

INFORME FINAL
AUDITORÍA EXTERNA DE
CONTRATOS DE LA PRESTACIÓN
DE DEFENSA PENAL PÚBLICA
2017 – 2018

Santiago, Noviembre de 2018

Contenido

Resumen ejecutivo.....	4
1. Objetivos, Alcance, Programa y Limitaciones de la Auditoría Externa	8
1.1 Objetivos.....	8
1.2 Alcance.....	8
1.3 Trabajo realizado.....	12
1.4 Limitaciones durante la auditoría	14
2. Matriz de riesgo	15
3. Resumen Nacional del Entorno de Control Interno.....	16
3.1 Resumen nacional de fortalezas en el control interno	18
3.2 Resumen nacional de debilidades en el control interno.....	20
4. Resumen de hallazgos.....	22
4.1 Resumen en Proceso de Pagos a Prestadores	27
4.1.1 Hallazgos levantados en Proceso de Pagos a Prestadores por tipo de defensa	27
4.1.2 Condiciones de Interés de la Defensoría Nacional en relación con el Proceso de Pagos a Prestadores por tipo de defensa	28
4.1.3 Hallazgos levantados por CGR y la Auditoría Externa	30
4.1.4 Hallazgos reiterados en los dos periodos de revisión de Auditoría Externa.....	33
4.1.5 Condiciones de Interés de la Defensoría Nacional en relación con el Proceso de Pagos a Prestadores	35
4.2 Resumen en Proceso de Supervisión y Mantención de Condiciones Contractuales	38
4.2.1 Hallazgos levantados por CGR y la Auditoría Externa	38
4.2.2 Hallazgos levantados en la Auditoría.....	38
4.2.3 Condiciones de Interés de la Defensoría Nacional en relación con el Proceso de Supervisión y Mantención de Condiciones Contractuales.....	39
4.3 Sugerencias de modificaciones y aspectos a agregar a las siguientes Bases de Licitación y/o manuales de procesos	41
5. Análisis de impacto de los hallazgos identificados	44
5.1 Sugerencias de aspectos que se deberían continuar auditando.....	48
6. Resumen Nacional Seguimiento Planes de Mejora.....	49
8.1 Evaluación planes de mejora	49
8.2 Mejores planes de mejora	51

8.3	Sugerencias.....	55
7.	Conclusiones	56
8.	Anexos.....	57
8.1	Anexo N°1: Matriz de riesgo nacional levantada en 2017	57
8.1.1	Proceso de Pagos a Prestadores.....	57
8.1.2	Proceso de Supervisión y Mantenimiento de Condiciones Contractuales.....	68
8.2	Anexo N°2: Desagregaciones por tipo de contrato, N° de llamado y prestador	74
8.2.1	Por tipo de contrato	74
8.2.2	Por N° de llamado	75
8.2.3	Por prestador.....	75
8.3	Anexo N°3: Cantidad de hallazgos por tipo de hallazgo, por región y por año	110
8.4	Anexo N°4: Resumen Nacional de Revisión Estadística de Indicadores	127
8.5	Anexo N°5: Resumen Nacional de Revisión Muestral de Plausibilidades.....	127

Resumen ejecutivo

La Auditoría Externa de Contratos de Prestación de Defensa Penal se llevó a cabo entre marzo de 2017 y octubre de 2018. Consistió principalmente en la revisión de pagos realizados por las 16 Defensorías Regionales del país a sus prestadores de defensa general y en la revisión de cumplimiento de condiciones contractuales a los prestadores correspondientes a los llamados licitatorios N°21 y N°22. Durante el año 2018, también se revisaron los pagos hacia los defensores de defensa especializada Penitenciaria, RPA y Primeras Audiencias.

A continuación, se muestra la cantidad de prestadores auditados por año, región y tipo de defensa:

Tabla 1: Cantidad de prestadores auditados

Región	2017	2018				Total
	D. General	D. General	Penitenciario	RPA	1ras audiencias	
Arica	4	7	1			12
Tarapacá	12	3	1			16
Antofagasta	5	6	3		3	17
Atacama	8	5	1			14
Coquimbo	6	9	1	1	1	18
Valparaíso	28	21	5	2	1	57
RM Norte	46	20	2		2	70
RM Sur	39	24	4	1	1	69
O'Higgins	16	19	2			37
Maule	12	12	3	1	1	29
Biobío	22	15	3		2	42
Araucanía	4	6	2			12
Los Ríos	3	2	1	1		7
Los Lagos	10	10	2			22
Aysén	2		1	1		4
Magallanes	4	2	1			7
Total general	221	161	33	7	11	433

Fuente: Elaborado por equipo Protiviti

Tabla 2: Cantidad de prestadores auditados por tipo de contrato en defensa general

Región	2017			2018			Total general
	C.D. Defensa General	Licitación Defensa General	Total 2017	C.D. Defensa General	Licitación Defensa General	Total 2018	
Arica	1	3	4	5	2	7	11
Tarapacá	8	4	12		3	3	15
Antofagasta	2	3	5	3	3	6	11
Atacama	4	4	8	3	2	5	13

Coquimbo	1	5	6	5	4	9	15
Valparaíso	2	26	28	1	20	21	49
RM Norte	30	16	46		20	20	66
RM Sur	25	14	39		24	24	63
O'Higgins	2	14	16	3	16	19	35
Maule		12	12		12	12	24
Biobío	13	9	22	6	9	15	37
Araucanía		4	4	1	5	6	10
Los Ríos		3	3	1	1	2	5
Los Lagos		10	10	7	3	10	20
Aysén	2		2				2
Magallanes	2	2	4		2	2	6
Total general	92	129	221	35	126	161	382

Fuente: Elaborado por equipo Protiviti

La cantidad de prestadores auditados en 2018 fue semejante a la de 2017. Sin embargo, la auditoría del año 2018 tuvo mejores resultados que la del año 2017. Además de la disminución general en la cantidad de hallazgos (de 671 a 313 hallazgos en 2018), se destaca que los hallazgos en el proceso de pagos disminuyeron en 62,90% comparado con el 2017 (de 523 a 194 hallazgos). Los hallazgos en el proceso de supervisión de condiciones contractuales disminuyeron en menor cuantía, pasando de 148 a 119 hallazgos (19,59% de disminución).

En el 2017, los tipos de hallazgos más recurrentes en la revisión de pagos, estuvieron relacionados a falta de incorporación de Liquidaciones de sueldo, Certificado de Obligaciones Laborales y Certificados de Antecedentes Laborales en los estados de pago, errores en la distribución del pago variable, documentos de garantía que no coincidían con el monto total del contrato, inicios de servicios sin la entrega del documento de garantía, remuneraciones pagadas al personal que eran menores a las ofertadas, entre otros. En cuanto a la revisión de condiciones contractuales, cabe mencionar la alta concentración de hallazgos en condiciones de infraestructura de atención de usuarios e incumplimientos de la cantidad de horas de atención al público.

En el año 2018, a raíz de los resultados de la Auditoría realizada por la Contraloría General de la República, se incorporaron nuevos focos de revisión al Check List de pagos. Estos corresponden a la revisión de que los contratos estén aprobados formalmente antes de iniciar el servicio de prestación, que los Convenios Directos estén vinculados a un proceso licitatorio y se hayan registrado en el portal de compras públicas, y que los prestadores se encuentren habilitados en Chile Proveedores al momento del inicio de vigencia del contrato.

Los nuevos hallazgos identificados en 2018 corresponden a inicios de prestación del servicio sin aprobación del contrato, adjudicación de un Convenio Directo a un mismo prestador en más de una ocasión, lo que de acuerdo a la CGR corresponde a una prórroga del contrato, falta de entrega de informes semestrales en defensa general y penitenciaria, falta de respaldo del pago mensual al socio o dueño de la empresa que es parte de la oferta de defensores, falta de justificación del Convenio Directo adjudicado en su resolución aprobatoria, entre otros.

Tabla 3: Cantidad de hallazgos por tipo de contrato y por aspecto auditado

Aspectos de hallazgos	2017			2018			Total general
	Hallazgos en Proceso de Pagos a Prestadores	Hallazgos en Proceso de Supervisión y Mantenición de Condiciones Contractuales	Total 2017	Hallazgos en Proceso de Pagos a Prestadores	Hallazgos en Proceso de Supervisión y Mantenición de Condiciones Contractuales	Total 2018	
Contrato	458	35	437	122	33	155	592
Convenio Directo	121	113	234	72	86	158	392
Total	579	148	671	194	119	313	984

Fuente: Elaborado por equipo Protiviti

Comparativamente entre los dos años, se destaca que todos los hallazgos que fueron levantados en los dos periodos disminuyeron su frecuencia en el 2018, excepto un tipo de hallazgo, que corresponde a incumplimientos del prestador en aspectos de conectividad y recursos computacionales, hallazgo que aumentó en un 44,44% (de 27 a 39 hallazgos en 2018).

Durante los dos periodos también se levantaron condiciones de interés relacionadas a ambos procesos evaluados. Estos corresponden a aquellos puntos que no se encuentran regulados en las Bases de Licitación ni manuales, pero que fueron considerados relevantes para la optimización de los procesos y la calidad del servicio entregado.

Tabla 4: Cantidad de condiciones de interés levantadas

Aspectos de hallazgos	2017			2018			Total general
	Condiciones de Interés de la Defensoría Nacional en relación con el Proceso de Pagos a Prestadores	Condiciones de Interés de la Defensoría Nacional en relación con el Proceso de Supervisión y Mantenición de Condiciones Contractuales	Total 2017	Condiciones de Interés de la Defensoría Nacional en relación con el Proceso de Pagos a Prestadores	Condiciones de Interés de la Defensoría Nacional en relación con el Proceso de Supervisión y Mantenición de Condiciones Contractuales	Total 2018	
Contrato	632	14	702	46	13	59	761
Convenio Directo	374	108	482	14	36	50	50
Total	1006	122	1184	60	49	109	109

La drástica disminución de la cantidad de condiciones de interés entre los dos periodos se debe en gran parte a que, durante el año 2018, muchas de las condiciones de interés que habían sido levantadas en el 2017, fueron incluidas en las Bases de Licitación del nuevo llamado licitatorio N°22.

Adicionalmente, en los dos años, se realizó una evaluación del entorno de control interno de cada una de las Defensorías Regionales, que dio origen a una matriz de riesgo en cada una de ellas. Esta

matriz de riesgo fue actualizada en la segunda revisión. La evaluación también incluyó la atribución de una calificación de “nivel de control interno” a cada Defensoría Regional, en donde, comparando las calificaciones de ambos periodos, se concluye que esta aumentó o se mantuvo en 12 Defensorías Regionales, lo que muestra un avance positivo en la calidad y en la implementación de los controles internos.

En la evaluación del entorno de control interno, se levantaron fortalezas y debilidades en las DR, identificando fortalezas como la digitalización de documentación para la tramitación de los pagos, inclusión de certificados internos de aprobación de documentos, realización de flujograma y definición de funciones de los funcionarios que participan en el proceso de pagos, entre otros. Con respecto a las debilidades, se destacan la contabilización tardía de multas, falta de incorporación de antecedentes cuando existe cambio de personal en los prestadores y falta de claridad en las funciones y responsabilidades de los cargos.

Durante el año 2017 se realizaron dos revisiones adicionales, una dirigida al incumplimiento de los indicadores de control y de pago variable, y una revisión de los fundamentos señalados en los informes de plausibilidad. En la primera, los resultados indican un importante nivel de incumplimiento en la muestra de indicadores de control y de pago variable, lo cual se asocia al desempeño de los defensores en la gestión de sus causas. Mientras en la segunda revisión se obtuvo que, de los 559 casos evaluados, el 9% presenta inconsistencia con el Poder Judicial, es decir, el fundamento no se puede respaldar con lo que aparece en Poder Judicial. Esto demuestra que aún existen grandes oportunidades de mejora en la calidad del servicio entregado.

En esta Auditoría se obtuvo información valiosa de las gestiones sobre los pagos que realizan día a día las DR y los mecanismos que éstas utilizan en la supervisión de condiciones contractuales con sus prestadores. Se espera que los resultados presentados en este informe contribuyan al logro de los objetivos de esta institución y a la vez sean una fuente de información para la toma de decisiones tanto del nivel central como regional de la Defensoría Penal Pública.

1. Objetivos, Alcance, Programa y Limitaciones de la Auditoría Externa

1.1 Objetivos

La auditoría externa ejecutada en las 16 Defensorías Regionales del país se enmarca en el plan de auditorías a cargo de la DECR, cuyo objetivo fue evaluar tanto de la gestión de pagos de las Defensorías Regionales a sus prestadores externos correspondientes a los llamados licitatorios N°19, N°20, N°21 y N°22; como el nivel de cumplimiento de los contratos de servicios de defensa penal de los servicios de defensa penal provenientes de los llamados licitatorios N°21 y N°22.

Dentro de la evaluación de pagos, se requería revisar el cumplimiento de procedimientos en cuanto a la suscripción y publicación de los contratos, de los requisitos para las garantías de fiel cumplimiento, revisar que los estados de pago cuenten con la documentación de respaldo requerida para la aprobación de los pagos y se encuentren con la respectiva evidencia de revisión y aprobación de los cargos institucionales requeridos; que los pagos hayan sido ejecutados y registrados correctamente en el plazo exigido en la normativa interna; otras condiciones de interés para la Defensoría Nacional. Adicionalmente, se revisó el plazo de entrega y el cumplimiento con requerimientos en la entrega de informes de prestación, y se validó la aplicación y seguimiento de procesos sancionatorios de las distintas procedencias.

Por otra parte, en la evaluación del nivel de cumplimiento de las condiciones ofertadas, se requería verificar que las empresas prestadoras y de convenio directo cumplan con lo señalado en las Bases de Licitación y respectivos contratos, en relación con las condiciones de infraestructura de atención a usuarios; la calificación y adecuación de los profesionales de apoyo; las condiciones de empleo y remuneración ofertadas; otras condiciones de interés para la Defensoría Nacional.

Para lo anterior, se aplicaron instrumentos de medición (Check list de pago y Check list de visitas) previamente aprobados por la Defensoría Nacional.

Por otra parte, y como valor agregado del proyecto, se realizó:

1. Una evaluación de las debilidades en el entorno de control interno y riesgos asociados en cada una de las Defensorías Regionales.
2. En 2017, se realizó una evaluación selectiva del nivel de cumplimiento de los indicadores de control y de pago variable, así como también, una evaluación selectiva del nivel de plausibilidades de los prestadores, según la revisión de los Estados de Pagos y SIGDP.

1.2 Alcance

La Auditoría tuvo un alcance de 161 Contratos Licitados y 92 Convenios Directos, correspondientes a los procesos licitatorios N°19, N°20 y N°21 de servicios de Defensa Penal, revisados en 2017. Mientras que, en 2018 el alcance fue de 191 Contratos Licitados y 51 Convenios Directos, correspondientes a los procesos licitatorios N°20, N°21 y N°22. En total, fueron 221 los prestadores auditados en 2017 y 212 en 2018, de estos, 51 fueron auditados en los dos periodos.

Tabla 5: Cantidad de contratos licitados y convenios directos auditados por año - General

Región	2017			2018			Total general
	Contrato	Convenio Directo	Total 2017	Contrato	Convenio Directo	Total 2018	
Arica	4	1	5	4	5	9	14
Tarapacá	5	8	13	6		6	19
Antofagasta	5	2	7	8	6	14	21
Atacama	5	4	9	2	4	6	15
Coquimbo	5	1	6	7	5	12	18
Valparaíso	29	2	31	29	3	32	63
RM Norte	16	30	46	27		27	73
RM Sur	24	25	49	37	3	40	89
O'Higgins	17	2	19	21	3	24	43
Maule	15		15	16	3	19	34
Biobío	12	13	25	13	8	21	46
Araucanía	7		7	10	1	11	18
Los Ríos	4		4	3	1	4	8
Los Lagos	11		11	5	7	12	23
Aysén		2	2		2	2	4
Magallanes	2	2	4	3		3	7
Total general	161	92	253	191	51	242	495

Fuente: Elaborado por equipo Protiviti

Auditoría de Pagos

El trabajo de auditoría del proceso de pago a prestadores de defensa penal pública fue realizado para los Estados de Pagos de Contratos Licitados y Convenios Directos de los procesos licitatorios número 19, 20 y 21 que se encontraran vigentes o que hayan terminado durante el año 2017, y los procesos licitatorios número 20, 21 y 22 de licitaciones de defensa general que se encontraran vigentes o que hayan terminado durante el año 2018 (no formaron parte de esta revisión los Convenios Directos de defensa general).

A continuación, se presenta un resumen de la cantidad de contratos auditados en el proceso de pagos durante los dos años.

Tabla 5: Cantidad de contratos licitados y convenios directos auditados por año – Auditoría de Pagos

	2017		Total 2017	2018		Total 2018	Total general
Región	Contrato	Convenio Directo		Contrato	Convenio Directo		
Arica	4	1	5	4		4	9
Tarapacá	5	8	13	6		6	19
Antofagasta	5	2	7	8	3	11	18
Atacama	5	4	9	2	1	3	12
Coquimbo	5	1	6	6	1	7	13
Valparaíso	29	2	31	29	2	31	62
RM Norte	16	30	46	27		27	73
RM Sur	24	25	49	37	3	40	89
O'Higgins	17	2	19	19	1	20	39
Maule	15		15	16	3	19	34
Biobío	12	13	25	13	2	15	40
Araucanía	7		7	10		10	17
Los Ríos	4		4	3		3	7
Los Lagos	11		11	5		5	16
Aysén		2	2		2	2	4
Magallanes	2	2	4	3		3	7
Total general	161	92	253	191	18	206	459

Fuente: Elaborado por equipo Protiviti

Además, en 2018, se agregaron a esta revisión los contratos vigentes de defensa especializada RPA, Primeras Audiencias y Penitenciaria. A continuación, se muestra la cantidad auditada de estos contratos.

Tabla 6: Cantidad de contratos licitados y convenios directos auditados por tipo de defensa en el año 2018 – Auditoría de Pagos

Región	2018							Total general
	Licitación Defensa General	Licitación D. Penitenciaria	C.D. Penitenciario	Licitación Primeras Audiencias	C.D. Primera Audiencia	Licitación RPA	C. D. RPA	
Arica	3	1						4
Tarapacá	5	1						6
Antofagasta	5	2	1	1	2			11
Atacama	2		1					3
Coquimbo	4	1			1	1		7
Valparaíso	23	5			1	1	1	31

RM Norte	22	3		2				27
RM Sur	34	2	2	1			1	40
O'Higgins	18	1	1					20
Maule	14	2	1		1		1	19
Biobío	10	1	2	2				15
Araucanía	8	2						10
Los Ríos	1	1				1		3
Los Lagos	3	2						5
Aysén			1				1	2
Magallanes	2	1						3
Total general	154	25	9	6	5	3	4	206

La auditoría se ejecutó sobre los 12 últimos estados de pagos mensuales y los últimos 4 pagos variables trimestrales, aplicables para Contratos Licitados que comenzaron en los años 2014, 2015, 2016 y los 12 últimos estados de pagos mensuales de Convenios Directos que comenzaron dentro de los años 2016 y 2017. En este sentido, el periodo comprendido en la Auditoría abarcó un promedio con relación a los meses de revisión en regiones entre los meses de mayo de 2016 a octubre de 2017 y luego de noviembre de 2017 a agosto de 2018.

Revisión de Cumplimiento con condiciones contractuales

Para la verificación del cumplimiento con condiciones contractuales, se realizaron 92 visitas a oficinas de prestadores vigentes del llamado N°21 y 107 visitas a prestadores del llamado N°22.

A continuación, se presenta un resumen de visitas realizadas en 15 Defensorías Regionales¹ por tipo de contrato y por año:

Tabla 7: Cantidad de contratos licitados y convenios directos auditados por año – Auditoría Cumplimiento con Condiciones Contractuales

	2017		Total 2017	2018		Total 2018	Total general
Región	Contrato	Convenio Directo		Contrato	Convenio Directo		
Arica	1		1	1	5	6	7
Tarapacá	1	3	4	2		2	6
Antofagasta	2	1	3	2	2	4	7
Atacama				2	3	5	5
Coquimbo				3	5	8	8
Valparaíso	5	2	7	10	1	11	18
RM Norte		30	30	13		13	43

¹ En la región de Aysén no se realizaron visitas en oficinas de prestadores por inexistencia de contratos vigentes correspondientes a los llamados N°21 y N°22

RM Sur	2	24	26	20		20	46
O'Higgins	5		5	7	3	11	16
Maule	3		3	8		8	11
Biobío	2	9	11		6	6	17
Araucanía	2		2	3	1	4	6
Los Ríos				1	1	2	2
Los Lagos					7	8	8
Magallanes				1		1	1
Total general	23	69	92	73	34	107	199

Fuente: Elaborado por equipo Protiviti

1.3 Trabajo realizado

Las pruebas ejecutadas fueron diseñadas considerando las exigencias contractuales y lo establecido en las respectivas Bases de Licitación, así como también los aspectos de mayor riesgo operativo, representados en las Matrices de Riesgos de cada Defensoría Regional, elaborada durante la auditoría 2017 y actualizada durante el 2018.

Se elaboró un programa de Auditoría, con la finalidad de definir la metodología a utilizar para la evaluación y levantamiento del proceso de Supervisión y Mantenimiento de Condiciones Contractuales a nivel Nacional. Lo anterior fue aprobado por la Contraparte Técnica de la Defensoría Nacional. En adición a incumplimientos con condiciones contractuales se levantaron condiciones de interés que permitieron identificar aspectos con mayor impacto a la imagen de la Defensoría Penal Pública.

Por otra parte, y para un mayor entendimiento de los resultados de la auditoría, se completó la revisión con una evaluación del entono del control interno en las Defensorías. El resultado de dicha evaluación es considerado de suma importancia, ya que las mejoras de controles surgen a partir de los hallazgos de la auditoría.

Las pruebas de auditoría de aspectos de pago relacionadas a los hallazgos levantados en la Auditoría realizada por la CGR fueron:

1. Que los contratos estén aprobados formalmente antes de iniciar el servicio de prestación.
2. Que los Convenios Directos estén vinculados a un proceso licitatorio y se hayan registrado en el portal de compras públicas.
3. Que las garantías de fiel cumplimiento estén disponibles en forma física y que cumplan con requisitos para monto, plazo, aspectos formales, etc.
4. Que los prestadores se encuentren habilitados en Chile Proveedores al momento del inicio de vigencia del contrato
5. Revisión de la integridad y correcta aplicación de los procesos sancionatorios.
6. Que los informes de prestación (mensuales, trimestrales, semestrales y anuales) se entreguen en el plazo exigido y cumplan con los requisitos formales.

7. Que los plazos de aprobación y pago de los estados de pagos, cumpla con el plazo exigido y requisitos formales.

Las pruebas de auditoría de aspectos de pago se concentraron en validar los siguientes aspectos (no considera las pruebas de auditoría relacionadas a los hallazgos levantados por la CGR):

1. Que la totalidad de los pagos correspondan a los montos establecidos en los contratos y que éstos coincidan con las transferencias bancarias realizadas desde las cuentas corrientes de la Defensoría Regional a las cuentas corrientes de los prestadores respectivos.
2. El cumplimiento de los indicadores establecidos en el Anexo N°1 de la zona correspondiente al contrato.
3. Que el pago variable corresponda al cumplimiento real de los indicadores variables y refleje los descuentos en caso de existir.
4. Veracidad de las facturas.
5. Retención y registro contable de los fondos de reserva.
6. Que los estados de pago contengan los respaldos requeridos para su aprobación (certificado de habilidad en Chile Proveedores, Certificado de Antecedentes Laborales, liquidaciones de sueldo del personal, entre otros).

Las pruebas de auditoría de aspectos de cumplimiento de condiciones contractuales relacionadas a los hallazgos levantados en la Auditoría realizada por la CGR fueron:

1. Revisión de infraestructura de oficinas relativo a baños habilitados para el público.
2. Revisión de infraestructura de oficinas relativo a área para menores.

Las pruebas de auditoría de cumplimiento de condiciones contractuales se concentraron en validar los siguientes aspectos:

1. Revisión de cumplimiento de requerimientos de infraestructura (localización de oficina, superficie de sala de espera, condiciones de atención al público, etc.)
2. Revisión de cumplimiento con mecanismos de control (agenda de audiencias actualizada, sistema de registro de actuaciones actualizado, etc.)
3. Revisión de condiciones de empleo y profesionales de apoyo (que se pague realmente lo ofertado, que no existan reemplazos no aprobados, que los profesionales cumplan con la calificación ofertada, etc.)

Condiciones de interés para la Defensoría Nacional

En el transcurso de esta Auditoría, se levantaron observaciones que no están reguladas en la Bases de Licitación del llamado licitatorio correspondiente al contrato, Procedimientos de

Operación ni Procedimientos de Pagos, por lo tanto, éstas han sido clasificadas como condiciones de interés para la Defensoría Nacional, según el siguiente detalle:

1. Completitud de los respaldos que acompañan al estado de pago y sus respaldos en el sistema.
2. Inconsistencia de la información registrada en SIGDP y el contrato.
3. Remuneración pagada al personal de reemplazo.
4. Condiciones irregulares detectadas en las visitas a oficinas de los prestadores.

Evaluaciones Adicionales

1. Fortalezas y debilidades en el entorno de control interno y riesgos asociados en cada una de las Defensorías Regionales.
2. Evaluación selectiva del nivel de cumplimiento de los indicadores de control y de pago variable realizada en 2017. La evaluación se realizó teniendo presente la cantidad de indicadores no cumplidos (por indicador y por prestador) y las brechas de incumplimiento por indicador
3. Evaluación selectiva del nivel de plausibilidades de los prestadores, según la revisión de los Estados de Pagos y SIGDP, realizada en 2017.

1.4 Limitaciones durante la auditoría

Las limitaciones al alcance del trabajo dicen relación con la imposibilidad de auditar la eventual existencia tanto de pagos duplicados a prestadores como de facturas falsas. Para efecto de completar la revisión no se contó con la clave para ingresar a la página del SII y extraer la información de la facturación de los prestadores de las dieciséis (16) Defensorías auditadas y de esta manera, auditar la veracidad de las facturas y notas de créditos emitidas por los prestadores. Cabe destacar que se encuentra en estudio con la Defensoría Penal Pública la posibilidad de usar una alternativa para la realización de la prueba respectiva.

2. Matriz de riesgo

En los dos periodos, se realizó una evaluación del entorno de control interno de cada una de las Defensorías Regionales, que dio origen a una matriz de riesgo en cada una de ellas. A nivel nacional, en 2017, fueron levantados 108 riesgos asociados al proceso de pagos y 57 riesgos asociados al proceso de supervisión y mantención de condiciones contractuales. La matriz de riesgos nacional levantada en 2017 se muestra en el **Anexo N°1: Matriz de riesgo nacional levantada en 2017**.

Cabe destacar que la identificación de riesgos dentro de un proceso no afecta las operaciones si es que existen controles que mitiguen los riesgos de manera efectiva. La materia de revisión en este caso fueron los controles que cada DR tenía implementado en los dos procesos evaluados, al momento de la auditoría. De acuerdo con esta revisión, se consolidó una matriz con los riesgos críticos que cada DR enfrentaba, es decir, cada DR tiene una matriz diferente de acuerdo con su realidad.

En la segunda revisión, la matriz de riesgo fue actualizada, destacando que a pesar de que en 2017 se entregaron directrices para establecer controles efectivos, en algunas regiones, aún existen hallazgos que ya se habían levantado en el 2017 como inicio de prestación del servicio antes de que el contrato este totalmente aprobado, incumplimientos de condiciones de infraestructura por parte de los prestadores, errores en la distribución del pago variable, entre otros.

A nivel nacional, los aspectos agregados a las nuevas matrices de riesgo fueron los siguientes.

Tabla 8: Aspectos nuevos agregados a las matrices de riesgo 2018

N°	Actividad	Descripción del riesgo	Materialización del riesgo
1	Verificar Documento de Garantía de Seriedad de la Oferta.	Que el documento de garantía no cumpla con la glosa establecida en las bases de licitación, afectando la identificación oportuna de ésta.	Se aceptaron garantías, aunque no estuvieran con todos los datos solicitados
2	Creación del contrato	Que el prestador empiece con la entrega de servicios antes de firmar el contrato, arriesgando la calidad del servicio si es que el prestador incumpliera algunas de las cláusulas del contrato	Se observó un retraso en el proceso de la aprobación del Convenio Directo
3	Creación del contrato	Que los contratos de Convenios Directos no indiquen el motivo de su contratación	No se detalla el motivo de la contratación de convenios directos en la resolución correspondiente
4	Recepción y revisión del informe semestral	Que el prestador no entregue el informe semestral, afectando la revisión que la DR debe hacer sobre la información contenida en este	Prestadores de defensa penitenciaria no emiten los informes semestrales.
5	Recepción y revisión del informe semestral	Que el informe semestral no indique la fecha de entrega para verificar el cumplimiento de entrega	No existe registro que señala la fecha de entrega
6	Recibir todos los documentos requeridos adjuntados al Estado de Pago Mensual	Que el proveedor no esté habilitado en Chile Proveedores (por no pago de imposiciones o problemas judiciales)	Debido a que no se solicita el certificado de habilitación en Chile Proveedores, no se puede verificar el estado del prestador en el portal

Fuente: Elaborado por equipo Protiviti

3. Resumen Nacional del Entorno de Control Interno

En el 2017, se realizó una evaluación del Entorno del control interno en cada una de las dieciséis Defensorías Regionales, con la finalidad de identificar fortalezas y debilidades en los procesos de control interno a nivel nacional relacionados al pago y supervisión y mantención de condiciones contractuales. Para esto, se realizaron entrevistas con el personal clave de cada Defensoría Regional para evaluar las actividades ejercidas por cada funcionario y las responsabilidades asignadas. En esta oportunidad cada DR propuso un plan de mejoras que subsanara sus hallazgos identificados.



La segunda visita de auditoría realizada en el año 2018 permitió evaluar el plan de mejoras que cada región comprometió, y a su vez, levantar un nuevo diagnóstico del control interno a través de las revisiones de los estados de pagos en físico.


Todas las regiones realizaron adaptaciones y modificaciones en sus procesos administrativos con el fin de consolidar y mejorar el control interno existente en cada DR. Estas mejoras y nuevas prácticas administrativas se ven reflejadas en la disminución de la cantidad de hallazgos observados en el año 2018.

La asignación de la calificación de riesgo a cada DR, se realizó en base a las entrevistas sobre los procesos, realizadas por los auditores, las revisiones de documentación y respaldos de aprobación, y las respuestas que entregaron las DR acerca de las razones de por qué sucedieron los hallazgos. Cabe señalar que estos resultados fueron presentados a los equipos regionales de cada DR durante la reunión de cierre de la auditoría en la respectiva región.

A continuación, se detallan los parámetros utilizados para evaluar el nivel de control existente.

Tabla 9: Definición de parámetros utilizados en la evaluación del entorno de control interno

Nivel de Entorno de Control Interno	Descripción
<p style="text-align: center;">Nivel Alto</p> 	<p>Se observa un nivel maduro de procesos de control interno. Existen procedimientos internos que detallan los procesos y responsabilidades tomando en cuenta aspectos de segregación de funciones. Existen controles para actividades críticas que tienen la función de mitigar la materialización de riesgos en el proceso de pago, gestión en SIGDP y cumplimiento con condiciones contractuales. Hay un alto nivel de comunicación y coordinación entre las áreas involucradas en el proceso de control. En la ejecución de la Auditoría de los estados de pago y la revisión de cumplimiento con condiciones contractuales no se observan hallazgos que indiquen debilidades en el diseño y la aplicación de los controles.</p>
<p style="text-align: center;">Nivel Intermedio</p> 	<p>Se observan procesos de control interno con potencial para mejoras. Los procedimientos internos no detallan todos los procesos y responsabilidades tomando en cuenta aspectos de segregación de funciones. Existen controles parciales para actividades críticas y riesgos respectivos en el proceso de pago, gestión en SIGDP y cumplimiento con condiciones contractuales. El nivel de comunicación y</p>

	<p>coordinación entre las áreas involucradas en el proceso de control tiene potencial para mejoras. En la ejecución de la Auditoría de los estados de pago y la revisión de cumplimiento con condiciones contractuales se observan hallazgos que indican menores debilidades en el diseño y la aplicación de los controles.</p>
<p>Nivel Bajo</p> 	<p>Se observan procesos de control interno que tienen brechas en factores críticos. No existen procedimientos internos que detallen la totalidad de los procesos y responsabilidades, se observan debilidades en aspectos de segregación de funciones. No existen controles para múltiples actividades críticas y riesgos respectivos en el proceso de pago, gestión en SIGDP y cumplimiento con condiciones contractuales. El nivel de comunicación y coordinación entre las áreas involucradas en el proceso de control tiene potencial para mejoras. En la ejecución de la Auditoría de los estados de pago y la revisión de cumplimiento con condiciones contractuales se observan hallazgos que indican debilidades en el diseño y la aplicación de los controles.</p>

Fuente: Elaborado por equipo Protiviti

A continuación, se presentan la evolución de los niveles de control interno levantados en los años 2017 y 2018:

Tabla 10: Evolución de los niveles de control interno entre 2017 y 2018

Defensorías Regionales	Evolución del Control Interno 2018			Comportamiento
	Bajo	Intermedio	Alto	
Metropolitana Sur				Aumenta
Los Lagos				Se Mantiene
Metropolitana Norte				Se Mantiene
Arica y Parinacota				Aumenta
Valparaíso				Se Mantiene
Antofagasta				Disminuye
Biobío				Disminuye
Aysén				Se Mantiene
Maule				Se Mantiene
La Araucanía				Disminuye
Los Ríos				Se Mantiene
Magallanes y Antártica				Aumenta
O'Higgins				Aumenta
Tarapacá				Aumenta
Atacama				Aumenta
Coquimbo				Disminuye

Fuente: Elaborado por equipo Protiviti

En el cuadro anterior se puede apreciar que el nivel de control interno aumentó o se mantuvo en 12 Defensorías Regionales, lo que muestra un avance positivo en la calidad y en la implementación de los controles internos. Se evidencia que en seis defensorías se logró establecer un mayor nivel de control interno, lo cual puede deberse a una efectiva implementación de las actividades de mejoras. Existen seis defensorías que mantuvieron su clasificación, dos de ellas manteniendo un alto nivel de control interno y otras cuatro que aún poseen importantes oportunidades de mejoras. Se destaca la región de Tarapacá, en donde luego de realizar ajustes y correcciones a sus controles internos, se consiguió mejorar el entorno de control interno, pasando de un “nivel de control interno bajo” a un “nivel de control interno alto” en 2018.

La disminución de la calificación en cuatro regiones (Antofagasta, Bio Bío, La Araucanía y Coquimbo) se debe principalmente a la identificación de hallazgos en el 2018, que ya habían sido levantados el año 2017, por ejemplo, distribución del pago variable, falta de respaldos de remuneraciones de defensores socios, errores en los plazos de cobertura del documento de garantía, brechas en el control cruzado durante la revisión de pagos, entre otros.

3.1 Resumen nacional de fortalezas en el control interno

La definición de fortalezas se refiere a los diferentes procedimientos, actividades y mecanismos utilizados en las DR como parte de un control interno adicional a lo establecido en las normativas. Dichas prácticas están enfocadas a mitigar la ocurrencia de los riesgos y garantizar que el prestador cumpla con las condiciones pactadas al inicio del contrato.

