



# Capítulo 8 Comunicaciones



# 8

## Capítulo 8

# Comunicaciones



- “Los objetivos estratégicos básicos de la Unidad de Comunicaciones y Prensa (UCYP) de la Defensoría Nacional son potenciar el posicionamiento institucional, velar por la difusión del trabajo que realizan los defensores penales públicos en los distintos tribunales del país y difundir, de igual manera, los derechos de todos los ciudadanos, especialmente de aquellos que son imputados por algún crimen, delito o falta”.
- “En los despachos de radio se registraron al menos 550 menciones a los defensores penales públicos, mientras que en televisión las menciones ascendieron a unas 250 ocasiones. En prensa escrita, en tanto, esta cifra aumenta significativamente, considerando la cantidad de medios escritos y digitales existentes en regiones”.
- “El Defensor Nacional apareció en 43 despachos de radio, 60 notas de televisión y 290 artículos de prensa escrita y medios digitales”.
- “Desde enero a diciembre de 2013, la página web de la Defensoría registró un total de 349 mil 373 visitas y 179 mil 876 usuarios únicos (visitantes contabilizados una sola vez, que han accedido al sitio durante el período especificado), siendo mayo y junio los meses que tuvieron mayor tráfico”.



# 8

## Comunicaciones



**P**otenciar el posicionamiento institucional, velar por la difusión del trabajo que realizan los defensores penales públicos en los distintos tribunales del país y difundir de igual manera los derechos de todos los ciudadanos, especialmente de aquellos que son imputados por algún crimen, delito o falta, son los objetivos estratégicos básicos que rigen el trabajo que desarrolla la Unidad de Comunicaciones y Prensa (UCYP) de la Defensoría Nacional.

Esta labor se realiza especialmente a través de los medios de comunicación masiva; la permanente actualización de la página web institucional y la organización de seminarios, capacitaciones y campañas de difusión, todo lo cual contribuye a fortalecer la comunicación de los derechos ciudadanos a la comunidad, entre otras directrices.

Durante 2013 la gestión de la Unidad de Comunicaciones y Prensa se enfocó -al igual que el año anterior-

hacia un trabajo intenso en los tribunales de justicia, generando nexos entre los defensores públicos y los periodistas, para permitir acercar la versión de la defensa a la comunidad, incentivando con ello el equilibrio comunicacional entre los intervinientes del sistema.

Asimismo, la unidad gestionó distintas publicaciones, tales como artículos de opinión, columnas y reportajes relacionados con el sistema de defensa penal, contribuyendo así al debate jurídico.

Internamente, la UCYP organiza y difunde las actividades propias de la institución, utilizando –entre otras herramientas– la página de intranet, que permite reforzar las comunicaciones internas entre los funcionarios de la institución en todo el país, por la vía de acceder a información relevante y a sistemas informáticos que apoyan su labor institucional.

Además de los periodistas de la Defensoría Nacional, la Unidad de Comunicaciones



y Prensa tiene representación en todo el país a través de periodistas en cada una de las defensorías regionales. Ellos son los encargados de generar políticas comunicacionales locales, basándose para ello en las prioridades comunicacionales de la institución, que emanan desde la Defensoría Nacional.





## 8.1 PRENSA

Los lineamientos que se vincularon a la gestión de prensa durante 2013 se enfocaron a consolidar el posicionamiento institucional, validando a la Defensoría como un servicio público que vela por los derechos y garantías de todas las personas acusadas de cometer algún delito o falta de carácter penal.

Por lo anterior, las vocerías que se generaron a nivel nacional involucraron la aparición de distintos directivos institucio-

nales, lo mismo que defensores locales de todo el país. En los despachos de radio se registraron al menos 550 menciones a los defensores penales públicos, mientras que en televisión las menciones ascendieron a unas 250 ocasiones. En prensa escrita, en tanto, esta cifra aumenta significativamente, considerando la cantidad de medios escritos y digitales existentes en regiones. El Defensor Nacional, en tanto, apareció en 43 despachos de radio, 60 notas de televisión y 290 artículos de prensa escrita y medios digitales.

En todo este trabajo se destaca el rol que desempeñan los periodistas regionales y de la Defensoría Nacional, quienes sirven de nexo entre los defensores penales públicos y los periodistas que cubren el sector justicia, especialmente en el trabajo que se realiza cotidianamente en los tribunales del país.

