

“TENGO
DERECHO A
GUARDAR
SILENCIO”.



A man in a dark suit and glasses is speaking to a group of reporters. He is surrounded by several microphones from various media outlets, including 'cooperativa', 'TVN', 'E4 HORAS CL', and 'AD'. The background is slightly blurred, showing what appears to be a building or office setting. The overall image has a blue tint.

VII. COMUNICACIONES Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

VII. COMUNICACIONES Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Uno de los objetivos estratégicos de la Defensoría Penal Pública es la difusión del rol institucional. Por ello, el trabajo que realiza la Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana (UCyP)

de la Defensoría Nacional cobra especial relevancia, al contribuir no sólo al posicionamiento institucional, sino que también a la difusión de la misión de la institución.

Esta unidad es la encargada de velar por la extensión 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.

Este trabajo se realiza a través de los medios de comunicación masiva, lo que genera un intenso trabajo de los periodistas regionales en los distintos

tribunales del país, facilitando así el nexo entre los defensores públicos y los profesionales de las comunicaciones que cubren el sector judicial, para permitir acercar la versión de la defensa a la sociedad, acrecentando con ello el equilibrio comunicacional que debe existir entre los distintos intervinientes del sistema penal.

La difusión también se genera a través de la organización de seminarios y charlas, así como la realización de campañas de difusión y capacitación, la permanente actualización de la página web institucional y la producción de material gráfico y audiovisual que contribuya a fortalecer la comunicación de los derechos hacia la comunidad.

La labor comunicacional busca velar por mantener la buena imagen que tiene la institución y reforzarla mediante una 'densificación' permanente de sus mensajes comunicacionales, siempre desde una óptica técnica, además de relevar el rol de la defensa pública dentro del sistema justicia, lo cual nos permite visibilizar la situación que viven nuestros representados.



Durante 2015, la gestión de la Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana estuvo enfocada en mantener actualizada la página web de la institución, con énfasis en las actividades de difusión y en los casos judiciales relevantes ocurridos en todo el territorio nacional.



Internamente, la unidad 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 Defensoría 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 Participación Ciudadana 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 la estrategia comunicacional de la institución, que emana desde la Defensoría Nacional.

VII.1 PRENSA

Los lineamientos comunicacionales vinculados a la gestión de prensa durante 2015 se enfocaron a consolidar el posicionamiento de la Defensoría Penal Pública como una institución que vela por los derechos y garantías de todas las personas, especialmente aquellas que por cualquier

circunstancia son imputadas de un delito. En este sentido, las vocerías que se generaron a nivel nacional involucraron la aparición en los medios de comunicación de distintos directivos nacionales y regionales, lo mismo que defensores locales de todo el país.

En particular, la estrategia consideró el posicionamiento del Defensor Nacional como principal vocero institucional, de modo que a través de sus apariciones se buscó fijar la posición de la Defensoría sobre diversos temas de debate, lo mismo que influir en la agenda pública, particularmente en el debate sobre derechos y garantías

Estas vocerías destacaron también los principios orientadores de la labor institucional hacia la defensa de derechos y garantías de todas las personas, así como también los servicios de defensa penal que presta la institución, instalando en la opinión pública el mensaje de una Defensoría que entrega un servicio de calidad a toda persona que lo requiera, pero especialmente a quienes pertenecen a los grupos que enfrentan mayores condiciones de vulnerabilidad,

a través de los diversos modelos especializados de defensa que entrega la institución

VII.2 DIFUSIÓN

Siendo uno de los objetivos estratégicos institucionales el “fortalecer la difusión de derechos y el rol de la Defensoría Penal Pública a la comunidad, en el marco sistema de justicia criminal, a través de la gestión del conocimiento y su política comunicacional”, la Unidad de Comunicaciones definió durante 2015 un plan de difusión destinado a distintos grupos de la sociedad.

La ejecución del plan estuvo a cargo de las distintas Defensorías Regionales del país e involucró a distintos actores de la institución, relevando el criterio de que la difusión es un trabajo de todos.

