de Comunicaciones organizó dos talleres de media training -a cargo del Jefe de Prensa del Centro de Justicia de Santiago, Julio Mundaca-, destinados a juezas y jueces de Familia. En total, participaron 20 jueces los días 21 de noviembre y 28 de noviembre.

Las temáticas abordadas en el taller fueron: conceptualizar la estructura mental de recepción de los mensajes de los distintos públicos objetivos del Poder Judicial, las técnicas de posicionamiento del mensaje, características de los medios de comunicación, qué son las noticias, sus componentes, los roles que un juez puede ocupar, los mensajes claves para diferentes contactos con periodistas y público objetivo

y los diferentes formatos periodísticos (entrevistas televisivas, radiales, escritas). Los talleres además contaron con dos ejercicios prácticos, uno al principio del taller para realizar una evaluación primaria y otro al final del mismo para aplicar los contenidos enseñados.

Relaciones con la prensa

Las dos oficinas de la Dirección de Comunicaciones (una instalada en el Palacio de Tribunales y otra en el Centro de Justicia de Santiago) recibieron diariamente la consulta de decenas de periodistas interesados en conocer la pauta de actividades en los tribunales.

En el caso de la oficina en el Centro de Justicia, se recibieron unas 25 llamadas diarias, lo que redundó en una respuesta a cerca de 6.000 consultas periodísticas en el año, con un leve aumento respecto del año 2008 como consecuencia del creciente interés de otras áreas del periodismo en las noticias de tribunales (espectáculo, matinales, diarios regionales, revistas).

Junto con eso, la oficina de prensa del CJS diseña todas las mañanas -en base a contactos con periodistas y análisis de medios- un escenario de cuáles serán las principales audiencias con atención mediática y, en su mayoría, se le informa inmediatamente al juez de turno -vía telefónica o correo electrónico- el interés periodístico de la causa. Posteriormente los dos periodistas se dirigen hacia las respectivas salas para coordinar el ingreso de la prensa y público en general, permanecer durante la audiencia para luego emitir un comunicado con la resolución de la causa. Luego de las audiencias se realiza otro análisis de medios, tanto de radio, televisión y medios electrónicos, para corregir cualquier error técnico que puedan haber incurrido en la emisión de la noticia.

En el caso de la oficina ubicada en el Palacio de Tribunales, se mantuvo un contacto permanente con los periodistas destacados en el edificio, proponiendo temas de interés para el Poder Judicial y la opinión pública, respondiendo consultas y canalizando solicitudes de entrevistas. Se realizaron desayunos con el presidente de la Corte Suprema y con el ministro vocero del máximo tribunal, oportunidades en que ambas partes pudieron exponer sus temas de interés con resultados satisfactorios.

La relación que se ha establecido con los medios de comunicación es de respeto mutuo, entendiendo las particularidades de las funciones que realiza cada uno.

Asesoría directa a la presidencia y vocero

El trabajo de asesoría con el presidente de la Corte Suprema fue permanente para evaluar asuntos comunicacionales de interés institucional. Semanalmente se realizaron reuniones de coordinación con el presidente, oportunidad en que propusieron iniciativas o se sugirieron cursos de acción ante determinados asuntos de contingencia y de largo plazo.

En el caso de la vocería de la Corte Suprema, ésta se preparaba el día anterior a la realización del pleno con el propio vocero y a veces analizando temas con el presidente de la Corte Suprema. El mismo día de la vocería se le entregaba información necesaria respecto de la coyuntura o se analizaba en conjunto materias que podría ser de interés comunicar o comentar.

Eventualmente también se tomó contacto con ministros voceros de diversas Cortes de Apelaciones, cuando había alguna materia que requiriera algún trabajo especial de comunicación o difusión ante los medios.

Los periodistas de la Dirección de Comunicaciones tienen asignada una cantidad de Cortes de Apelaciones, las que tienen que monitorear y con las que deben tomar contacto regularmente, sea con el presidente o el vocero. Asimismo, los presidentes y voceros de cada Corte saben el periodista que tiene asignado y cómo contactarse con él ante cualquier situación intempestiva y frente a la que pueden requerir asesoría, lo que operó en diversas oportunidades.