Estas apariciones en la prensa subrayaron los principios orientadores de la labor y misión institucional, enfocada en la de-





fensa de derechos y garantías de todas las personas, como también los servicios de defensa que presta la institución, instalando en la opinión pública el mensaje de una Defensoría que entrega una defensa de calidad a toda persona que lo requiera, sin el menor distingo.

También se enfatizó la relevancia de los modelos vigentes de defensa especializada para distintos grupos vulnerables presentes en la sociedad: migrantes, indígenas, mujeres, adolescentes y personas condenadas.

## 8.2 DIFUSIÓN

De acuerdo con sus definiciones estratégicas, la Defensoría Penal Pública tiene como

parte de sus objetivos institucionales fortalecer la difusión de su rol en la comunidad, a través de la exposición pública de sus conocimientos y de su política comunicacional. Lo anterior se expresa mediante múltiples acciones desarrolladas a nivel nacional y regional que, en la mayoría de los casos, requieren el compromiso de distintos departamentos y unidades, así como la coordinación de equipos multidisciplinarios.

En detalle, la Defensoría organiza y participa en distintos seminarios y eventos de carácter interinstitucional, encuentros con la comunidad y organizaciones de la sociedad civil. A ello se sumó, en 2013, la realización de 17 cuentas públicas participativas, 39 diálogos participativos y 29 plazas de justicia







intrapenitenciarias con usuarios privados de libertad, hombres y mujeres, tal como se ha descrito en capítulos precedentes.

Además, en respuesta a los distintos modelos de defensa especializada de la institución, cabe mencionar el conjunto de actividades de difusión y promoción de derechos sobre grupos vulnerables que tuvo lugar en el último año. En materia juvenil, estas acciones sumaron 45 charlas en liceos y centros de internación provisoria, mientras que en el ámbito de la defensa penal indígena se efectuaron 71 encuentros y 48 entrevistas radiales. A ello se agregan 21 reuniones con organizaciones pro-migrantes para el trabajo con extranjeros.

A estas actividades se suma la difusión y puesta en marcha del Proyecto Inocentes. Además de su gestión de prensa y lanzamiento, se produjeron distintas cápsulas audiovisuales con

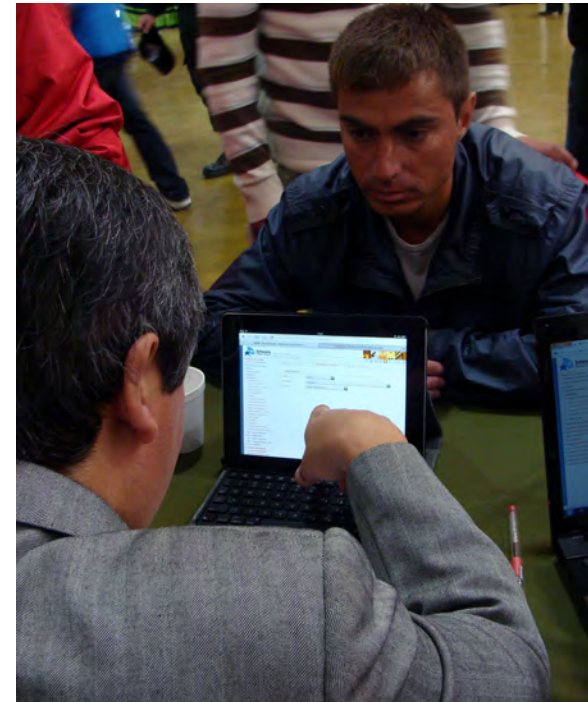
testimonios exhibidos por la televisión abierta y que actualmente se mantienen en el sitio [www.proyectoinocentes.cl](http://www.proyectoinocentes.cl)

### 8.3 MEDIOS DIGITALES

Durante 2013 la Unidad de Comunicaciones y Prensa continuó con su constante labor de desarrollo, mantención y actualización de sus páginas web.

#### 8.3.1 Sitio web institucional

El sitio web institucional fue la principal herramienta de difusión para la renovación de cargos y línea institucional de primer orden establecido para 2013. Fue así como se publicaron los concursos de defensores regionales para seis regiones del país; de directores administrativos regionales para once regiones; de jefes de Estudios para cinco regiones, además de los concursos de jefe (a) del Servicio de Bienestar, y de promoción de la planta administrativa y auxiliar, respectivamente.