A continuación, se destacan los casos en donde se consideró que el diseño del nuevo procedimiento y su aplicación asegura un mayor nivel de control que las exigencias establecidas en las BAG y manuales.

a) **Documentación digitalizada y compartida con el equipo DR - 2018²**

Durante la auditoría de 2017, solo tres DR (Valparaíso, Bio Bío y Magallanes) tenían su información digitalizada y en algunos casos, faltaban ciertos respaldos por digitalizar. Sin embargo, en la segunda revisión se constató que en total son 5 las regiones que cuentan con esta práctica. En estos casos, la búsqueda y revisión de la información fue mucho más eficiente. Además de esta forma, las DR mantienen respaldos digitales de sus revisiones y pueden liberar espacio que antes se destinaba a la acumulación de documentos.

b) **Inclusión de certificados adicionales como medida de control interno - 2018³**

Se observó un nuevo procedimiento en una DR, en donde a cada uno de los Estados de Pago procesados se le adjuntan, de forma mensual, dos certificados emitidos internamente. Uno de ellos emitido por el Defensor Regional, en el que se valida la atención y cobertura de las causas por parte de los defensores dentro del mes, y otro emitido por el Asesor Jurídico, en donde se menciona la existencia o no de procesos sancionatorios en curso durante el mes.

c) **Inclusión de Certificado de Validez del SII - 2018⁴**

² Identificado en las regiones de Coquimbo, Valparaíso, Bio Bío, Los Ríos y Magallanes,

³ Identificado en la región de Los Ríos

⁴ Identificado en la región Metropolitana Sur

En una DR se observó que se realiza la verificación del documento emitido para el pago (factura o boleta de honorarios) y se adjunta el respaldo en el estado de pago de todos los meses. Esta actividad mitiga el riesgo de que el documento utilizado no esté registrado en el SII o que haya sido emitido anteriormente, es decir, que se encuentre duplicado.

d) Flujograma interno del proceso de tramitación de pagos - 2018⁵

Como resultado de la auditoría del año 2017, se levantó que, en una DR, como una medida correctiva y con la finalidad de fortalecer su gestión de pagos, se creó un flujograma que busca establecer las responsabilidades de cada funcionario y que también permite detectar oportunamente omisiones o errores, por medio de la trazabilidad de la gestión.

Adicionalmente, cada procedimiento incluido en el flujograma se encuentra respaldado por oficios internos que detallan el objetivo de estas prácticas y recalcan la importancia del cumplimiento de estas.

e) Complejidad de los estados de pagos – 2017⁶

Mecanismos utilizados para garantizar que los EP contengan los documentos exigidos por las BAG y Manuales. Se observó en cuatro DR el uso de formularios y Check List con un amplio detalle de los documentos solicitados, procesos de detección de inconsistencias antes de la recepción de los documentos, entre otros. Esto significa que las DR están asumiendo con mayor importancia la exigencia y el cumplimiento de los requisitos establecidos para la aprobación de los estados de pago.

f) Gestión y Seguimientos de los servicios del prestador – 2017⁷

Aplicación de un proceso de revisión y control eficiente que permite; implementar herramientas y políticas que contribuyan a realizar detecciones preventivas a posibles incumplimientos de las BAG por parte de los prestadores. En ocho Defensorías, se observaron actividades para supervisar y gestionar el comportamiento e incumplimientos de los prestadores de la región. Estas actividades están relacionadas a un alto nivel de revisión de los EP por parte del DAR, coordinación de actividades asertivas por parte de los funcionarios y un constante chequeo del desempeño del prestador.

g) Gestión sobre documentos de garantía - 2017⁸

Se refiere a procesos y registros utilizados como medida de control y seguimiento de las boletas y pólizas de garantías de los Contratos Licitados y Convenio Directos. En una Defensoría, se observaron ciertas prácticas en el control, registro y seguimiento de los documentos entregados en condición de garantía. Estas prácticas generaron un proceso de revisión robusto y completo que permite, mediante la utilización de formularios compartidos, validar con mayor detalle los datos requeridos y necesarios al entregar los documentos de garantías.

h) Seguimiento y control cálculo del pago variable – 2017⁹

⁵ Identificado en la región Metropolitana Norte

⁶ Identificado en las regiones de Antofagasta, Coquimbo, O'Higgins y Magallanes

⁷ Identificado en las regiones de Antofagasta, Coquimbo, Valparaíso, Metropolitana Norte, O'Higgins, Bio Bío, La Araucanía y Magallanes

⁸ Identificado en la región de Los Lagos

⁹ Identificado en las regiones de La Araucanía y Los Lagos

Mecanismos y acciones fundamentadas para detectar inconsistencias y exigir oportunamente el cumplimiento en el cálculo y pago del bono variable. Se detectaron dos Defensorías, que asumieron el control de la gestión del pago variable con prácticas adicionales. Esto con la finalidad de fortalecer esta etapa utilizando planillas formuladas en donde se automatiza el cálculo tomando en cuenta las condiciones y montos pactados en los contratos. Dichas prácticas se ven reflejadas en un alto porcentaje de cumplimiento en materia del bono variable en distribución y cálculo.

i) Gestión y control de multas – 2017¹⁰

Siendo este un aspecto de suma importancia en las BAG y manuales. Se detectaron cuatro Defensorías en donde se establecen procesos de registros, seguimiento y comunicación entre las áreas, con la finalidad de optimizar la aplicación y descuentos de multas existentes. Esto se logró a través de la confección de planillas y procedimientos cíclicos que le permiten a las DR tener mayor control sobre las multas y su seguimiento.

j) Mecanismos de actualización de datos – 2017¹¹

Corresponde a políticas oportunas de actualización de datos de los prestadores en los diferentes sistemas informáticos y documentos ingresados. En una Defensoría, se observó la aplicación de procedimientos adicionales en la actualización de datos de los prestadores adscritos en la región, dichos procesos están respaldados por herramientas como planillas, modalidad de registros, respaldos alternos al documento físico, entre otros. Esto permite cotejar la información de los prestadores a través de diferentes medios.

3.2 Resumen nacional de debilidades en el control interno

Del mismo modo, se abordaron los aspectos que impactan de forma negativa en la gestión administrativa de las DR, dichas debilidades detectadas incrementan la posibilidad de la materialización de los riesgos existentes en las diferentes áreas. Adicionalmente, estas debilidades en el control interno generan condiciones que atentan con la adecuada gestión, causando el incumplimiento de los parámetros establecidos en las BAG.

a) Responsabilidades y funciones de los profesionales – 2018¹²

Se identificó en una DR que cuando el personal se encuentra de vacaciones o con licencia médica las actividades incluidas en la tramitación de los pagos se ven afectadas, debido a que quien lo reemplaza no logra igualar las actividades realizadas por el titular o derechamente no se realizan hasta que éste vuelva a sus labores. Una de las causas de este problema se debe a que las responsabilidades y funciones de los cargos no se encuentran claramente detalladas, por lo que existe una dificultad para asumir las funciones de los profesionales que se ausentan.

b) Antecedentes del personal adscrito a cada prestador – 2018¹³

Se observó en una DR que, en el conjunto de documentos necesarios para la aprobación del pago, no se adjuntan documentos que respalden el cambio del personal. Además, los archivadores destinados para mantener ordenados estos documentos, no mantienen la información actualizada.

¹⁰ Identificado en la región de Valparaíso, Maule, La Araucanía y Magallanes

¹¹ Identificado en la región Metropolitana Norte

¹² Identificado en la región de Arica

¹³ Identificado en la región de La Araucanía

Esto afecta el nivel de control que la DR tiene sobre el personal que contrata el prestador, ya que es más difícil comprobar que cumplen con el personal ofertado y las condiciones de empleo y remuneración de estos.

c) Contabilización de multas – 2018¹⁴

A pesar de que, en la auditoría del año 2017, se levantó el hallazgo de contabilizaciones tardías de procesos sancionatorios, en 2018 se constató que en una DR aún se mantiene esta práctica. La contabilización de las multas se realiza al término del contrato y no en el plazo indicado en las BAG y manuales. Se considera esta situación como crítica, ya que aumenta la posibilidad de que los montos generados por las multas pendientes por contabilizar no puedan ser cubiertas por los fondos de reserva entregados en garantía por el prestador.

d) Debilidad en la constancia y registro de revisión de Documentos / EP – 2017¹⁵

Corresponde a la falta de evidencia de las revisiones realizadas, lo que dificulta la identificación de los responsables de la revisión de los EP o documentación anexa. En el 2017, se detectó que esto sucedía en tres DR. El resultado de lo anterior se evidencia en la identificación de hallazgos relacionados a la carencia de un control y métodos efectivos de revisión, dificultando la trazabilidad para detectar responsabilidades en el manejo de la documentación.

En la revisión del año 2018 se evidenció que, en todas las regiones se ejerce un mayor control, a través de planillas y formularios internos, lo cual deja evidencia física de la revisión realizada por cada uno de los funcionarios que interviene en el proceso, dejando constancia de su participación y responsabilidad.

e) Información no actualizada del prestador – 2017¹⁶

En el 2017 se levantó que, en tres Defensorías, no hay un procedimiento formal para la actualización de los datos de los prestadores, como la ubicación, abogados activos y teléfonos de contacto. Esta Debilidad puede ocasionar pagos con errores, contratos duplicados y/o contratos que existen en el sistema, pero que no son reales.

¹⁴ Identificado en la región de Bío Bío

¹⁵ Identificado en las regiones de Arica, Metropolitana Sur, y Los Lagos

¹⁶ Identificado en las regiones Metropolitana Sur, Los Ríos y Aysén

4. Resumen de hallazgos

El resumen de hallazgos se divide en los dos procesos evaluados: 1. Pagos a prestadores, y 2. Supervisión y Mantenimiento de Condiciones Contractuales. En el primero, los hallazgos se muestran por tipo de defensa: A. Defensa General y B. Defensa Especializada. Algunos de los hallazgos identificados en la auditoría también fueron levantados por la Contraloría General de la República, los cuales serán destacados al inicio de cada apartado.

A la vez, se presentarán descripciones de los hallazgos más relevantes, separados por los dos procesos y los cuatro aspectos evaluados que se detallan a continuación:

1. Proceso de pago a prestadores de defensa penal pública:

Proceso de pago realizado por la Defensoría Regional según los montos adjudicados a los prestadores y realizado siguiendo los procesos establecidos en las normativas y el Anexo 1 correspondiente a cada prestador.

a) Hallazgos en el Proceso de Pagos a Prestadores de Defensa Penal Pública:

Incumplimientos de los procesos y completitud de antecedentes establecidos en las bases de licitación, manuales de pago, manuales de operaciones y Anexo 1 correspondiente a cada prestador.

b) Condiciones de Interés de la Defensoría Nacional con relación con el Proceso de Pagos a Prestadores de Defensa Penal Pública:

Estos corresponden a aquellos puntos que no se encuentran regulados en las bases de licitación, manuales de pago, manuales de operaciones ni anexo 1, pero que fueron considerados relevantes para la optimización de los procesos y la calidad del servicio entregado, además de significar potenciales riesgos para las Defensorías Regionales.

2. Proceso de Supervisión y Mantenimiento de Condiciones Contractuales:

Observaciones de la revisión de cumplimiento de las condiciones contractuales por parte de los prestadores de defensa penal.

a) Hallazgos en Proceso de Supervisión y Mantenimiento de Condiciones Contractuales:

Incumplimiento de las condiciones contractuales ofertadas por el prestador antes de iniciar el servicio de defensa penal pública.

b) Condiciones de Interés de la Defensoría Nacional en relación con el Proceso de Supervisión y Mantenimiento de Condiciones Contractuales:

Son antecedentes que no están regulados en las bases de licitación ni anexo 1 correspondiente a cada prestador, pero que fueron considerados relevantes para la optimización de los procesos y la calidad del servicio entregado, además de significar potenciales riesgos para las Defensorías Regionales.

La cantidad de hallazgos identificados en 2018, comparado con la cantidad levantada en 2017, disminuyó de 727 a 313 hallazgos, sin considerar los hallazgos asociados a condiciones de interés. A continuación, se muestra la cantidad de hallazgos identificados, desagregados por los dos procesos evaluados para cada región, dividido por año.

Tabla 11: Cantidad de hallazgos por proceso y región – Años 2017 y 2018

Región	2017			2018			Total Auditoría
	Hallazgos en Proceso de Pagos a Prestadores	Hallazgos en Proceso de Supervisión y Mantenimiento de Condiciones Contractuales	Total Hallazgos 2017	Hallazgos en Proceso de Pagos a Prestadores	Hallazgos en Proceso de Supervisión y Mantenimiento de Condiciones Contractuales	Total Hallazgos 2018	
Arica	23		23	17	36	53	76
Tarapacá	27	2	27	7	1	8	35
Antofagasta	14	6	19	16	8	24	43
Atacama	14		11	11	14	25	36
Coquimbo	8		8	8	10	18	26
Valparaíso	100	20	112	9	2	11	123
RM Norte	69	34	97	16	2	18	115
RM Sur	110	69	171	20	8	28	199
O'Higgins	38	6	39	11	12	23	62
Maule	18	5	16	5		5	21
Biobío	70	1	63	17	7	24	87
Araucanía	21	1	21	19	1	20	41
Los Lagos	47		43	16	16	32	75
Los Ríos	8		8	6	2	8	16
Aysén	4	1	5	13		13	18
Magallanes	8	3	8	3		3	11
Total general	579	148	727	194	119	313	1040

Fuente: Elaborado por equipo Protiviti

A nivel regional, es posible afirmar que todas las regiones disminuyeron o mantuvieron el total de sus hallazgos, excepto Arica, Atacama y Coquimbo, regiones en donde la cantidad de hallazgos aumentó. En el **Anexo N°3: Cantidad de hallazgos por tipo de hallazgo, por región y por año** se muestra una tabla que compara la cantidad de hallazgos por región y por tipo de hallazgo.

Durante los dos periodos también se levantaron condiciones de interés relacionadas a ambos procesos evaluados. Estos corresponden a aquellos puntos que no se encuentran regulados en las Bases de Licitación ni manuales, o que fueron considerados en un llamado pero no el anterior y correspondieron a una clarificación o que fueron considerados relevantes para la optimización de los procesos y la calidad del servicio entregado.

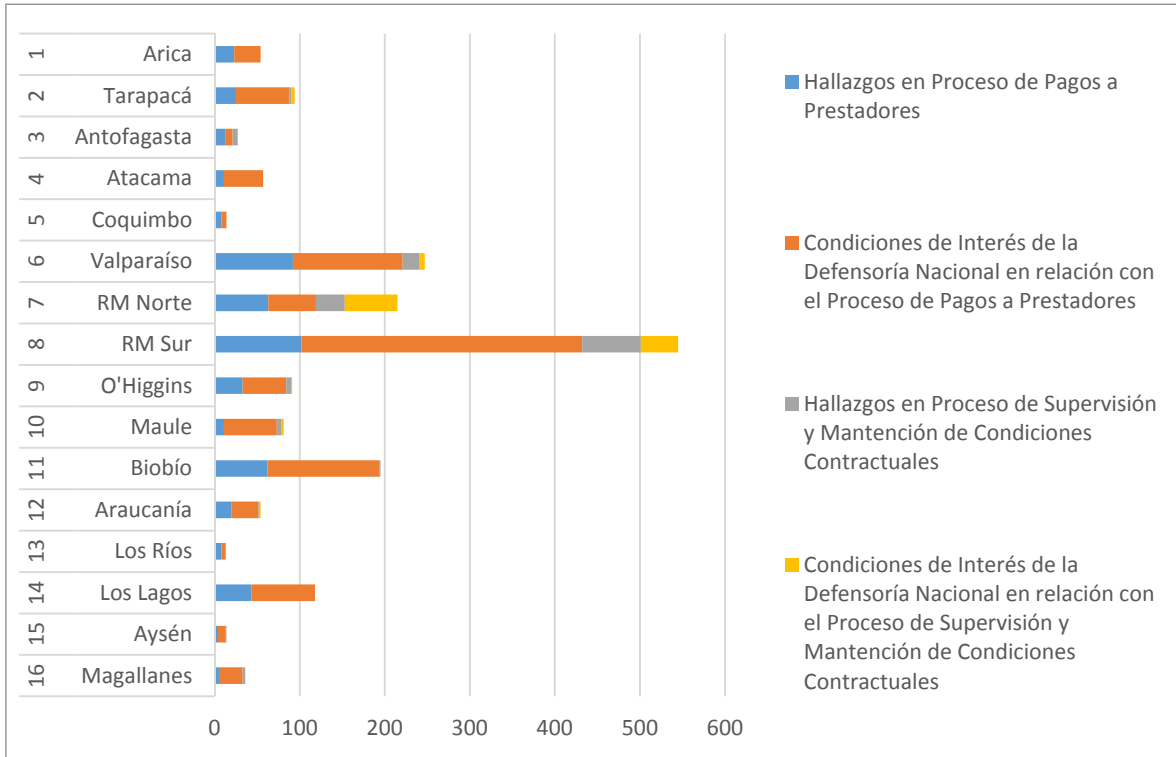
Tabla 12: Cantidad de condiciones de interés por procesos y región – Años 2017 y 2018

Región	2017			2018			Total Auditoría
	Condic. de Interés de la Defensoría Nacional en relación con el Proceso de Pagos a Prestadores	Condic. de Interés en relación con el Proceso de Supervisión y Mantención de Condiciones Contractuales	Total Condiciones de interés 2017	Condic. de Interés de la Defensoría Nacional en relación con el Proceso de Pagos a Prestadores	Condic. de Interés en relación con el Proceso de Supervisión y Mantención de Condiciones Contractuales	Total Condiciones de interés 2018	
Arica	31		31	7	8	15	46
Tarapacá	61	4	67	7		7	74
Antofagasta	7		8	3	1	4	12
Atacama	43		46		2	2	48
Coquimbo	6		6		4	4	10
Valparaíso	121	6	135	2	7	9	144
RM Norte	50	62	118	7		7	125
RM Sur	322	44	374	13		13	387
Maule	55	3	65	3		3	68
O'Higgins	46	1	52	3	9	12	64
Biobío	124		132	6	1	7	139
Araucanía	30	2	33	2	1	3	36
Los Lagos	71		75	6	11	17	92
Los Ríos	5		5		4	4	9
Aysén	9		9			0	9
Magallanes	25		28	1	1	2	30
Total general	1006	122	1128	60	49	109	1237

Fuente: Elaborado por equipo Protiviti

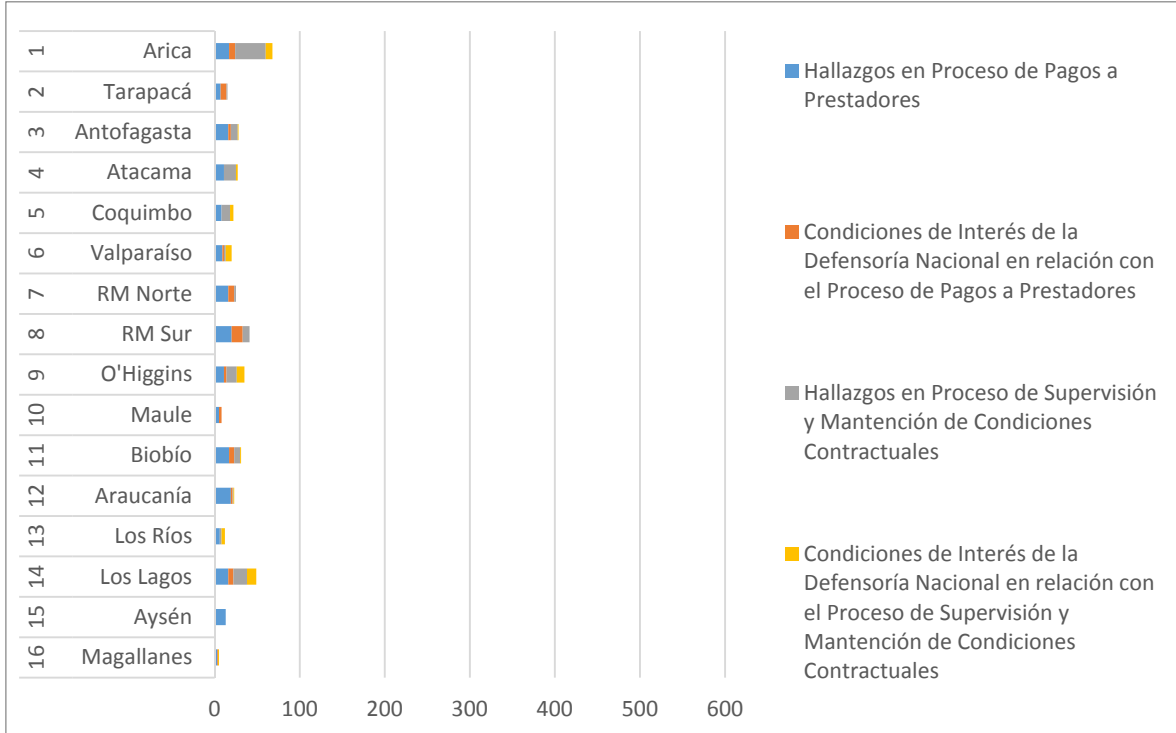
La drástica disminución de la cantidad de condiciones de interés entre los dos periodos se debe en gran parte a que, durante el año 2018, muchas de las condiciones de interés que habían sido levantadas en el 2017, fueron incluidas en las Bases de Licitación del nuevo llamado licitatorio N°23.

Gráfico 1: Cantidad de hallazgos por aspectos y región – Año 2017



Fuente: Elaborado por equipo Protiviti

Gráfico 2: Cantidad de hallazgos por aspectos y región – Año 2018



Fuente: Elaborado por equipo Protiviti

De los 51 prestadores que fueron auditados en los dos periodos, en 8 casos se levantaron los mismos hallazgos en los periodos de auditoría.

Tabla 13: Hallazgos reiterados en los periodos por prestador

Región	Prestador	Tipo de hallazgo	2017	2018	Total
Arica	Defensa Jurídica Limitada	Estado de Pago no adjunta respaldo de Liquidaciones de Sueldo y/o boleta de honorarios de personal	3	1	4
Arica	Gonzalo Valenzuela Eirl	Errores en la distribución del pago variable	4	2	6
Antofagasta	Sociedad De Defensores Penales Del Norte Limitada	Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1	1	1	2
Coquimbo	Servicios Jurídicos Flores Y Tello Limitada.	Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1	1	2
Coquimbo	Sociedad Defensores Del Valle Limitada	Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1	1	2
Valparaíso	Rir Asesoría Jurídica Eirl	Errores en la distribución del pago variable	2	2	4
La Araucanía	Del Pino Y Winter Defensa Penal Limitada	Errores en la distribución del pago variable	1	3	4
Los Lagos	Nelson Troncoso Y Compañía Limitada.	Incumplimiento de plazo de revisión del Estado de Pago	2	1	3

Fuente: Elaborado por equipo Protiviti

Las desagregaciones completas por tipo de contrato (Licitado o Convenio Directo), N° de llamado y prestador se encuentran en el **Anexo N°2: Desagregaciones por tipo de contrato, N° de llamado y prestador.**

En las siguientes páginas se describirán los tipos de hallazgos contenidos en cada uno de los cuatro aspectos, que tienen un impacto crítico para la Defensoría y que fueron levantados con mayor frecuencia durante los dos periodos.

4.1 Resumen en Proceso de Pagos a Prestadores

4.1.1 Hallazgos levantados en Proceso de Pagos a Prestadores por tipo de defensa

A. Defensa General

Tabla 14: Cantidad de hallazgos en Proceso de Pagos en defensa general, por año

Tipo de hallazgo	2017 ¹⁷	2018 ¹⁸	Total general	% de representatividad
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	156	3	159	23.04%
Errores en la distribución del pago variable	87	19	106	15.36%
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	77		77	11.16%
Pago sin cumplimiento de meta de indicador variable	56	0	56	8.12%
Estado de Pago no adjunta respaldo de Liquidaciones de Sueldo y/o boleta de honorarios de personal	52	4	56	8.12%
Inicio de prestación del servicio sin documento de garantía	42	6	48	6.96%
Estado de Pago no adjunta Informes de Plausibilidad	42	3	45	6.52%
Remuneraciones pagadas al personal son menores a las ofertadas	24	1	25	3.62%
Documento de Garantía no posee la glosa requerida en Bases de Licitación	14	9	23	3.33%
Inicio de prestación del servicio sin aprobación del contrato		20	20	2.90%
Al prestador se le adjudicó un Convenio Directo en más de una ocasión		18	18	2.61%
Incumplimiento de plazo de revisión del Estado de Pago	16	2	18	2.61%
Inconsistencia de información del estado de pago		13	13	1.88%
Estado de Pago no adjunta Informe Mensual o Trimestral	6	2	8	1.16%
Estado de Pago no adjunta respaldo del pago mensual y/o bono variable del socio o dueño de la empresa que sea parte de la oferta		4	4	0.58%
Inconsistencia de la identificación del documento de garantía con la identificación del prestador	3		3	0.43%
Pago variable realizado sin cumplimiento de meta del indicador y/o ponderación establecida		3	3	0.43%
Documento de Garantía no posee la vigencia requerida en Bases de Licitación	3		3	0.43%
Estado de Pago no adjunta documento de verificación de ChileProveedores		2	2	0.29%
Aprobación del Estado de Pago sin evidencia de revisión del DAR		1	1	0.14%
No se entrega informe semestral		1	1	0.14%
Inconsistencia entre oferta económica y contrato	1		1	0.14%
Total general	579	111	634	100.00%

Fuente: Elaborado por equipo Protiviti

¹⁷ Contratos auditados defensa general 2017: 253

¹⁸ Contratos auditados defensa general 2018: 190

B. Defensa Especializada (Defensa Penitenciaria, RPA y Primeras Audiencias)

Tabla 15: Cantidad de hallazgos en Proceso de Pagos en defensa especializada, por año

Tipo de hallazgo	2018 ¹⁹	Total general	% de representatividad
Inicio de prestación del servicio sin aprobación del contrato	22	22	26.51%
No se entrega informe semestral	15	15	18.07%
Inconsistencia de información del estado de pago	8	8	9.64%
Inicio de prestación del servicio sin documento de garantía	7	7	8.43%
Al prestador se le adjudicó un Convenio Directo en más de una ocasión	6	6	7.23%
El prestador de Convenio Directo no se encuentra habilitado en Chile Proveedores	4	4	4.82%
Documento de Garantía no posee la glosa requerida en Bases de Licitación	3	3	3.61%
La justificación del Convenio Directo adjudicado no se encuentra descrita en su Resolución	3	3	3.61%
Estado de Pago no adjunta documento de verificación de ChileProveedores	3	3	3.61%
Estado de Pago no adjunta respaldo del pago mensual y/o bono variable del socio o dueño de la empresa que sea parte de la oferta	3	3	3.61%
Estado de Pago no adjunta Planilla de Pago Previsional	2	2	2.41%
Prestador no posee la cantidad de asistentes según Anexo 1	2	2	2.41%
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	1	1	1.20%
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1	1	1.20%
Estado de Pago no adjunta copia de contratos y/o finiquitos en caso de cambio de personal	1	1	1.20%
Incumplimiento de contratación del personal ofertado	1	1	1.20%
Remuneraciones pagadas al personal son menores a las ofertadas	1	1	1.20%
Total general	83	83	100.00%

Fuente: Elaborado por equipo Protiviti

4.1.2 Condiciones de Interés de la Defensoría Nacional en relación con el Proceso de Pagos a Prestadores por tipo de defensa

A. Defensa General

Tabla 16: Cantidad de condiciones de interés en Proceso de Pagos en defensa general, por año

Tipo de condición de interés	2017	2018	Total general	% de representatividad
Aprobación del Estado de Pago sin evidencia de revisión del DAR	170		170	16.35%
Estado de Pago no adjunta documento de verificación de ChileProveedores	150		150	14.42%

¹⁹ Contratos auditados defensa especializada: 52

Inconsistencia de información del estado de pago	85		85	8.17%
Estado de Pago no adjunta todos los respaldos del registro contable	73	11	84	8.08%
Inconsistencia entre datos contenidos en SIGDP y contratos	82	1	83	7.98%
Incumplimiento de indicadores de control sin evaluación de plausibilidad	79		79	7.60%
Estado de Pago no adjunta Planilla de Pago Previsional	61		61	5.87%
Aprobación del Estado de Pago sin Check List de documentos	50		50	4.81%
Incumplimiento de plazo de recepción de documentos tributarios en Oficina de Partes	37		37	3.56%
Remuneraciones de abogados de reemplazo son proporcionalmente menores a las remuneraciones del abogado titular	21	11	32	3.08%
Estado de Pago no adjunta copia de contratos y/o finiquitos en caso de cambio de personal	29		29	2.79%
Inconsistencia entre el valor de la orden de compra y el contrato	22	3	25	2.40%
Estado de Pago no adjunta Certificado de Consulta SII	24		24	2.31%
El contrato de prestación de servicios no especifica el Anexo 1 aplicable	20		20	1.92%
Documento de transferencia al prestador no se encuentra en ARGEDO	18	1	19	1.83%
Documento de garantía no se encuentra en SEGFAC	12	2	14	1.35%
Estado de Pago no adjunta Informe del Defensor Local	11		11	1.06%
Estado de Pago posee dos o más timbres de "Recibido" por Oficina de Partes	11		11	1.06%
Prestador posee 2 contratos vigentes para el mismo servicio prestado	10		10	0.96%
Aprobación de Estado de Pago de prestador "inhábil" en Chile Proveedores	10		10	0.96%
Estado de Pago no adjunta respaldo de Liquidaciones de Sueldo y/o boleta de honorarios de personal	8		8	0.77%
Inicio de prestación del servicio sin aprobación del contrato	8		8	0.77%
No se especifica Medio de Pago al prestador	7		7	0.67%
Documento tributario no cumple con exigencias del SII	6		6	0.58%
Inconsistencia entre oferta económica y contrato		5	5	0.48%
Inconsistencia de datos entre Informe del prestador y SIGDP	1		1	0.10%
Documento de Garantía devuelto al terminar el contrato	1		1	0.10%
Total general	1062	34	1096	100,00%

Fuente: Elaborado por equipo Protiviti

B. Defensa Especializada (Defensa Penitenciaria, RPA y Primeras Audiencias)

Tabla 17: Cantidad de condiciones de interés en Proceso de Pagos en defensa especializada, por año

Tipo de condición de interés	2018	Total general	% de representatividad
Inconsistencia entre datos contenidos en SIGDP y contratos	13	13	50.00%
Estado de Pago no adjunta todos los respaldos del registro contable	5	5	19.23%
El contrato de prestación de servicios no especifica el Anexo 1 aplicable	3	3	11.54%
Inconsistencia entre el valor de la orden de compra y el contrato	2	2	7.69%

Inconsistencia de indicadores de control en informe mensual	2	2	7.69%
Documento de garantía no se encuentra en SEGFAC	1	1	3.85%
Total general	26	26	100.00%

Fuente: Elaborado por equipo Protiviti

4.1.3 Hallazgos levantados por CGR y la Auditoría Externa

En su Informe de Auditoría N°335 de 2017, la Contraloría General de la República identificó algunas situaciones que ya habían sido levantados por esta Auditoría y otros aspectos que no eran parte del alcance, fueron agregados en la auditoría del año 2018. A continuación, se describen estos hallazgos:

1) Inicio de prestación del servicio sin aprobación del contrato – 2018 – 5,43% de los hallazgos de este aspecto

Esto tiene relación con prestadores de Convenio Directo, en donde el servicio comienza cuando aún no está completamente aprobado el contrato. La causa de este hallazgo se le atribuye a la urgencia con que se contratan estos servicios y al tiempo que se demora la Defensoría Nacional en aprobar los contratos.

No obstante, en algunos casos se incumple con el plazo establecido como límite para enviar a aprobar un contrato (15 días hábiles antes de la fecha de entrada en vigencia del Convenio Directo), incumpliendo los Oficios DM Nr.810 y 839 del 15 de diciembre 2017²⁰, en donde se establecen requisitos y procedimientos para los Convenios Directos.

Este tipo de hallazgo fue levantado sólo en el año 2018, por lo que no existen datos comparables entre los dos periodos.

Se sugiere instaurar un mecanismo de revisión cruzada entre el DAR y el Asesor Jurídico para que la adquisición de nuevos servicios de defensa se planifique con más anterioridad y se esta forma se puedan aprobar los contratos antes de que comience el servicio.

2) Al prestador se le adjudicó un Convenio Directo en más de una ocasión – 2018 – 3,10% de los hallazgos de este aspecto²¹

Los Convenios Directos fueron establecidos para responder a los repentinos cambios de demanda de servicios de defensa penal, por lo tanto, su contratación debería ser transitoria, ya que, si la demanda se mantiene, este contrato debería formalizarse a través de una licitación que cumpla con todas las condiciones exigidas a los demás prestadores.

²⁰ Prestadores Gregory Ernesto Ardiles Bugueño (16 días hábiles) y Felipe Eugenio Menas Sandoval (18 días hábiles) de Atacama.

²¹ Prestadores Camila Andrea Leonicio Uribe, Hugo Javier León Saavedra, Javiera Fernanda Iturriaga Wilder y Mario Alejandro Osorio Farías de Antofagasta; Jesús Gabriel López Cancino, Marlene Morales Sánchez y Richard Edison Salazar Pavez de Arica. Empresa Giancarlo Fiocco Rodillo Asesorías Jurídicas E.I.R.L., Felipe Eugenio Menas Sandoval, Sergio Alberto Jofre Salazar de Atacama; Israel Villavicencio Chávez y Pamela Morales Rubilar de Aysén; Gerelín Leita de Coquimbo. Alarcón, Castro, Jimenez Y Santiago Abogados Sociedad De Responsabilidad Limitada, Defensores Asociados De Puerto Montt Limitada, Jimenez Y Cárdenas, Abogados Defensores Y Compañía Limitada, María José Garrido, Pablo Castro Ruz y Sociedad Rivera Servicios Jurídicos Ltda. De Los Lagos; Soc. Quintana Abogados Defensores Y Cía Ltda. (Actualmente Sociedad González Y Salgado Abogados Defensores Ltda) de Los Ríos; Abelardo Meza Olguín, Gonzalo Silva Vásquez, Oscar Sánchez Tiznado y Víctor Manuel Cabello Valdivia de O'Higgins.

No obstante, en muchas regiones sucede que cuando un prestador termina su Convenio Directo, se le adjudica otro, existiendo casos en que el tiempo comprendido entre todos los Convenios Directos, supera un año, incumpliendo los Oficios DM Nr.810 y 839 del 15 de diciembre 2017, en donde se establecen requisitos y procedimientos para los Convenios Directos. Aspecto que también fue levantado por la Contraloría General de la República en su informe N° 335 de 2017.

Este tipo de hallazgo fue levantado sólo en el año 2018, por lo que no existen datos comparables entre los dos periodos.

3) No se entrega informe semestral – 2018 – 2,07% de los hallazgos de este aspecto²²

Este hallazgo fue levantado solo en 2018, debido a que fue agregado como aspecto de revisión. Tiene relación con la falta de presentación del informe semestral por parte del prestador. Esto sucedió tanto en defensa general como en defensa especializada penitenciaria. A pesar de que esta exigencia se encuentra en la normativa, en algunos casos no se exigía. Además, en defensa penitenciaria, el módulo de SIGDP para emitir este informe no se encontraba disponible, por lo que el prestador no tenía las herramientas para emitirlo.

4) El prestador de Convenio Directo no se encuentra habilitado en Chile Proveedores – 2018 – 0,52% de los hallazgos de este aspecto²³

En la auditoría del año 2018, se identificaron 4 situaciones en que los prestadores de Convenio Directo no entregaban el certificado de habilidad en Chile Proveedores. Las explicaciones de las DR se deben a que no existe claridad de que este requisito se le exija a los convenios directos.

5) La justificación del Convenio Directo adjudicado no se encuentra descrita en su Resolución – 2018 – 0,39% de los hallazgos de este aspecto²⁴

En los Oficios DM Nr.810 y 839 del 15 de diciembre 2017 se establecen requisitos y procedimientos para los Convenios Directos, uno de ellos establece que los contratos de Convenios Directos deben señalar la justificación de la contratación, ya que estos surgen debido al carácter de urgencia de contratación de defensores. En el 2018, se detectaron 3 casos en que los contratos no especificaban la esta justificación.