Las duplas multidisciplinarias de trabajo operaron exitosamente en terreno. La coordinación de los periodistas con los jefes regionales de Estudios, así como el trabajo que se realizó con los facilitadores interculturales, los defensores juveniles y asistentes sociales, permitió llegar a la comunidad con un mensaje aún más especializado.

Con la integración a la UCyP de las áreas de participación ciudadana y difusión de las unidades de defensa especializada en el último año, el plan por primera vez incorporó la puesta en marcha de mecanismos participativos y de difusión a grupos vulnerables, tales como migrantes, indígenas, adolescentes y condenados.

En 2015 se realizaron un total de 393 actividades de difusión en todo el país, lo que significó la llegada directa de la Defensoría a 15 mil 43 personas, según públicos objetivos definidos en la elaboración del programa.

Este logro alcanzado permite consolidar un trabajo de difusión permanente que la Defensoría Penal Pública viene desarrollando desde su instalación. Además, la metodología de trabajo usada, a través de fichas de registro de las actividades, permite visibilizar la labor que se realiza en regiones, en orden a difundir las tareas del servicio.

Por lo demás, la posibilidad de realizar un trabajo directo hacia la comunidad no sólo permite difundir el rol institucional, sino también acercar a las

autoridades de la institución a los distintos públicos objetivos, elevando los conocimientos que éstos tienen de la misión de la Defensoría y educando a la población en materias cívicas.

VII.3 MEDIOS DIGITALES

Durante 2015 la Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana continuó con su labor de desarrollar, mantener y actualizar sus páginas web. Sin embargo, un hito que marcó el trabajo de la Unidad, se produjo el segundo semestre del año, puesto que la institución lanzó oficialmente sus cuentas en las redes sociales, es decir, comenzó la utilización de las cuentas de Facebook, Twitter, LinkedIn y Youtube.

De acuerdo a la estrategia comunicacional de redes, se diseñó que cada medio tuviera contenidos diferenciados de acuerdo al foco de interés de cada público objetivo, definiéndose dos grandes grupos, el primero constituido por líderes de opinión, autoridades, medios de comunicación, instituciones gubernamentales y no gubernamentales, y el segundo grupo constituido por el público general.

Así, Facebook tiene un objetivo de difusión del rol de la Defensoría y de los derechos de las personas ante el sistema de justicia penal; Twitter permite posicionar y potenciar a la institución ante los medios de comunicación y líderes de opinión; Youtube tiene un corte informativo y de educación práctica sobre el quehacer de la DPP; LinkedIn favorece la comunicación con redes de profesionales de diversas áreas, en cuanto a actividades de capacitación y oportunidades laborales.

La Unidad de Comunicaciones y Prensa ha concebido que la posición -o intervención- de la Defensoría en las redes sociales sirva para dar a conocer a la institución y difundir su servicio, de una manera didáctica y sencilla, sin bombardear al usuario con información que no le sea de utilidad.

Durante el segundo semestre las redes fueron incrementando el número de seguidores: en Facebook de 105 a 1.176; en Twitter de 191 seguidores a 1.254; Youtube de 146 reproducciones a 3.694; en LinkedIn de 574 seguidores a 871.

VII.3.1 Sitio web institucional

En enero de 2015 y tras licitación pública, la Defensoría firmó contrato con la empresa Multinet para que brindara el servicio de soporte y mantención, tanto de la página web como de las otras páginas y redes sociales de la institución.

De acuerdo con sus informes estadísticos, las secciones más visitadas en el caso de la página externa fueron “Concursos” y “Oficinas”, que entrega un mapa detallado de nombres de defensores, direcciones y teléfonos de las dependencias institucionales a lo largo del país.

Las estadísticas indican, además, que desde enero a diciembre de 2015, la página web de la Defensoría registró un total de 502 mil 978 visitas y 244 mil 373 usuarios únicos (visitantes contabilizados una sola vez, que han accedido al sitio durante el período especificado), siendo junio y septiembre los meses que tuvieron mayor tráfico, con 45 mil 44 y 44 mil 564 visitas, respectivamente.