“En 2013 llegaron 3 mil 933 solicitudes ciudadanas a la Defensoría Penal Pública. De ellas, 662 (16,83 por ciento) lo hicieron a través de la web, siendo la tercera vía más usada, por detrás de las cartas y las consultas presenciales”.

El sitio web de la Defensoría cumple con la normativa del Decreto Supremo 100 y las guías para el desarrollo web de Gobierno, aprobando los estándares de W3C y TAW. De esta manera, el sitio es completamente accesible y navegable en su totalidad por diferentes tipos de dispositivos, tales como computadores de escritorio, tabletas, televisores digitales y teléfonos inteligentes, entre otros. Adicionalmente, al cumplir con estos estándares, el sitio también es detectado como primera opción por los diferentes buscadores.

De acuerdo con los informes de Cybercenter S.A., empresa encargada de la administración de ambas páginas digitales de la institución, durante 2013 las secciones más visitadas en la web ([www.dpp.cl](http://www.dpp.cl)) fueron la de concursos, los llamados a licitación de defensa penal pública y aquella que detalla las oficinas y teléfonos de la Defensoría Penal Pública a nivel nacional (oficinas).

Además, desde enero a diciembre de 2013 la página web de la Defensoría registró un total de 349 mil 373 visitas y 179 mil 876 usuarios únicos (visitantes contabilizados una sola vez, que han accedido al sitio durante el periodo especificado), siendo mayo y junio los meses que tuvieron mayor tráfico.

Cabe señalar que la página web es una de las vías por las que el requirente puede realizar sus solicitudes ciudadanas (felicitaciones, consultas, reclamos, etc.). En la sección destinada para ello, el usuario puede completar el formulario virtual y derivar sus solicitudes a la región correspondiente. Así, en 2013 llegaron 3 mil 933 solicitudes, de las cuales 662 (16,83 por ciento) llegaron a través de la web, siendo ésta la tercera vía más usada.

La modalidad “carta” se ubica en primer lugar -con 42,8 por ciento- y a continuación la “presencial” (24,5 por ciento). Ello implica un desafío para la

Defensoría, puesto que hay que potenciar esta vía, dado que su gratuidad e instantaneidad la convierten en un excelente medio de interacción.

### 8.3.2 Intranet

En la página intranet (www.intranet.dpp.cl), en tanto, las secciones más visitadas fueron los sistemas informáticos de la institución, que agrupan a 15 sistemas de gestión institucional. Éstos permiten a los funcionarios usar la plataforma como una “oficina virtual”, especialmente el mercado de las pulgas -sección en que los funcionarios pueden vender, arrendar y/o comprar bienes y servicios- y la Defensoría en regiones, que muestra toda la información detallada de cada región.

Durante 2013, la intranet recibió 408 mil 305 visitas y tuvo 30 mil 37 usuarios únicos, siendo los meses de abril y octubre los que tuvieron mayor tráfico.

### 8.3.3 Nuevas plataformas

En 2013 la institución lanzó dos nuevos sitios web *on line*: la extranet para defensores públicos licitados -un espacio de trabajo y difusión interna para más del 60 por ciento de los abogados que -en su caso vía licitación de defensa penal- brindan defensa penal pública en el país-, y el sitio web del Proyecto Inocentes, que reúne los casos de distintas personas que fueron injustamente privadas de libertad, aunque luego se comprobó su absoluta inocencia.





Respecto de la extranet, el modelo se basó en la gráfica corporativa de la intranet, para que los defensores tengan un acercamiento más informal hacia la institución, considerando como prioritarias las secciones que les son de utilidad. Ello, a partir del objetivo de la intranet de constituirse en una “oficina virtual” de trabajo.

La planificación de la extranet se planteó como la respuesta a una necesidad de identidad y de pertenencia que ligue, en forma continua, a estos abogados con la Defensoría. Para 2014 se espera continuar con este objetivo, por lo que

ahora cobra mayor importancia la idea de establecer mecanismos de interacción y de puente, para canalizar de mejor manera los esfuerzos comunicacionales al respecto.