6) Documento de Garantía no posee la vigencia requerida en Bases de Licitación – 2017 – 0,39% de los hallazgos de este aspecto²⁵

²² Prestadores Servicios Jurídicos Pablo Manuel Verdejo Pimentel EIRL - Esperanza Del Norte E.I.R.L. de Antofagasta; Servicio de Defensa Jurídica Especializada de Arica; Sergio Alberto Jofre Salazar de Atacama; Israel Villavicencio Chávez y Pamela Morales Rubilar de Aysén; Estudios Penales Y Penitenciarios Spa, Garrido & Soto Defensoría Penal Del Sur Ltda. Y Gustavo Bassaletti Ortega de Bio Bío; Defensoría Renato Felipe Jiménez Ramírez E.I.R.L y Gonzalo Castro García Servicios Jurídicos E.I.R.L. de Los Lagos; Sociedad Carole Montory Y Abogados Asociados Limitada de Los Ríos; Abogado Max Troncoso Moreno Eirl, Eugenio Francisco Prieto Araya y Sociedad De Asesorías Jurídicas Y Capacitación Bahamondes Y Pinochet Limitada de Maule; Acosta Y Rubio Abogados Asociados Limitada y Víctor Manuel Cabello Valdivia de O'Higgins.

²³ Prestadores Israel Villavicencio Chávez y Pamela Morales Rubilar de Aysén; Camila Andrea Leonicio Uribe y Nelson Valdes Dahmen de Antofagasta.

²⁴ Prestadores Camila Andrea Leonicio Uribe y Javiera Fernanda Iturriaga Wilder de Antofagasta; Jesús Gabriel López Cancino, Marlene Morales Sánchez, Pablo Ignacio Zegarra Godoy, Richard Edison Salazar Pavez y Violeta Alvarez Ramírez de Arica; Israel Villavicencio Chávez de Aysén.

²⁵ Prestadores Bárbara Chandía Benavides y Gonzalo Lobos Fuica de Metropolitana Sur; Sociedad De Defensores Penales Del Norte Limitada de Antofagasta.

Este hallazgo se relaciona a la vigencia de los documentos de garantía que los prestadores entregan para garantizar el fiel cumplimiento del contrato. En 2017, se detectaron 3 casos en que los documentos de garantía tenían una vigencia menor a la exigida por las Bases de Licitación. Estos hallazgos fueron subsanados y se le dio mayor relevancia a la administración de los documentos de garantía, en parte, debido a lo anterior, en 2018 no se levantó este hallazgo.

7) Incumplimiento de plazo de revisión del Estado de Pago – 2017 – 2,33% de los hallazgos de este aspecto²⁶

En 2017, se levantó el incumplimiento de plazos de distintos procesos establecidos en el manual de pagos. Las DR implementaron algunos controles que les permitió identificar por qué en algunos casos se incumplía el plazo y establecer procesos más eficientes para disminuir el tiempo. Esto influyó en que en 2018 este hallazgo disminuyera 87,50% en comparación al año 2017 (de 16 a 2 hallazgos).

8) Inicio de prestación del servicio sin documento de garantía – 2018 – 7,12% de los hallazgos de este aspecto²⁷

El documento de garantía debe ser entregado por el prestador antes de que comience la prestación del servicio, debido a que la garantía debe estar en manos de la DR en el caso de que al prestador se le curse una multa.

La totalidad de estos casos corresponde a prestadores de Convenio Directos y se justifican en la urgencia con que se requieren los servicios de defensa, dejando tiempos muy acotados entre la entrega del documento de garantía y el inicio del servicio.

A pesar de que este hallazgo se levantó en los dos periodos, es posible afirmar que este tipo de hallazgo disminuyó en 69,05% (de 42 a 13 hallazgos), se sugiere establecer un mecanismo de control que anticipe las necesidades de servicios de defensa y que se les comunique a los prestadores que deben entregar el documento de garantía antes de la fecha de inicio de los servicios.

²⁶ Prestadores Defensores Penales Malleco Limitada de La Araucanía; Servicios Jurídicos Rosas Y Matus Limitada de Antofagasta; Defensores Asociados De Puerto Montt Limitada., Defensoría Renato Felipe Jiménez Ramírez E.I.R.L., Jimenez Y Cárdenas, Abogados Defensores Y Compañía Limitada, Juan Alberto Gatica Barrientos, Nelson Troncoso Y Compañía Limitada, Paola Delgado Y Abogados Asociados, Sociedad De Responsabilidad Limitada y Sociedad Rivera Servicios Jurídicos Ltda. De Los Lagos.

²⁷ Prestadores Defensa Jurídica Limitada y Hernan Verdugo de Arica; Empresa De Servicios Jurídicos Alejandro Villa Biott Eirl y Sergio Alberto Jofre Salazar de Atacama; Israel Villavicencio Chávez, Camila Zepeda Álvarez y Mauricio Martínez de Aysén; Andrea Verónica Romero Jara, Constanza De Los Angeles Santana Morales, Cristobal Bocaz Campos, Francisca Daniela Vásquez Paredes, Grace Andrea Méndez Concha, Gustavo Carrera Carrera, Ivonne Camila Flores Espinoza, Leslie Concha Esparza, Luis Alejandro Arteaga Sepulveda, María Belen Acuña Quiñones y Vania Alexandra Villarroel Pacheco de Bio Bío; Patricio Andrés López Díaz de Coquimbo; Sergio Eduardo Herríquez González, Servicios Jurídicos Zamorano, Valdenegro Y Compañía Ltda, Sociedad Barahona Y Blanc Defensores Santa Cruz Ltda, Sociedad De Servicios Jurídicos Adeius Ltda. Y Sociedad Zamorano Y Gana Defensores Del Libertador Limitada; Aileen Daniela Guzmán Castillo, Braulio Carrasco, Constanza Ávila Saona, Cristian Esquivel Adaos, Jaime Undangarín, Justicia Penal Metropolitana Ltda., Natalia Bravo Collao, Sociedad De Servicios Jurídicos, Legales Y Consultoría E-Legal Limitada y Tanya Farga Del Valle de Metropolitana Norte; B Y C Spa, Cristian Guillermo Farías Concha, Cristian Manuel Medina Cuevas, Cristina Flores Sepulveda, Defensores Penales Licitados Limitada, Estudio Jurídico Pereira Y Zuniga Ltda., José Miguel Rojas Villegas, José Pablo Gómez Celis, José Quiroga Robles, Juan Patricio Gonzalez Reyes, Leonardo González Briones, Lientur Hevia Tapia, María José Valenzuela Sepúlveda, Mauricio Alejandro Riveaud Ortiz Asesoría Jurídica, Roberto Iván Pasten, Rodolfo César Robles Pino, Rodrigo Codoceo Hernández, Solange Navarro Morales y Sthefania Bárbara Walser Bustos de Metropolitana Norte.

4.1.4 Hallazgos reiterados en los dos periodos de revisión de Auditoría Externa

A continuación, se describen los hallazgos con mayor criticidad que fueron levantados durante los dos periodos de auditoría. Se muestran en orden de importancia, donde los primeros son los más relevantes y, por lo tanto, en los cuales se deben enfocar las actividades de seguimiento y prevención.

1) Pago sin cumplimiento de meta de indicador variable – 7,24% de los hallazgos de este aspecto

En el cálculo del pago variable existió un problema particular con el indicador “Presentación de recursos de nulidad”, donde la gestión del prestador fue cero y se solicita el cumplimiento de una meta mínima establecida, sin embargo, el sistema lo da como cumplido y se procede a realizar el pago del porcentaje correspondiente. La suma total pagada fue de \$14.662.487. Esta situación también ocurrió en casos puntuales con otros indicadores.

Este tipo de hallazgo fue levantado sólo en el año 2017, por lo que no existen datos comparables entre los dos periodos.

Debido a los constantes problemas detectados en el sistema informático, se recomienda realizar una revisión que verifique la consistencia de los datos incluidos en el informe trimestral que ayude a detectar estas inconsistencias, además como localmente las Defensorías Regionales no pueden realizar modificaciones al sistema, se recomienda establecer un protocolo de comunicación con la Defensoría Nacional que agilice el proceso para corregir los problemas informáticos detectados y modificar el estado de pago al monto que realmente corresponde.

2) Errores en la distribución del pago variable – 13,71% de los hallazgos de este aspecto

En 2017, los incumplimientos en la distribución del pago variable estaban relacionados con la poca claridad existente en la forma de llevarla a cabo, tanto en las bases, como en manuales de pago. Desde el llamado N°21, la Defensoría Nacional creó una planilla Excel de control de pago variable, sin embargo, esta no era utilizada en todas las regiones.

En la segunda revisión, se pudo observar un uso masivo de la planilla de distribución del pago variable, además de la emisión de oficios en donde se instruía a los prestadores cómo realizar la distribución. Estas actividades hicieron que el número de este tipo de hallazgo entre el 2017 y el 2018, disminuyera en 78,16% (de 87 a 19 hallazgos).

Los hallazgos identificados en la segunda ocasión se deben en su mayoría a que no existe claridad de cómo se debe distribuir el monto cuando existe algún finiquito en el periodo.

Se debe uniformar el criterio a utilizar en la distribución del pago variable cuando existen finiquitos. En este sentido, se debería instruir a los prestadores que se debe pagar al profesional el monto proporcional correspondiente a los días trabajados dentro del trimestre en que fue desvinculado. Además, esto debería incorporarse como un anexo a los contratos de trabajo de los profesionales, para que ellos también exijan este pago al prestador.

3) Remuneraciones pagadas al personal son menores a las ofertadas – 3,36% de los hallazgos de este aspecto

Este hallazgo tiene relación con las condiciones de remuneración que los prestadores ofertan y que luego deben cumplir con sus empleados. Sin embargo, en 2017 se detectaron muchos casos en que no se cumplía con este requisito. En parte, la causa se debía a que no existía un procedimiento establecido que cotejara las remuneraciones ofertadas con las remuneraciones de las liquidaciones de sueldo. Esto fue sugerido a las DR y como consecuencia de la implementación de actividades de mejora, en el año 2018, la cantidad levantada de este hallazgo disminuyó en 91,67% (de 24 a 2 hallazgos).

La importancia de este hallazgo radica en que las remuneraciones ofertadas para el abogado titular y/o la asistente, forman parte de la evaluación de ofertas para el servicio de defensa penal, si luego de adjudicado, el prestador paga remuneraciones más bajas al personal, se ve afectada la evaluación que dio origen a su contrato.

4) Estado de Pago no adjunta respaldo de Liquidaciones de Sueldo y/o boleta de honorarios de personal – 7,24% de los hallazgos de este aspecto

Las solicitudes de estos documentos se encuentran establecidos en el manual de pagos, por lo tanto, su existencia es un requisito necesario para el pago. Además, se requieren para verificar que el prestador haya pagado el monto correspondiente según lo ofertado.

En 2017, se detectaron dos situaciones asociadas a este aspecto. En algunas ocasiones, la falta de respaldo físico se debe a que el prestador envía estos antecedentes vía correo electrónico a la Defensoría Regional, quienes no lo adjuntan posteriormente al estado de pago. Por otro lado, para el pago de los reemplazos (defensores y asistentes), no se adjuntaba un comprobante del pago realizado, dificultando la verificación de si existió o no reemplazo y la identificación de la persona que lo realizó.

En 2018 se observó que este aspecto fue incorporado en el Check list de documentos para el pago que se utiliza en todos los estados de pago. Sin embargo, se detectaron cuatro casos, los que se deben a que no se adjuntó el respaldo de pago de la persona reemplazante.

La cantidad identificada correspondiente a este hallazgo disminuyó 92,31% en el año 2018 con respecto al año 2017 (de 52 a 4 hallazgos).

5) Documento de Garantía no coincide con características del contrato – 10,88% de los hallazgos de este aspecto

En 2017, se detectaron situaciones en que los prestadores entregaban un documento de garantía que no coincidía con la vigencia, el monto o el nombre del titular que correspondía al contrato de servicios. Sin embargo, en 2018 este hallazgo disminuyó un 98,70% en comparación al año 2017 (de 77 a 1 hallazgo), destacando la mejora a nivel nacional en la revisión de estos documentos.

Cabe destacar que el documento de garantía es el seguro para la Defensoría en caso de que el prestador incumpla gravemente alguna cláusula del contrato.

6) Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales – 22,32% de los hallazgos de este aspecto

El certificado de cumplimiento de obligaciones laborales y previsionales y el certificado de antecedentes laborales y previsionales emitidos por la Dirección del trabajo, son documentos que se solicitan al prestador según se establece en el manual de pagos. Uno se debe adjuntar a cada estado de pago de forma mensual y el otro semestralmente.

La cantidad identificada correspondiente a este hallazgo disminuyó 97,44% en el año 2018 con respecto al año 2017 (de 156 a 4 hallazgos).

7) Estado de Pago no adjunta Informes de Plausibilidad – 5,86% de los hallazgos de este aspecto

En 2017, se levantó el hallazgo de la falta de respaldo de revisión del informe de plausibilidad. Debido a que la plausibilidad no está relacionada directamente con el pago y su evaluación se realiza mediante SIGDP en la unidad de estudios, algunas Defensorías Regionales no solicitaban este informe físico a los prestadores, sin embargo, esto se encuentra establecido en el manual de operaciones.

En la segunda revisión, se pudo constatar que las DR imprimieron este documento para respaldar la revisión y lo adjuntaron a los estados de pagos en que existía incumplimiento de los indicadores de control.

En 2018 este hallazgo disminuyó 92,86% en comparación al año 2017 (de 42 a 3 hallazgos).

4.1.5 Condiciones de Interés de la Defensoría Nacional en relación con el Proceso de Pagos a Prestadores

El 77,80% de estos hallazgos (873) se concentraron en los siguientes 10 tipos de hallazgos:

8) Aprobación del Estado de Pago sin evidencia de revisión del DAR – 16,35% de los hallazgos de este aspecto

En 2017 se observó que cada región tenía una forma distinta de registrar la revisión y aprobación del pago, si bien el manual de pagos exige que se verifiquen y aprueben los antecedentes antes de proceder al pago, no indica cómo ni en qué lugar de debe realizar, por lo que cada región acomodaba el proceso a su realidad. En algunos casos, la revisión del DAR no generaba un respaldo de que el estado de pago había sido revisado. Sin embargo, esto fue sugerido como plan de mejoras, logrando que en la revisión del año 2018 este hallazgo no se levantará, ya que en todas las regiones habían implementado algún mecanismo que dejara evidencia de la revisión del DAR (certificados, firmas, etc.)

9) Estado de Pago no adjunta documento de verificación de ChileProveedores – 14,42% de los hallazgos de este aspecto

En 2017, este hallazgo fue levantado como condición de interés, ya que para los llamados licitatorios N°19 y N°20, adjuntar este certificado no era una exigencia en las Bases de Licitación. Sin embargo, en el año 2018, los casos en que se detectó este hallazgo fueron considerados en el aspecto anterior (Hallazgos en Proceso de Pagos).

Haber levantado este hallazgo el primer periodo, influyó en que las DR le atribuyeran mayor importancia y que en la mayoría de los casos se instaurará la incorporación de este certificado como un nuevo procedimiento en la revisión mensual de estados de pago.

Comparando la cifra levantada como condición de interés del año 2017 y la nueva cifra levantada en 2018, es posible afirmar que este tipo de hallazgo disminuyó en un 96,66%, pasando de 150 hallazgos a 5 en 2018.

10) Inconsistencia entre datos contenidos en SIGDP y contratos – 8,17% de los hallazgos de este aspecto

Este hallazgo se levantó al momento de buscar información de los prestadores en SIGDP, en donde se observó que existe información distinta a la realmente adjudicada al prestador en relación con número de resolución del contrato, fechas y montos lo que dificulta su identificación y podría generar errores de información relevante.

Lo anterior se debía mayormente a la falta de actualización del sistema. En 2018, la mayoría de las regiones en que se levantó este hallazgo, implementaron un sistema de control por parte de Asesor Jurídico. De esta forma la cantidad identificada correspondiente a este hallazgo disminuyó 82,93% en el año 2018 con respecto al año 2017 (de 82 a 14 hallazgos).

11) Estado de Pago no adjunta todos los respaldos del registro contable – 8,08% de los hallazgos de este aspecto

Todos los movimientos contables son realizados en SIGFE, este genera 4 de respaldos, uno para el monto total devengado por el prestador, uno por el monto líquido a pago, uno para el descuento y uno por la intermediación de fondos de reserva. En 2017 se detectó que algunas regiones no adjuntan los 4 respaldos al estado de pago, lo que no permite verificar en primera instancia que se hayan contabilizado los montos correspondientes, teniendo que ingresar al sistema para poder verificarlo.

Comparando la cantidad de este tipo de hallazgo entre el 2017 y el 2018, es posible afirmar que éste disminuyó en 78,08% (de 73 a 16 hallazgos).

12) Inconsistencia de información del estado de pago – 7,98% de los hallazgos de este aspecto

Este hallazgo tiene relación con información registrada en el informe mensual, que no coincide con la factura entregada por el prestador, el monto para el fondo de reserva, la identificación del prestador, los indicadores asociados al prestador, entre otros.

Este tipo de hallazgo fue levantado sólo en el año 2017, por lo que no existen datos comparables entre los dos periodos.

13) Incumplimiento de indicadores de control sin evaluación de plausibilidad – 7,60% de los hallazgos de este aspecto

De acuerdo con las Bases de Licitación, el prestador debe presentar un informe de plausibilidad cuando no cumple con algún indicador de control y luego este debe ser revisado para el pago. En la auditoría del año 2017, se identificaron casos en que el informe mensual de indicadores de control

mostraba indicadores incumplidos, pero no se adjuntaba el informe ni la evaluación de la plausibilidad. Esta situación se debía a que el informe era revisado de manera digital y no se imprimía

Este tipo de hallazgo fue levantado sólo en el año 2017, por lo que no existen datos comparables entre los dos periodos.

14) Estado de Pago no adjunta Planilla de Pago Previsional – 5,87% de los hallazgos de este aspecto

Durante la auditoria se identificaron casos en que no se adjuntaba la planilla de pago de obligaciones previsionales o en que existían diferencias entre los montos de la liquidación de sueldo y los montos realmente pagados en las instituciones. Este hallazgo fue levantado, pero no hay claridad de si es exigible a los prestados, ya que no es claro el límite que debe tener la revisión de los antecedentes entregados por el prestador y la responsabilidad que recae sobre la Defensoría Penal Pública si un prestador incumple sus obligaciones laborales.

Este tipo de hallazgo fue levantado sólo en el año 2017, por lo que no existen datos comparables entre los dos periodos.

15) Aprobación del Estado de Pago sin Check List de documentos – 4,81% de los hallazgos de este aspecto

En 2017, se observó que solo algunas regiones utilizaban un Check list para la revisión de antecedentes para el pago y en algunos casos, su utilización no era permanente en todos los meses. Esto fue sugerido en los planes de mejoras de todas las regiones y en la auditoría de 2018, se pudo constatar que todas las DR poseen un Check List, por lo que no existieron hallazgos asociados.

16) Incumplimiento de plazo de recepción de documentos tributarios en Oficina de Partes – 3,56% de los hallazgos de este aspecto

Para disminuir el riesgo de que un documento tributario no pueda ser rechazada por haber transcurrido más de 7 días desde la emisión del documento, algunas DR establecieron que la oficina de partes solo podía recibir documentos tributarios con máximo un día de diferencia entre la emisión y la fecha de entrega. Esto se incumplía en algunos casos, en más de 7 días.

En 2018, este hallazgo no fue levantado.

17) Otros tipos de hallazgos

Remuneraciones de abogados de reemplazo son proporcionalmente menores a las remuneraciones del abogado titular

Este tópico no se encuentra regulado en la normativa, pero podría representar un grave problema para la DPP si no se controla en el futuro, ya que en algunos casos los prestadores pagan remuneraciones a los reemplazos que representan ser menos de la mitad de las remuneraciones ofertadas por el defensor titular. Esto se podría transformar en una oportunidad para que los prestadores disminuyan sus costos variables contratando reemplazos.

En 2018 este hallazgo disminuyó 47,62% en comparación al año 2017 (de 21 a 11 hallazgos).

Inconsistencia entre el valor de la orden de compra y el contrato

En estos casos, la orden de compra registraba solo el monto del pago fijo y no el del pago variable, por lo que el valor total de esta no coincidía con lo descrito en el contrato.

La cantidad identificada correspondiente a este hallazgo disminuyó 77,27% en el año 2018 con respecto al año 2017 (de 22 a 5 hallazgos).

4.2 Resumen en Proceso de Supervisión y Mantención de Condiciones Contractuales

4.2.1 Hallazgos levantados por CGR y la Auditoría Externa

En su Informe de Auditoría N°335 de 2017, la Contraloría General de la República identificó algunas situaciones que ya habían sido levantados por esta Auditoría en el proceso de supervisión y mantención de condiciones contractuales. A continuación, se describen estos hallazgos:

1) Oficina del prestador no posee Área para Menores requerido según Anexo 1

En 2017, este hallazgo fue levantado en 28 ocasiones, en 2018, esta cantidad disminuyó a 5 casos, lo que muestra una disminución en un 82,14%.

2) Oficina del prestador no cumple con tener la cantidad de baños según Anexo 1

En 11 de las oficinas visitadas en 2017, se identificó este hallazgo. En la mayoría de los casos, las oficinas tenían un solo baño y este no se encontraba separado por sexo. En 2018, esta cifra bajó en un 45,45%, a 6 casos.

4.2.2 Hallazgos levantados en la Auditoría

Si bien, en este proceso todos los hallazgos tienen una relevancia importante para calidad del servicio entregado, los hallazgos con mayor criticidad y que deberían tener un seguimiento corresponden, en primer lugar, a incumplimientos relacionados a la falta del logo de la DPP en algunas oficinas, pues incide en el inicio de la relación del usuario y la Defensoría, si el usuario no puede encontrar la ubicación de la oficina, no podrá tener contacto con su defensor de manera oportuna, lo cual podría afectar la calidad de su defensa. En segundo lugar, la falta de conectividad o recursos computacionales puede afectar las operaciones diarias de las oficinas, alentando los ingresos y búsqueda de información, y aumentando el tiempo de espera de los usuarios en momentos de gran afluencia de público. En tercer lugar, el acceso para usuarios con sillas de ruedas debería ser un aspecto para mejorar, ya que no tenerlo afecta la dignidad de las personas que requieren de sillas de ruedas para movilizarse.

1) Oficina del prestador no cumple algún aspecto de infraestructura de la oficina (área para menores, logo de la DPP, baños, acceso para usuarios con sillas de ruedas, mobiliario o stock, aire acondicionado y citófono) – 55,80% de los hallazgos de este aspecto.

Estos requisitos están establecidos por la Defensoría Regional en el anexo 1 de la zona correspondiente, en él se solicita la cantidad de metros cuadrados que debe tener la oficina, cantidad de baños, área de menores y otros ítem que el prestador debe cumplir para realizar el servicio de defensa. Sin embargo, en las visitas de verificación de cumplimiento realizadas en la auditoría, se observó incumplimientos de estos puntos en diferentes regiones. Es muy difícil para la Defensoría terminar un contrato porque el prestador no cumple con lo solicitado, ya que se privilegia la continuidad y calidad del servicio, y para el prestador buscar una nueva ubicación puede ser un proceso engorroso. Además, en las regiones con zonas rurales difícilmente se puede encontrar una oficina que cumpla las características establecidas, por lo que el incumplimiento es más probable en estas zonas.

A pesar de la implementación de actividades de mejora, durante la auditoría del año 2018, se volvieron a levantar este tipo de hallazgos. Si bien, la cantidad disminuyó en 32,58% con respecto al año 2017 (de 89 a 60 hallazgos), el número no es menor.

En este sentido, se sugiere crear incentivos para que los prestadores cumplan con estas condiciones. Por ejemplo, se podrían realizar visitas sorpresa a los prestadores, en donde se supervisen las condiciones de infraestructura. Cuando se detecten hallazgos, se debe respaldar con fotografías y un documento en donde el prestador se comprometa a regularizar su situación en un plazo definido. Luego se debe hacer seguimiento a este compromiso.

2) Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1 – 24,72% de los hallazgos de este aspecto.

Los equipos computacionales son un elemento fundamental en la gestión del servicio de defensa, debido a que se debe registrar una gran cantidad de datos en los sistemas informáticos que maneja la Defensoría, por lo que se requiere un mínimo de cumplimiento en los equipos.

Este hallazgo es el único que aumentó con respecto al año 2017. De 27 hallazgos, se pasó a 39 en el año 2018, es decir, hubo un aumento del 44,44% con respecto al año 2017.

3) Oficina del prestador no cumple con cantidad de horas de atención a público requeridas según Bases de Licitación – 12,73% de los hallazgos de este aspecto.

Se encontraron oficinas que no tenían publicado el horario de atención al público de los abogados defensores. Lo anterior afecta la información que tiene el usuario para conocer de antemano quien será su defensor y cuando puede visitarlo.

En 2018 este hallazgo disminuyó 45,45% en comparación al año 2017 (de 22 a 12 hallazgos).

4.2.3 Condiciones de Interés de la Defensoría Nacional en relación con el Proceso de Supervisión y Mantenimiento de Condiciones Contractuales

El 92,98% de estos hallazgos (159) se encuentran relacionado a alguno de los cuatro tipos de hallazgos que se describirán a continuación:

1) Asistente y/o Oficina Compartida – 54,14% del total de hallazgos de este aspecto

Durante las visitas realizadas a las distintas oficinas, especialmente de los prestadores de Convenio Directo, se observó que existe casos en que más de un prestador utiliza una y en ocasiones también el mismo servicio de la asistente administrativa. Esta situación genera dificultad al momento de realizar la evaluación de los prestadores, ya que, si se busca verificar el cumplimiento individual, se debe hacer una evaluación subjetiva de las características de las oficinas. Por otro lado, esta situación genera un alto flujo de usuarios defensa penal, disminuyendo los estándares de calidad de atención de público esperados.

La cantidad identificada correspondiente a este hallazgo disminuyó 73,68% en el año 2018 con respecto al año 2017 (de 76 a 20 hallazgos).

En la auditoría de 2018, se pudo constatar que este aspecto aún no se encuentra regulado. Se sugiere uniformar los criterios exigidos para generar mayor claridad al momento de evaluar el cumplimiento de las condiciones de infraestructura de atención a usuarios.

2) Oficina del prestador no cumple con aspectos de higiene y orden – 21,64% del total de hallazgos de este aspecto

Uno de los puntos que llamo la atención durante la auditoría de 2017, fue la higiene y el orden en las oficinas visitadas, ya que se encontraron baños sucios y rotos, además de carpetas y elementos en el piso, los que obstaculizaban el tránsito de personas. Esta situación atenta claramente contra la dignidad y estándar de calidad mínimo que los usuarios merecen. Sin embargo, al no estar regulado este punto, las Defensorías Regionales no pueden tomar medidas en caso de incumplimiento, dejando este aspecto a criterio del prestador.

Si bien, la cantidad de hallazgos disminuyó considerablemente con respecto al año 2017, en 84,38% (de 32 a 5 hallazgos). La relevancia de este factor para la reputación de la DPP es tan alta que se deben concentrar los esfuerzos en eliminar la materialización de este hallazgo en el futuro.

Se recomienda establecer en las Bases de Licitación, un punto que aclare esta situación y establecer sanciones en caso de incumplimiento. Además, se debe realizar visitas sin aviso previo a las oficinas de los prestadores para verificar el cumplimiento de estas condiciones.

3) Oficina del prestador no es accesible para usuarios en silla de ruedas – 15,20% del total de hallazgos de este aspecto

Se encontraron oficinas de prestadores que no eran accesibles para personas en sillas de ruedas, ya que se ubican en segundo piso. Si bien este punto no se regula en las bases de licitación ni manuales, el acceso para personas con discapacidad se establece en el Artículo N°28 de la Ley 20.422, afectando la imagen la Defensoría Penal Pública como servicio público y la dignidad de atención del usuario. En 2018 este hallazgo disminuyó 14,29% en comparación al año 2017 (de 14 a 12 hallazgos).

Se recomienda verificar las condiciones de accesibilidad de las oficinas antes del inicio del servicio del prestador que garantice la universalidad del servicio. Otra alternativa es que, por zona, se exija a al menos a un prestador, contar con acceso para usuarios con sillas de ruedas. De esta forma, el usuario podría acceder al servicio de defensa. Se puede ofrecer un monto adicional como bonificación a los costos que esto puede significar para el prestador.

4.3 Sugerencias de modificaciones y aspectos a agregar a las siguientes Bases de Licitación y/o manuales de procesos

Durante la Auditoría se levantaron hallazgos que, si bien están regulados en las Bases de Licitación y manuales, no aportan una mejora en los controles internos ni facilitan la administración de los contratos. Así como también, se levantaron situaciones que no se encuentran claramente reguladas en la normativa y que tiende a generar distintas opiniones entre quienes participan en los procesos evaluados. Estos aspectos fueron:

1) Glosa de los documentos de garantía

En las Bases de Licitación existe un formato detallado de cómo debe ser la glosa de los documentos de garantía entregados por los prestadores, se exige que se exprese “Para garantizar la Adecuada Prestación de Servicios de Defensa Penal Pública y Fiel Cumplimiento del Contrato, ID Licitación, N°Llamado – Zona XX-YY”. Esto se debe a que facilita el orden e identificación rápida del documento. Sin embargo, las DR responden que independiente de que el documento cumpla con la formalidad de la glosa, este se encuentra disponible en el caso de cobro, por lo que no se le exige al prestador modificar el documento.

Este es un aspecto que no aporta en el control de los documentos de garantía de las DR y que, por lo tanto, su exigencia no es necesaria. Se podría mantener como una característica optativa para el prestador.

2) Regular las situaciones de oficinas y servicios asistente compartidos en Convenios Directos

Si bien en los Anexos 1 de cada zona se establece el tamaño que deben tener las oficinas (sala de espera, lugar de trabajo del asistente, área para menores, etc.), existen varios prestadores de Convenio Directo que comparten las dependencias en donde atienden público y los servicios de asistente de un mismo profesional. En la mayoría de los casos, las dependencias se comparten con otros prestadores de Convenio Directo, pero existen ocasiones en que el lugar se comparte con prestadores de contratos licitados o con empresas privadas no relacionadas con la Defensoría, como, por ejemplo, consultas odontológicas. Esta situación afecta la calidad del servicio entregado, pues los usuarios deben compartir las salas de espera con más personas de las que deberían y los asistentes deben atender a más público del que deberían, generando esperas en momentos de gran afluencia de público.

Las Bases de Licitación no prohíben expresamente que las dependencias puedan compartirse, razón por la que resulta un aspecto difícilmente exigible a los prestadores, por lo que se sugiere agregar un apartado en que se aclare esta situación, incorporando si es necesario, que, considerando la situación de cada región, la DR puede modificar estas exigencias previa aprobación de la Defensoría Nacional.

3) Unificar criterio de accesibilidad para usuarios con sillas de ruedas

Esta exigencia se establece en los Anexos N°1 de cada zona, sin embargo, no todos los llamados licitatorios lo incorporan, por lo que a veces fue levantado como una condición de interés. Al respecto se debe unificar el criterio de exigencia para todas las zonas, ya que, de otra forma, existirán oficinas sin este acceso, afectando la dignidad de los usuarios.

Debido a que algunas oficinas se encuentran en zonas en que contar con este acceso resulta muy costoso para el prestador, se podría exigir contar con acceso para usuarios con sillas de ruedas por zona, a al menos a un prestador. De esta forma, se debería comunicar al usuario la ubicación de la oficina y este podría acceder al servicio de defensa. Se podría ofrecer un monto adicional como bonificación a los costos que esto puede significar para el prestador.

4) Aclarar la situación de las remuneraciones de defensores – socios

Aunque desde el llamado N°22, las Bases de Licitación establecen que los defensores que sean socios de empresa prestadora de servicios deben entregar un respaldo de remuneraciones provenientes de un contrato, los retiros de utilidades, el sueldo empresarial u otro tipo de compensación formal que pueda ser supervisada y validada periódicamente por la Defensoría, no existe claridad de la periodicidad en que estos documentos deben ser entregados a las DR. Lo mismo sucede con la distribución del pago variable, como los socios – defensores no presentan estos documentos, no se puede comprobar que la distribución se haya realizado de forma correcta.

5) Aclarar la forma en que debe ser distribuido el pago variable en caso de existir finiquitos

Este aspecto no está regulado en las Bases de Licitación ni manuales y algunas regiones no tienen claridad de la política que debe aplicarse en la distribución del pago variable cuando durante el periodo comprendido en el pago variable, existe algún reemplazo. En este sentido se debería aclarar que, en caso de existir despidos durante el periodo, se le debe pagar al personal desvinculado, el monto proporcional que representan los días trabajados durante el periodo, con respecto al total de días en el periodo comprendido. Este pago, debería realizarse en una cuota y debería ser pagado en conjunto con el finiquito.

Para comprobar que el pago al personal desvinculado fue correctamente realizado, el prestador debería adjuntar el finiquito del personal firmado, en donde se muestre la inclusión del monto correspondiente al bono variable.

6) Unificar Check List de documentos para el pago

En la auditoría de 2017, se detectó que faltaban muchos documentos para la aprobación de los estados de pagos, documentos como certificados de obligaciones laborales, respaldo de remuneraciones, comprobante de estado “hábil” en Chile Proveedores, entre otros. La recomendación a todas las DR fue implementar un Check list con el que ellos pudieran revisar que los estados de pago contienen toda la documentación requerida. En la auditoría de 2018, se pudo constatar que todas las DR crearon y utilizaban un formato de Check List para estos fines.

A nivel nacional, existen 16 tipos de Check List, donde algunos contienen más información y son más automatizados que otros. Resultaría muy beneficioso para efectos de utilización y de control, que este Check List fuera unificado y que todas las DR utilizaran el mismo.

7) Regular las remuneraciones de los abogados y asistentes de reemplazo

Considerando que, las remuneraciones ofertadas para los defensores forman parte de la evaluación de las propuestas para el servicio de defensa penal, que, una vez iniciado el contrato, se debe verificar que las remuneraciones brutas pagadas al personal sean igual o mayores a las ofertadas, que, en algunos casos el uso de personal de reemplazo es una práctica muy común en los

prestadores, y que, durante la auditoría se identificaron casos en que los montos pagados al personal de reemplazo son mucho más bajos a los ofertados por el personal titular, se debería agregar a las Bases de Licitación que las remuneraciones al personal de reemplazo deben ser proporcionales a las remuneraciones ofertadas por el prestador. De esta forma se quita el incentivo de que, al utilizar personal de reemplazo, el prestador pueda obtener mayores ganancias.

Otra manera de regular este punto es establecer un valor mínimo diario de remuneración, tanto para los defensores de reemplazo como para los asistentes de reemplazo.

8) Unificar modelo de contratos de servicios de defensa

Durante la Auditoría, se identificaron algunos casos en que no se especificaba el número del Anexo 1 aplicable al contrato y otras situaciones en que no se incluía la justificación del Convenio Directo.

Los contratos de prestación de servicio son parecidos entre todas las regiones, pero hay algunos que carecen de cierta información. Para resolver esto, se podría actualizar el formato del contrato tipo, tanto para licitaciones y para Convenios Directos, para que todas las DR utilicen el mismo formato de contrato, unificando la información de este.

9) Quitar el Valor Total del Pago Variable (VTPV) de la oferta económica

En la actualidad, como parte de las propuestas para las licitaciones de defensa penal, los proveedores deben entregar un formulario de oferta económica que incluye un apartado en donde se debe colocar el valor total del pago variable, el que depende del porcentaje de causas a licitar. En algunos casos, los proveedores colocan valores erróneos que no corresponden a los que luego se señalan en los contratos de prestación de servicios.