Cabe señalar que la página web es una de las vías por las que cualquier requirente puede realizar distintas 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 defensoría regional correspondiente.

Así, en 2015 llegaron 661 solicitudes a través de este sistema, desglosadas en 336 consultas, 22 felicitaciones, 16 opiniones, 212 peticiones, 31 reclamos generales y 44 reclamos por defensa.

VII.4 CAPACITACIONES

La Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana de la Defensoría Nacional ejecutó en 2015 dos talleres de vocería para defensores penales públicos, con el objetivo de potenciar sus habilidades comunicacionales en la entrega de los mensajes institucionales.

En ambos talleres se revisaron, entre otros contenidos, la importancia del discurso oral y del lenguaje corporal, la relevancia del mensaje



y las características de una buena entrevista. Todos los ejercicios realizados con los defensores (entrevistas individuales, grupales, simulación de entrevistas radiales y principalmente televisivas) fueron revisados y analizados junto a los abogados participantes, lo que permitió un instantáneo análisis de brechas y recomendaciones para cada uno.

Además se abordaron iniciativas como el “Proyecto Inocentes” de la Defensoría y temas de debate como el tratamiento noticioso de los medios de comunicación.

VII.5 “PROYECTO INOCENTES”

Esta iniciativa institucional se inició formalmente en agosto de 2013, como una idea de la Defensoría Penal Pública inspirada en trabajos realizados por organizaciones como *Innocence Project* (Proyecto Inocencia) de Estados Unidos, que busca ser un espacio de reparación con dos objetivos principales: por un lado, reconocer públicamente la inocencia de las personas que fueron injustamente encarceladas y, por otro, ayudar a mejorar el sistema de justicia, con

la finalidad de que no se vuelvan a cometer los errores que llevaron a un inocente a la cárcel.

Durante agosto de 2015 el “Proyecto Inocentes” fue relanzado mediante un hito de difusión dirigido al público interno de la Defensoría Penal Pública y a la comunidad en general, a través de las redes sociales y los medios de comunicación.

Este evento reunió a todos los funcionarios de la institución, como una forma de hacerlos partícipes de esta iniciativa, y se sumó a otras actividades de difusión del proyecto. Por ejemplo, durante el año se realizaron 15 charlas en todas las regiones del país y se publicaron en redes sociales y medios de comunicación distintos casos de personas injustamente encarceladas, las causas de los errores que los llevaron a prisión y el daño a su imagen que provoca la sobre exposición de sus causas, por ejemplo en internet.

Uno de los hitos en esta materia fue un acuerdo con Canal 13 para crear el programa “Proyecto Inocentes, encarcelados por error”, que se emite dentro del



espacio del matinal “Bienvenidos” y que recoge las historias de personas que estuvieron injustamente encarceladas.

En el contexto de estas mismas actividades se difundió también el nuevo sitio web del proyecto (www.proyectoinocentes.cl), luego de que se mejorara su diseño y funcionalidad.

Las principales mejoras hechas al sitio fueron la creación de un espacio para que las personas cuenten sus respectivos casos (que son evaluados por nuestros profesionales) y la creación en este espacio web de las diversas publicaciones que la Defensoría Penal Pública hace en sus cuentas de redes sociales. La incorporación de estos contenidos busca fortalecer y hacer más evidente para los usuarios la relación que existe entre el “Proyecto Inocentes” y la Defensoría.

Estas mejoras de diseño hicieron que aumentaran las visitas del sitio. Por ejemplo, entre febrero y septiembre de 2015 (antes de que estos cambios se efectuaran) la web del proyecto recibió 451 visitas y tan sólo en febrero de 2016 los visitantes sumaron mil 83.

Otro hito importante fue la firma de un convenio con la Fundación Pro Bono, para que abogados asociados a esa organización presten asesoría legal gratuita a personas que han estado en prisión preventiva y luego han sido absueltas o sobreseídas por ser inocentes. La idea es promover y avanzar en la reparación del daño que estas personas sufrieron al estar encarceladas injustamente.