Respecto de la Corte de Apelaciones de Santiago, también se prestó colaboración en materia comunicacional al presidente Jorge Dahm en casos específicos, a través de la organización de conferencias de prensa o contacto con los medios. Se canalizaron además entrevistas solicitadas a él y se ayudó en la difusión de celebraciones y ceremonias internas de la Corte.

Salidas a terreno con jueces (charlas)

Tal como en el año 2008, la Dirección de Comunicaciones aprovechó la alianza suscrita con la Fundación para la Promoción y el Desarrollo de la Mujer (Prodemu) para realizar 13 charlas con agrupaciones de mujeres interesadas en conocer la normativa de Familia referida a divorcios, pensiones de alimentos, cuidado personal, relación directa y regular y violencia intrafamiliar.

Asimismo, se realizó con mucho éxito una charla en un colegio con niños en riesgo social de La Pintana referida a la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente, instancia que ratificó la necesidad de abordar en 2010 la realización de charlas con estudiantes de enseñanza básica y media.

La labor de la Dirección de Comunicaciones en este ámbito consiste en coordinar el lugar de realización de la charla y tipo y cantidad de público, contactar jueces de familia y de garantía, trasladarlos al lugar de las charlas y realizar una presentación a los asistentes, previa a la exposición del magistrado.

También se coordinó una charla de un juez laboral sobre la reforma a la justicia laboral con estudiantes de Derecho de la Universidad Central.

Además, los periodistas del Centro de Justicia de Santiago dictaron una charla para estudiantes de la Universidad Central, respecto del funcionamiento de los tribunales de Justicia, y en particular de los penales.

La evaluación de estas experiencias es muy satisfactoria, las personas asistentes demostraron mucho interés en conocer las normativas y los jueces que colaboraron en esta tarea de difusión se sintieron muy satisfechos de contribuir a difundir el trabajo judicial e informar a la ciudadanía respecto de sus derechos y deberes. Sin embargo, resulta necesario generar incentivos institucionales para que otros jueces y funcionarios puedan sumarse a estos planes, que contribuyen sustancialmente a mejorar la relación del Poder Judicial y la ciudadanía. Elevar el número de visitas a organizaciones de mujeres, agrupaciones comunitarias, juntas de vecinos, centros de padres, colegios y otras entidades es fundamental para contribuir al cumplimiento del objetivo de acercar la justicia a las personas.

Ceremonial y protocolo

La Dirección de Comunicaciones trabaja en la organización de eventos y actividades protocolares en el Palacio de Tribunales. Como tal debe co-organizar –en conjunto con la presidencia de la Corte Suprema-, la ceremonia de inicio del año judicial; la recepción de las autoridades nacionales y extranjeras que visitan el Poder Judicial; la recepción a las visitas de Estado; la participación en reuniones de coordinación en el Ministerio de Relaciones Exteriores; la definición de las precedencias y ubicaciones de las autoridades; y la locución de los actos oficiales.

Entre las ceremonias que se organizaron en conjunto con la presidencia de la Corte Suprema, además del Inicio del Año Judicial (2 de marzo de 2009) se cuentan el juramento de la ministra de la Corte Suprema Rosa María Maggi; el juramento de la ministra de la Corte Suprema Rosa Egnem; la ceremonia de aniversario de la Corte de Apelaciones de San Miguel; el homenaje al abogado Enrique Silva Cimma; Jornada de Capacitación Tribunales de Familia-Sename; la reunión con Familiares de víctimas de violaciones a los Derechos Humanos exhumadas del patio 29; coordinación y apoyo en lanzamientos de la Reforma Laboral en la Región Metropolitana (Santiago y San Miguel); la organización de la ceremonia de apertura del Programa sobre Transparencia y Rendición de Cuentas de los Poderes Judiciales de Iberoamérica de la Cumbre Judicial; recepción de la Corte Interamericana de Derechos Humanos; y la coordinación de la ceremonia de inicio de la Reforma Laboral en la Corte de Apelaciones de Concepción.

A nivel de visitas de Estado, se recibieron en el Palacio de Tribunales al Rey de Malasia Mizan Zainal Abidin; al Presidente de El Salvador, Sr. Mauricio Funes; al presidente de la República Socialista de Vietnam, Nguyen Minh Triet; y a la presidenta de la República Argentina, Cristina Fernández.