Dado que el valor total del pago variable es algo que se establece luego de que el proveedor se adjudicó el número de causas, se debería quitar el campo del valor del pago variable en las ofertas económicas para no crear la diferencia entre el monto total de la oferta económica y el monto que se señala en el contrato.

5. Análisis de impacto de los hallazgos identificados

Para efectos de crear un mapa de hallazgos y visualizar la criticidad de las observaciones en relación con los factores críticos de pagos con observaciones y la calidad del servicio, se realizó una valoración de los distintos tipos de hallazgos. La valoración se realizó por parte de la contraparte técnica de la Defensoría Nacional durante el 2017. A continuación, se presenta un resumen de los distintos tipos de hallazgos con su respectiva valoración en cuanto a pagos y calidad de servicio, separado por periodos: 1. Periodo completo de auditoría (2017 y 2018); 2. Periodo 2017 y 3. Periodo 2018. La valoración se estableció entre 1 y 12, donde 12 significa que posee mayor criticidad.

Tabla 18: Cantidad y valoración de hallazgos – Periodo completo

Tipos de hallazgos	Cuenta de Tipo de hallazgo	Pagos con Observaciones	Calidad del servicio
Antecedentes que Debe Incluir el Estado de Pago	633	8	8
Condiciones de Infraestructura de Atención de Usuario	408	10	11
Información Errónea Registrada	330	7	3
Falta de Información	224	4	5
Aprobación del Estado De Pago	188	5	7
Documento de Garantía	181	6	1
Distribución del Pago Variable	102	11	4
Condiciones de Empleo y Remuneración Ofertada	79	9	9
Cálculo del Pago Variable	57	12	10
Plazos	52	2	2
Informe semestral	16	3	6
Condiciones de Aspecto e Imagen de la Oficina	7	1	12

Fuente: Elaborado por equipo Protiviti

A continuación, se muestran los gráficos que muestran cómo impactan los hallazgos levantados en 1. La calidad del servicio entregado (eje horizontal, donde la izquierda es “bajo impacto” y la derecha “alto impacto”) y 2. Que existan pagos con observaciones (eje vertical, donde el extremo superior es “alto impacto” y el extremo inferior es “bajo impacto”). El tamaño de los círculos muestra la cantidad de hallazgos, mientras mayor es la cantidad, más grande es el círculo.

Para hacer los gráficos comparables, las valoraciones de los hallazgos levantados en ambos periodos son las mismas. En el año 2018, no se levantaron hallazgos relacionados a plazos, pero se identificó un nuevo tipo de hallazgo relacionado a la existencia de los informes semestrales, ambos tipos de hallazgos poseen su propia valoración que no afecta la distribución del resto de las variables.

Gráfico 3: Mapeo de hallazgos – Periodo completo (2017 y 2018)

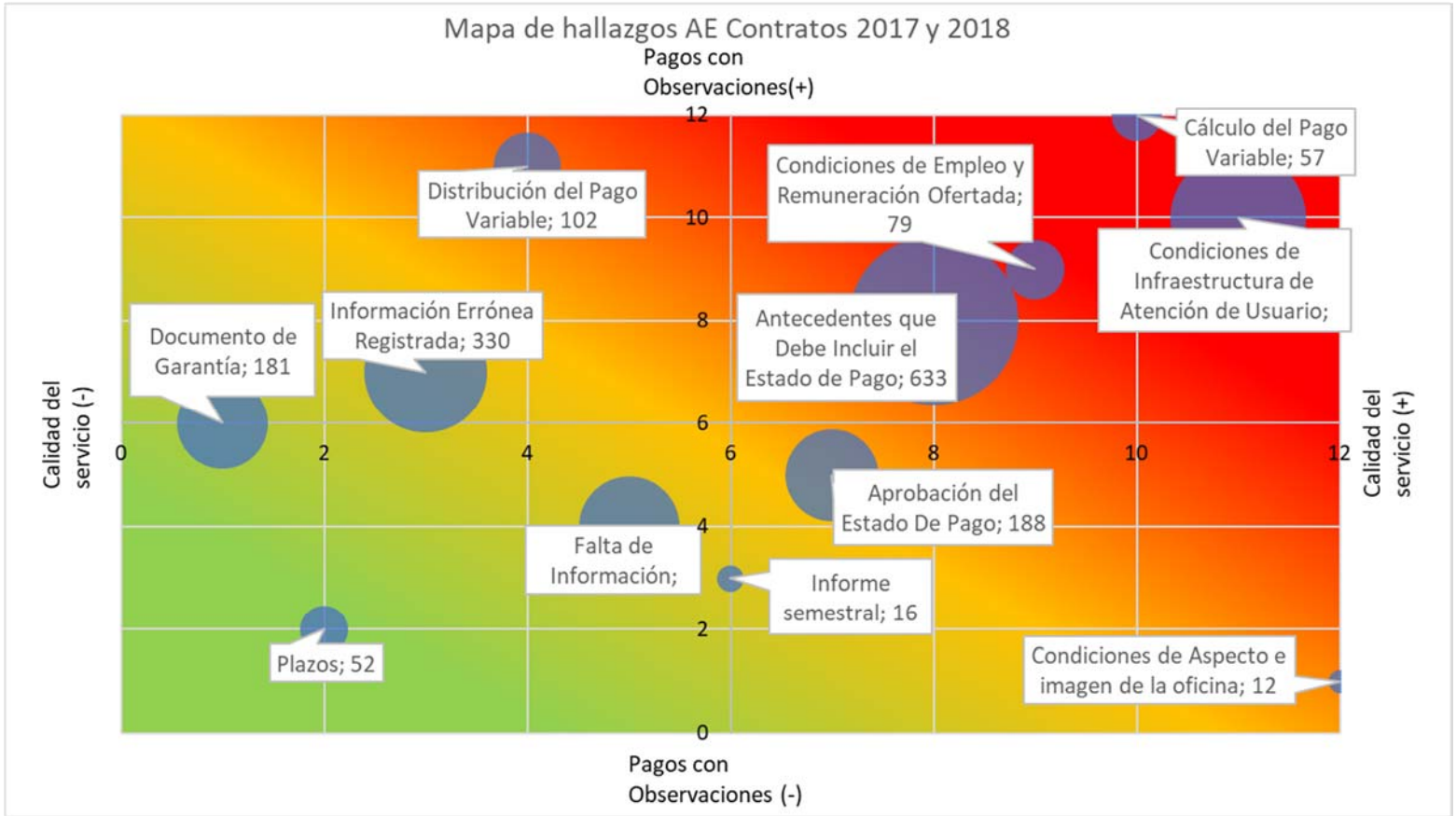
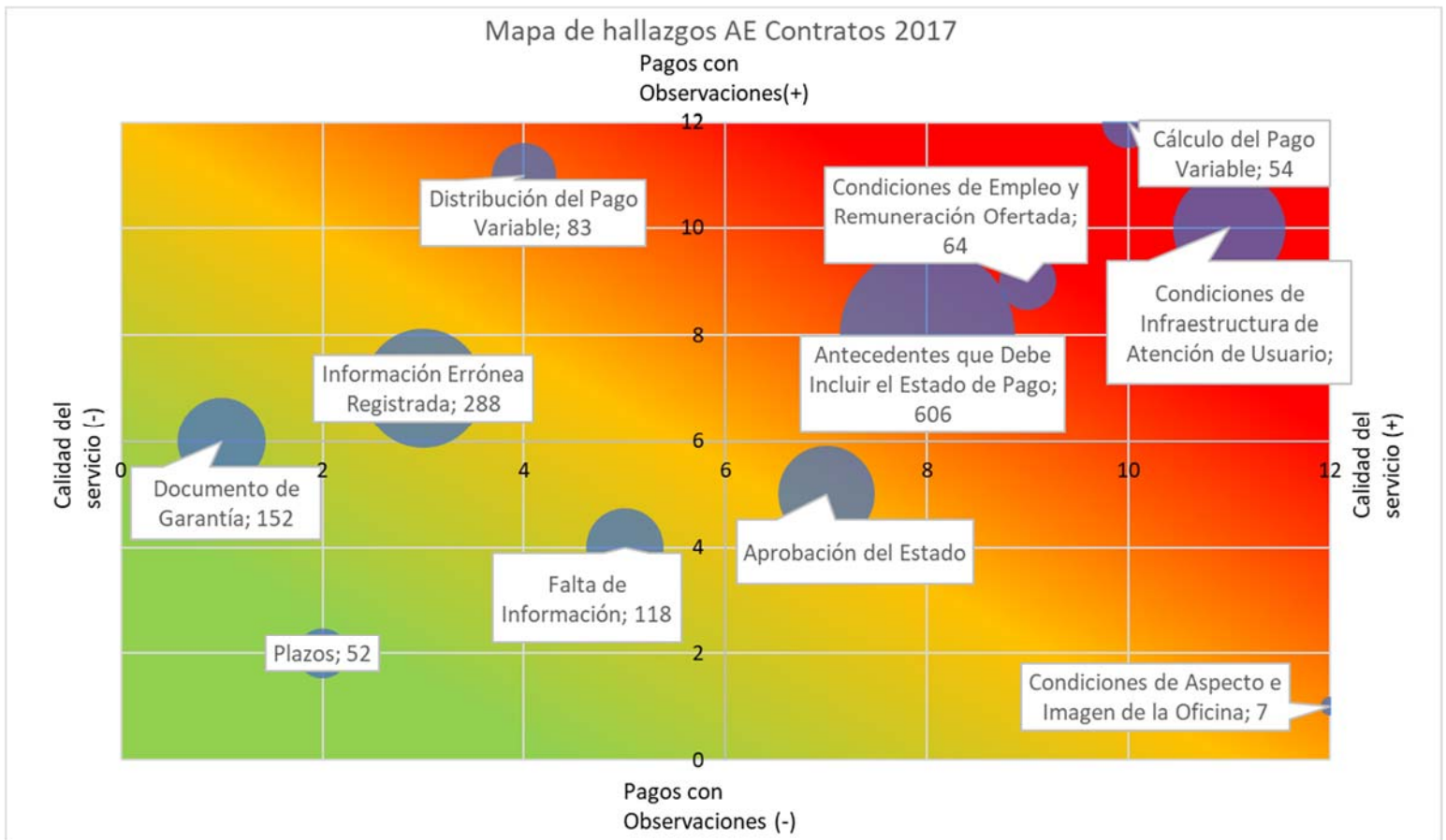


Tabla 19: Cantidad y valoración de hallazgos – Periodo 2017

Tipos de hallazgos	Cuenta de Tipo de hallazgo	Pagos con Observaciones	Calidad del servicio
Antecedentes que Debe Incluir el Estado de Pago	606	8	8
Información Errónea Registrada	288	7	3
Condiciones de Infraestructura de Atención de Usuario	246	10	11
Aprobación del Estado De Pago	185	5	7
Documento de Garantía	152	6	1
Falta de Información	118	4	5
Distribución del Pago Variable	83	11	4
Condiciones de Empleo y Remuneración Ofertada	64	9	9
Cálculo del Pago Variable	54	12	10
Plazos	52	2	2
Condiciones de Aspecto e Imagen de la Oficina	7	1	12

Fuente: Elaborado por equipo Protiviti

Gráfico 4: Mapeo de hallazgos – 2017



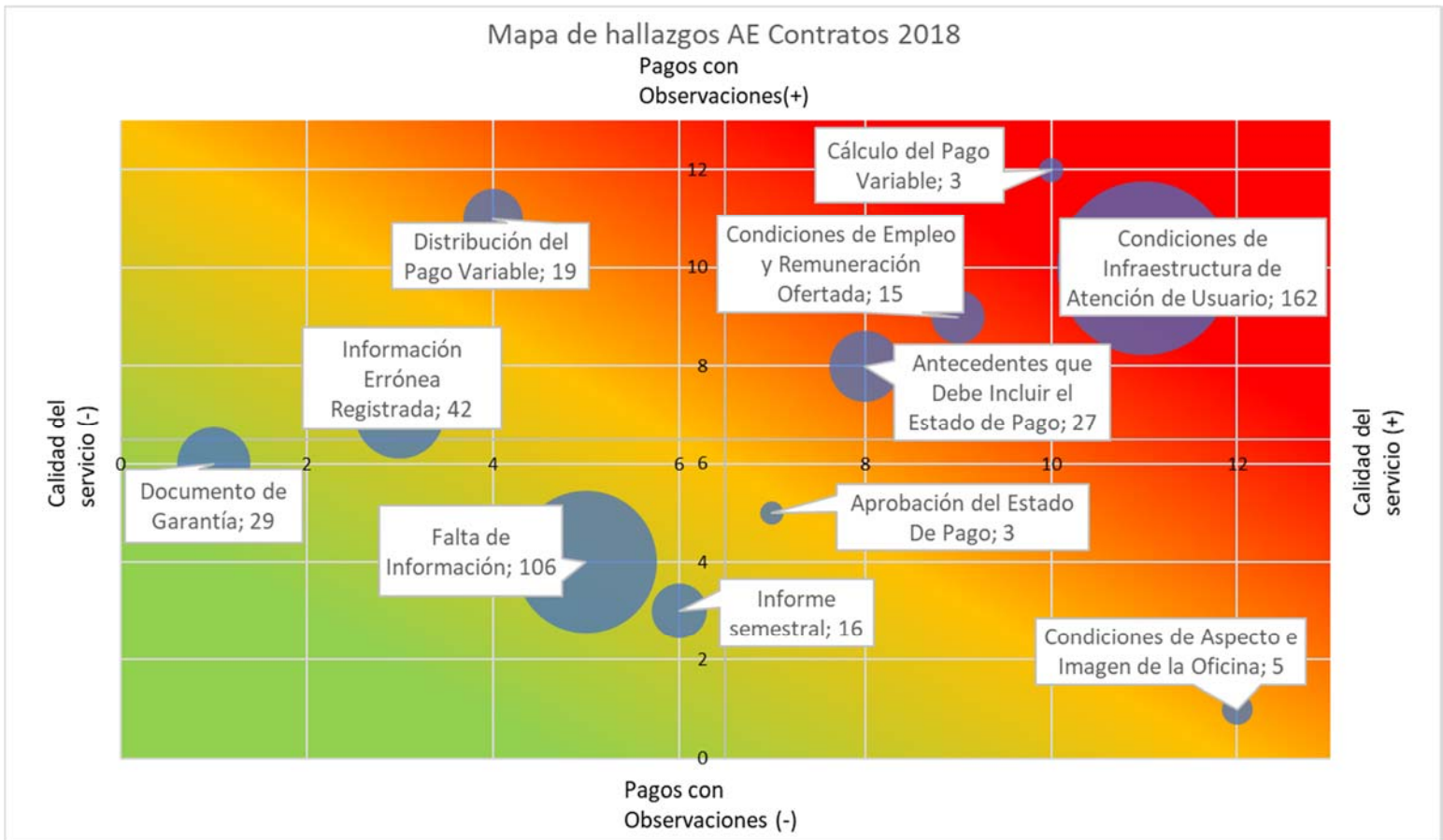
Fuente: Elaborado por equipo Protiviti

Tabla 20: Cantidad y valoración de hallazgos – 2018

Tipos de hallazgos	Cuenta de Tipo de hallazgo	Pagos con Observaciones	Calidad del servicio
Condiciones de Infraestructura de Atención de Usuario	162	10	11
Falta de Información	106	4	5
Información Errónea Registrada	42	7	3
Documento de Garantía	29	6	1
Antecedentes que Debe Incluir el Estado de Pago	27	8	8
Distribución del Pago Variable	19	11	4
Informe semestral	16	3	6
Condiciones de Empleo y Remuneración Ofertada	15	9	9
Aprobación del Estado De Pago	3	5	7
Cálculo del Pago Variable	3	12	10

Fuente: Elaborado por equipo Protiviti

Gráfico 5: Mapeo de hallazgos – 2018



Fuente: Elaborado por equipo Protiviti

5.1 Sugerencias de aspectos que se deberían continuar auditando

De acuerdo con los resultados señalados en los gráficos anteriores, se puede afirmar que ciertos aspectos tienen mayor relevancia que otros por la cantidad de veces que se levantó o por el impacto que puedan tener en la calidad del servicio o en generar pagos con observaciones. En este sentido, los 5 tópicos que se sugieren continuar auditando son:

1. Cálculo y distribución del pago variable, ya que puede afectar los presupuestos de las DR de forma injustificada.
2. Condiciones de empleo y remuneración ofertada. Considerando que estos aspectos son parte de la evaluación de ofertas para el servicio de defensa penal, se debe controlar que luego de la adjudicación y durante toda la vigencia del contrato, los prestadores cumplan con las condiciones ofertadas.
3. Condiciones de Infraestructura de atención de usuarios y condiciones de aspecto e imagen de las oficinas, pues la Defensoría es la única entidad pública que entrega un servicio de defensa a las personas que lo requieren, teniendo una gran responsabilidad en cuanto a las oportunidades de contar con una defensa de calidad que poseen sus usuarios. En este sentido, con el objeto de garantizar un servicio de calidad y homogéneo en todas las regiones, la Defensoría ha establecido ciertas condiciones mínimas que deben cumplir los prestadores en sus oficinas, las cuales deberían ser controladas periódicamente.
4. Revisión de aplicación, registro y cobro de multas a los prestadores. Existen varias razones por las que la normativa establece que se deben aplicar multas, donde la mayoría apunta a resguardar la calidad del servicio entregado. Por lo tanto, si corresponde aplicar una multa a un prestador, debe hacerse de la forma más ordenada y efectiva posible, para no incurrir en errores durante el proceso. Aspectos como tener una planilla para registrar las multas o actualizar periódicamente los registros, deben ser revisados para garantizar que se esté cumpliendo la normativa.
5. Recepción, registro y custodia de documentos de garantía. Toda vez que, en caso de algún incumplimiento grave por parte del prestador, estos documentos representan la única forma de que la Defensoría recupere los fondos que signifiquen la publicación de una nueva licitación y posterior evaluación de ofertas para suplir el servicio, con todo lo que este proceso signifique.

Además, cabe señalar que el seguimiento de los hallazgos es parte del proceso de auditoría, por lo que también se deben asignar recursos a esta etapa, ya que sin esta la auditoría puede perder su objetivo principal, referido a mejorar los aspectos operacionales de la Defensoría y la calidad de defensa entregada por esta.

6. Resumen Nacional Seguimiento Planes de Mejora

8.1 Evaluación planes de mejora

Luego de la auditoría del año 2017, las DR propusieron actividades de mejoras para mitigar los riesgos asociados a los hallazgos que habían sido levantados en sus regiones. Al recibir los planes de mejoras de las Defensorías Regionales, se ejecutó una evaluación de la pertinencia del plan de mejoras propuesto, de acuerdo con la siguiente clasificación:

“Pertinente” / “No Pertinente”: Plan de mejora pertinente aquel que previene la repetición del hallazgo y que establece un mecanismo de control interno que se realiza en forma permanente, es decir, el plan de mejora posee la aptitud de apuntar al origen del problema, previniendo la repetición del hallazgo, y a la vez regularizar el resultado que ocasionó el hallazgo de no conformidad.

En el año 2017, de las 191 actividades propuestas a nivel nacional, 58 fueron clasificadas como “No Pertinente”, lo que equivale al 30% del total de actividades. A continuación, se muestra el resultado de la evaluación de los planes de mejora propuestos en el año 2017.

Tabla 21: Resumen de evaluación de planes de mejora 2017

Región	Pertinente	No Pertinente	Total General
Arica	11	3	14
Tarapacá	7	2	9
Antofagasta	5	7	12
Atacama	4	0	4
Coquimbo	5	0	5
Valparaíso	3	4	7
RMN	8	20	28
RMS	18	7	25
O'Higgins	19	8	27
Maule	15	0	15
Biobío	7	0	7
Araucanía	8	0	8
Los Ríos	3	0	3
Los Lagos	8	3	11
Aysén	6	2	8
Magallanes	6	2	8
Total General	133	58	191

Posteriormente, todas las regiones modificaron sus propuestas hasta que sus actividades cumplieran con el requisito de pertinencia. Estos planes de mejora fueron revisados en terreno durante la auditoría del 2018, arrojando que, en promedio, todas las regiones tienen un avance mayor al 80% en la implementación de sus planes de mejora.

En 2018, fueron levantados nuevos hallazgos, por lo que las DR crearon un nuevo plan de mejoras. Este fue evaluado de utilizando la misma clasificación que en 2017, arrojando que, a nivel nacional, de las 161 actividades de mejora evaluadas, en 40 casos se evaluó como “No Pertinente”, lo que equivale al 25% del total de actividades, mostrando un avance en la confección de los planes de mejoras por parte de las regiones. Sin embargo, en 5 casos la DR no hizo cargo del hallazgo, justificando que no aplica la creación de una propuesta relacionada al hallazgo.

A continuación, se muestra un cuadro con el resumen de la evaluación de los planes de mejoras del año 2018:

Tabla 22: Resumen de evaluación de planes de mejora 2018

Región	Pertinente	No Pertinente	No se propone plan de mejora	Total general
Arica	11			11
Tarapacá	5	2		7
Antofagasta	12	5		17
Atacama	3	2	2	7
Coquimbo	9	2		11
Valparaíso	3	3		6
RM Norte	7	5		12
RM Sur	11			11
O'Higgins	9	8	1	18
Maule	2	3		5
Bio Bio	14			14
La Araucanía	5	3		8
Los Ríos	6	1		7
Los Lagos	9		2	11
Aysén	5	6		11
Magallanes	5			5
Total general	116	40	5	161

Fuente: Elaborado por equipo Protiviti

Posteriormente, todas las regiones modificaron sus propuestas hasta que sus actividades cumplieran con el requisito de pertinencia. Cabe señalar que en cinco casos las DR no propusieron un plan de mejora ni tampoco aceptaron la propuesta de plan de mejora sugerida, ya que no aceptaron los hallazgos asociados. Los hallazgos corresponden a Inicio de prestación del servicio sin documento de garantía; Superficie de área de trabajo de asistente es menor a 4 metros cuadrados; Incumplimiento de plazo de revisión y pago; Inicio de prestación del servicio sin aprobación del contrato; y Oficina del prestador no posee acceso para personas con discapacidad.

8.2 Mejores planes de mejora

A continuación, se presenta un resumen de actividades de mejoras propuestas por las Defensorías Regionales durante los dos periodos auditados, que fueron evaluadas con más alto nivel de calidad en cuanto a pertinencia.

1) Inicio de prestación del servicio sin aprobación del contrato

Hallazgo	Riesgo	Mejores Planes de Mejora	Autor	Año	Regiones en donde se levantó el hallazgo
Inicio de prestación del servicio sin aprobación del contrato	Que el prestador comience el servicio sin que la Defensoría tenga un respaldo de la relación contractual existente, dificultando la exigencia de requisitos al prestador	Se establecerá un control cruzado entre Asesor Jurídico y DAR, para verificar el cumplimiento del documento y garantías antes de ingresarlo a custodia de la DAR. Y no iniciara contrato si no está firmado y totalmente tramitado con el prestador. Se hará un oficio que establece el nuevo control y generar un Check list de verificación de documentos previa firma de contrato	Bio Bío	2018	Arica Antofagasta Atacama Coquimbo RM Norte RM Sur Araucanía Maule Biobío Araucanía Los Ríos Los Lagos Magallanes Aysén

2) No se entrega informe semestral

Hallazgo	Riesgo	Mejores Planes de Mejora	Región	Año	Regiones en donde se levantó el hallazgo
No se entrega informe semestral	Que el prestador posea información que afecte la calidad del servicio y que solo sea evidente en la información exigida en el informe semestral	Instruir y coordinar con prestadores de defensa penitenciaria, que realicen a través de la nueva aplicación implementada (portal único), la generación de los informes semestrales.	Los Lagos	2018	Antofagasta Arica Atacama Aysén Biobío Los Lagos Los Ríos Maule O'Higgins

3) Inconsistencia de información del estado de pago

Hallazgo	Riesgo	Mejores Planes de Mejora	Región	Año	Regiones en donde se levantó el hallazgo
Inconsistencia de información del estado de pago	Que se registre la información relacionada al estado de pago (n° factura, R.E. que aprueba el	Implementar un control cruzado para validar la información registrada en el SIGDP del documento tributario. Este control se	Tarapacá	2018	Aysén Biobío Maule Tarapacá RM Norte

	contrato, valor del contrato, etc.) de forma errónea	realizará directamente en el SIGDP y/o EP impreso versus los documentos tributario entregado en el estado de pago			RM Sur Valparaíso Arica Atacama Coquimbo O'Higgins Antofagasta
--	--	---	--	--	--

4) Estado de Pago no adjunta documentación requerida

Hallazgo	Riesgo	Mejores Planes de Mejora	Región	Año	Regiones en donde se levantó el hallazgo
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	Que se apruebe el pago a un prestador que no cumpla con las condiciones para obtener estos certificados (no pago de cotizaciones)	Calendarización en el sistema Outlook, con aviso automático a los funcionarios involucrados en el proceso de revisión y pago de licitados.	Los Lagos	2017	Biobío Valparaíso Los Lagos Coquimbo Araucanía RM Sur RM Norte O'Higgins Tarapacá Maule
		Check list que será firmado por el DAR, una vez que la Enc. de Adm., Finanzas y RR.HH. haya verificado que se haya adjuntado al estado de pago la totalidad de documentos, para el pago fijo o variable, según corresponda.	Valparaíso	2017	Magallanes Atacama Antofagasta Los Ríos Arica Aysén
Estado de Pago no adjunta comprobantes contables de registro	Que no se rebajen las cuentas contables asociadas a cada prestador al realizar un pago	Adjuntar a los estados de pago 3 comprobantes contables, estos son: 1 - Devengo (disminución del presupuesto) 2- Tesorería y 3- Fondo de Reserva.	Valparaíso	2017	Arica Valparaíso Los Lagos Tarapacá Araucanía RM Sur Atacama Los Ríos Aysén RM Norte
Estado de Pago no adjunta Informe Mensual o Trimestral	Que se apruebe un pago mensual o trimestral a un prestador que no cumple con la exigencia de entregar el informe semestral	Efectuar seguimiento mensual para todos los estados de pagos en planilla de control y en el mes de diciembre verificar para 5 estados de pago los respaldos requeridos. Lo anterior respecto de estados de pagos correspondientes al mes de noviembre de 2017.	DRMS	2017	Tarapacá Arica Biobío Arica Valparaíso RM Norte

<p>No se especifica Medio de Pago al prestador</p>	<p>Que se utilicen distintos medios de pago para pagarle al prestador, eliminando la trazabilidad del dinero y aumentando la probabilidad de pagar a través de un medio erróneo</p>	<p>El Director Administrativo instará a que los prestadores tengan una cuenta corriente y que sea ésta la utilizada para realizar el pago a sus trabajadores.</p>	<p>DRMS</p>	<p>2017</p>	<p>Biobío Valparaíso RM Sur RM Norte Tarapacá Valparaíso</p>
<p>No adjunta respaldo de personal de Reemplazo</p>	<p>Que se apruebe el pago a un prestador que no proporciona un profesional de reemplazo para suplir el servicio que otro profesional deja de realizar</p>	<p>Unidad de Estudio Regional deberá actualizar y difundir minuta jurídica de enero de 2015, que fija instrucciones en el proceso de reemplazo de abogados.</p>	<p>Arica</p>	<p>2017</p>	<p>Biobío Araucanía Tarapacá Arica RM Sur Maule Antofagasta Atacama Valparaíso Coquimbo O'Higgins</p>

5) Pago variable

Hallazgo	Riesgo	Mejores Planes de Mejora	Región	Año	Regiones en donde se levantó el hallazgo
Errores en el cálculo del pago variable a pagar	Que se calcule un monto de pago variable erróneo y por lo tanto se realice un pago erróneo	Jefe de Administración, Finanzas y Recursos Humanos, coteja cada uno de los indicadores antes de proceder a pago.	DRMS	2017	Valparaíso Biobío Maule
		Enviar una solicitud al DIE de la DN, para que no se permita que se genere el estado de pago si es que no se han ingresado todos los valores manuales al sistema y otros requerimientos para salvar diferencias entre SIGDP y contratos.	Arica	2017	Los Lagos RM Norte Tarapacá RM Sur O'Higgins Atacama Antofagasta Araucanía Magallanes
Pago variable realizado con ponderación de indicadores errónea	Que se calcule un monto de pago variable erróneo y por lo tanto se realice un pago erróneo	Se establece procedimiento de revisión de indicadores del SIGDP. Para el caso de los estados de pago fijo, el informe de indicadores será firmado por el Director Administrativo Regional y por el Encargado de Administración y Finanzas, quienes además de la firma y timbre, revisarán la consistencia de los valores reportados por SIGDP y validarán las ponderaciones definidas en el sistema por cada uno de los indicadores. En el caso de los estados de pago variable, se establecerá el mismo control cruzado, sin embargo, las firmas serán tanto del DAR como del JER.	Coquimbo	2018	Coquimbo
Distribución del pago variable en finiquitos	Que se calcule un monto de pago variable erróneo y por lo tanto se realice un pago erróneo	Verificar en los finiquitos de los cambios del personal de los contratos, en especial en los últimos estados de pago de los contratos, la inclusión de la distribución del pago variable del último trimestre.	Valparaíso	2018	RM Sur Valparaíso Araucanía Atacama O'Higgins Magallanes Maule RM Norte

6) Infraestructura de atención de usuarios

Hallazgo	Riesgo	Mejores Planes de Mejora	Región	Año	Regiones en donde se levantó el hallazgo
Prestadores no cumplen con las	Que no se advierta que existen	Se está trabajando en un Check list que permita controlar el monitoreo de la infraestructura de las	DRMS	2017	Las 16 regiones

exigencias del Anexo 1 en cuanto a infraestructura de atención de usuarios	prestadores que no cumplen con ciertos aspectos exigidos en las Bases de Licitación y Anexo 1	oficinas por parte de profesionales de apoyo en esta labor.			
		Revisiones mensuales de reacreditaciones de contratos vigentes, según anexo 1 de cada proceso licitatorio vigente (19, 20, 21, 22 y 11P)	Arica	2017	
		Con el fin de mejorar la periodicidad de las visitas inspectivas, se generará una calendarización de visitas a los diferentes prestadores licitados y de convenio directo, proponiendo una carta Gantt de visitas inspectivas.	Coquimbo	2018	
		Incorporar en el plan de supervisión de contratos semestral, seguimiento a las observaciones, y cierre de las mismas.	O'Higgins	2018	

8.3 Sugerencias

Esta Auditoría se realizó con el objetivo principal de mejorar las operaciones de las Defensorías Regionales y mejorar la calidad del servicio que se entrega a los usuarios. En este sentido, el objetivo de los hallazgos levantados es, por un lado, crear la alerta de que existen procedimientos que podrían ser más eficientes, y por otro, identificar aspectos que los prestadores no están cumpliendo en cuanto al servicio que la Defensoría contrata.

Lo anterior, no tendría ningún efecto si no se toman las medidas correspondientes para eliminar los factores que dan origen a los hallazgos y por esto los planes de mejoras constituyen una parte muy importante de la Auditoría. Tanto la confección de estos como la implementación crean un aprendizaje en cada DR, que mejora las operaciones diarias de los funcionarios.

Durante las dos evaluaciones de planes de mejoras, se pudo observar hay muchas propuestas que son parecidas entre las DR, hay casos en que se proponen los mismos mecanismos de control para algunos aspectos, como, por ejemplo, el Check List de revisión de documentos para la aprobación del pago. Sin embargo, cada DR que lo adoptó fue responsable de su creación y debido a eso, a pesar de que corresponden a la misma herramienta, tienen algunas diferencias entre sí. En este sentido, se observó cierto nivel de falta de comunicación, que permita compartir estas propuestas entre las DR, lo que se evidencia en que algunas regiones van más avanzadas que otras en cuanto a gestión y control de los procesos auditados.

Se sugiere que, en las futuras evaluaciones, exista una instancia en que los planes de mejora sean uniformados entre las regiones y que cada DR pueda compartir sus avances y nuevas herramientas con el resto. De esta forma, se ocuparía menos tiempo en la creación de herramientas de gestión, ya que se crearía una vez y luego se replicaría en todas las regiones. Además, esto facilitaría la revisión de los procedimientos en las DR y comenzaría a equiparar las herramientas que tienen las DR para realizar sus operaciones.

7. Conclusiones

En esta Auditoría, se levantó información valiosa sobre las gestiones sobre los pagos que realizan las Defensorías Regionales y los mecanismos de supervisión implementados para controlar el cumplimiento de las condiciones contractuales por parte de los prestadores.

Se presentaron resultados que miden el nivel de cumplimiento de las DR con respecto a lo establecido en las Bases de Licitación, Manual de Pagos y Manual de Operación. También se incluyeron evaluaciones del entorno de control interno dentro de las DR, del cumplimiento de indicadores por parte de los prestadores.

Dentro de las comparaciones entre los dos periodos, se destaca un avance en la implementación de nuevos controles que mitigan la materialización de riesgos que podrían afectar la calidad del servicio entregado. Se logró instaurar en la cultura organizacional de las DR, la preocupación por ciertos aspectos que habían pasado desapercibidos, pero que juegan un rol relevante en el día a día de los usuarios del servicio, como, por ejemplo, las condiciones de interés sobre higiene y orden en las oficinas.

Se espera que los resultados presentados en este informe contribuyan al logro de los objetivos de esta institución y a la vez sean una fuente de información para la toma de decisiones tanto del nivel central como regional de la Defensoría Penal Pública.

8. Anexos

8.1 Anexo N°1: Matriz de riesgo nacional levantada en 2017

8.1.1 Proceso de Pagos a Prestadores

N°	Proceso	Subproceso	Actividad crítica	Actor	Riesgo
1	Adjudicación de contrato	Postulación y Adjudicación	Custodia Documento de Garantía de Fiel Cumplimiento hasta término de contrato.	Defensoría Regional Penal	Que el Documento de Garantía esté en posesión de un tercero y no se encuentre al alcance del cobro.
2	Adjudicación de contrato	Postulación y Adjudicación	Verificar Documento de Garantía de Seriedad de la Oferta.	Asesor Jurídico	Que el documento de garantía no cumpla con el tiempo de vigencia, el monto del documento o cualquier condición establecida en las bases de licitación.
3	Adjudicación de contrato	Postulación y Adjudicación	Verificar Documento de Garantía de Fiel Cumplimiento.	Asesor Jurídico	Que el adjudicado no entregue el documento de garantía al momento de la firma del contrato.
4	Adjudicación de contrato	Postulación y Adjudicación	Verificar Documento de Garantía de Fiel Cumplimiento.	Asesor Jurídico	Que no se sustituya el documento de garantía cuando el contrato cambie de valor.
5	Adjudicación de contrato	Postulación y Adjudicación	Verificar Documento de Garantía de Fiel Cumplimiento.	Asesor Jurídico	Que el documento de garantía recibida sea distinto a la que se detalla en el contrato.
6	Adjudicación de contrato	Postulación y Adjudicación	Verificar Documento de Garantía de Fiel Cumplimiento.	Asesor Jurídico	Que un prestador tenga varios Contratos o CD, pero se entregue solo una Garantía de Fiel Cumplimiento a la DR
7	Mantención de Contrato	Pagos Fijos 2016	Recibir todos los documentos requeridos adjuntados al Estado de Pago Mensual	Oficina de Partes	Que el prestador no envíe la documentación en el plazo indicado. Por ejemplo, que los estados de pago recepcionados físicamente sean enviados al DAR con más de 1 día de plazo (Procedimiento de Pagos 2016 establece 1 día como máximo), retrasando el proceso de pago.
8	Mantención de Contrato	Pagos Fijos 2016	Recibir todos los documentos requeridos adjuntados al	Oficina de Partes	Que la documentación recibida esté incompleta.