Durante el año se realizaron, además, tres reuniones del Comité Editorial del “Proyecto Inocentes”, producto de las cuales el número de casos ya incorporados a esta iniciativa aumentó de 42 a 47. Los cinco nuevos fueron agregados al sitio web y difundidos a través de los medios de comunicación.

VII.6 REVISTA “93”

Dos ediciones de la “Revista 93”, el medio institucional de la Defensoría Penal Pública, circularon durante 2015. En agosto, la primera de ellas analizó en profundidad los diversos y complejos componentes del fenómeno de las ‘detenciones ciudadanas’, tanto desde el punto de vista de las afectaciones de derechos que involucra, como de los debates jurídicos asociados al tema de la delincuencia en el país.

Con interesantes artículos, colaboraron en esa publicación no sólo directivos y profesionales de la institución, sino invitados externos como los diputados Jaime Bellolio, Karol Cariola y Matías Walker; el decano de Derecho de la Universidad de Chile, Davor Harasic; la directora nacional del Instituto Nacional de Derechos Humanos, Lorena

Frías, y la directora ejecutiva de la Fundación Paz Ciudadana, Catalina Mertz, entre otros.

En diciembre, en tanto, y bajo el título genérico “Defensoría Penal Autónoma: mirada de futuro a 15 años de la reforma”, la revista revisó los principales hitos que involucraron a la institución desde la



puesta en marcha de la reforma procesal penal, para conectarlos luego con la visión favorable de distintos actores del sistema, representantes parlamentarios y expertos en torno a la necesidad de la Defensoría de avanzar hacia un estatuto de autonomía, que asegure su independencia ante el poder político.

A través de esta publicación semestral, la Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana busca aportar al posicionamiento estratégico de la Defensoría, incorporando en cada edición contenidos de fondo sobre los diversos ámbitos de acción de la institución, los que se exponen en tono académico y con formato periodístico. Los ejemplares de la revista se distribuyen gratuitamente entre los actores más relevantes del sistema procesal penal, además de algunos líderes de opinión, con la finalidad de influir en la discusión pública de los temas más relevantes de la agenda sectorial.

VII.8 PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Junto con difundir sus políticas y la gestión de defensa penal a través de los medios de comunicación, la Defensoría Penal Pública ejecuta una serie de acciones tendientes a promover una cultura de corresponsabilidad, que fortalezca los espacios de comunicación entre el gobierno y la ciudadanía.

En detalle, la participación ciudadana busca el involucramiento activo de los ciudadanos y ciudadanas en aquellos procesos de toma de decisiones públicas que tienen repercusión en sus vidas. Este derecho ha sido reconocido legalmente en nuestro país con la entrada en vigencia de la Ley N° 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública (2011), que incorporó en nuestra legislación la afirmación de que “el Estado reconoce a las personas el derecho de participar en sus políticas, planes, programas y acciones”.



VII.8.1 Mecanismos participativos de la Defensoría Penal Pública

De acuerdo con esta ley y con el Instructivo Presidencial N°7 (2014), la Defensoría cuenta con una nueva Norma Específica de Participación Ciudadana desde el 28 de julio de 2015, que regula todo su quehacer en este ámbito. Dicha norma establece cinco mecanismos para el desarrollo de actividades en este ámbito: consejos de la sociedad civil, cuentas participativas, consultas ciudadanas (diálogos participativos), plazas de justicia e información relevante.

a) Consejo de la Sociedad Civil:

Se trata de una instancia consultiva y autónoma, que busca profundizar la participación ciudadana mediante la incorporación de reflexiones y aportes externos en temáticas de interés para el servicio. El Consejo de la Sociedad Civil de la Defensoría funciona regularmente desde 2009, sirviendo al análisis y debate de asuntos jurídicos o de contingencia propios de la institución.

Desde diciembre de 2015 el consejo se encuentra en proceso de elecciones, lo que ha implicado el desarrollo de distintas etapas, como la publicación de un



reglamento que norma el mismo, la conformación de una comisión electoral, la inscripción de candidaturas y votaciones, que buscan potenciar el carácter pluralista y transversal del consejo.