Asimismo, se recibió una delegación del Reino de Marruecos, encabezada por las principales autoridades judiciales de ese país, actividad encabezada por la presidencia de la Corte Suprema y coordinada por la Corporación Administrativa del Poder Judicial.

Día del patrimonio

El último domingo del mes de mayo se ha convertido en la ocasión más importante del año para que la ciudadanía conozca la riqueza arquitectónica del Palacio de los Tribunales de Justicia y el funcionamiento de la Corte Suprema y la Corte de Apelaciones de Santiago.

En la celebración correspondiente a 2009, el Palacio recibió la visita de más de 4.000 personas, con un aumento de casi 30% respecto de las visitas recibidas en el año anterior. En esta actividad, la Dirección de Comunicaciones tuvo la tarea de organizar, gestionar y coordinar, bajo la supervisión del ministro de la Corte Suprema Rubén Ballesteros, todos los aspectos operativos.

En síntesis, se contactó a la orquesta juvenil Antonio Vivaldi de Maipú, que interpretó diversas piezas musicales durante la visita de los asistentes; coordinó el apoyo de 75 estudiantes de Arquitectura de la Universidad de Chile; invitó a participar a miembros

del Poder Judicial, de los cuales acogieron el llamado cinco ministros de la Corte Suprema; tres relatores (as) de la Corte Suprema; 15 funcionarios de la Corte Suprema; cuatro ministros de Corte de Apelaciones de Santiago; un ministro de la Corte de Concepción; ocho relatores de la Corte de Santiago; cuatro oficiales de sala de la Corte de Santiago; cinco juezas y jueces de familia de Santiago y Pudahuel; ocho juezas y jueces de garantía de Santiago; y seis juezas y jueces de tribunal de juicio oral en lo penal.

En total se logró formar equipos de trabajo con un total de 141 voluntarios, incluyendo los ocho miembros de la Dirección de Comunicaciones, quienes oficiaron de anfitriones entre las 10 de la mañana y las 15.30 horas.

Atención de público

Fue un área que se vio ampliamente fortalecida con la incorporación en el sitio web www.poderjudicial.cl del botón **El Presidente Responde**. Junto a la Presidencia de la Corte Suprema se gestionó la respuesta de unas 600 consultas mensuales, desde el segundo semestre. Esta alternativa ha demostrado ser una excelente herramienta de comunicación con los usuarios, a pesar de que en ciertas ocasiones las solicitudes escapan a la posibilidad de dar una respuesta satisfactoria a los usuarios.

Asimismo, se respondieron oportunamente TODAS las cartas remitidas por la sección *Línea Directa* de El Mercurio y, cuando fue posible, se contactó directamente a las personas para proporcionar respuestas a sus requerimientos.

A nivel presencial, tanto en la oficina del Centro de Justicia como en el palacio de Tribunales se otorgó orientación a quienes requerían realizar un trámite o se encontraban en busca de información institucional.

Conducción de Ceremonias

Junto al trabajo desarrollado en materia de Ceremonial y Protocolo, esta Dirección participó en 72 ceremonias de juramento de abogados realizadas en el Salón de Honor del palacio de Tribunales cumpliendo funciones de conducción de ceremonias (maestro (a) de ceremonia), de similares características a aquellas realizadas con motivo de juramento de ministros u homenajes realizados por el máximo tribunal.

Manual para coordinar el trabajo de la prensa

Dentro de las metas de gestión comprometidas por la Dirección de Comunicaciones en 2009 se contó la elaboración de un Manual destinado a definir los procedimientos que permitan la relación expedita entre los medios de comunicación y periodistas y los tribunales de garantía y de juicio oral en lo penal.

En el proceso de elaboración se realizó un cronograma de trabajo, cuenta de avances y la elaboración del documento que fue puesto a disposición del presidente de la Corte Suprema, quien dio su anuencia para ser presentado ante el pleno de la Corte Suprema. Posteriormente, esta unidad realizó una presentación ante el pleno, el que dio su aprobación para distribuirlo a todas las jurisdicciones del país.

Este manual vino a estandarizar los criterios sobre los cuales se basa la relación con los medios de comunicación, institucionalizando las mejores prácticas implementadas a la fecha en el contacto habitual con la prensa.