N°	Proceso	Subproceso	Actividad crítica	Actor	Riesgo
			Estado de Pago Mensual		
9	Mantención de Contrato	Pagos Fijos 2016	Recibir todos los documentos requeridos adjuntados al Estado de Pago Mensual	Oficina de Partes	Que el proveedor no esté habilitado en Chile Compras (por no pago de imposiciones, no tener seguro o problemas judiciales)
10	Mantención de Contrato	Pagos Fijos 2016	Revisar que la información se ajuste a lo existente en el sistema informático	Dirección Administrativa Regional	Que no exista registro documentado de la revisión y aprobación del DAR en los estados pagos.
11	Mantención de Contrato	Pagos Fijos 2016	Revisar que la información se ajuste a lo existente en el sistema informático	DAR	Que la aprobación del DAR no cuente con toda la información de respaldo requerida descrita en el punto 7.2.6 del Procedimiento de Pagos 2016.
12	Mantención de Contrato	Pagos Fijos 2016	Revisar que la información se ajuste a lo existente en el sistema informático	Informática / Asesor Jurídico	Que no se encuentren actualizadas las metas de cumplimiento de indicadores de control de los contratos.
13	Mantención de Contrato	Pagos Fijos 2016	Revisar que la información se ajuste a lo existente en el sistema informático	Contabilidad	Que existan solo declaraciones de las cotizaciones previsionales de los empleados del prestador, pero que no estén realmente pagadas.
14	Mantención de Contrato	Pagos Fijos 2016	Revisar que la información se ajuste a lo existente en el sistema informático	Jefe de Estudios / Defensor Jefe Local	Que los documentos que respaldan el informe mensual contengan información manipulada, por ejemplo, causas inexistentes o causas no procesadas, o gestiones falsas.
15	Mantención de Contrato	Pagos Fijos 2016	Revisar que la información se ajuste a lo existente en el sistema informático	Informática / Asesor Jurídico	Que no se encuentren actualizadas las metas de los indicadores de control.
16	Mantención de Contrato	Pagos fijos 2016	Verificar completitud de contenidos para Pago Fijo.	Dirección Administrativa Regional	Que no se complete la verificación de la información por desconocimiento del plazo límite para esta actividad

N°	Proceso	Subproceso	Actividad crítica	Actor	Riesgo
17	Mantenión de Contrato	Pagos fijos 2016	Verificar completitud de contenidos para Pago Fijo.	Dirección Administrativa Regional	Que existan juicios o demandas de terceros a los prestadores (empleados, defendidos, comunidad local, entre otros).
18	Mantenión de Contrato	Pagos fijos 2016	Verificar completitud de contenidos para Pago Fijo.	Dirección Administrativa Regional	Que el cálculo del monto de Pago Fijo del SIGDP contenga errores.
19	Mantenión de Contrato	Pagos fijos 2016	Verificar completitud de contenidos para Pago Fijo.	Dirección Administrativa Regional	Que se paguen estados de pago con información que no se encuentre actualizada en el SIGDP.
20	Mantenión de Contrato	Pagos fijos 2016	Verificar completitud de contenidos para Pago Fijo.	Dirección Administrativa Regional	Que se pague un monto de cuotas fijas que no concuerden con valor total del contrato dividido en el número de meses (restando el valor del total para el pago variable).
21	Mantenión de Contrato	Pagos fijos 2016	Verificar completitud de contenidos para Pago Fijo.	Dirección Administrativa Regional	Que las fuentes de información sobre las cuales se calculan los indicadores no sean reales.
22	Mantenión de Contrato	Pagos fijos 2016	Verificar completitud de contenidos para Pago Fijo.	Dirección Administrativa Regional	Que se procesen estados de pago que no sean enviados a través del SIGDP.
23	Mantenión de Contrato	Pagos fijos 2016	Verificar completitud de contenidos para Pago Fijo.	Dirección Administrativa Regional	Que las ausencias no cubiertas no sean informadas en los informes mensuales.
24	Mantenión de Contrato	Pagos fijos 2016	Verificar completitud de contenidos para Pago Fijo.	Dirección Administrativa Regional	Que se paguen jornadas adicionales no trabajadas.
25	Mantenión de Contrato	Pagos fijos 2016	Verificar completitud de contenidos para Pago Fijo.	Dirección Administrativa Regional	Que no se detecten ausencias de los abogados.
26	Mantenión de Contrato	Pagos fijos 2016	Verificar completitud de contenidos para Pago Fijo.	Dirección Administrativa Regional	Que no se descuente 1/30 del Valor Promedio por Abogado (VPA) cuando exista ausencia mayor a 72 horas en el estado de pago siguiente.
27	Mantenión de Contrato	Pagos fijos 2016	Verificar completitud de contenidos para Pago Fijo.	Dirección Administrativa Regional	Que no se descuenten las multas provenientes de procedimientos sancionatorios.

N°	Proceso	Subproceso	Actividad crítica	Actor	Riesgo
28	Mantención de Contrato	Pagos fijos 2016	Verificar completitud de contenidos para Pago Fijo.	Dirección Administrativa Regional	Que los montos de las multas contengan errores de cálculo.
29	Mantención de Contrato	Pagos fijos 2016	Verificar completitud de contenidos para Pago Fijo.	Dirección Administrativa Regional	Que las multas no se descuenten del estado de pago siguiente por no contar con montos disponibles en el fondo de reserva.
30	Mantención de Contrato	Pagos fijos 2016	Verificar completitud de contenidos para Pago Fijo.	Dirección Administrativa Regional	Que el monto de la multa cursada no concuerde con los montos establecidos en las bases de licitación.
31	Mantención de Contrato	Pagos fijos 2016	Verificar completitud de contenidos para Pago Fijo.	Dirección Administrativa Regional	Que el Asesor Jurídico no informe las multas al encargado contable.
32	Mantención de Contrato	Pagos fijos 2016	Verificar completitud de contenidos para Pago Fijo.	Dirección Administrativa Regional	Que se realicen pagos fuera de plazo, perjudicando la continuidad de contrato por parte del prestador.
33	Mantención de Contrato	Pagos fijos 2016	Registrar y realizar Pago Fijo	Contador Regional	Que existan pagos realizados y no contabilizados en el SIGFE.
34	Mantención de Contrato	Pagos fijos 2016	Registrar y realizar Pago Fijo	Contador Regional	Que no se registre contablemente el cobro de una liquidación de fondo de reserva.
35	Mantención de Contrato	Pagos fijos 2016	Registrar y realizar Pago Fijo	Contador Regional	Que la liquidación del cobro no se transfiera a la cuenta corriente de la sociedad o persona natural
36	Mantención de Contrato	Pagos fijos 2016	Registrar y realizar Pago Fijo	Contador Regional	Que se pague el estado de pago a un prestador que incumple en el pago de remuneraciones, obligaciones laborales o previsionales.
37	Mantención de Contrato	Pagos fijos 2016	Registrar y realizar Pago Fijo	Contador Regional	Que se paguen los estados de pagos a cuentas corrientes que no pertenezcan al prestador de servicios contratado.
38	Mantención de Contrato	Pagos fijos 2016	Registrar y realizar Pago Fijo	Contador Regional	Que existan pagos duplicados.
39	Mantención de Contrato	Pagos fijos 2016	Registrar y realizar Pago Fijo	Contador Regional	Que no se retenga el porcentaje de impuestos correspondientes a contribuyentes de segunda categoría (persona natural).

N°	Proceso	Subproceso	Actividad crítica	Actor	Riesgo
40	Mantenión de Contrato	Pagos fijos 2016	Registrar y realizar Pago Fijo	Contador Regional	Que la Defensoría no exija la declaración de impuestos al prestador (persona natural). Esto es un riesgo porque la Defensoría podría ser calificada como posible cómplice pasivo de fraude tributario por el Servicio de Impuestos Internos.
41	Mantenión de Contrato	Pagos fijos 2016	Registrar y realizar Pago Fijo	Contador Regional	Que los prestadores emitan boletas o facturas falsas para obtener rentas más altas y obtener servicios financieros.
42	Mantenión de Contrato	Pagos fijos 2016	Registrar y realizar Pago Fijo	Contador Regional	Que se paguen estados de pagos con boletas fraudulentas a personas naturales que no tienen Inicio de Actividades en SII.
43	Mantenión de Contrato	Pagos fijos 2016	Revisar Informe de Plausibilidad por Incumplimiento de Indicadores de Control (10 días).	Jefe de Estudios Regional	Que se aprueben informes de plausibilidad sin haber tenido una justificación válida (de acuerdo con lo establecido en las Bases de Licitación).
44	Mantenión de Contrato	Pagos fijos 2016	Revisar Informe de Plausibilidad por Incumplimiento de Indicadores de Control (10 días).	Jefe de Estudios Regional	Que los informes de plausibilidad no cuenten con el respaldo correspondiente.
45	Mantenión de Contrato	Pagos Variables 2016	Recepción de todos los documentos requeridos y que se encuentren adjuntos al Estado de Pago Trimestral.	Contador Regional	Que la documentación que respalda el informe trimestral esté incompleta (especificado en el punto 7.2.5 del Procedimiento de Pago 2016).
46	Mantenión de Contrato	Pagos Variables 2016	Recepción de todos los documentos requeridos y que se encuentren adjuntos al Estado de Pago Trimestral.	DAR	Que el prestador no envíe la documentación en el plazo indicado. Por ejemplo, que los estados de pago recepcionados físicamente sean enviados al DAR con más de 1 día de plazo (Procedimiento de Pagos 2016 establece 1 día como máximo), retrasando el proceso de pago.
47	Mantenión de Contrato	Pagos Variables 2016	Recepción de todos los documentos	Contador Regional	Que no se complete la recepción de la información

N°	Proceso	Subproceso	Actividad crítica	Actor	Riesgo
			requeridos y que se encuentren adjuntos al Estado de Pago Trimestral.		por desconocimiento del plazo límite para esta actividad.
48	Mantención de Contrato	Pagos Variables 2016	Revisar que la información se ajuste a lo existente en el sistema informático.	Dirección Administrativa Regional	Que no exista evidencia de la revisión y aprobación del DAR en los estados pagos.
49	Mantención de Contrato	Pagos Variables 2016	Recepción de todos los documentos requeridos y que se encuentren adjuntos al Estado de Pago Trimestral.	Contador Regional	Que la documentación recibida esté incompleta.
50	Mantención de Contrato	Pagos Variables 2016	Recepción de todos los documentos requeridos y que se encuentren adjuntos al Estado de Pago Trimestral.	Contador Regional	Que la aprobación del DAR no cuente con toda la información de respaldo requerida descrita en el punto 7.2.6 del Procedimiento de Pagos 2016.
51	Mantención de Contrato	Pagos Variables 2016	Recepción de todos los documentos requeridos y que se encuentren adjuntos al Estado de Pago Trimestral.	Contador Regional	Que los documentos que respaldan el informe trimestral contengan información manipulada, por ejemplo, causas inexistentes, causas no procesadas o gestiones falsas.
52	Mantención de Contrato	Pagos Variables 2016	Recepción de todos los documentos requeridos y que se encuentren adjuntos al Estado de Pago Trimestral.	Contador Regional	Que no se encuentren actualizadas las metas de los indicadores variables
53	Mantención de Contrato	Pagos Variables 2016	Recepción de todos los documentos requeridos y que se encuentren adjuntos al Estado	Contador Regional	Que existan solo declaraciones de cotizaciones y que no esté realmente pagado.

N°	Proceso	Subproceso	Actividad crítica	Actor	Riesgo
			de Pago Trimestral.		
54	Mantenión de Contrato	Pagos Variables 2016	Verificar completitud de contenidos para Pago Variable.	Dirección Administrativa Regional	Que no se complete la verificación de la información por desconocimiento del plazo límite para esta actividad
55	Mantenión de Contrato	Pagos Variables 2016	Verificar completitud de contenidos para Pago Variable.	Dirección Administrativa Regional	Que se pague un monto que no sea el mismo que se establece el contrato como porcentajes del Valor Total para el Pago Variable según el indicador que se detalla en el Anexo 1 de la zona licitada.
56	Mantenión de Contrato	Pagos Variables 2016	Verificar completitud de contenidos para Pago Variable.	Dirección Administrativa Regional	Que el estado de pago emitido por el prestador no concuerde con el valor establecido en el contrato como porcentajes del Valor Total para el Pago Variable según el indicador que se detalla en el Anexo 1 de la zona licitada.
57	Mantenión de Contrato	Pagos Variables 2016	Verificar completitud de contenidos para Pago Variable.	Dirección Administrativa Regional	Que las fuentes de información sobre las cuales se calculan los indicadores variables no sean reales.
58	Mantenión de Contrato	Pagos Variables 2016	Verificar completitud de contenidos para Pago Variable.	Dirección Administrativa Regional	Que se procesen estados de pago que no sean enviados a través del SIGDP.
59	Mantenión de Contrato	Pagos Variables 2016	Verificar completitud de contenidos para Pago Variable.	Dirección Administrativa Regional	Que se calcule erróneamente el pago por cumplimiento del indicador.
60	Mantenión de Contrato	Pagos Variables 2016	Verificar completitud de contenidos para Pago Variable.	Dirección Administrativa Regional	Que se paguen estados de pago a prestadores que no cumplen con la distribución del pago variable entre sus empleados, según lo establecido en las Bases de Licitación.
61	Mantenión de Contrato	Pagos Variables 2016	Calcular monto a pagar Pago Variable	Dirección Administrativa Regional	Que hay reclamos de los abogados y asistentes en caso de no recibir el pago correspondiente, los cuales, en caso de no responder el prestador, puede afectar a la DR.

N°	Proceso	Subproceso	Actividad crítica	Actor	Riesgo
62	Mantención de Contrato	Pagos Variables 2016	Verificar que los montos del Pago Variable se encuentren correctos.	Dirección Administrativa Regional	Posible riesgo de conflicto de interés por falta de independencia de funciones.
63	Mantención de Contrato	Pagos Variables 2016	Registrar y Realizar Pago Variable.	Contador Regional	Que existan pagos realizados y no contabilizados en SIGFE.
64	Mantención de Contrato	Pagos Variables 2016	Registrar y Realizar Pago Variable.	Contador Regional	Que se paguen los estados de pagos a otras cuentas corrientes.
65	Mantención de Contrato	Pagos Variables 2016	Registrar y Realizar Pago Variable.	Contador Regional	Que se pague el estado de pago a un prestador que incumple en el pago de remuneraciones, obligaciones laborales o previsionales.
66	Mantención de Contrato	Pagos Variables 2016	Registrar y Realizar Pago Variable.	Contador Regional	Que existan pagos duplicados.
67	Mantención de Contrato	Pagos Variables 2016	Registrar y Realizar Pago Variable.	Contador Regional	Que no se transfiera a la cuenta corriente de la sociedad o persona natural
68	Mantención de Contrato	Pagos Variables 2016	Registrar y Realizar Pago Variable.	Contador Regional	Que no se retenga el porcentaje de impuestos correspondientes a contribuyentes de segunda categoría (persona natural).
69	Mantención de Contrato	Pagos Variables 2016	Registrar y Realizar Pago Variable.	Contador Regional	Que la Defensoría no exija la declaración de impuestos al prestador (persona natural). Esto es un riesgo porque la Defensoría podría ser calificada como posible cómplice pasivo de fraude tributario por el Servicio de Impuestos Internos.
70	Mantención de Contrato	Pagos Variables 2016	Registrar y Realizar Pago Variable.	Contador Regional	Que los prestadores emitan boletas o facturas falsas para obtener rentas más altas y obtener servicios financieros.
71	Mantención de Contrato	Pagos Variables 2016	Registrar y Realizar Pago Variable.	Contador Regional	Que se paguen estados de pago variable con boletas fraudulentas a personas naturales que no tienen Inicio de Actividades en SII.
72	Mantención de Contrato	Pagos Variables 2016	Registrar y Realizar Pago Variable.	Contador Regional	Que se pague un pago variable sin cumplir con las condiciones mínimas exigidas del indicador.

N°	Proceso	Subproceso	Actividad crítica	Actor	Riesgo
73	Mantención de Contrato	Pagos Variables 2016	Registrar y Realizar Pago Variable.	Contador Regional	Que se paguen estados de pagos trimestrales no aprobados.
74	Mantención de Contrato	Pagos Variables 2016	Registrar y Realizar Pago Variable.	Contador Regional	Que los pagos variables no se distribuyen entre todos los empleados
75	Mantención de Contrato	Pagos Variables 2016	Registrar y Realizar Pago Variable.	Contador Regional	Que las metas informadas no sean las que aparecen en el contrato.
76	Término de Contrato	Término de Contrato Normal	Terminar contrato	Dirección Administrativa Regional	Que no se registre un término de contrato en el sistema informático y se continúe pagando el pago fijo.
77	Término de Contrato	Término de Contrato Normal	Terminar contrato	Dirección Administrativa Regional	Que la Defensoría Regional sea demandada por no pago de finiquito del empleado del contrato
78	Término de Contrato	Término de Contrato Normal	Terminar contrato	Dirección Administrativa Regional	Que existan juicios o demandas de terceros a los prestadores.
79	Término de Contrato	Término de Contrato Normal	Terminar contrato	Informática	Que no se bloqueen usuarios en el SIGDP
80	Término de Contrato	Término de Contrato Normal	Cobrar garantía de Fiel Cumplimiento por Término de Contrato Normal.	Defensoría Regional Penal	Que el documento de garantía por incumplimiento de contrato no sea ejecutado en caso de causales D y E de manual de operaciones versión 3.0 (Quiebra y Disolución de sociedad).
81	Término de Contrato	Término de Contrato Normal	Cobrar garantía de Fiel Cumplimiento por Término de Contrato Normal.	Defensoría Regional Penal	Que el documento de garantía no se encuentre en el módulo de Administración de Garantías del sistema SEGFAC.
82	Término de Contrato	Término de Contrato Normal	Cobrar garantía de Fiel Cumplimiento por Término de Contrato Normal.	Defensoría Regional Penal	Que el dinero proveniente del cobro del documento de garantía no ingrese a las cuentas corrientes de la Defensoría Regional.
83	Término de Contrato	Término de Contrato Normal	Cobrar garantía de Fiel Cumplimiento por Término de Contrato Normal.	Defensoría Regional Penal	Que el documento de garantía no tenga fondo para ser cobrada cuando fue emitido a través de línea de crédito.
84	Término de Contrato	Término de Contrato Normal	Evaluar el Informe Final	Defensoría Regional Penal	Se procede a aceptar el Informe Final y posteriormente a pagar; aunque este informe contenga observaciones, con la finalidad de que el nuevo

N°	Proceso	Subproceso	Actividad crítica	Actor	Riesgo
					prestador pueda continuar atendiendo las causas del antiguo contrato.
85	Término de Contrato	Término de Contrato Normal	Devolver Documento de Garantía de Fiel Cumplimiento.	Defensoría Regional Penal	Que el documento de garantía no se encuentre físicamente en custodia de la Defensoría Regional (este riesgo se podría controlar a través de un arqueo de boletas de garantías).
86	Término de Contrato	Término de Contrato Normal	Devolver Documento de Garantía de Fiel Cumplimiento.	Defensoría Regional Penal	Que se devuelva el documento de garantía antes de la aprobación del informe final.
87	Término de Contrato	Término de Contrato Normal	Devolver Documento de Garantía de Fiel Cumplimiento.	Defensoría Regional Penal	Que el documento de garantía se devuelva sin la verificación de sumas adeudadas del prestador.
88	Término de Contrato	Término de Contrato Normal	Devolver Documento de Garantía de Fiel Cumplimiento.	Defensoría Regional Penal	Que se devuelva la Garantía de Fiel cumplimiento, habiendo procesos sancionatorios pendientes.
89	Término de Contrato	Término de Contrato Normal	Devolver Documento de Garantía de Fiel Cumplimiento.	Defensoría Regional Penal	Que se devuelva La Garantía de Fiel Cumplimiento, habiendo finiquitos pendientes.
90	Término de Contrato	Término de Contrato Anticipado	Cobrar Documento de Garantía de Fiel Cumplimiento por Término de Contrato Anticipado.	Defensoría Regional Penal	Que el documento de garantía por incumplimiento de contrato no sea ejecutado.
91	Término de Contrato	Término de Contrato Anticipado	Cobrar Documento de Garantía de Fiel Cumplimiento por Término de Contrato Anticipado.	Defensoría Regional Penal	Que el documento de garantía no se encuentre en el módulo de Administración de Garantías del sistema SEGFAC.
92	Término de Contrato	Término de Contrato Anticipado	Cobrar Documento de Garantía de Fiel Cumplimiento por Término de Contrato Anticipado.	Defensoría Regional Penal	Que el dinero proveniente del cobro del documento de garantía no ingrese a las cuentas corrientes de la Defensoría Regional.
93	Término de Contrato	Término de Contrato Anticipado	Cobrar Documento de Garantía de Fiel Cumplimiento por Término de	Defensoría Regional Penal	Que el documento de garantía no tenga fondo para ser cobrada cuando fue emitido a través de línea de crédito.

N°	Proceso	Subproceso	Actividad crítica	Actor	Riesgo
			Contrato Anticipado.		
94	Término de Contrato	Pago Fondo de Reserva	Calcular monto a pagar por Fondo de Reserva.	Dirección Administrativa Regional	Que el monto acumulado proveniente de retenciones del fondo de reserva no se encuentre contabilizado o que no se encuentre en la cuenta corriente.
95	Término de Contrato	Pago Fondo de Reserva	Calcular monto a pagar por Fondo de Reserva.	Dirección Administrativa Regional	Que el fondo de reserva tenga descuentos por transacciones diferentes a las multas o indemnizaciones.
96	Término de Contrato	Pago Fondo de Reserva	Calcular monto a pagar por Fondo de Reserva.	Dirección Administrativa Regional	Que el Fondo de Reserva no cuente con los reajustes correspondientes (no aplica para el llamado N°21).
97	Término de Contrato	Pago Fondo de Reserva	Calcular monto a pagar por Fondo de Reserva.	Dirección Administrativa Regional	Que el Fondo de Reserva de los contratos del llamado N°21 se devuelvan reajustados.
98	Término de Contrato	Pago Fondo de Reserva	Calcular monto a pagar por Fondo de Reserva.	Dirección Administrativa Regional	Que el fondo de reserva sea devuelto a un tercero distinto al prestador de servicios de Defensa Penal Publica.
99	Término de Contrato	Pago Fondo de Reserva	Calcular monto a pagar por Fondo de Reserva.	Dirección Administrativa Regional	Que el monto del fondo de reserva registrado en el SIGFE no cuadre con el SIGDP.
100	Término de Contrato	Pago Fondo de Reserva	Calcular monto a pagar por Fondo de Reserva.	Dirección Administrativa Regional	Que el monto de la multa o indemnización sea mayor al fondo de reserva, boleta de garantía, y que el prestador no pague la deuda.
101	Término de Contrato	Pago Fondo de Reserva	Calcular monto a pagar por Fondo de Reserva.	Dirección Administrativa Regional	Que no se descunte del pago, el fondo de reserva o que se descunte un porcentaje menor al 4%.
102	Término de Contrato	Pago Fondo de Reserva	Registrar ingreso de dinero a cuenta DPP.	Contador Regional	Que se realice el descuento del Fondo de Reserva, pero no se encuentre contabilizado en el SIGDP.
103	Término de Contrato	Pago Fondo de Reserva	Registrar ingreso de dinero a cuenta DPP.	Contador Regional	Que se realice el descuento del Fondo de Reserva, pero no se encuentre la transferencia en la cuenta corriente de la DPP:
104	Término de Contrato	Pago Fondo de Reserva	Registrar y realizar pago Fondo de Reserva.	Contador Regional	Que existan pagos realizados y no contabilizados.

N°	Proceso	Subproceso	Actividad crítica	Actor	Riesgo
105	Término de Contrato	Pago Fondo de Reserva	Registrar y realizar pago Fondo de Reserva.	Contador Regional	Que se realice el pago a otras cuentas corrientes.
106	Término de Contrato	Pago Fondo de Reserva	Registrar y realizar pago Fondo de Reserva.	Contador Regional	Que se pague más del monto calculado.
107	Término de Contrato	Pago Fondo de Reserva	Registrar y realizar pago Fondo de Reserva.	Contador Regional	Que se devuelva el fondo de reserva, habiendo procesos sancionatorios pendientes.
108	Término de Contrato	Pago Fondo de Reserva	Registrar y realizar pago Fondo de Reserva.	Contador Regional	Que se devuelva el fondo de reserva, habiendo finiquitos pendientes.

Fuente: Elaborado por equipo Protiviti

8.1.2 Proceso de Supervisión y Mantenimiento de Condiciones Contractuales

N°	Proceso	Sub-Proceso	Actividad crítica	Actor	Riesgo
1	Supervisión de Mantenimiento de Condiciones Contractuales	Puesta en Marcha	Cumplimiento de condiciones contractuales	Asesor Jurídico	Que se exijan requerimientos de un Anexo N°1 que no corresponde a la zona del prestador
2	Supervisión de Mantenimiento de Condiciones Contractuales	Puesta en Marcha	Cumplimiento de condiciones contractuales	Asesor Jurídico	Que el contrato se firme antes de que el Prestador cumpla con condiciones contractuales exigidas en el contrato y anexo N°1
3	Supervisión de Mantenimiento de Condiciones Contractuales	Puesta en Marcha	Visita de Control	DAR	Que en la visita de control no se verifique el cumplimiento de todos los requerimientos de condiciones contractuales
4	Supervisión de Mantenimiento de Condiciones Contractuales	Puesta en Marcha	Visita de Control	DAR	Que no esté documentada una aprobación de la visita de control
5	Supervisión de Mantenimiento de Condiciones Contractuales	Puesta en Marcha	Contrato	Asesor Jurídico	Que el Prestador empiece con la entrega de servicios antes de firmar el contrato
6	Supervisión de Mantenimiento de Condiciones Contractuales	Puesta en Marcha	Contrato	Asesor Jurídico	Que el contrato tenga un valor distinto al de la oferta económica
7	Supervisión de Mantenimiento de Condiciones Contractuales	Puesta en Marcha	Contrato	Asesor Jurídico	Que los datos del contrato entre la DPP y el prestador contengan errores (ej. RUT de prestador, detalle de condiciones de pago)

N°	Proceso	Sub-Proceso	Actividad crítica	Actor	Riesgo
8	Supervisión de Mantenición de Condiciones Contractuales	Puesta en Marcha	Ingreso de contrato a SIGDP	Asesor Jurídico	Que el número de la resolución no esté actualizado en SIGDP
9	Supervisión de Mantenición de Condiciones Contractuales	Cumplimiento con condiciones de Infraestructura	Oficina	DAR	Que las condiciones del aseo en la oficina y/o el baño no cumplan con el estándar de calidad mínimo y causen un riesgo de reputación para la Defensoría
10	Supervisión de Mantenición de Condiciones Contractuales	Cumplimiento con condiciones de Infraestructura	Condiciones de Privacidad	DAR	Que no existan módulos independientes de trabajo de los defensores que aseguren la privacidad durante las entrevistas
11	Supervisión de Mantenición de Condiciones Contractuales	Cumplimiento con condiciones de Infraestructura	Computación	DAR	Que se roben Notebook de Defensores y se Publique información confidencial
12	Supervisión de Mantenición de Condiciones Contractuales	Cumplimiento con condiciones de Infraestructura	Computación	DAR	Que no se ejecuten procesos de respaldos de información electrónica en forma regular y se pierda información
13	Supervisión de Mantenición de Condiciones Contractuales	Mecanismos de control y sistemas de registro	Agenda de audiencias	Jefe de Estudios	Que la agenda de visitas en prisión y audiencias no esté actualizada o que las visitas en la agenda sean falsas.
14	Supervisión de Mantenición de Condiciones Contractuales	Mecanismos de control y sistemas de registro	Agenda de audiencias	Jefe de Estudios	Que una visita del imputado en cárcel sea ejecutada por un Defensor reemplazante
15	Supervisión de Mantenición de Condiciones Contractuales	Mecanismos de control y sistemas de registro	Agenda de audiencias	Jefe de Estudios	Que no ejecuten visitas a los imputados por lo menos cada 15 días
16	Supervisión de Mantenición de Condiciones Contractuales	Mecanismos de control y sistemas de registro	Agenda de audiencias	Jefe de Estudios	Que una audiencia esté asignada a un Defensor que no participa y está reemplazado por otro Defensor sin corregir en SIGDP
17	Supervisión de Mantenición de	Mecanismos de control	Agenda de audiencias	Jefe de Estudios	Que el módulo de agendas en SIGDP incluya entrevistas de imputados y familiares en

N°	Proceso	Sub-Proceso	Actividad crítica	Actor	Riesgo
	Condiciones Contractuales	y sistemas de registro			libertad que no se ejecutaron, con el fin de cumplir con indicadores de control
18	Supervisión de Mantención de Condiciones Contractuales	Mecanismos de control y sistemas de registro	Mecanismos de control y sistemas de registro	Jefe de Estudios	Que la gestión de una causa no se actualice en SIGDP
19	Supervisión de Mantención de Condiciones Contractuales	Mecanismos de control y sistemas de registro	Mecanismos de control y sistemas de registro	Jefe de Estudios	Que el defensor no termine las causas en el SIGDP para aparecer con más alta cargabilidad
20	Supervisión de Mantención de Condiciones Contractuales	Mecanismos de control y sistemas de registro	Respaldo en Carpetas	Jefe de Estudios	Que las carpetas físicas con respaldos de las causas no estén actualizadas
21	Supervisión de Mantención de Condiciones Contractuales	Mecanismos de control y sistemas de registro	Mecanismos de control y sistemas de registro	Jefe de Estudios	Que información en SIGDP no esté respaldada en las carpetas físicas (por gestiones falsas)
22	Supervisión de Mantención de Condiciones Contractuales	Mecanismos de control y sistemas de registro	Mecanismos de control y sistemas de registro	Jefe de Estudios / Defensor Jefe Local	Que la información se ingrese en SIGDP en más de 3 días
23	Supervisión de Mantención de Condiciones Contractuales	Mecanismos de control y sistemas de registro	Indicadores de control	Jefe de Estudios	Que se ingresen datos con fecha falsificada para cumplir con Indicadores de control (plazo de ingreso de datos en SIGDP)
24	Supervisión de Mantención de Condiciones Contractuales	Mecanismos de control y sistemas de registro	Indicadores de pago variable	DAR	Que el cálculo del SIGDP con respecto al pago variable contenga errores
25	Supervisión de Mantención de Condiciones Contractuales	Mecanismos de control y sistemas de registro	Indicadores de pago variable	DAR	Que se registren visitas que no se ejecutaron para mejorar cumplimiento con Indicadores de pago variable
26	Supervisión de Mantención de Condiciones Contractuales	Mecanismos de control y sistemas de registro	Ingreso de datos en SIGDP	DAR	Que se registren audiencias que no son reales
27	Supervisión de Mantención de Condiciones Contractuales	Mecanismos de control y sistemas de registro	Ingreso de datos en SIGDP	DAR	Que el defensor registrado en SIGDP no haya participado en una audiencia

N°	Proceso	Sub-Proceso	Actividad crítica	Actor	Riesgo
28	Supervisión de Mantenimiento de Condiciones Contractuales	Mecanismos de control y sistemas de registro	Ingreso de datos en SIGDP	DAR	Que el Defensor titular registre su asistencia a una audiencia en SIGDP para ocultar que el abogado reemplazante no esté en de la nómina de abogados del prestador
29	Supervisión de Mantenimiento de Condiciones Contractuales	Mecanismos de control y sistemas de registro	Ingreso de datos en SIGDP	DAR	Que no se registren audiencias
30	Supervisión de Mantenimiento de Condiciones Contractuales	Mecanismos de control y sistemas de registro	Ingreso de datos en SIGDP	DAR	Que las audiencias se registren con fecha incorrecta
31	Supervisión de Mantenimiento de Condiciones Contractuales	Nómina de los Abogados integrantes	Calificación de los abogados	Asesor Jurídico	Que un defensor de la nómina no esté titulado
32	Supervisión de Mantenimiento de Condiciones Contractuales	Nómina de los Abogados integrantes	Calificación de los abogados	Asesor Jurídico	Que el RUT del Abogado ofertado no corresponda con el RUT de su contrato de trabajo
33	Supervisión de Mantenimiento de Condiciones Contractuales	Nómina de los Abogados integrantes	Calificación de los abogados	Asesor Jurídico	Que el abogado tenga una sanción del código de ética
34	Supervisión de Mantenimiento de Condiciones Contractuales	Nómina de los Abogados integrantes	Calificación de los abogados	Asesor Jurídico	Que haya causas sancionadas de los defensores
35	Supervisión de Mantenimiento de Condiciones Contractuales	Nómina de los Abogados integrantes	Calificación de los abogados	Asesor Jurídico	Que existan cheques protestados de los defensores
36	Supervisión de Mantenimiento de Condiciones Contractuales	Nómina de los Abogados integrantes	Calificación de los abogados	Asesor Jurídico	Que no se solicite un informe DICOM para identificar cheques protestados y problemas de liquidez del proveedor
37	Supervisión de Mantenimiento de Condiciones Contractuales	Nómina de los Abogados integrantes	Calificación de los abogados	Asesor Jurídico	Que los Abogados se integren como defensores sin haber pasado la prueba de habilitación
38	Supervisión de Mantenimiento de Condiciones Contractuales	Nómina de los Abogados integrantes	Calificación de los abogados	Jefe de Estudios	Que un abogado reemplazante participe en una audiencia sin estar aprobado

N°	Proceso	Sub-Proceso	Actividad crítica	Actor	Riesgo
39	Supervisión de Mantenición de Condiciones Contractuales	Nómina de los Abogados integrantes	Calificación de los abogados	Jefe de Estudios	Que el abogado reemplazante sea un externo, es decir, que no forme parte de la nómina del prestador ni de la lista de defensores locales.
40	Supervisión de Mantenición de Condiciones Contractuales	Nómina de los Abogados integrantes	Reemplazantes	Asesor Jurídico	Que los abogados reemplazantes no tengan la misma experiencia que el defensor titular
41	Supervisión de Mantenición de Condiciones Contractuales	Nómina de los Abogados integrantes	Reemplazantes	Asesor Jurídico	Que los abogados reemplazantes no cumplan con condiciones de aprobación (ej. Acompañamiento por otro defensor penal público en las primeras X audiencias)
42	Supervisión de Mantenición de Condiciones Contractuales	Nómina de los Abogados integrantes	Reemplazantes	Asesor Jurídico	Que los abogados reemplazantes sigan realizando gestiones una vez que la fecha límite definida en la resolución de aprobación del abogado reemplazante haya expirado
43	Supervisión de Mantenición de Condiciones Contractuales	Nómina de los Abogados integrantes	Reemplazantes	Asesor Jurídico	Que los reemplazantes no rindan el examen de habilitación
44	Supervisión de Mantenición de Condiciones Contractuales	Condición de empleo	Contrato de trabajo	Contabilidad	Que se entreguen liquidaciones como respaldo para el pago fijo mensual sin el contrato de trabajo del defensor
45	Supervisión de Mantenición de Condiciones Contractuales	Condición de empleo	Contrato de trabajo	Contabilidad	Que un defensor licitado tenga seguro de accidentes, causando un riesgo de demandas para la DPP si es que le ocurre un accidente
46	Supervisión de Mantenición de Condiciones Contractuales	Condición de empleo	Contrato de trabajo	Contabilidad	Que un defensor contratado a honorario no tenga seguro de accidentes, causando un riesgo de demandas para la DPP si es que le ocurre un accidente
47	Supervisión de Mantenición de Condiciones Contractuales	Condición de empleo	Liquidación de sueldo	Contabilidad	Que haya descuentos que no corresponden con la ley laboral y se pague menos de lo ofrecido en la oferta económica a los defensores
48	Supervisión de Mantenición de Condiciones Contractuales	Condición de empleo	Liquidación de sueldo	Contabilidad	Que la firma del empleado en la liquidación de sueldo sea falsificada