Ello, mediante la convocatoria a universidades, centros de alumnos, agrupaciones de defensa de derechos y grupos vulnerables, fundaciones y corporaciones sin fines de lucro cuyas temáticas se relacionen con la misión institucional.

b) Cuentas públicas participativas:

Desde 2009 la Defensoría ha desarrollado estas instancias de encuentro con usuarios directos y miembros de la sociedad civil, a fin de dar cuenta pública sobre su gestión, planes, programas y acciones.

Durante 2015 estas actividades fueron reforzadas en su carácter participativo mediante metodologías que permitieron recoger la voz de distintas instancias comunitarias y usuarios directos del servicio.

Durante el año, las cuentas participativas se desarrollaron en todas las regiones del país, captando la participación de aproximadamente 600 personas en distintos espacios de encuentro.

En el caso de la cuenta participativa de carácter nacional, el Defensor Nacional, Andrés Mahnke, se reunió el 13 de marzo de 2015 con internas imputadas de la Cárcel de San Miguel, ocasión en que dio a conocer la misión de la Defensoría y sus principales hitos de gestión. A través de trabajos grupales participativos, el encuentro incluyó un espacio para conocer la opinión y los planteamientos de las usuarias.

c) Consultas ciudadanas

La Defensoría Penal Pública desarrolla este mecanismo de consultas principalmente a través de diálogos participativos presenciales, en espacios de conversación con usuarios privados de libertad -imputados o condenados- de todo el país, como una forma directa de conocer sus inquietudes y demandas

Se trata de encuentros desarrollados por directivos regionales, que priorizan el acercamiento y la retroalimentación de la institución con sus usuarios directos, para conocer sus temas y propuestas, a fin de mejorar la prestación y calidad de la defensa pública que se entrega incluso dentro de los recintos penales.

Durante 2015 se desarrollaron 25 diálogos participativos, que alcanzaron una cobertura de mil 694 usuarios y usuarias privados de libertad.

d) Plazas de justicia

Desarrolladas desde 2008 por la Defensoría Penal Pública, las plazas de justicia son un espacio desconcentrado de difusión y promoción de las políticas, planes, programas y acciones de gobierno. Coordinadas por las Secretarías Regionales Ministeriales (seremis) de Justicia, durante 2015 estas actividades se desarrollan en espacios comunitarios y centros penitenciarios.

El objetivo de estas actividades es dar a conocer la oferta pública y, especialmente en el caso de los centros privativos de libertad, que los internos tengan acceso a la realización de las diversas tramitaciones de que disponen los servicios del sector.

Durante 2015 se realizaron 35 plazas de justicia comunitarias y penitenciarias, con una cobertura total de 2 mil 213 personas.

e) Información relevante

Corresponde al acceso expedito a información pertinente sobre la gestión pública, a fin de mejorar y forta-

lecer los espacios de información y opinión de la ciudadanía en un lenguaje claro, que permita finalmente el ejercicio del control social.

Sin perjuicio de su relación con la Ley de Transparencia, este mecanismo busca ampliar la interacción de los usuarios y la ciudadanía en general, haciéndola conocedora de los políticas, planes, programas, acciones y presupuesto institucional, principalmente a través de su página *web* (www.dpp.cl), así como de los distintos espacios presenciales de que dispone el servicio, con la finalidad de que la información entregada sea oportuna, completa y comprensible.

En la *web* la ciudadanía puede acceder al Sistema Integral de Atención a Clientes (as), Usuarios (as) y Beneficiarios (as) -SIAC- y a la Carta de Derechos Ciudadanos, documento que consigna los derechos de la ciudadanía en relación con la institución y su plan de difusión sobre encuentros presenciales.

Además, la Defensoría permite acceder por esta vía a sus Oficinas de Información, Reclamaciones y Sugerencias -OIRS-, entregando también información sobre su sistema de atención de público en defensorías locales. 