Fotografía

El rediseño del sitio web que se encuentra en curso y que se materializará durante el primer cuatrimestre de 2010, incorporará archivos multimedia, con documentos de texto, audio, video y fotografía.

En esta nueva web se habilitará un banco de fotografías que será útil para dar cuenta a la opinión pública de las ceremonias oficiales que se realizan en el Poder Judicial y para facilitar la obtención de imágenes por parte de los medios de comunicación regionales que no disponen de recursos económicos para comprar fotografías o enviar reporteros gráficos a Santiago.

A la fecha, esta Dirección dispone de un banco de fotos de más de 40 mil imágenes digitales tomadas durante 2008 y 2009 que contribuirán a resguardar la memoria histórica del Poder Judicial.

Unidad de Apoyo a Reforma de Familia

Desde que el ministro de la Corte Suprema Héctor Carreño asumió la Unidad de Apoyo a la Reforma de Familia, la Dirección de Comunicaciones ha participado activamente en la coordinación de reuniones, la comunicación y difusión de jornadas de capacitación para jueces, juezas y consejeros (as) técnicos (as).

Asimismo, atendido el diagnóstico realizado respecto de la calidad de la atención de público en los juzgados de familia de Santiago, esta unidad instó para la habilitación de

un Centro de Asuntos de la Familia, idea que se fraguó en 2008, pero que se materializó a través de la habilitación de infraestructura en marzo de 2009 en el mismo edificio en que están los cuatro juzgados de Familia. Si bien estas nuevas dependencias reciben un volumen sustancial de personas y se genera congestión, la calidad de la atención y el respeto de la dignidad de quienes concurren son elementos fundamentales en el trabajo desarrollado por esta nueva unidad, la cual está constantemente monitoreada desde la CAPJ y desde la Dirección de Comunicaciones.

OTRAS ACTIVIDADES REALIZADAS

Asistencia permanente a tribunales fuera del Centro de Justicia de Santiago

En 2009 se amplió el radio de trabajo de la oficina instalada en el Centro de Justicia de Santiago, concurriendo en forma constante a Juzgado de Garantía de Puente Alto (caso Rojo, caso Pirque, caso Carabineros que agredieron a transeúnte), Juzgado de Garantía de San Bernardo (caso ADN pediátrico) Tribunal de Juicio Oral en Lo Penal de Puente Alto (caso Rojo), Tribunal de Juicio Oral en lo Penal de San Antonio (caso Rocha), y Juzgado de Garantía de Valparaíso (red de prostitución). En el mismo sentido se prestó asesoría al ministro en visita de la Corte de Apelaciones de San Miguel, Claudio Pavez Ahumada, en la difusión de la sentencia de primera instancia por el homicidio del coronel de Ejército Gerardo Huber Olivares.

Asesoría a nuevos ministros y otras

Al igual que en el año 2008, durante el 2009 se prestó asesoría a los ministros de Cortes de Apelaciones del país que concurrieron a la sesión de la Comisión de Constitución, Legislación y Justicia del Senado en el proceso de nombramiento para ministro de la Corte Suprema. Se prestó asesoría a las ministras Rosa María Maggi Ducommun y Rosa Egnem Saldías a nivel protocolar con contactos con los miembros de la mencionada instancia legislativa y además la vinculación con la prensa en la sede del Congreso Nacional. Una vez producida las comparecencias de las ministras, se elaboró el comunicado de prensa respectivo el que fue subido a la página web del Poder Judicial.

En el mes de marzo de 2009 se asistió a la Reunión de Presidentes de Corte de Apelaciones del país, realizada en la ciudad de Puerto Varas, donde el periodista Héctor Cruzatt Coggiola expuso de los lineamientos generales de la Dirección de

Comunicaciones del Poder Judicial y recogió las inquietudes de los ministros en el aspecto de asesoría comunicacional.

Asimismo en octubre de 2009, el mismo periodista asistió a la Convención Anual de la Asociación Nacional de Magistrados, realizada en Antofagasta, donde se recogieron las inquietudes de los magistrados en el ámbito gremial.