En cuanto al sitio del Proyecto Inocentes ([www.proyectoinocentes.cl](http://www.proyectoinocentes.cl)), éste surgió como una idea de la Defensoría Penal Pública que, inspirada en trabajos realizados por organizaciones como *Innocence Project* de Estados Unidos, busca imponer nuevos desafíos para mejorar ciertas prácticas, hábitos y rutinas de trabajo de los principales actores del siste-





ma de justicia, respecto de los problemas que les ocurren a los imputados, en tanto han sido sujetos de persecución penal y luego se ha comprobado su inocencia.

Estas son las situaciones que la Defensoría Penal Pública quiere mostrarle a las autoridades y a la sociedad, a través de casos concretos ocurridos en nuestro país, para explicar que el sistema de justicia puede cometer errores y que, por lo tanto, es necesario corregir algunas situaciones puntuales en los procesos investigativos.

El Proyecto Inocentes busca también permitir que las personas injustamente involucradas en estos casos cuenten con un lugar de reconocimiento permanente y público sobre su inocencia, reparación mínima que no existía en nuestro país hasta antes de la materialización de esta iniciativa. De esta forma, nuestra institución busca la mejor manera de difundir la inocencia de estas personas.

Inocentes cuenta con un desarrollo óptimo de sus secciones, varias de ellas destacables: Causas, que reúne

“Durante 2013, el sitio de intranet de la Defensoría Penal Pública recibió 408 mil 305 visitas y tuvo 30 mil 37 usuarios únicos, siendo los meses de abril y octubre los que tuvieron mayor tráfico”.



En agosto del año 2013 la Unidad de Comunicaciones y Prensa, junto al Departamento de Estudios y Proyectos de la Defensoría Nacional realizó el lanzamiento de dicho sitio web, en una ceremonia marcada por los testimonios presenciales y audiovisuales de quienes fueron sometidos a privación de libertad siendo inocentes.

## 8.4 CAPACITACIONES

todos los casos documentados; Causas de error, que detalla los errores que el sistema de persecución penal comete habitualmente y que permiten privar de libertad a una persona inocente; Mejoras al sistema, con propuestas institucionales de cómo podría mejorar el sistema; Sala de prensa, con videos testimoniales y de medios televisivos, fotografías y artículos de prensa escrita, además de un Centro de documentación.

Una preocupación permanente de la unidad ha sido ofrecer capacitación en materia de vocería, con la finalidad de reforzar las habilidades comunicacionales de los defensores penales públicos, para que sean capaces de lograr un adecuado desempeño frente a los medios de comunicación, colaborando así al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la institución.

Durante 2013 se realizaron en total 16 talleres presenciales de vocería en las distintas defensorías regionales del país,


más otro taller similar destinado a los abogados de la Defensoría Nacional.

En estas actividades fueron capacitados 103 defensores penales públicos de todo el país, lo que representó al 37,1 por ciento de ellos. Se cumplió así con el cien por ciento de la meta comprometida en el Convenio de Desempeño Colectivo, que implicaba capacitar al menos al 30 por ciento de estos profesionales institucionales.

En cada uno de estos talleres, y con el apoyo de reconocidos reporteros de medios en cada una de las regiones, los profesionales de la UCYP no sólo difundieron los principales contenidos del plan institucional de comunicaciones, sino que explicaron –de modo teórico y práctico– las características de los medios de prensa, los componentes de la agenda noticiosa y los elementos esenciales que debe contener un mensaje para ser comunicacionalmente eficaz.

## 8.5 REVISTA “93”

Dos fueron las ediciones de este medio institucional –creado en 2009– que circularon durante el año pasado: la octava, en julio pasado, tematizó el debate sobre ‘defensa pública y sistema interamericano’, mientras que en diciembre circuló la novena edición, centrada en el complejo tema de la ‘defensa penal adolescente’ y sus urgencias asociadas.

A través de la “Revista 93”, la Unidad de Comunicaciones y Prensa busca aportar al posicionamiento estratégico de la Defensoría, incorporando en cada edición contenidos de fondo –expuestos en tono académico y distribuidos entre los actores más relevantes del sistema procesal penal, además de algunos líderes de opinión– que buscan influir en la discusión pública de los temas más relevantes en los distintos ámbitos de la acción institucional. 

“Durante 2013 se realizaron 16 talleres presenciales de vocería, en los que fueron capacitados 103 defensores penales públicos de todo el país, lo que representó al 37,1 por ciento de ellos”.