N°	Proceso	Sub-Proceso	Actividad crítica	Actor	Riesgo
49	Supervisión de Mantenición de Condiciones Contractuales	Condición de empleo	Liquidación de sueldo	Contabilidad	Que haya errores en el cálculo del monto liquidado en la liquidación de sueldo
50	Supervisión de Mantenición de Condiciones Contractuales	Condición de empleo	Liquidación de sueldo	Contabilidad	Que el monto bruto según liquidación, contrato y/o oferta económica no corresponden
51	Supervisión de Mantenición de Condiciones Contractuales	Condición de empleo	Pago de sueldo	Contabilidad	Que se les pague de forma parcial a los empleados por falta de liquidez de la empresa
52	Supervisión de Mantenición de Condiciones Contractuales	Condición de empleo	Pago de sueldo	Contabilidad	Que se pague menos de lo ofrecido en la oferta económica a los abogados
53	Supervisión de Mantenición de Condiciones Contractuales	Condición de empleo	Pago de sueldo	Contabilidad	Que el abogado se pague por caja, eliminando la trazabilidad del dinero
54	Supervisión de Mantenición de Condiciones Contractuales	Condición de empleo	Pago de sueldo	Contabilidad	Que el prestador le pague a un empleado que no corresponde al contrato de la DPP
55	Supervisión de Mantenición de Condiciones Contractuales	Condición de empleo	Pago de sueldo	Contabilidad	Que existan solo declaraciones de las cotizaciones previsionales de los empleados del prestador, pero que no estén realmente pagadas.
56	Supervisión de Mantenición de Condiciones Contractuales	Condición de empleo	Finiquito	Contabilidad	Que el cálculo del finiquito no esté correcto y el empleado demande a la DPP
57	Supervisión de Mantenición de Condiciones Contractuales	Condición de empleo	Finiquito	Contabilidad	Que no se pague el finiquito y el empleado demandé a la DPP

Fuente: Elaborado por equipo Protiviti

8.2 Anexo N°2: Desagregaciones por tipo de contrato, N° de llamado y prestador

8.2.1 Por tipo de contrato

Tipo de contrato	Contrato		Convenio Directo			
Aspecto evaluado	Cantidad de hallazgos	% de representatividad	Cantidad de hallazgos	% de representatividad	Total Cantidad de hallazgos	% de representatividad
2017	1139	100%	716	100%	1855	100%
Hallazgos en Proceso de Pagos a Prestadores	458	35%	121	17%	579	28%
Condiciones de Interés de la Defensoría Nacional en relación con el Proceso de Pagos a Prestadores	632	60%	374	52%	1006	57%
Hallazgos en Proceso de Supervisión y Mantenimiento de Condiciones Contractuales	35	3%	113	16%	148	8%
Condiciones de Interés de la Defensoría Nacional en relación con el Proceso de Supervisión y Mantenimiento de Condiciones Contractuales	14	1%	108	15%	122	7%
2018	214	100%	208	100%	422	100%
Hallazgos en Proceso de Pagos a Prestadores	122	57%	72	35%	194	46%
Condiciones de Interés de la Defensoría Nacional en relación con el Proceso de Pagos a Prestadores	46	21%	14	7%	60	14%
Hallazgos en Proceso de Supervisión y Mantenimiento de Condiciones Contractuales	33	15%	86	41%	119	28%
Condiciones de Interés de la Defensoría Nacional en relación con el Proceso de Supervisión y Mantenimiento de Condiciones Contractuales	13	6%	36	17%	49	12%
Total general	1353		924		2277	

Fuente: Elaborado por equipo Protiviti

8.2.2 Por N° de llamado

N° Llamado	2017		2018		Total Cantidad de hallazgos	% de representatividad
	Cantidad de hallazgos y cond. de int.	% de representatividad	Cantidad de hallazgos y cond. de int.	% de representatividad		
1		0%	3	1%	3	0%
2		0%	9	2%	9	0%
3		0%	26	6%	26	1%
4		0%	3	1%	3	0%
10		0%	32	8%	32	1%
11		0%	34	8%	34	1%
12		0%	8	2%	8	0%
19	508	27%	3	1%	511	22%
20	533	29%	22	5%	555	24%
21	814	44%	18	4%	832	37%
22		0%	264	63%	264	12%
Total general	1855	100%	422	100%	2277	100%

Fuente: Elaborado por equipo Protiviti

8.2.3 Por prestador

Región, prestador y tipo de hallazgo	2017	2018	Total
Arica	23	53	76
Jesus Gabriel Lopez Cancino		8	8
Oficina del prestador no posee Aire Acondicionado, según requerimiento de anexo 1.		2	2
Oficina del prestador no cumple con cantidad de horas de atención a público requeridas según Bases de Licitación		1	1
Oficina del prestador no posee Citófono.		1	1
La justificación del Convenio Directo adjudicado no se encuentra descrita en su Resolución		1	1
Al prestador se le adjudicó un Convenio Directo en más de una ocasión		1	1
Oficina del prestador no es accesible para usuarios en silla de ruedas		1	1
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1		1	1
Marlene Morales Sánchez		9	9
Oficina del prestador no posee Aire Acondicionado, según requerimiento de anexo 1.		2	2

Oficina del prestador no cumple con tener la cantidad de baños según Anexo 1		1	1
Oficina del prestador no posee Área para Menores requerido según Anexo 1		1	1
Oficina del prestador no cumple con cantidad de horas de atención a público requeridas según Bases de Licitación		1	1
La justificación del Convenio Directo adjudicado no se encuentra descrita en su Resolución		1	1
Al prestador se le adjudicó un Convenio Directo en más de una ocasión		1	1
Oficina del prestador no posee Citófono.		1	1
Oficina del prestador no es accesible para usuarios en silla de ruedas		1	1
Pablo Ignacio Zegarra Godoy		7	7
Oficina del prestador no posee Aire Acondicionado, según requerimiento de anexo 1.		2	2
Oficina del prestador no cumple con cantidad de horas de atención a público requeridas según Bases de Licitación		1	1
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1		1	1
La justificación del Convenio Directo adjudicado no se encuentra descrita en su Resolución		1	1
Oficina del prestador no posee Citófono.		1	1
Oficina del prestador no es accesible para usuarios en silla de ruedas		1	1
Richard Edison Salazar Pavez		8	8
Oficina del prestador no posee Aire Acondicionado, según requerimiento de anexo 1.		2	2
Oficina del prestador no cumple con cantidad de horas de atención a público requeridas según Bases de Licitación		1	1
Oficina del prestador no posee Citófono.		1	1
La justificación del Convenio Directo adjudicado no se encuentra descrita en su Resolución		1	1
Al prestador se le adjudicó un Convenio Directo en más de una ocasión		1	1
Oficina del prestador no es accesible para usuarios en silla de ruedas		1	1
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1		1	1
Servicio de Defensa Jurídica Especializada		3	3
No se entrega informe semestral		1	1
Estado de Pago no adjunta documento de verificación de ChileProveedores		1	1
Inicio de prestación del servicio sin aprobación del contrato		1	1
Corporación Privada Para El Desarrollo De La Universidad Arturo Prat	6		6
Remuneraciones pagadas al personal son menores a las ofertadas	2		2
Estado de Pago no adjunta respaldo de Liquidaciones de Sueldo y/o boleta de honorarios de personal	2		2
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	1		1
Errores en la distribución del pago variable	1		1

Defensa Jurídica Limitada	8	4	12
Estado de Pago no adjunta respaldo de Liquidaciones de Sueldo y/o boleta de honorarios de personal	3	1	4
Inicio de prestación del servicio sin documento de garantía	1		1
Estado de Pago no adjunta documento de verificación de ChileProveedores		1	1
Estado de Pago no adjunta Informe Mensual o Trimestral		1	1
Inconsistencia de información del estado de pago		1	1
Errores en la distribución del pago variable	1		1
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	1		1
Remuneraciones pagadas al personal son menores a las ofertadas	1		1
Estado de Pago no adjunta Informes de Plausibilidad	1		1
Gonzalo Valenzuela Eirl	7	7	14
Errores en la distribución del pago variable	4	2	6
Inicio de prestación del servicio sin aprobación del contrato		2	2
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	1		1
Estado de Pago no adjunta Informe Mensual o Trimestral		1	1
Estado de Pago no adjunta documento de verificación de ChileProveedores		1	1
Estado de Pago no adjunta respaldo de Liquidaciones de Sueldo y/o boleta de honorarios de personal		1	1
Remuneraciones pagadas al personal son menores a las ofertadas	1		1
Estado de Pago no adjunta Informes de Plausibilidad	1		1
Hernan Verdugo	2		2
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Inicio de prestación del servicio sin documento de garantía	1		1
Violeta Alvarez Ramirez		7	7
Oficina del prestador no posee Aire Acondicionado, según requerimiento de anexo 1.		2	2
Oficina del prestador no cumple con cantidad de horas de atención a público requeridas según Bases de Licitación		1	1
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1		1	1
La justificación del Convenio Directo adjudicado no se encuentra descrita en su Resolución		1	1
Oficina del prestador no posee Citófono.		1	1
Oficina del prestador no es accesible para usuarios en silla de ruedas		1	1
Tarapacá	27	8	35
Araya Y Sepulveda Abogados Asociados Ltda		1	1
Inconsistencia de información del estado de pago		1	1
Carolina Gisell Arancibia López	2		2
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Estado de Pago no adjunta Informe Mensual o Trimestral	1		1

Constanza Del Pilar Barrueto Bravo	1		1
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Corporación Privada Para El Desarrollo De La Universidad Arturo Prat	9		9
Estado de Pago no adjunta respaldo de Liquidaciones de Sueldo y/o boleta de honorarios de personal	4		4
Errores en la distribución del pago variable	3		3
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	2		2
Emmanuel Toloza	2		2
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	1		1
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Mg Asesora Y Consultora	1	7	8
Estado de Pago no adjunta Informes de Plausibilidad		3	3
Inconsistencia de información del estado de pago		3	3
Documento de Garantía no posee la glosa requerida en Bases de Licitación	1		1
Oficina del prestador no cumple condiciones de privacidad para la atención de publico según Anexo 1 (modulo independiente).		1	1
Nadia Elena Rojas Barretas	4		4
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	1		1
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1	1		1
Estado de Pago no adjunta Informes de Plausibilidad	1		1
Odilia Andrea Nuñez Palma	4		4
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	1		1
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Oficina del prestador no cumple con tener el logo de la DPP visible a público	1		1
Estado de Pago no adjunta Informes de Plausibilidad	1		1
Ricardo Andrés Rivera Trujillo	2		2
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Estado de Pago no adjunta Informes de Plausibilidad	1		1
Yon-Sin Sánchez Kong	2		2
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Estado de Pago no adjunta Informes de Plausibilidad	1		1
Antofagasta	19	24	43
Camila Andrea Leonicio Uribe		4	4
Al prestador se le adjudicó un Convenio Directo en más de una ocasión		1	1

El prestador de Convenio Directo no se encuentra habilitado en ChileProveedores		1	1
Prestador no posee la cantidad de asistentes según Anexo 1		1	1
La justificación del Convenio Directo adjudicado no se encuentra descrita en su Resolución		1	1
Esperanza Del Norte E.I.R.L.	6	1	7
Oficina del prestador no cumple el tamaño requerido según Anexo 1	1		1
Errores en la distribución del pago variable	1		1
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1	1		1
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	1		1
Estado de Pago no adjunta respaldo de Liquidaciones de Sueldo y/o boleta de honorarios de personal		1	1
Estado de Pago no adjunta Informes de Plausibilidad	1		1
Hugo Javier León Saavedra		5	5
Oficina del prestador no cuenta con Lector de Código de Barra.		1	1
Oficina del prestador no cumple con tener el logo de la DPP visible a público		1	1
Al prestador se le adjudicó un Convenio Directo en más de una ocasión		1	1
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1		1	1
Oficina del prestador no cumple con cantidad de horas de atención a público requeridas según Bases de Licitación		1	1
Hugo Rodrigo Araya Peña	2		2
Estado de Pago no adjunta Informes de Plausibilidad	1		1
Oficina del prestador no cumple con cantidad de horas de atención a público requeridas según Bases de Licitación	1		1
Javiera Fernanda Iturriaga Wilder		2	2
Al prestador se le adjudicó un Convenio Directo en más de una ocasión		1	1
La justificación del Convenio Directo adjudicado no se encuentra descrita en su Resolución		1	1
Mario Alejandro Osorio Farías		2	2
Al prestador se le adjudicó un Convenio Directo en más de una ocasión		1	1
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1		1	1
Nelson Valdes Dahmen		2	2
El prestador de Convenio Directo no se encuentra habilitado en ChileProveedores		1	1
Inicio de prestación del servicio sin aprobación del contrato		1	1
Servicios Jurídicos Pablo Manuel Verdejo Pimentel EIRL - Esperanza Del Norte E.I.R.L.		3	3
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1		1	1

Estado de Pago no adjunta respaldo de Liquidaciones de Sueldo y/o boleta de honorarios de personal		1	1
No se entrega informe semestral		1	1
Servicios Jurídicos Rosas Y Matus Limitada	3	1	4
Incumplimiento de plazo de revisión del Estado de Pago	2		2
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	1		1
Errores en la distribución del pago variable		1	1
Sociedad De Defensores Penales Del Norte Limitada	8	4	12
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1	1	1	2
Errores en la distribución del pago variable		2	2
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	2		2
Oficina del prestador no cumple con tener mobiliario o stock minino requerido según Anexo 1		1	1
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Documento de Garantía no posee la vigencia requerida en Bases de Licitación	1		1
Oficina del prestador no cumple el tamaño requerido según Anexo 1	1		1
Oficina del prestador no cumple con cantidad de horas de atención a público requeridas según Bases de Licitación	1		1
Incumplimiento de plazo de revisión del Estado de Pago	1		1
Atacama	11	25	36
Defensoría Penal De Atacama Spa		4	4
Inicio de prestación del servicio sin aprobación del contrato		1	1
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1		1	1
Oficina del prestador no cumple el tamaño requerido según Anexo 1		1	1
Oficina del prestador no cumple con tener mobiliario o stock minino requerido según Anexo 1		1	1
Diana Gumercinda Marín Castañeda	1		1
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Empresa De Servicios Jurídicos Alejandro Villa Biott Eirl	1	6	7
Oficina del prestador no es accesible para usuarios en silla de ruedas		1	1
Inicio de prestación del servicio sin aprobación del contrato		1	1
Inicio de prestación del servicio sin documento de garantía		1	1
Oficina del prestador no cumple con tener mobiliario o stock minino requerido según Anexo 1		1	1
Errores en la distribución del pago variable	1		1
Oficina del prestador no cumple con tener el logo de la DPP visible a público		1	1
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1		1	1
Empresa Giancarlo Fiocco Rodillo Asesorías Jurídicas E.I.R.L.		4	4

Al prestador se le adjudicó un Convenio Directo en más de una ocasión		1	1
Oficina del prestador no cumple con tener la cantidad de baños según Anexo 1		1	1
Oficina del prestador no es accesible para usuarios en silla de ruedas		1	1
Oficina del prestador no cumple con tener mobiliario o stock mínimo requerido según Anexo 1		1	1
Felipe Eugenio Menas Sandoval	2	4	6
Estado de Pago no adjunta respaldo de Liquidaciones de Sueldo y/o boleta de honorarios de personal	1		1
Al prestador se le adjudicó un Convenio Directo en más de una ocasión		1	1
Errores en la distribución del pago variable	1		1
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1		1	1
Oficina del prestador no cumple el tamaño requerido según Anexo 1		1	1
Inicio de prestación del servicio sin aprobación del contrato		1	1
Gregory Ernesto Ardiles Bugueño		3	3
Oficina del prestador no cumple el tamaño requerido según Anexo 1		1	1
Inicio de prestación del servicio sin aprobación del contrato		1	1
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1		1	1
Javier Villegas	2		2
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	2		2
Karina Angelica Rojas Alcaya	2		2
Errores en la distribución del pago variable	2		2
Marsella Andrea Rojas Cailly	1		1
Errores en la distribución del pago variable	1		1
Nancy Sepúlveda Guerrero Servicios Jurídicos Eirl (Ex. Defensor Experto Ltda.)	2		2
Errores en la distribución del pago variable	2		2
Sergio Alberto Jofre Salazar		4	4
Al prestador se le adjudicó un Convenio Directo en más de una ocasión		1	1
Inicio de prestación del servicio sin aprobación del contrato		1	1
No se entrega informe semestral		1	1
Inicio de prestación del servicio sin documento de garantía		1	1
Coquimbo	8	18	26
Álvarez Y Rodríguez Cia Limitada	2		2
Errores en la distribución del pago variable	1		1
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Anita Zepeda		2	2
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1		1	1
Oficina del prestador no posee Área para Menores requerido según Anexo 1		1	1

Carlos Antonio Tello Luza	2		2
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	2		2
Fabiola Garcia		2	2
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1		1	1
Oficina del prestador no posee Área para Menores requerido según Anexo 1		1	1
Francisca Ilabaca		1	1
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1		1	1
Gerelin Leita		1	1
Al prestador se le adjudicó un Convenio Directo en más de una ocasión		1	1
Jurin Y Lagunas Abogados Asociados Limitada		2	2
Oficina del prestador no cumple con tener mobiliario o stock minino requerido según Anexo 1		1	1
Pago variable realizado sin cumplimiento de meta del indicador y/o ponderación establecida		1	1
Patricio Andrés López Diaz		2	2
Inicio de prestación del servicio sin aprobación del contrato		1	1
Inicio de prestación del servicio sin documento de garantía		1	1
Puga Y Contreras Limitada	1		1
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Servicios Jurídicos Flores Y Tello Limitada.	1	3	4
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1	1	2
Pago variable realizado sin cumplimiento de meta del indicador y/o ponderación establecida		1	1
Oficina del prestador no es accesible para usuarios en silla de ruedas		1	1
Sociedad Defensores Del Valle Limitada	2	2	4
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1	1	2
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	1		1
Pago variable realizado sin cumplimiento de meta del indicador y/o ponderación establecida		1	1
Veronica Navarro		3	3
Oficina del prestador no posee Área para Menores requerido según Anexo 1		1	1
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1		1	1
Oficina del prestador no es accesible para usuarios en silla de ruedas		1	1
Valparaíso	112	11	123
Abogado Carlos Miguel Gutierrez Yanez E.I.R.L.	2		2
Estado de Pago no adjunta Informes de Plausibilidad	1		1

Oficina del prestador no cumple con tener el logo de la DPP visible a público	1		1
Abogados Defensores Del Valle De Aconcagua Ltda	3	1	4
Errores en la distribución del pago variable	1		1
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Estado de Pago no adjunta respaldo del pago mensual y/o bono variable del socio o dueño de la empresa que sea parte de la oferta		1	1
Estado de Pago no adjunta Informes de Plausibilidad	1		1
Astorga, Salvo Y Abogadas Asociadas Cía Ltda	1		1
Estado de Pago no adjunta Informes de Plausibilidad	1		1
Barraza Y Compañía Limitada	4	3	7
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	2		2
Oficina del prestador no cumple el tamaño requerido según Anexo 1		2	2
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	1		1
Estado de Pago no adjunta respaldo del pago mensual y/o bono variable del socio o dueño de la empresa que sea parte de la oferta		1	1
Estado de Pago no adjunta Informes de Plausibilidad	1		1
Cáceres Y Cáceres Cía Ltda	8		8
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	2		2
Estado de Pago no adjunta Informes de Plausibilidad	2		2
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	1		1
Errores en la distribución del pago variable	1		1
Oficina del prestador no cumple con tener la cantidad de baños según Anexo 1	1		1
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1	1		1
Caceres Y Caceres Compania Limitada		1	1
Estado de Pago no adjunta respaldo del pago mensual y/o bono variable del socio o dueño de la empresa que sea parte de la oferta		1	1
Carla Constanza Estrada Ramírez	8		8
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1	2		2
Oficina del prestador no cumple con tener el logo de la DPP visible a público	2		2
Oficina del prestador no cumple con cantidad de horas de atención a público requeridas según Bases de Licitación	2		2
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Estado de Pago no adjunta Informes de Plausibilidad	1		1
Carlos Javier Oliva Ballón Consultores Asociados Eirl	3		3
Estado de Pago no adjunta Informes de Plausibilidad	1		1
Errores en la distribución del pago variable	1		1

Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Cristobal Ignacio Romero Erices		1	1
Documento de Garantía no posee la glosa requerida en Bases de Licitación		1	1
Defensa Jurídica Y Promoción Social Ltda.	7		7
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	2		2
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	2		2
Estado de Pago no adjunta respaldo de Liquidaciones de Sueldo y/o boleta de honorarios de personal	1		1
Estado de Pago no adjunta Informes de Plausibilidad	1		1
Errores en la distribución del pago variable	1		1
Defensas Penales R Y S Ltda	4		4
Errores en la distribución del pago variable	1		1
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Estado de Pago no adjunta respaldo de Liquidaciones de Sueldo y/o boleta de honorarios de personal	1		1
Estado de Pago no adjunta Informes de Plausibilidad	1		1
Defensores Penales Asociados Limitada	3		3
Estado de Pago no adjunta Informes de Plausibilidad	1		1
Errores en la distribución del pago variable	1		1
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Estudio Penal Ltda.	5		5
Estado de Pago no adjunta Informes de Plausibilidad	2		2
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	2		2
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Etchegaray Y Pizarro Compañía Ltda.	4		4
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	2		2
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	1		1
Estado de Pago no adjunta Informes de Plausibilidad	1		1
Felipe Gustavo Basaure Ibanez		1	1
Documento de Garantía no posee la glosa requerida en Bases de Licitación		1	1
Fernando Pinto Miranda	5		5
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	2		2
Estado de Pago no adjunta Informes de Plausibilidad	1		1
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	1		1
Errores en la distribución del pago variable	1		1
Francisco Díaz Yubero Consultores Asociados Eirl	2		2

Estado de Pago no adjunta Informes de Plausibilidad	1		1
Estado de Pago no adjunta respaldo de Liquidaciones de Sueldo y/o boleta de honorarios de personal	1		1
Guillermo Alejandro Améstica Zavala	3		3
Estado de Pago no adjunta Informes de Plausibilidad	1		1
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	1		1
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Jaime Vera Ayala	3		3
Estado de Pago no adjunta Informes de Plausibilidad	1		1
Errores en la distribución del pago variable	1		1
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Karen Angélica Briceño Albarracín	3		3
Estado de Pago no adjunta Informes de Plausibilidad	1		1
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Estado de Pago no adjunta Informe Mensual o Trimestral	1		1
Marco Carlos Martínez Lazcano	4		4
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1	2		2
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Estado de Pago no adjunta Informes de Plausibilidad	1		1
Mauricio Alejandro Riveaud Ortiz Asesoría Jurídica Eirl	3		3
Estado de Pago no adjunta respaldo de Liquidaciones de Sueldo y/o boleta de honorarios de personal	2		2
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Mauricio Díaz Bahamondes	3		3
Estado de Pago no adjunta Informes de Plausibilidad	1		1
Errores en la distribución del pago variable	1		1
Estado de Pago no adjunta Informe Mensual o Trimestral	1		1
Miguel Torres Vargas	6		6
Oficina del prestador no cumple el tamaño requerido según Anexo 1	3		3
Oficina del prestador no cumple con tener la cantidad de baños según Anexo 1	1		1
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1	1		1
Oficina del prestador no cumple con tener mobiliario o stock mínimo requerido según Anexo 1	1		1
Núñez Y Nettle & Compañía Ltda.	6		6
Estado de Pago no adjunta Informes de Plausibilidad	2		2
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	2		2

Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	2		2
Rir Asesoría Jurídica Eirl	6	2	8
Errores en la distribución del pago variable	2	2	4
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	2		2
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	1		1
Estado de Pago no adjunta Informes de Plausibilidad	1		1
Roberto Elias Aldana Salinas		1	1
Documento de Garantía no posee la glosa requerida en Bases de Licitación		1	1
Servicios Jurídicos Humberto Romero Fuentes E.I.R.L.	3	1	4
Documento de Garantía no posee la glosa requerida en Bases de Licitación		1	1
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1	1		1
Oficina del prestador no cumple con tener la cantidad de baños según Anexo 1	1		1
Oficina del prestador no cumple con tener el logo de la DPP visible a público	1		1
Servicios Jurídicos Sebastián Cáceres Núñez Eirl	3		3
Estado de Pago no adjunta Informes de Plausibilidad	1		1
Errores en la distribución del pago variable	1		1
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Servicios Jurídicos Zapata Y De La Fuente Ltda	3		3
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	2		2
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	1		1
Servicios Y Asesorías Jurídicas Agustina Alvarado Urizar E.I.L.R.	3		3
Estado de Pago no adjunta Informes de Plausibilidad	1		1
Errores en la distribución del pago variable	1		1
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Villalobos Y Carrasco Abogados Defensores Ltda.	4		4
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	2		2
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	1		1
Estado de Pago no adjunta Informes de Plausibilidad	1		1
RM Norte	97	18	115
Aileen Daniela Guzmán Castillo	2		2
Inicio de prestación del servicio sin documento de garantía	1		1
Oficina del prestador no posee Área para Menores requerido según Anexo 1	1		1
Asesorías Jurídicas Y Defensas Legales Limitada	1		1

Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	1		1
Asesorías Legales Legis Limitada	1	1	2
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1		1	1
Remuneraciones pagadas al personal son menores a las ofertadas	1		1
Braulio Carrasco	5		5
Inicio de prestación del servicio sin documento de garantía	1		1
Oficina del prestador no cumple el tamaño requerido según Anexo 1	1		1
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Oficina del prestador no cumple con tener la cantidad de baños según Anexo 1	1		1
Oficina del prestador no cumple con cantidad de horas de atención a público requeridas según Bases de Licitación	1		1
Carla Constanzo Santander	3		3
Oficina del prestador no posee Área para Menores requerido según Anexo 1	1		1
Documento de Garantía no posee la glosa requerida en Bases de Licitación	1		1
Oficina del prestador no cumple el tamaño requerido según Anexo 1	1		1
Carlos Rodrigo Cordero Figueroa	1	2	3
Inconsistencia entre oferta económica y contrato	1		1
Documento de Garantía no posee la glosa requerida en Bases de Licitación		1	1
Errores en la distribución del pago variable		1	1
Castro Y Ducci Abogados Spa		1	1
Documento de Garantía no posee la glosa requerida en Bases de Licitación		1	1
Catalina Parraguez	2		2
Documento de Garantía no posee la glosa requerida en Bases de Licitación	1		1
Oficina del prestador no cumple el tamaño requerido según Anexo 1	1		1
Claudia Levine Lira	1		1
Documento de Garantía no posee la glosa requerida en Bases de Licitación	1		1
Claudia Poblete Frez	3		3
Oficina del prestador no cumple el tamaño requerido según Anexo 1	1		1
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Oficina del prestador no cumple con cantidad de horas de atención a público requeridas según Bases de Licitación	1		1
Constanza Ávila Saona	2		2
Documento de Garantía no posee la glosa requerida en Bases de Licitación	1		1
Inicio de prestación del servicio sin documento de garantía	1		1

Cristian Esquivel Adaos	2		2
Inicio de prestación del servicio sin documento de garantía	1		1
Oficina del prestador no posee Área para Menores requerido según Anexo 1	1		1
Defensa Legales Limitada	4		4
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	1		1
Errores en la distribución del pago variable	1		1
Estado de Pago no adjunta respaldo de Liquidaciones de Sueldo y/o boleta de honorarios de personal	1		1
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Defensa Penal Licitada Nula Pena Sine Lege Spa		2	2
Inconsistencia de información del estado de pago		2	2
Defensa Penal Miguel Retamal Fabry Eirl	2		2
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	1		1
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Defensores Matus & Contreras Limitada	4		4
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	1		1
Errores en la distribución del pago variable	1		1
Remuneraciones pagadas al personal son menores a las ofertadas	1		1
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Defensoría Penal De Santiago Sociedad Limitada	1		1
Documento de Garantía no posee la glosa requerida en Bases de Licitación	1		1
Eguyrreizaga, Ruiz, Vargas Asociados Spa		1	1
Oficina del prestador no cumple con tener el logo de la DPP visible a público		1	1
Estudio Juridico Pereira Y Zuniga Ltda.	2		2
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	2		2
Eugenio Baeza Urbina	4		4
Documento de Garantía no posee la glosa requerida en Bases de Licitación	1		1
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Oficina del prestador no cumple el tamaño requerido según Anexo 1	1		1
Oficina del prestador no cumple con cantidad de horas de atención a público requeridas según Bases de Licitación	1		1
Ignacio Moya Guzmán	1		1
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Jaime Undangarín	2		2
Inicio de prestación del servicio sin documento de garantía	1		1

Oficina del prestador no cumple el tamaño requerido según Anexo 1	1		1
Javiera Cabello Oppermann	2		2
Oficina del prestador no cumple con cantidad de horas de atención a público requeridas según Bases de Licitación	1		1
Oficina del prestador no cumple el tamaño requerido según Anexo 1	1		1
Jorge Palacios Vallejos	1		1
Oficina del prestador no cumple con cantidad de horas de atención a público requeridas según Bases de Licitación	1		1
José Antonio Henríquez	2		2
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Oficina del prestador no posee Área para Menores requerido según Anexo 1	1		1
Juan Martínez Vidal	3		3
Oficina del prestador no cumple el tamaño requerido según Anexo 1	1		1
Documento de Garantía no posee la glosa requerida en Bases de Licitación	1		1
Oficina del prestador no cumple con cantidad de horas de atención a público requeridas según Bases de Licitación	1		1
Justicia Penal Metropolitana Ltda.		3	3
Inicio de prestación del servicio sin documento de garantía		1	1
Inconsistencia de información del estado de pago		1	1
Inicio de prestación del servicio sin aprobación del contrato		1	1
Lidia Munizaga	3		3
Oficina del prestador no cumple el tamaño requerido según Anexo 1	1		1
Documento de Garantía no posee la glosa requerida en Bases de Licitación	1		1
Oficina del prestador no cumple con cantidad de horas de atención a público requeridas según Bases de Licitación	1		1
Luis Raimundo Mora	3		3
Oficina del prestador no cumple el tamaño requerido según Anexo 1	1		1
Documento de Garantía no posee la glosa requerida en Bases de Licitación	1		1
Oficina del prestador no cumple con cantidad de horas de atención a público requeridas según Bases de Licitación	1		1
Macarena Bravo Nilo	2		2
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1	1		1
Oficina del prestador no cumple el tamaño requerido según Anexo 1	1		1
María Belén Iribarren Legassa	1		1
Estado de Pago no adjunta Informes de Plausibilidad	1		1
María Paz Bahamóndez Reyes	2		2
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1

Oficina del prestador no posee Área para Menores requerido según Anexo 1	1		1
Marisol Corvalán Guerrero	1		1
Oficina del prestador no posee Área para Menores requerido según Anexo 1	1		1
Miguel Retamal Eirl	3	1	4
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	1		1
Errores en la distribución del pago variable	1		1
Inicio de prestación del servicio sin aprobación del contrato		1	1
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Naquira, Del Pino, Corvalan Y Asociados Spa		1	1
Errores en la distribución del pago variable		1	1
Natalia Bravo Collao	2		2
Inicio de prestación del servicio sin documento de garantía	1		1
Oficina del prestador no posee Área para Menores requerido según Anexo 1	1		1
Netco S.A.	2		2
Errores en la distribución del pago variable	1		1
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Pablo Rubio Meneses	2		2
Documento de Garantía no posee la glosa requerida en Bases de Licitación	1		1
Remuneraciones pagadas al personal son menores a las ofertadas	1		1
Paz Del Pino Navea	1		1
Oficina del prestador no posee Área para Menores requerido según Anexo 1	1		1
Pedro Pablo Castro Rodríguez	2		2
Oficina del prestador no cumple con cantidad de horas de atención a público requeridas según Bases de Licitación	1		1
Oficina del prestador no cumple el tamaño requerido según Anexo 1	1		1
Piddo, Montiglio Y Cia	4	1	5
Estado de Pago no adjunta Informe Mensual o Trimestral	2		2
Inconsistencia de información del estado de pago		1	1
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	1		1
Errores en la distribución del pago variable	1		1
Roberto Augusto Náquira Bazán	2		2
Documento de Garantía no posee la glosa requerida en Bases de Licitación	1		1
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Rodrigo Níñez Gatica	2		2
Documento de Garantía no posee la glosa requerida en Bases de Licitación	1		1

Oficina del prestador no cumple con tener el logo de la DPP visible a público	1		1
Rojas, Guevara & Sandoval Abogados Cia Ltda.	3		3
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	1		1
Errores en la distribución del pago variable	1		1
Serv Jurídicos Munizaga Y Valenzuela		1	1
Inconsistencia de información del estado de pago		1	1
Sociedad De Servicios Jurídicos, Legales Y Consultoría E-Legal Limitada	2		2
Inicio de prestación del servicio sin documento de garantía	1		1
Remuneraciones pagadas al personal son menores a las ofertadas	1		1
Sociedad Defensa Y Garantia Ltda		1	1
Errores en la distribución del pago variable		1	1
Sociedad Fernandez Santander Abogados Ltda.	1		1
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Sociedad Vio, Vergara Y Godoy Abogados Limitada	2	3	5
Documento de Garantía no posee la glosa requerida en Bases de Licitación		2	2
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	1		1
Inconsistencia de información del estado de pago		1	1
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Tanya Farga Del Valle	2		2
Documento de Garantía no posee la glosa requerida en Bases de Licitación	1		1
Inicio de prestación del servicio sin documento de garantía	1		1
Tomás Ducci Boetsch	2		2
Oficina del prestador no cumple el tamaño requerido según Anexo 1	1		1
Oficina del prestador no posee Área para Menores requerido según Anexo 1	1		1
Veliz Y Augusto Abogados	2		2
Errores en la distribución del pago variable	1		1
Remuneraciones pagadas al personal son menores a las ofertadas	1		1
RM Sur	171	28	199
Asesorías Jurídicas Y Defensas Legales Limitada	5		5
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	2		2
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	2		2
Errores en la distribución del pago variable	1		1
B Y C Spa		3	3
Inicio de prestación del servicio sin documento de garantía		1	1

Documento de Garantía no posee la glosa requerida en Bases de Licitación		1	1
Inconsistencia de información del estado de pago		1	1
Bárbara Chandía Benavides	8		8
Oficina del prestador no cumple el tamaño requerido según Anexo 1	2		2
Estado de Pago no adjunta respaldo de Liquidaciones de Sueldo y/o boleta de honorarios de personal	1		1
Oficina del prestador no posee Área para Menores requerido según Anexo 1	1		1
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Documento de Garantía no posee la vigencia requerida en Bases de Licitación	1		1
Oficina del prestador no cumple con tener la cantidad de baños según Anexo 1	1		1
Oficina del prestador no cumple con tener el logo de la DPP visible a público	1		1
Camilo Cereño Gonzalez		3	3
Oficina del prestador no es accesible para usuarios en silla de ruedas		1	1
Inconsistencia de información del estado de pago		1	1
Oficina del prestador no cumple con tener mobiliario o stock mínimo requerido según Anexo 1		1	1
Comercial San Nicolas S.A.		1	1
Documento de Garantía no posee la glosa requerida en Bases de Licitación		1	1
Cristian Guillermo Farías Concha	5		5
Inicio de prestación del servicio sin documento de garantía	2		2
Oficina del prestador no cumple con cantidad de horas de atención a público requeridas según Bases de Licitación	1		1
Oficina del prestador no posee Área para Menores requerido según Anexo 1	1		1
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1	1		1
Cristian Manuel Medina Cuevas	4		4
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Inicio de prestación del servicio sin documento de garantía	1		1
Oficina del prestador no posee Área para Menores requerido según Anexo 1	1		1
Oficina del prestador no cumple con tener el logo de la DPP visible a público	1		1
Cristina Flores Sepulveda	4	2	6
Inicio de prestación del servicio sin aprobación del contrato		1	1
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Inconsistencia de información del estado de pago		1	1