Noticias positivas

Se realizó un plan de prensa para difundir la implementación de medidas y programas innovadores en los juzgados de garantía, como fueron los Tribunales de Tratamientos de Drogas. Asimismo, se fomentó el rol educador de los jueces respecto de su trabajo, a través de su inclusión, en calidad de expertos, en reportajes efectuados por canales de televisión, radios y centros de investigación periodísticos.

También se realizaron reuniones y capacitaciones a periodistas y productores de programas televisivos no periodísticos, pero que en esos casos podían cumplir una función orientadora sobre el quehacer de la justicia.

Reuniones de coordinación

La necesidad de coordinar el trabajo con el resto de los intervinientes de los procesos judiciales penales, hizo que la oficina de Prensa en el Centro de Justicia mantuviera reuniones permanentes con representantes del Ministerio Público, de Defensoría Penal Pública y Gendarmería, lo que ha facilitado el desarrollo de audiencias y procedimientos en casos de connotación pública e interés mediático. Asimismo, se desarrolló una reunión con la Policía de Investigaciones de Chile para establecer protocolos de relación entre unidades de Comunicaciones.

Participación en la Cumbre Judicial Iberoamericana

La necesidad de profundizar la relación de los poderes judiciales de Iberoamérica con sus comunidades y la prensa llevó a la Cumbre Judicial Iberoamericana a conformar un grupo de trabajo destinado a establecer un código de buenas prácticas para la relación con los medios de comunicación. Esta Dirección de Comunicaciones participó en tres reuniones preparatorias, realizadas en San José de Costa Rica, Asunción del Paraguay y Ciudad de Panamá de Panamá, en las que cumplió un rol muy pro activo para elaborar esta normativa, y acordando con el resto de las delegaciones un documento que será

presentado en la Cumbre Judicial Iberoamericana que se realizará en Montevideo durante abril de 2010.

Asimismo, pese a no participar directamente en el grupo de trabajo dedicado a la elaboración de un noticiario judicial de la Cumbre, esta Dirección ha contribuido a esta instancia con la realización y remisión de dos noticias para los programas pilotos de una televisión judicial iberoamericana, ambos sobre el quehacer de la justicia en Chile, las que fueron recibidas por los países coordinadores de cada uno de los noticiarios (México y Brasil).

Grabaciones de series

Como una forma de apoyar la difusión de la justicia penal reformada en la ciudadanía, se realizó un trabajo con Televisión Nacional de Chile y Chilevisión para que en sus series se ciñan lo más posible a los elementos que caracterizan la Reforma Procesal Penal. Para cumplir este objetivo se han facilitado salas de audiencias en horarios que no provoquen inconvenientes y se han efectuado charlas de orientación sobre el quehacer de los jueces.

Atención de usuarios

Tomando en consideración que las oficinas de atención de usuarios existentes en el Centro de Justicia no son suficientes para dar respuesta a las inquietudes de quienes concurren a audiencias, la oficina de prensa también responde consultas de los usuarios. Mensualmente se reciben y responden unas 200 consultas referidas fundamentalmente a audiencias de Responsabilidad Penal Adolescente.

Asimismo, la Dirección de Comunicaciones se involucró directamente en el mejoramiento de la atención de usuarios en el CJS, el que principalmente por la tardanza en la entrega de los edificios, tiene un bajo nivel de satisfacción y comprensión dentro del público objetivo. Debido a esto, el 2009 se formó una comisión que integran la Dirección de Comunicaciones y la Coordinación del CJS para realizar una reingeniería del servicio de Atención de Usuarios del Centro de Justicia. Durante el 2009 se elaboró el diagnóstico y un proyecto base y ya comenzó el trabajo en terreno con los 22 tribunales del CJS y de Huérfanos. La primera decisión adoptada y puesta en marcha fue hacer un levantamiento de información de cada tribunal que incluya la cantidad de gente que se atiende diariamente, los motivos de su consulta, la duración de

atención, el público objetivo que acude a ventanilla (abogados, víctimas, imputados, familiares, etc.), entre otros, con el objetivo de generar estándares y mecanismos comunes para la atención de usuarios en Santiago. Además se planificó una serie de etapas de aplicación de estrategias para satisfacer las necesidades del público una vez que comience el traslado de tribunales a los edificios actualmente sin uso.