Oficina del prestador no cumple con tener el logo de la DPP visible a público	1		1
Oficina del prestador no posee Área para Menores requerido según Anexo 1	1		1
Inicio de prestación del servicio sin documento de garantía	1		1
Defensa Legales Limitada	11		11
Errores en la distribución del pago variable	4		4
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	4		4
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	2		2
Estado de Pago no adjunta respaldo de Liquidaciones de Sueldo y/o boleta de honorarios de personal	1		1
Defensa Penal Y Asesoría Jurídica Ltda.		1	1
Inconsistencia de información del estado de pago		1	1
Defensas Penales R Y S Ltda	6		6
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	2		2
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	2		2
Errores en la distribución del pago variable	2		2
Defensores De Santiago S.A	5		5
Errores en la distribución del pago variable	3		3
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	1		1
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Defensores Penales Licitados Limitada		3	3
Oficina del prestador no cumple con tener el logo de la DPP visible a público		1	1
Inicio de prestación del servicio sin documento de garantía		1	1
Oficina del prestador no cumple con cantidad de horas de atención a público requeridas según Bases de Licitación		1	1
Defensores Penales Limitada	7		7
Errores en la distribución del pago variable	2		2
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	2		2
Prestador no posee administrador del contrato cuando posee 4 o más jornadas de abogados	1		1
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	1		1
Estado de Pago no adjunta respaldo de Liquidaciones de Sueldo y/o boleta de honorarios de personal	1		1
Diana Carolina Correa Gaudio Defensa Penales Eirl		2	2
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1		1	1
Oficina del prestador no cumple con tener mobiliario o stock mínimo requerido según Anexo 1		1	1
Estudio Jurídico Pereira Y Zuniga Ltda.		2	2

Inicio de prestación del servicio sin documento de garantía		2	2
Fernanda Figueroa Díaz	3		3
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1	1		1
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	1		1
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Franco Giacomo Manterola Hernández	2		2
Oficina del prestador no cumple con tener el logo de la DPP visible a público	1		1
Oficina del prestador no posee Área para Menores requerido según Anexo 1	1		1
Gonzalo Lobos Fuica	6		6
Estado de Pago no adjunta respaldo de Liquidaciones de Sueldo y/o boleta de honorarios de personal	1		1
Documento de Garantía no posee la vigencia requerida en Bases de Licitación	1		1
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Oficina del prestador no cumple el tamaño requerido según Anexo 1	1		1
Oficina del prestador no posee Área para Menores requerido según Anexo 1	1		1
Oficina del prestador no cumple con tener la cantidad de baños según Anexo 1	1		1
Gustavo Valenzuela Rojas	1		1
Oficina del prestador no cumple el tamaño requerido según Anexo 1	1		1
Herman Jorge Apablaza Cruz	2		2
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Oficina del prestador no cumple con tener el logo de la DPP visible a público	1		1
José Miguel Rojas Villegas	2		2
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Inicio de prestación del servicio sin documento de garantía	1		1
José Pablo Gómez Celis	6		6
Inicio de prestación del servicio sin documento de garantía	1		1
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Estado de Pago no adjunta respaldo de Liquidaciones de Sueldo y/o boleta de honorarios de personal	1		1
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1	1		1
Oficina del prestador no posee Área para Menores requerido según Anexo 1	1		1

Oficina del prestador no cumple con cantidad de horas de atención a público requeridas según Bases de Licitación	1		1
José Quiroga Robles	1		1
Inicio de prestación del servicio sin documento de garantía	1		1
Juan Patricio Gonzalez Reyes		2	2
Inicio de prestación del servicio sin aprobación del contrato		1	1
Inicio de prestación del servicio sin documento de garantía		1	1
Leonardo González Briones	4		4
Inicio de prestación del servicio sin documento de garantía	1		1
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1	1		1
Oficina del prestador no posee Área para Menores requerido según Anexo 1	1		1
Oficina del prestador no cumple el tamaño requerido según Anexo 1	1		1
Lientur Hevia Tapia	5		5
Oficina del prestador no cumple con tener el logo de la DPP visible a público	1		1
Oficina del prestador no posee Área para Menores requerido según Anexo 1	1		1
Inicio de prestación del servicio sin documento de garantía	1		1
Oficina del prestador no cumple el tamaño requerido según Anexo 1	1		1
Oficina del prestador no cumple con tener la cantidad de baños según Anexo 1	1		1
Marcelo Alberto Jerez Ávila	4		4
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	1		1
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Remuneraciones pagadas al personal son menores a las ofertadas	1		1
Oficina del prestador no posee Área para Menores requerido según Anexo 1	1		1
María José Valenzuela Sepúlveda	1		1
Inicio de prestación del servicio sin documento de garantía	1		1
María Soledad Avila Bravo	6		6
Oficina del prestador no cumple el tamaño requerido según Anexo 1	2		2
Oficina del prestador no cumple con cantidad de horas de atención a público requeridas según Bases de Licitación	1		1
Oficina del prestador no cumple con tener la cantidad de baños según Anexo 1	1		1
Oficina del prestador no posee Área para Menores requerido según Anexo 1	1		1
Oficina del prestador no cumple condiciones de privacidad para la atención de público según Anexo 1 (modulo independiente).	1		1
Mauricio Alejandro Riveaud Ortiz Asesoría Jurídica		2	2
Inconsistencia de información del estado de pago		1	1
Inicio de prestación del servicio sin documento de garantía		1	1

Moreno, Montecinos Y Maldonado S.A	4	2	6
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	2		2
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	1		1
Documento de Garantía no posee la glosa requerida en Bases de Licitación		1	1
Oficina del prestador no es accesible para usuarios en silla de ruedas		1	1
Errores en la distribución del pago variable	1		1
P & P Abogados Defensores Limitada	4		4
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	2		2
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	1		1
Errores en la distribución del pago variable	1		1
P Y N Spa		2	2
Inconsistencia de información del estado de pago		1	1
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1		1	1
Patricia Rodríguez Vásquez	7		7
Oficina del prestador no cumple el tamaño requerido según Anexo 1	2		2
Oficina del prestador no cumple con cantidad de horas de atención a público requeridas según Bases de Licitación	1		1
Oficina del prestador no cumple con tener la cantidad de baños según Anexo 1	1		1
Estado de Pago no adjunta respaldo de Liquidaciones de Sueldo y/o boleta de honorarios de personal	1		1
Oficina del prestador no posee Área para Menores requerido según Anexo 1	1		1
Oficina del prestador no cumple condiciones de privacidad para la atención de público según Anexo 1 (modulo independiente).	1		1
Piddo, Montiglio Y Compañía S.A	5		5
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	2		2
Errores en la distribución del pago variable	2		2
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Roberto Iván Pasten	7		7
Oficina del prestador no cumple el tamaño requerido según Anexo 1	2		2
Inicio de prestación del servicio sin documento de garantía	1		1
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1	1		1
Estado de Pago no adjunta respaldo de Liquidaciones de Sueldo y/o boleta de honorarios de personal	1		1
Oficina del prestador no posee Área para Menores requerido según Anexo 1	1		1
Oficina del prestador no cumple con tener el logo de la DPP visible a público	1		1

Rodolfo César Robles Pino		2	2
Inicio de prestación del servicio sin aprobación del contrato		1	1
Inicio de prestación del servicio sin documento de garantía		1	1
Rodrigo Codoceo Hernández	4		4
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Inicio de prestación del servicio sin documento de garantía	1		1
Oficina del prestador no posee Área para Menores requerido según Anexo 1	1		1
Oficina del prestador no cumple con tener la cantidad de baños según Anexo 1	1		1
Rodrigo Molina De La Vega	2		2
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1	1		1
Oficina del prestador no posee Área para Menores requerido según Anexo 1	1		1
Ronny Bórquez Bórquez	6		6
Oficina del prestador no cumple con cantidad de horas de atención a público requeridas según Bases de Licitación	1		1
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Inconsistencia de la identificación del documento de garantía con la identificación del prestador	1		1
Oficina del prestador no cumple condiciones de privacidad para la atención de público según Anexo 1 (modulo independiente).	1		1
Oficina del prestador no posee Área para Menores requerido según Anexo 1	1		1
Oficina del prestador no cumple con tener el logo de la DPP visible a público	1		1
Servicio De Defensa Penal Miguel Retamal Fabry Eirl	8		8
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	3		3
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	3		3
Estado de Pago no adjunta respaldo de Liquidaciones de Sueldo y/o boleta de honorarios de personal	1		1
Errores en la distribución del pago variable	1		1
Servicios De Defensa Penal Humberto Córdova Thoms Eirl	2		2
Errores en la distribución del pago variable	1		1
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Servicios Jurídicos De Defensa Cristian Leandro Miranda Osses Eirl	3		3
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	1		1
Errores en la distribución del pago variable	1		1

Soc. De Serv. Jur. Leg. Y Consult. E- Legal Ltda.		1	1
Inconsistencia de información del estado de pago		1	1
Soc. Vio, Vergara Y Godoy Abogados Limitada	3		3
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	2		2
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	1		1
Sociedad De Servicios Jurídicos Defensa Penal Integral Limitada.	2		2
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Oficina del prestador no cumple con cantidad de horas de atención a público requeridas según Bases de Licitación	1		1
Sociedad De Servicios Legales Y Jurídicos Justicia Criminal Limitada.	6		6
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	2		2
Abogado defensor ejerce con exámen habilitante vencido	1		1
Errores en la distribución del pago variable	1		1
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1	1		1
Oficina del prestador no cumple con tener el logo de la DPP visible a público	1		1
Solange Navarro Morales	3		3
Oficina del prestador no posee Área para Menores requerido según Anexo 1	1		1
Inicio de prestación del servicio sin documento de garantía	1		1
Oficina del prestador no cumple con tener la cantidad de baños según Anexo 1	1		1
Sthefania Bárbara Walser Bustos	4		4
Inicio de prestación del servicio sin documento de garantía	1		1
Oficina del prestador no cumple con cantidad de horas de atención a público requeridas según Bases de Licitación	1		1
Oficina del prestador no posee Área para Menores requerido según Anexo 1	1		1
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1	1		1
Valeria Silva Rosales	3		3
Oficina del prestador no posee Área para Menores requerido según Anexo 1	1		1
Oficina del prestador no cumple con cantidad de horas de atención a público requeridas según Bases de Licitación	1		1
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1	1		1
O'Higgins	39	23	62
Abelardo Meza Olguín		2	2
Al prestador se le adjudicó un Convenio Directo en más de una ocasión		1	1

Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1		1	1
Acosta Y Rubio Abogados Asociados Limitada		1	1
No se entrega informe semestral		1	1
Carlos Eduardo Arriagada Blanco	1		1
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Castiglioni Y Meza Abogados Asociados Ltda.	2		2
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Estado de Pago no adjunta Informes de Plausibilidad	1		1
Claudio Israel Valenzuela Diaz	1	2	3
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1		1	1
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Oficina del prestador no cumple con cantidad de horas de atención a público requeridas según Bases de Licitación		1	1
Defensa Penal Y Asesorías Jurídicas Spa		1	1
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1		1	1
Defensores Penales San Fernando Y Cía	1		1
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Eduardo Francisco Anasco Konings	1		1
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Gonzalo Silva Vásquez	1	2	3
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1		1	1
Al prestador se le adjudicó un Convenio Directo en más de una ocasión		1	1
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Jaime Castiglioni Rojas		1	1
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1		1	1
Lino Rizzo Diaz	1		1
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1	1		1
María Soledad Pezo Elgueta Asesoría Jurídicas Eirl		1	1
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1		1	1
Oscar Sánchez Tiznado		4	4
Al prestador se le adjudicó un Convenio Directo en más de una ocasión		1	1

Oficina del prestador no cumple con cantidad de horas de atención a público requeridas según Bases de Licitación		1	1
Oficina del prestador no cumple con tener el logo de la DPP visible a público		1	1
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1		1	1
Renato Javier Carcamo Solis	3		3
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	1		1
Errores en la distribución del pago variable	1		1
Saul Quiroz Bedoya	1	1	2
Documento de Garantía no posee la glosa requerida en Bases de Licitación		1	1
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Sergio Eduardo Herríquez González	3		3
Inicio de prestación del servicio sin documento de garantía	1		1
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	1		1
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Servicios Jurídicos Zamorano, Valdenegro Y Compañía Ltda	7		7
Errores en la distribución del pago variable	4		4
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	2		2
Inicio de prestación del servicio sin documento de garantía	1		1
Sociedad Barahona Y Blanc Defensores Santa Cruz Ltda	5		5
Oficina del prestador no cumple con cantidad de horas de atención a público requeridas según Bases de Licitación	1		1
Oficina del prestador no cumple el tamaño requerido según Anexo 1	1		1
Inicio de prestación del servicio sin documento de garantía	1		1
Oficina del prestador no cumple con tener mobiliario o stock minino requerido según Anexo 1	1		1
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1	1		1
Sociedad Cornejo y Martínez Abogados y Compañía		2	2
Estado de Pago no adjunta respaldo del pago mensual y/o bono variable del socio o dueño de la empresa que sea parte de la oferta		1	1
Oficina del prestador no cumple con cantidad de horas de atención a público requeridas según Bases de Licitación		1	1
Sociedad De Servicios Jurídicos Adeius Ltda.	4		4
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	2		2
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	1		1
Inicio de prestación del servicio sin documento de garantía	1		1

Sociedad de Servicios Jurídicos Zamorano Valdenegro Y Compañía Ltda		1	1
Inconsistencia de información del estado de pago		1	1
Sociedad De Servicios Y Asesorías Jurídicas Díaz Navarrete	2		2
Estado de Pago no adjunta respaldo de Liquidaciones de Sueldo y/o boleta de honorarios de personal	1		1
Oficina del prestador no cumple el tamaño requerido según Anexo 1	1		1
Sociedad Zamorano Y Gana Defensores Del Libertador Limitada	4		4
Inicio de prestación del servicio sin documento de garantía	2		2
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Estado de Pago no adjunta respaldo de Liquidaciones de Sueldo y/o boleta de honorarios de personal	1		1
Victor Hugo Alvarez Reyes	2	1	3
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1		1	1
Errores en la distribución del pago variable	1		1
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Víctor Manuel Cabello Valdivia		4	4
Al prestador se le adjudicó un Convenio Directo en más de una ocasión		1	1
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato		1	1
No se entrega informe semestral		1	1
Estado de Pago no adjunta documento de verificación de ChileProveedores		1	1
Maule	16	5	21
Abogada Claudia Landeros Garrido, E.I.R.L.	1		1
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1	1		1
Abogado Max Troncoso Moreno Eirl		1	1
No se entrega informe semestral		1	1
Andrea Elena Villalobos Gonzalez	3		3
Remuneraciones pagadas al personal son menores a las ofertadas	1		1
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1	1		1
Oficina del prestador no cumple con tener el logo de la DPP visible a público	1		1
Camerón, Chavez Y Oyarzun Limitada	1		1
Remuneraciones pagadas al personal son menores a las ofertadas	1		1
Carolina Villalobos Vásquez	1		1
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Eduardo Guillermo Enrique Meins	1		1
Estado de Pago no adjunta respaldo de Liquidaciones de Sueldo y/o boleta de honorarios de personal	1		1
Eugenio Francisco Prieto Araya		2	2

Inicio de prestación del servicio sin aprobación del contrato		1	1
No se entrega informe semestral		1	1
Jurídica Os Limitada	1		1
Estado de Pago no adjunta respaldo de Liquidaciones de Sueldo y/o boleta de honorarios de personal	1		1
Marcela Cameron Y Compañía Limitada	3		3
Estado de Pago no adjunta respaldo de Liquidaciones de Sueldo y/o boleta de honorarios de personal	1		1
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Estado de Pago no adjunta Informes de Plausibilidad	1		1
Maximiliano Esteban Cares Verdugo	2		2
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1	2		2
Sociedad De Asesorías Jurídicas Y Capacitación Bahamondes Y Pinochet Limitada	3	1	4
Errores en la distribución del pago variable	1		1
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
No se entrega informe semestral		1	1
Estado de Pago no adjunta respaldo de Liquidaciones de Sueldo y/o boleta de honorarios de personal	1		1
Yelika Ruth Ibarra González		1	1
Inicio de prestación del servicio sin aprobación del contrato		1	1
Biobío	63	24	87
Abogado Claudio Viguera Falcon E.I.R.L	11		11
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	4		4
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	2		2
Errores en la distribución del pago variable	2		2
Estado de Pago no adjunta respaldo de Liquidaciones de Sueldo y/o boleta de honorarios de personal	2		2
Remuneraciones pagadas al personal son menores a las ofertadas	1		1
Alejandra Rojas Uribe		2	2
Inicio de prestación del servicio sin aprobación del contrato		1	1
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1		1	1
Andrea Verónica Romero Jara	2		2
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Inicio de prestación del servicio sin documento de garantía	1		1
Asesoría Jurídicas Cordillera Ltda.	2		2
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Estado de Pago no adjunta Informes de Plausibilidad	1		1

C Y C Servicios Jurídicos Ltda.		2	2
Estado de Pago no adjunta respaldo del pago mensual y/o bono variable del socio o dueño de la empresa que sea parte de la oferta		1	1
Inicio de prestación del servicio sin aprobación del contrato		1	1
Carolina Vázquez González		2	2
Inicio de prestación del servicio sin aprobación del contrato		1	1
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1		1	1
Constanza De Los Angeles Santana Morales	1		1
Inicio de prestación del servicio sin documento de garantía	1		1
Cristobal Bocaz Campos	2		2
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Inicio de prestación del servicio sin documento de garantía	1		1
Defensas Penales E Y E Ltda.	1		1
Estado de Pago no adjunta Informes de Plausibilidad	1		1
Defensores Penales S.A.	6		6
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	2		2
Errores en la distribución del pago variable	2		2
Remuneraciones pagadas al personal son menores a las ofertadas	1		1
Estado de Pago no adjunta Informe Mensual o Trimestral	1		1
Estudio Jurídico Bio Bio Limitada	1		1
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Estudios Penales Y Penitenciarios Spa		2	2
Estado de Pago no adjunta respaldo del pago mensual y/o bono variable del socio o dueño de la empresa que sea parte de la oferta		1	1
No se entrega informe semestral		1	1
Francisca Daniela Vásquez Paredes		2	2
Inicio de prestación del servicio sin aprobación del contrato		1	1
Inicio de prestación del servicio sin documento de garantía		1	1
Garrido & Soto Defensoría Penal Del Sur Ltda.	3	1	4
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	1		1
Errores en la distribución del pago variable	1		1
No se entrega informe semestral		1	1
Estado de Pago no adjunta respaldo de Liquidaciones de Sueldo y/o boleta de honorarios de personal	1		1
Grace Andrea Méndez Concha	3		3
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	2		2
Inicio de prestación del servicio sin documento de garantía	1		1
Gustavo Bassaletti Ortega		2	2
Inicio de prestación del servicio sin aprobación del contrato		1	1
No se entrega informe semestral		1	1

Gustavo Carrera Carrera	2		2
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Inicio de prestación del servicio sin documento de garantía	1		1
Ivonne Camila Flores Espinoza	3		3
Inicio de prestación del servicio sin documento de garantía	1		1
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Estado de Pago no adjunta respaldo de Liquidaciones de Sueldo y/o boleta de honorarios de personal	1		1
Larraín Y Ulloa Abogados Asociados Ltda	8		8
Errores en la distribución del pago variable	4		4
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	2		2
Estado de Pago no adjunta respaldo de Liquidaciones de Sueldo y/o boleta de honorarios de personal	2		2
Leslie Concha Esparza	3		3
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	2		2
Inicio de prestación del servicio sin documento de garantía	1		1
Luis Alejandro Arteaga Sepulveda	2		2
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Inicio de prestación del servicio sin documento de garantía	1		1
Maria Belen Acuña Quiñones	2		2
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Inicio de prestación del servicio sin documento de garantía	1		1
María De Los Ángeles Cáceres Torres		1	1
Inicio de prestación del servicio sin aprobación del contrato		1	1
Mario Alcalde Navarro	2		2
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Estado de Pago no adjunta Informes de Plausibilidad	1		1
Mario Andrés Weldt Peña		2	2
Inicio de prestación del servicio sin aprobación del contrato		1	1
Oficina del prestador no cumple con tener el logo de la DPP visible a público		1	1
Rodrigo Flores Luna	2		2
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	1		1
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Scarlet Maya Andrade Cárdenas	1	2	3
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1		1	1
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	1		1

Inicio de prestación del servicio sin aprobación del contrato		1	1
Sociedad Acuna Y Borgeat Limitada		2	2
Inicio de prestación del servicio sin aprobación del contrato		2	2
Sociedad Alarcón Y Araya Limitada	3		3
Prestador no posee administrador del contrato cuando posee 4 o más jornadas de abogados	1		1
Errores en la distribución del pago variable	1		1
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Sociedad De Defensa Penal Jedes Y Muñoz Ltda (Agosto De 2016 Cambio De Nombre A Soc. De Defensa Penal Argel E Inostroza Ltda)	2		2
Errores en la distribución del pago variable	1		1
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Vania Alexandra Villarroel Pacheco	1	4	5
Inicio de prestación del servicio sin documento de garantía	1		1
Oficina del prestador no posee Área para Menores requerido según Anexo 1		1	1
Inicio de prestación del servicio sin aprobación del contrato		1	1
Oficina del prestador no cumple con tener la cantidad de baños según Anexo 1		1	1
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1		1	1
Araucanía	21	20	41
Asesorías Jurídicas La Frontera Limitada	8		8
Remuneraciones pagadas al personal son menores a las ofertadas	3		3
Estado de Pago no adjunta respaldo de Liquidaciones de Sueldo y/o boleta de honorarios de personal	3		3
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	2		2
Defensores Penales Malleco Limitada	5	8	13
Errores en la distribución del pago variable		5	5
Estado de Pago no adjunta respaldo de Liquidaciones de Sueldo y/o boleta de honorarios de personal	3		3
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	2		2
Oficina del prestador no cumple con tener el logo de la DPP visible a público		1	1
Remuneraciones pagadas al personal son menores a las ofertadas		1	1
Incumplimiento de plazo de revisión del Estado de Pago		1	1
Del Pino Y Winter Defensa Penal Limitada	7	5	12
Errores en la distribución del pago variable	1	3	4
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	3		3

Inicio de prestación del servicio sin aprobación del contrato		2	2
Estado de Pago no adjunta respaldo de Liquidaciones de Sueldo y/o boleta de honorarios de personal	2		2
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1	1		1
Estudio Jurídico Patricia Maldonado E.I.R.L	1	1	2
Estado de Pago no adjunta Informes de Plausibilidad	1		1
Inicio de prestación del servicio sin aprobación del contrato		1	1
H&H Asesorías Y Marketing Limitada		3	3
Remuneraciones pagadas al personal son menores a las ofertadas		1	1
Estado de Pago no adjunta respaldo del pago mensual y/o bono variable del socio o dueño de la empresa que sea parte de la oferta		1	1
Inicio de prestación del servicio sin aprobación del contrato		1	1
Prestadora De Servicios Jurídicos Fuller Eirl		2	2
Estado de Pago no adjunta documento de verificación de ChileProveedores		1	1
Inicio de prestación del servicio sin aprobación del contrato		1	1
Roberto M. Winter Pérez Asesorías Jurídica E.I.R.L		1	1
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales		1	1
Los Ríos	8	8	16
Estudio Juridico Carole Cecilia Montory E. I. R. L	2		2
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Remuneraciones pagadas al personal son menores a las ofertadas	1		1
Jiménez Y Cárdenas Abogados Defensores Y Compañía Limitada	1	1	2
Estado de Pago no adjunta respaldo de Liquidaciones de Sueldo y/o boleta de honorarios de personal	1		1
Inicio de prestación del servicio sin aprobación del contrato		1	1
Soc. Quintana Abogados Defensores Y Cía Ltda. (Actualmente Sociedad González Y Salgado Abogados Defensores Ltda)	5	5	10
Inicio de prestación del servicio sin aprobación del contrato		2	2
Estado de Pago no adjunta respaldo de Liquidaciones de Sueldo y/o boleta de honorarios de personal	2		2
Inconsistencia de la identificación del documento de garantía con la identificación del prestador	2		2
Al prestador se le adjudicó un Convenio Directo en más de una ocasión		1	1
Errores en la distribución del pago variable	1		1
Prestador no posee las condiciones del Baño según Anexo 1		1	1
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1		1	1
Sociedad Carole Montory Y Abogados Asociados Limitada		2	2
Incumplimiento de contratación del personal ofertado		1	1
No se entrega informe semestral		1	1
Los Lagos	43	32	75

Alarcón, Castro, Jimenez Y Santiago Abogados Sociedad De Responsabilidad Limitada	5	2	7
Errores en la distribución del pago variable	2		2
Al prestador se le adjudicó un Convenio Directo en más de una ocasión		1	1
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	1		1
Estado de Pago no adjunta respaldo de Liquidaciones de Sueldo y/o boleta de honorarios de personal	1		1
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1		1	1
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Angelica Vanessa Perez Bizama	2		2
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	1		1
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Defensores Asociados De Puerto Montt Limitada.	3	2	5
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	1		1
Remuneraciones pagadas al personal son menores a las ofertadas	1		1
Al prestador se le adjudicó un Convenio Directo en más de una ocasión		1	1
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1		1	1
Incumplimiento de plazo de revisión del Estado de Pago	1		1
Defensoría Renato Felipe Jiménez Ramírez E.I.R.L.	4	4	8
Incumplimiento de plazo de revisión del Estado de Pago	2		2
Estado de Pago no adjunta copia de contratos y/o finiquitos en caso de cambio de personal		1	1
Inicio de prestación del servicio sin aprobación del contrato		1	1
Errores en la distribución del pago variable	1		1
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	1		1
No se entrega informe semestral		1	1
Estado de Pago no adjunta Planilla de Pago Previsional		1	1
Filippo Corvalán		3	3
Oficina del prestador no es accesible para usuarios en silla de ruedas		1	1
Inicio de prestación del servicio sin aprobación del contrato		1	1
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1		1	1
Gonzalo Castro García Servicios Jurídicos E.I.R.L		4	4
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales		1	1
Estado de Pago no adjunta Planilla de Pago Previsional		1	1
No se entrega informe semestral		1	1
Inicio de prestación del servicio sin aprobación del contrato		1	1
Jimenez Y Cárdenas, Abogados Defensores Y Compañía Limitada.	7	5	12
Incumplimiento de plazo de revisión del Estado de Pago	3		3

Errores en la distribución del pago variable	2		2
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	2		2
Oficina del prestador no cumple con tener mobiliario o stock minino requerido según Anexo 1		1	1
Al prestador se le adjudicó un Convenio Directo en más de una ocasión		1	1
Oficina del prestador no cumple con tener la cantidad de baños según Anexo 1		1	1
Oficina del prestador no es accesible para usuarios en silla de ruedas		1	1
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1		1	1
Juan Alberto Gatica Barrientos	4		4
Incumplimiento de plazo de revisión del Estado de Pago	3		3
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	1		1
María José Garrido		4	4
Al prestador se le adjudicó un Convenio Directo en más de una ocasión		1	1
Oficina del prestador no cumple con cantidad de horas de atención a público requeridas según Bases de Licitación		1	1
Oficina del prestador no cumple con tener la cantidad de baños según Anexo 1		1	1
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1		1	1
María Jose Garrido Y Abogados Asociados Sociedad De Responsabilidad Limitada.	5		5
Errores en la distribución del pago variable	2		2
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	1		1
Remuneraciones pagadas al personal son menores a las ofertadas	1		1
Estado de Pago no adjunta respaldo de Liquidaciones de Sueldo y/o boleta de honorarios de personal	1		1
Nelson Troncoso Y Compañía Limitada.	7	1	8
Incumplimiento de plazo de revisión del Estado de Pago	2	1	3
Errores en la distribución del pago variable	2		2
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	1		1
Remuneraciones pagadas al personal son menores a las ofertadas	1		1
Estado de Pago no adjunta respaldo de Liquidaciones de Sueldo y/o boleta de honorarios de personal	1		1
Pablo Castro Ruz		4	4
Al prestador se le adjudicó un Convenio Directo en más de una ocasión		1	1
Oficina del prestador no cumple con cantidad de horas de atención a público requeridas según Bases de Licitación		1	1
Oficina del prestador no cumple con tener la cantidad de baños según Anexo 1		1	1
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1		1	1
Paola Delgado Y Abogados Asociados, Sociedad De Responsabilidad Limitada.	3		3

Incumplimiento de plazo de revisión del Estado de Pago	1		1
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	1		1
Estado de Pago no adjunta respaldo de Liquidaciones de Sueldo y/o boleta de honorarios de personal	1		1
Sociedad Rivera Servicios Juridicos Ltda.	3	3	6
Incumplimiento de plazo de revisión del Estado de Pago	1		1
Al prestador se le adjudicó un Convenio Directo en más de una ocasión		1	1
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	1		1
Oficina del prestador no cumple con tener mobiliario o stock minino requerido según Anexo 1		1	1
Remuneraciones pagadas al personal son menores a las ofertadas	1		1
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1		1	1
Aysén	5	13	18
Israel Villavicencio Chávez		7	7
No se entrega informe semestral		1	1
El prestador de Convenio Directo no se encuentra habilitado en ChileProveedores		1	1
Inconsistencia de información del estado de pago		1	1
La justificación del Convenio Directo adjudicado no se encuentra descrita en su Resolución		1	1
Al prestador se le adjudicó un Convenio Directo en más de una ocasión		1	1
Inicio de prestación del servicio sin documento de garantía		1	1
Inicio de prestación del servicio sin aprobación del contrato		1	1
Pamela Morales Rubilar		6	6
Inconsistencia de información del estado de pago		1	1
Al prestador se le adjudicó un Convenio Directo en más de una ocasión		1	1
El prestador de Convenio Directo no se encuentra habilitado en ChileProveedores		1	1
No se entrega informe semestral		1	1
Prestador no posee la cantidad de asistentes según Anexo 1		1	1
Inicio de prestación del servicio sin aprobación del contrato		1	1
Camila Zepeda Álvarez	2		2
Inicio de prestación del servicio sin documento de garantía	1		1
Prestador no posee la cantidad de asistentes según Anexo 1	1		1
Mauricio Martinez	3		3
Remuneraciones pagadas al personal son menores a las ofertadas	1		1
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Inicio de prestación del servicio sin documento de garantía	1		1
Magallanes	8	3	11
Anais Araneda Labra	1		1
Prestador no posee la cantidad de asistentes según Anexo 1	1		1
Cesar Chandía Rodriguez	2		2

Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	2		2
Juan Carlos Rebolledo	2		2
Prestador no posee la cantidad de asistentes según Anexo 1	2		2
Pablo Chandía Ayala		1	1
Inicio de prestación del servicio sin aprobación del contrato		1	1
Servicios Jurídicos Australes Limitada	3	2	5
Errores en la distribución del pago variable		1	1
Remuneraciones pagadas al personal son menores a las ofertadas	1		1
Aprobación del Estado de Pago sin evidencia de revisión del DAR		1	1
Estado de Pago no adjunta respaldo de Liquidaciones de Sueldo y/o boleta de honorarios de personal	1		1
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Total general	671	313	984

Fuente: Elaborado por equipo Protiviti

8.3 Anexo N°3: Cantidad de hallazgos por tipo de hallazgo, por región y por año

Hallazgos por DR	2017	2018	Total general
Arica	54	68	122
Hallazgos en Proceso de Pagos a Prestadores	23	17	40
Errores en la distribución del pago variable	6	2	8
Estado de Pago no adjunta respaldo de Liquidaciones de Sueldo y/o boleta de honorarios de personal	5	2	7
Remuneraciones pagadas al personal son menores a las ofertadas	4		4
Estado de Pago no adjunta documento de verificación de ChileProveedores		3	3
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	3		3
Inicio de prestación del servicio sin aprobación del contrato		3	3
Al prestador se le adjudicó un Convenio Directo en más de una ocasión		3	3
Inicio de prestación del servicio sin documento de garantía	2		2
Estado de Pago no adjunta Informe Mensual o Trimestral		2	2
Estado de Pago no adjunta Informes de Plausibilidad	2		2
No se entrega informe semestral		1	1
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Inconsistencia de información del estado de pago		1	1
Condiciones de Interés de la Defensoría Nacional en relación con el Proceso de Pagos a Prestadores	31	7	38
Estado de Pago no adjunta todos los respaldos del registro contable	4	4	8
Estado de Pago no adjunta documento de verificación de ChileProveedores	5		5
Estado de Pago no adjunta copia de contratos y/o finiquitos en caso de cambio de personal	4		4

Hallazgos por DR	2017	2018	Total general
Incumplimiento de indicadores de control sin evaluación de plausibilidad	3		3
Inconsistencia entre datos contenidos en SIGDP y contratos	1	2	3
Aprobación del Estado de Pago sin evidencia de revisión del DAR	3		3
Estado de Pago posee dos o más timbres de "Recibido" por Oficina de Partes	3		3
Estado de Pago no adjunta Planilla de Pago Previsional	3		3
Aprobación del Estado de Pago sin Check List de documentos	2		2
Remuneraciones de abogados de reemplazo son proporcionalmente menores a las remuneraciones del abogado titular	1	1	2
Inconsistencia de información del estado de pago	1		1
Documento de transferencia al prestador no se encuentra en ARGEDO	1		1
Hallazgos en Proceso de Supervisión y Mantención de Condiciones Contractuales		36	36
Oficina del prestador no posee Aire Acondicionado, según requerimiento de anexo 1.		10	10
La justificación del Convenio Directo adjudicado no se encuentra descrita en su Resolución		5	5
Oficina del prestador no cumple con cantidad de horas de atención al público requeridas según Bases de Licitación		5	5
Oficina del prestador no posee Citófono.		5	5
Oficina del prestador no es accesible para usuarios en silla de ruedas		5	5
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1		4	4
Oficina del prestador no cumple con tener la cantidad de baños según Anexo 1		1	1
Oficina del prestador no posee Área para Menores requerido según Anexo 1		1	1
Condiciones de Interés de la Defensoría Nacional en relación con el Proceso de Supervisión y Mantención de Condiciones Contractuales		8	8
Asistente y/o Oficina Compartida		8	8
Tarapacá	94	15	109
Hallazgos en Proceso de Pagos a Prestadores	25	7	32
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	9		9
Estado de Pago no adjunta Informes de Plausibilidad	4	3	7
Estado de Pago no adjunta respaldo de Liquidaciones de Sueldo y/o boleta de honorarios de personal	4		4
Inconsistencia de información del estado de pago		4	4
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	3		3
Errores en la distribución del pago variable	3		3
Documento de Garantía no posee la glosa requerida en Bases de Licitación	1		1
Estado de Pago no adjunta Informe Mensual o Trimestral	1		1

Hallazgos por DR	2017	2018	Total general
Condiciones de Interés de la Defensoría Nacional en relación con el Proceso de Pagos a Prestadores	63	7	70
Estado de Pago no adjunta todos los respaldos del registro contable	7	6	13
Aprobación del Estado de Pago sin evidencia de revisión del DAR	12		12
Documento de transferencia al prestador no se encuentra en ARGEDO	12		12
Incumplimiento de indicadores de control sin evaluación de plausibilidad	9		9
Estado de Pago no adjunta copia de contratos y/o finiquitos en caso de cambio de personal	6		6
Estado de Pago no adjunta documento de verificación de ChileProveedores	4		4
Aprobación del Estado de Pago sin Check List de documentos	4		4
Estado de Pago no adjunta Planilla de Pago Previsional	2		2
Pago sin cumplimiento de meta de indicador variable	2		2
Documento de Garantía devuelto al terminar el contrato	1		1
Inconsistencia de indicadores de control en informe mensual		1	1
Inconsistencia de información del estado de pago	1		1
Estado de Pago posee dos o más timbres de "Recibido" por Oficina de Partes	1		1
No se especifica Medio de Pago al prestador	1		1
Remuneraciones de abogados de reemplazo son proporcionalmente menores a las remuneraciones del abogado titular	1		1
Hallazgos en Proceso de Supervisión y Mantención de Condiciones Contractuales	2	1	3
Oficina del prestador no cumple condiciones de privacidad para la atención de público según Anexo 1 (modulo independiente).		1	1
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1	1		1
Oficina del prestador no cumple con tener el logo de la DPP visible a público	1		1
Condiciones de Interés de la Defensoría Nacional en relación con el Proceso de Supervisión y Mantención de Condiciones Contractuales	4		4
Asistente y/o Oficina Compartida	4		4
Antofagasta	27	28	55
Hallazgos en Proceso de Pagos a Prestadores	13	16	29
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	4		4
Errores en la distribución del pago variable	1	3	4
Al prestador se le adjudicó un Convenio Directo en más de una ocasión		4	4
Incumplimiento de plazo de revisión del Estado de Pago	3		3
El prestador de Convenio Directo no se encuentra habilitado en Chile Proveedores		2	2
La justificación del Convenio Directo adjudicado no se encuentra descrita en su Resolución		2	2

Hallazgos por DR	2017	2018	Total general
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	2		2
Estado de Pago no adjunta respaldo de Liquidaciones de Sueldo y/o boleta de honorarios de personal		2	2
Estado de Pago no adjunta Informes de Plausibilidad	2		2
Inicio de prestación del servicio sin aprobación del contrato		1	1
No se entrega informe semestral		1	1
Prestador no posee la cantidad de asistentes según Anexo 1		1	1
Documento de Garantía no posee la vigencia requerida en Bases de Licitación	1		1
Condiciones de Interés de la Defensoría Nacional en relación con el Proceso de Pagos a Prestadores	8	3	11
Estado de Pago no adjunta documento de verificación de ChileProveedores	3		3
Aprobación del Estado de Pago sin Check List de documentos	2		2
Inconsistencia de información del estado de pago	2		2
Inconsistencia entre datos contenidos en SIGDP y contratos		2	2
Pago sin cumplimiento de meta de indicador variable	1		1
Remuneraciones de abogados de reemplazo son proporcionalmente menores a las remuneraciones del abogado titular		1	1
Hallazgos en Proceso de Supervisión y Mantención de Condiciones Contractuales	6	8	14
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1	2	4	6
Oficina del prestador no cumple con cantidad de horas de atención al público requeridas según Bases de Licitación	2	1	3
Oficina del prestador no cumple el tamaño requerido según Anexo 1	2		2
Oficina del prestador no cuenta con Lector de Código de Barra.		1	1
Oficina del prestador no cumple con tener mobiliario o stock mínimo requerido según Anexo 1		1	1
Oficina del prestador no cumple con tener el logo de la DPP visible a público		1	1
Condiciones de Interés de la Defensoría Nacional en relación con el Proceso de Supervisión y Mantención de Condiciones Contractuales		1	1
Oficina del prestador no cumple con aspectos de higiene y orden		1	1
Atacama	57	27	84
Hallazgos en Proceso de Pagos a Prestadores	11	11	22
Errores en la distribución del pago variable	7		7
Inicio de prestación del servicio sin aprobación del contrato		5	5
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	3		3
Al prestador se le adjudicó un Convenio Directo en más de una ocasión		3	3
Inicio de prestación del servicio sin documento de garantía		2	2

Hallazgos por DR	2017	2018	Total general
No se entrega informe semestral		1	1
Estado de Pago no adjunta respaldo de Liquidaciones de Sueldo y/o boleta de honorarios de personal	1		1
Condiciones de Interés de la Defensoría Nacional en relación con el Proceso de Pagos a Prestadores	46		46
Estado de Pago no adjunta documento de verificación de ChileProveedores	18		18
Estado de Pago no adjunta todos los respaldos del registro contable	9		9
Estado de Pago no adjunta copia de contratos y/o finiquitos en caso de cambio de personal	8		8
Inconsistencia de información del estado de pago	6		6
Pago sin cumplimiento de meta de indicador variable	3		3
Inconsistencia entre datos contenidos en SIGDP y contratos	1		1
Estado de Pago no adjunta Planilla de Pago Previsional	1		1
Hallazgos en Proceso de Supervisión y Mantención de Condiciones Contractuales		14	14
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1		4	4
Oficina del prestador no cumple el tamaño requerido según Anexo 1		3	3
Oficina del prestador no cumple con tener mobiliario o stock mínimo requerido según Anexo 1		3	3
Oficina del prestador no es accesible para usuarios en silla de ruedas		2	2
Oficina del prestador no cumple con tener la cantidad de baños según Anexo 1		1	1
Oficina del prestador no cumple con tener el logo de la DPP visible a público		1	1
Condiciones de Interés de la Defensoría Nacional en relación con el Proceso de Supervisión y Mantención de Condiciones Contractuales		2	2
Oficina del prestador no cumple con aspectos de higiene y orden		2	2
Coquimbo	14	22	36
Hallazgos en Proceso de Pagos a Prestadores	8	8	16
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	6	2	8
Pago variable realizado sin cumplimiento de meta del indicador y/o ponderación establecida		3	3
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	1		1
Inicio de prestación del servicio sin aprobación del contrato		1	1
Al prestador se le adjudicó un Convenio Directo en más de una ocasión		1	1
Inicio de prestación del servicio sin documento de garantía		1	1
Errores en la distribución del pago variable	1		1
Condiciones de Interés de la Defensoría Nacional en relación con el Proceso de Pagos a Prestadores	6		6

Hallazgos por DR	2017	2018	Total general
Estado de Pago no adjunta respaldo de Liquidaciones de Sueldo y/o boleta de honorarios de personal	2		2
Inconsistencia de información del estado de pago	2		2
Estado de Pago no adjunta Planilla de Pago Previsional	1		1
Incumplimiento de indicadores de control sin evaluación de plausibilidad	1		1
Hallazgos en Proceso de Supervisión y Mantención de Condiciones Contractuales		10	10
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1		4	4
Oficina del prestador no posee Área para Menores requerido según Anexo 1		3	3
Oficina del prestador no es accesible para usuarios en silla de ruedas		2	2
Oficina del prestador no cumple con tener mobiliario o stock mínimo requerido según Anexo 1		1	1
Condiciones de Interés de la Defensoría Nacional en relación con el Proceso de Supervisión y Mantención de Condiciones Contractuales		4	4
Asistente y/o Oficina Compartida		4	4
Valparaíso	247	20	267
Hallazgos en Proceso de Pagos a Prestadores	92	9	101
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	31		31
Estado de Pago no adjunta Informes de Plausibilidad	27		27
Errores en la distribución del pago variable	13	2	15
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	14		14
Estado de Pago no adjunta respaldo de Liquidaciones de Sueldo y/o boleta de honorarios de personal	5		5
Documento de Garantía no posee la glosa requerida en Bases de Licitación		4	4
Estado de Pago no adjunta respaldo del pago mensual y/o bono variable del socio o dueño de la empresa que sea parte de la oferta		3	3
Estado de Pago no adjunta Informe Mensual o Trimestral	2		2
Condiciones de Interés de la Defensoría Nacional en relación con el Proceso de Pagos a Prestadores	129	2	131
Aprobación del Estado de Pago sin evidencia de revisión del DAR	32		32
Estado de Pago no adjunta documento de verificación de ChileProveedores	29		29
Estado de Pago no adjunta todos los respaldos del registro contable	26		26
Inconsistencia de información del estado de pago	14		14
Pago sin cumplimiento de meta de indicador variable	8		8
Estado de Pago no adjunta Planilla de Pago Previsional	7		7
Incumplimiento de indicadores de control sin evaluación de plausibilidad	4		4
Remuneraciones de abogados de reemplazo son proporcionalmente menores a las remuneraciones del abogado titular	3		3

Hallazgos por DR	2017	2018	Total general
No se especifica Medio de Pago al prestador	3		3
Documento tributario no cumple con exigencias del SII	2		2
Inconsistencia entre oferta económica y contrato		1	1
Inconsistencia entre el valor de la orden de compra y el contrato		1	1
Estado de Pago no adjunta copia de contratos y/o finiquitos en caso de cambio de personal	1		1
Hallazgos en Proceso de Supervisión y Mantenimiento de Condiciones Contractuales	20	2	22
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1	7		7
Oficina del prestador no cumple el tamaño requerido según Anexo 1	3	2	5
Oficina del prestador no cumple con tener el logo de la DPP visible a público	4		4
Oficina del prestador no cumple con tener la cantidad de baños según Anexo 1	3		3
Oficina del prestador no cumple con cantidad de horas de atención al público requeridas según Bases de Licitación	2		2
Oficina del prestador no cumple con tener mobiliario o stock mínimo requerido según Anexo 1	1		1
Condiciones de Interés de la Defensoría Nacional en relación con el Proceso de Supervisión y Mantenimiento de Condiciones Contractuales	6	7	13
Oficina del prestador no es accesible para usuarios en silla de ruedas	2	5	7
Oficina del prestador no cumple con aspectos de higiene y orden	4		4
Asistente y/o Oficina Compartida		2	2
RM Norte	215	25	240
Hallazgos en Proceso de Pagos a Prestadores	63	16	79
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	17		17
Documento de Garantía no posee la glosa requerida en Bases de Licitación	13	4	17
Errores en la distribución del pago variable	7	3	10
Inicio de prestación del servicio sin documento de garantía	8	1	9
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	8		8
Inconsistencia de información del estado de pago		6	6
Remuneraciones pagadas al personal son menores a las ofertadas	5		5
Estado de Pago no adjunta Informe Mensual o Trimestral	2		2
Inicio de prestación del servicio sin aprobación del contrato		2	2
Estado de Pago no adjunta Informes de Plausibilidad	1		1
Inconsistencia entre oferta económica y contrato	1		1
Estado de Pago no adjunta respaldo de Liquidaciones de Sueldo y/o boleta de honorarios de personal	1		1

Hallazgos por DR	2017	2018	Total general
Condiciones de Interés de la Defensoría Nacional en relación con el Proceso de Pagos a Prestadores	56	7	63
Aprobación del Estado de Pago sin evidencia de revisión del DAR	15		15
Inconsistencia de información del estado de pago	10		10
Estado de Pago no adjunta Planilla de Pago Previsional	8		8
Pago sin cumplimiento de meta de indicador variable	6		6
Inicio de prestación del servicio sin aprobación del contrato	4		4
Remuneraciones de abogados de reemplazo son proporcionalmente menores a las remuneraciones del abogado titular	2	2	4
Estado de Pago no adjunta copia de contratos y/o finiquitos en caso de cambio de personal	3		3
Inconsistencia entre oferta económica y contrato		3	3
Documento de garantía no se encuentra en SEGFA	1	1	2
Estado de Pago no adjunta todos los respaldos del registro contable	1	1	2
Inconsistencia entre datos contenidos en SIGDP y contratos	2		2
Estado de Pago no adjunta respaldo de Liquidaciones de Sueldo y/o boleta de honorarios de personal	1		1
Inconsistencia entre el valor de la orden de compra y el contrato	1		1
Incumplimiento de indicadores de control sin evaluación de plausibilidad	1		1
No se especifica Medio de Pago al prestador	1		1
Hallazgos en Proceso de Supervisión y Mantención de Condiciones Contractuales	34	2	36
Oficina del prestador no cumple el tamaño requerido según Anexo 1	13		13
Oficina del prestador no cumple con cantidad de horas de atención al público requeridas según Bases de Licitación	9		9
Oficina del prestador no posee Área para Menores requerido según Anexo 1	9		9
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1	1	1	2
Oficina del prestador no cumple con tener el logo de la DPP visible a público	1	1	2
Oficina del prestador no cumple con tener la cantidad de baños según Anexo 1	1		1
Condiciones de Interés de la Defensoría Nacional en relación con el Proceso de Supervisión y Mantención de Condiciones Contractuales	62		62
Asistente y/o Oficina Compartida	37		37
Oficina del prestador no cumple con aspectos de higiene y orden	15		15
Oficina del prestador no es accesible para usuarios en silla de ruedas	10		10
RM Sur	545	41	586
Hallazgos en Proceso de Pagos a Prestadores	102	20	122
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	35		35

Hallazgos por DR	2017	2018	Total general
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	21		21
Inicio de prestación del servicio sin documento de garantía	14	7	21
Errores en la distribución del pago variable	20		20
Estado de Pago no adjunta respaldo de Liquidaciones de Sueldo y/o boleta de honorarios de personal	8		8
Inconsistencia de información del estado de pago		7	7
Documento de Garantía no posee la glosa requerida en Bases de Licitación		3	3
Inicio de prestación del servicio sin aprobación del contrato		3	3
Documento de Garantía no posee la vigencia requerida en Bases de Licitación	2		2
Remuneraciones pagadas al personal son menores a las ofertadas	1		1
Inconsistencia de la identificación del documento de garantía con la identificación del prestador	1		1
Condiciones de Interés de la Defensoría Nacional en relación con el Proceso de Pagos a Prestadores	330	13	343
Aprobación del Estado de Pago sin evidencia de revisión del DAR	43		43
Inconsistencia entre datos contenidos en SIGDP y contratos	35	6	41
Aprobación del Estado de Pago sin Check List de documentos	41		41
Incumplimiento de plazo de recepción de documentos tributarios en Oficina de Partes	37		37
Inconsistencia de información del estado de pago	31		31
Incumplimiento de indicadores de control sin evaluación de plausibilidad	27		27
El contrato de prestación de servicios no especifica el Anexo 1 aplicable	20	3	23
Estado de Pago no adjunta Certificado de Consulta SII	13		13
Estado de Pago no adjunta Informe del Defensor Local	11		11
Estado de Pago no adjunta documento de verificación de ChileProveedores	11		11
Aprobación de Estado de Pago de prestador "inhábil" en ChileProveedores	10		10
Prestador posee 2 contratos vigentes para el mismo servicio prestado	10		10
Pago sin cumplimiento de meta de indicador variable	8		8
Estado de Pago posee dos o más timbres de "Recibido" por Oficina de Partes	7		7
Remuneraciones de abogados de reemplazo son proporcionalmente menores a las remuneraciones del abogado titular	4	2	6
Estado de Pago no adjunta todos los respaldos del registro contable	4		4
Inicio de prestación del servicio sin aprobación del contrato	4		4
Estado de Pago no adjunta Planilla de Pago Previsional	4		4
Inconsistencia entre el valor de la orden de compra y el contrato	3		3
Estado de Pago no adjunta copia de contratos y/o finiquitos en caso de cambio de personal	3		3
Documento de transferencia al prestador no se encuentra en ARGEDO	1	1	2
Inconsistencia entre oferta económica y contrato		1	1

Hallazgos por DR	2017	2018	Total general
Estado de Pago no adjunta respaldo de Liquidaciones de Sueldo y/o boleta de honorarios de personal	1		1
Inconsistencia de datos entre Informe del prestador y SIGDP	1		1
No se especifica Medio de Pago al prestador	1		1
Hallazgos en Proceso de Supervisión y Mantención de Condiciones Contractuales	69	8	77
Oficina del prestador no posee Área para Menores requerido según Anexo 1	19		19
Oficina del prestador no cumple el tamaño requerido según Anexo 1	12		12
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1	9	2	11
Oficina del prestador no cumple con tener el logo de la DPP visible a público	9	1	10
Oficina del prestador no cumple con cantidad de horas de atención al público requeridas según Bases de Licitación	8	1	9
Oficina del prestador no cumple con tener la cantidad de baños según Anexo 1	7		7
Oficina del prestador no cumple condiciones de privacidad para la atención de público según Anexo 1 (modulo independiente).	3		3
Oficina del prestador no es accesible para usuarios en silla de ruedas		2	2
Oficina del prestador no cumple con tener mobiliario o stock mínimo requerido según Anexo 1		2	2
Abogado defensor ejerce con examen habilitante vencido	1		1
Prestador no posee administrador del contrato cuando posee 4 o más jornadas de abogados	1		1
Condiciones de Interés de la Defensoría Nacional en relación con el Proceso de Supervisión y Mantención de Condiciones Contractuales	44		44
Asistente y/o Oficina Compartida	34		34
Oficina del prestador no cumple con aspectos de higiene y orden	8		8
Oficina del prestador no es accesible para usuarios en silla de ruedas	2		2
O'Higgins	91	35	126
Hallazgos en Proceso de Pagos a Prestadores	33	11	44
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	15		15
Errores en la distribución del pago variable	6		6
Inicio de prestación del servicio sin documento de garantía	6		6
Al prestador se le adjudicó un Convenio Directo en más de una ocasión		4	4
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	3	1	4
Estado de Pago no adjunta respaldo de Liquidaciones de Sueldo y/o boleta de honorarios de personal	2		2
No se entrega informe semestral		2	2
Estado de Pago no adjunta documento de verificación de ChileProveedores		1	1

Hallazgos por DR	2017	2018	Total general
Documento de Garantía no posee la glosa requerida en Bases de Licitación		1	1
Inconsistencia de información del estado de pago		1	1
Estado de Pago no adjunta respaldo del pago mensual y/o bono variable del socio o dueño de la empresa que sea parte de la oferta		1	1
Estado de Pago no adjunta Informes de Plausibilidad	1		1
Condiciones de Interés de la Defensoría Nacional en relación con el Proceso de Pagos a Prestadores	51	3	54
Estado de Pago no adjunta documento de verificación de Chile Proveedores	18		18
Documento de garantía no se encuentra en SEGFAC	10		10
Inconsistencia de información del estado de pago	6		6
Pago sin cumplimiento de meta de indicador variable	5		5
Incumplimiento de indicadores de control sin evaluación de plausibilidad	5		5
Inconsistencia entre datos contenidos en SIGDP y contratos	4	1	5
Remuneraciones de abogados de reemplazo son proporcionalmente menores a las remuneraciones del abogado titular	2	1	3
Inconsistencia entre el valor de la orden de compra y el contrato		1	1
Estado de Pago no adjunta Planilla de Pago Previsional	1		1
Hallazgos en Proceso de Supervisión y Mantención de Condiciones Contractuales	6	12	18
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1	2	8	10
Oficina del prestador no cumple con cantidad de horas de atención al público requeridas según Bases de Licitación	1	3	4
Oficina del prestador no cumple el tamaño requerido según Anexo 1	2		2
Oficina del prestador no cumple con tener mobiliario o stock mínimo requerido según Anexo 1	1		1
Oficina del prestador no cumple con tener el logo de la DPP visible a público		1	1
Condiciones de Interés de la Defensoría Nacional en relación con el Proceso de Supervisión y Mantención de Condiciones Contractuales	1	9	10
Oficina del prestador no es accesible para usuarios en silla de ruedas		3	3
El contrato de prestación de servicios no especifica el Anexo 1 aplicable		3	3
Oficina del prestador no cumple con aspectos de higiene y orden	1	2	3
Asistente y/o Oficina Compartida		1	1
Maule	81	8	89
Hallazgos en Proceso de Pagos a Prestadores	11	5	16
Estado de Pago no adjunta respaldo de Liquidaciones de Sueldo y/o boleta de honorarios de personal	4		4
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	3		3
No se entrega informe semestral		3	3

Hallazgos por DR	2017	2018	Total general
Inicio de prestación del servicio sin aprobación del contrato		2	2
Remuneraciones pagadas al personal son menores a las ofertadas	2		2
Errores en la distribución del pago variable	1		1
Estado de Pago no adjunta Informes de Plausibilidad	1		1
Condiciones de Interés de la Defensoría Nacional en relación con el Proceso de Pagos a Prestadores	62	3	65
Inconsistencia entre el valor de la orden de compra y el contrato	15	2	17
Estado de Pago no adjunta documento de verificación de ChileProveedores	12		12
Aprobación del Estado de Pago sin evidencia de revisión del DAR	11		11
Pago sin cumplimiento de meta de indicador variable	7		7
Inconsistencia entre datos contenidos en SIGDP y contratos	6	1	7
Inconsistencia de información del estado de pago	5		5
Incumplimiento de indicadores de control sin evaluación de plausibilidad	2		2
Remuneraciones de abogados de reemplazo son proporcionalmente menores a las remuneraciones del abogado titular	2		2
Estado de Pago no adjunta Planilla de Pago Previsional	2		2
Hallazgos en Proceso de Supervisión y Mantención de Condiciones Contractuales	5		5
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1	4		4
Oficina del prestador no cumple con tener el logo de la DPP visible a público	1		1
Condiciones de Interés de la Defensoría Nacional en relación con el Proceso de Supervisión y Mantención de Condiciones Contractuales	3		3
Oficina del prestador no cumple con aspectos de higiene y orden	2		2
Asistente y/o Oficina Compartida	1		1
Biobío	195	31	226
Hallazgos en Proceso de Pagos a Prestadores	62	17	79
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	20		20
Errores en la distribución del pago variable	11		11
Inicio de prestación del servicio sin documento de garantía	10	1	11
Inicio de prestación del servicio sin aprobación del contrato		11	11
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	9		9
Estado de Pago no adjunta respaldo de Liquidaciones de Sueldo y/o boleta de honorarios de personal	6		6
Estado de Pago no adjunta Informes de Plausibilidad	3		3
No se entrega informe semestral		3	3
Remuneraciones pagadas al personal son menores a las ofertadas	2		2
Estado de Pago no adjunta respaldo del pago mensual y/o bono variable del socio o dueño de la empresa que sea parte de la oferta		2	2

Hallazgos por DR	2017	2018	Total general
Estado de Pago no adjunta Informe Mensual o Trimestral	1		1
Condiciones de Interés de la Defensoría Nacional en relación con el Proceso de Pagos a Prestadores	132	6	138
Aprobación del Estado de Pago sin evidencia de revisión del DAR	40		40
Estado de Pago no adjunta documento de verificación de ChileProveedores	25		25
Inconsistencia entre datos contenidos en SIGDP y contratos	22	2	24
Incumplimiento de indicadores de control sin evaluación de plausibilidad	9		9
Pago sin cumplimiento de meta de indicador variable	8		8
Inconsistencia de información del estado de pago	7		7
Estado de Pago no adjunta Planilla de Pago Previsional	5		5
Inconsistencia entre el valor de la orden de compra y el contrato	3	1	4
Documento de garantía no se encuentra en SEGFAC	1	2	3
Estado de Pago no adjunta copia de contratos y/o finiquitos en caso de cambio de personal	3		3
Estado de Pago no adjunta respaldo de Liquidaciones de Sueldo y/o boleta de honorarios de personal	3		3
Documento tributario no cumple con exigencias del SII	2		2
Remuneraciones de abogados de reemplazo son proporcionalmente menores a las remuneraciones del abogado titular	1	1	2
Documento de transferencia al prestador no se encuentra en ARGEDO	1		1
Aprobación del Estado de Pago sin Check List de documentos	1		1
No se especifica Medio de Pago al prestador	1		1
Hallazgos en Proceso de Supervisión y Mantención de Condiciones Contractuales	1	7	8
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1		4	4
Prestador no posee administrador del contrato cuando posee 4 o más jornadas de abogados	1		1
Oficina del prestador no cumple con tener el logo de la DPP visible a público		1	1
Oficina del prestador no posee Área para Menores requerido según Anexo 1		1	1
Oficina del prestador no cumple con tener la cantidad de baños según Anexo 1		1	1
Condiciones de Interés de la Defensoría Nacional en relación con el Proceso de Supervisión y Mantención de Condiciones Contractuales		1	1
Oficina del prestador no es accesible para usuarios en silla de ruedas		1	1
Araucanía	54	23	77
Hallazgos en Proceso de Pagos a Prestadores	20	19	39
Errores en la distribución del pago variable	1	8	9
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	7	1	8

Hallazgos por DR	2017	2018	Total general
Estado de Pago no adjunta respaldo de Liquidaciones de Sueldo y/o boleta de honorarios de personal	8		8
Inicio de prestación del servicio sin aprobación del contrato		5	5
Remuneraciones pagadas al personal son menores a las ofertadas	3	2	5
Estado de Pago no adjunta documento de verificación de ChileProveedores		1	1
Incumplimiento de plazo de revisión del Estado de Pago		1	1
Estado de Pago no adjunta respaldo del pago mensual y/o bono variable del socio o dueño de la empresa que sea parte de la oferta		1	1
Estado de Pago no adjunta Informes de Plausibilidad	1		1
Condiciones de Interés de la Defensoría Nacional en relación con el Proceso de Pagos a Prestadores	31	2	33
Estado de Pago no adjunta todos los respaldos del registro contable	8		8
Estado de Pago no adjunta documento de verificación de ChileProveedores	7		7
Inconsistencia entre datos contenidos en SIGDP y contratos	6		6
Remuneraciones de abogados de reemplazo son proporcionalmente menores a las remuneraciones del abogado titular	5	1	6
Documento de transferencia al prestador no se encuentra en ARGEDO	3		3
Pago sin cumplimiento de meta de indicador variable	1		1
Estado de Pago no adjunta Planilla de Pago Previsional	1		1
Inconsistencia de indicadores de control en informe mensual		1	1
Hallazgos en Proceso de Supervisión y Mantención de Condiciones Contractuales	1	1	2
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1	1		1
Oficina del prestador no cumple con tener el logo de la DPP visible a público		1	1
Condiciones de Interés de la Defensoría Nacional en relación con el Proceso de Supervisión y Mantención de Condiciones Contractuales	2	1	3
Oficina del prestador no cumple con aspectos de higiene y orden	2		2
El contrato de prestación de servicios no especifica el Anexo 1 aplicable		1	1
Los Ríos	13	12	25
Hallazgos en Proceso de Pagos a Prestadores	8	6	14
Inicio de prestación del servicio sin aprobación del contrato		3	3
Estado de Pago no adjunta respaldo de Liquidaciones de Sueldo y/o boleta de honorarios de personal	3		3
Inconsistencia de la identificación del documento de garantía con la identificación del prestador	2		2
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Al prestador se le adjudicó un Convenio Directo en más de una ocasión		1	1
Errores en la distribución del pago variable	1		1

Hallazgos por DR	2017	2018	Total general
Remuneraciones pagadas al personal son menores a las ofertadas	1		1
Incumplimiento de contratación del personal ofertado		1	1
No se entrega informe semestral		1	1
Condiciones de Interés de la Defensoría Nacional en relación con el Proceso de Pagos a Prestadores	5		5
Estado de Pago no adjunta todos los respaldos del registro contable	2		2
Estado de Pago no adjunta Planilla de Pago Previsional	2		2
Estado de Pago no adjunta documento de verificación de ChileProveedores	1		1
Hallazgos en Proceso de Supervisión y Mantención de Condiciones Contractuales		2	2
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1		1	1
Prestador no posee las condiciones del Baño según Anexo 1		1	1
Condiciones de Interés de la Defensoría Nacional en relación con el Proceso de Supervisión y Mantención de Condiciones Contractuales		4	4
Oficina del prestador no es accesible para usuarios en silla de ruedas		2	2
Asistente y/o Oficina Compartida		1	1
Inconsistencia en la dirección la ubicación de la oficina del defensor		1	1
Los Lagos	118	49	167
Hallazgos en Proceso de Pagos a Prestadores	43	16	59
Incumplimiento de plazo de revisión del Estado de Pago	13	1	14
Documento de Garantía no coincide con valor del contrato	11		11
Errores en la distribución del pago variable	9		9
Al prestador se le adjudicó un Convenio Directo en más de una ocasión		6	6
Remuneraciones pagadas al personal son menores a las ofertadas	4		4
Estado de Pago no adjunta respaldo de Liquidaciones de Sueldo y/o boleta de honorarios de personal	4		4
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	2	1	3
Inicio de prestación del servicio sin aprobación del contrato		3	3
No se entrega informe semestral		2	2
Estado de Pago no adjunta Planilla de Pago Previsional		2	2
Estado de Pago no adjunta copia de contratos y/o finiquitos en caso de cambio de personal		1	1
Condiciones de Interés de la Defensoría Nacional en relación con el Proceso de Pagos a Prestadores	75	6	81
Estado de Pago no adjunta Planilla de Pago Previsional	23		23
Estado de Pago no adjunta todos los respaldos del registro contable	11	5	16
Aprobación del Estado de Pago sin evidencia de revisión del DAR	12		12
Estado de Pago no adjunta documento de verificación de ChileProveedores	11		11

Hallazgos por DR	2017	2018	Total general
Estado de Pago no adjunta Certificado de Consulta SII	11		11
Pago sin cumplimiento de meta de indicador variable	4		4
Documento tributario no cumple con exigencias del SII	2		2
Inconsistencia entre datos contenidos en SIGDP y contratos	1		1
Remuneraciones de abogados de reemplazo son proporcionalmente menores a las remuneraciones del abogado titular		1	1
Hallazgos en Proceso de Supervisión y Mantenimiento de Condiciones Contractuales		16	16
Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1		7	7
Oficina del prestador no cumple con tener la cantidad de baños según Anexo 1		3	3
Oficina del prestador no es accesible para usuarios en silla de ruedas		2	2
Oficina del prestador no cumple con cantidad de horas de atención al público requeridas según Bases de Licitación		2	2
Oficina del prestador no cumple con tener mobiliario o stock mínimo requerido según Anexo 1		2	2
Condiciones de Interés de la Defensoría Nacional en relación con el Proceso de Supervisión y Mantenimiento de Condiciones Contractuales		11	11
El contrato de prestación de servicios no especifica el Anexo 1 aplicable		7	7
Asistente y/o Oficina Compartida		4	4
Aysén	14	13	27
Hallazgos en Proceso de Pagos a Prestadores	4	13	17
Inicio de prestación del servicio sin documento de garantía	2	1	3
El prestador de Convenio Directo no se encuentra habilitado en ChileProveedores		2	2
Inconsistencia de información del estado de pago		2	2
Al prestador se le adjudicó un Convenio Directo en más de una ocasión		2	2
No se entrega informe semestral		2	2
Inicio de prestación del servicio sin aprobación del contrato		2	2
Prestador no posee la cantidad de asistentes según Anexo 1		1	1
Remuneraciones pagadas al personal son menores a las ofertadas	1		1
La justificación del Convenio Directo adjudicado no se encuentra descrita en su Resolución		1	1
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	1		1
Condiciones de Interés de la Defensoría Nacional en relación con el Proceso de Pagos a Prestadores	9		9
Estado de Pago no adjunta documento de verificación de ChileProveedores	2		2
Aprobación del Estado de Pago sin evidencia de revisión del DAR	2		2

Hallazgos por DR	2017	2018	Total general
Inconsistencia entre datos contenidos en SIGDP y contratos	2		2
Estado de Pago no adjunta Planilla de Pago Previsional	1		1
Incumplimiento de indicadores de control sin evaluación de plausibilidad	1		1
Estado de Pago no adjunta todos los respaldos del registro contable	1		1
Hallazgos en Proceso de Supervisión y Mantención de Condiciones Contractuales	1		1
Prestador no posee la cantidad de asistentes según Anexo 1	1		1
Magallanes	36	5	41
Hallazgos en Proceso de Pagos a Prestadores	5	3	8
Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales	3		3
Aprobación del Estado de Pago sin evidencia de revisión del DAR		1	1
Errores en la distribución del pago variable		1	1
Inicio de prestación del servicio sin aprobación del contrato		1	1
Remuneraciones pagadas al personal son menores a las ofertadas	1		1
Estado de Pago no adjunta respaldo de Liquidaciones de Sueldo y/o boleta de honorarios de personal	1		1
Condiciones de Interés de la Defensoría Nacional en relación con el Proceso de Pagos a Prestadores	28	1	29
Incumplimiento de indicadores de control sin evaluación de plausibilidad	17		17
Estado de Pago no adjunta documento de verificación de ChileProveedores	4		4
Pago sin cumplimiento de meta de indicador variable	3		3
Inconsistencia entre datos contenidos en SIGDP y contratos	2		2
Estado de Pago no adjunta respaldo de Liquidaciones de Sueldo y/o boleta de honorarios de personal	1		1
Estado de Pago no adjunta copia de contratos y/o finiquitos en caso de cambio de personal	1		1
Remuneraciones de abogados de reemplazo son proporcionalmente menores a las remuneraciones del abogado titular		1	1
Hallazgos en Proceso de Supervisión y Mantención de Condiciones Contractuales	3		3
Prestador no posee la cantidad de asistentes según Anexo 1	3		3
Condiciones de Interés de la Defensoría Nacional en relación con el Proceso de Supervisión y Mantención de Condiciones Contractuales		1	1
Oficina del prestador no es accesible para usuarios en silla de ruedas		1	1
Total general	1855	422	2277

Fuente: Elaborado por equipo Protiviti

8.4 Anexo N°4: Resumen Nacional de Revisión Estadística de Indicadores

Durante el periodo comprendido entre mayo de 2016 y septiembre de 2017 se realizó un análisis estadístico de indicadores a nivel nacional. El estudio tuvo como objetivo realizar un análisis global del resultado de las mediciones de indicadores de cumplimiento e incumplimiento a nivel nacional.

Este análisis se estructuró en dos partes. Por un lado, el análisis de Indicadores de Control. Se seleccionaron cuatro indicadores: Entrevista de imputados privados de libertad, Apercibimiento del plazo judicial vencido, Cierre de investigación por solicitud de apercibimiento y Solicitud de plazo Judicial de investigación, considerando la relevancia que tienen para la defensa de cada imputado y para el proceso penal. Estos indicadores presentaron grados de incumplimiento asociados a las metas mínimas establecidas de 17,18%, 14,91%, 36,63% y 0,04% respectivamente.

Por otro lado, el análisis de Indicadores de Pago Variable. Se seleccionaron dos indicadores: Presentación de recursos de nulidad y Revisión de prisión preventiva. El primero, debido a que establece que la defensa está agotando todas las instancias que el ordenamiento jurídico le entrega al defensor para poder lograr un resultado que sea favorable al imputado, y el segundo, debido a que significa un esfuerzo por revertir una medida que en la práctica debería ser una excepción en el proceso, sumado a que constituye una medida de última instancia que se debe aplicar sólo en los casos que están establecidos en el Código Procesal Penal; haciéndolos en consecuencia altamente relevantes para nuestro análisis. Estos indicadores presentaron grados de incumplimiento de 29,79% y de 20,13% respectivamente.

Los resultados indican un importante nivel de incumplimiento en indicadores que muestran el desempeño de los defensores en la gestión de sus causas, por lo que existen grandes oportunidades de mejora en la calidad del servicio entregado.

8.5 Anexo N°5: Resumen Nacional de Revisión Muestral de Plausibilidades

El objetivo de la revisión muestral fue evaluar la veracidad de la información ingresada por los prestadores al sistema informático SIGDP, comprobando que esta información concordara con el contenido en el Sistema Informático para la Gestión Judicial (en adelante SIAGJ).

Para tal efecto, se auditaron en forma aleatoria los informes de plausibilidad de 36 prestadores, analizando dos meses distintos con incumplimientos de indicadores de control para cada uno. En este sentido hubo un total de 72 informes de plausibilidad en el alcance de revisión a nivel nacional.

Los resultados obtenidos indican que, de los 559 incumplimientos evaluados, el 61% es consistente con la información registrada en el poder judicial, el 9% presenta inconsistencia con el poder judicial y para el 30% restante no se encontró evidencia de las gestiones registradas en SIGDP debido a las limitaciones en la revisión de indicadores.

Las inconsistencias encontradas implican una fuente de riesgos que podrían afectar la calidad de la defensa y en consecuencia directamente al imputado.

Face the Future with Confidence