

CUENTA PÚBLICA AÑO 2005 REGIÓN DE VALPARAÍSO

Valparaíso, 22 de junio de 2006
Entrega la cuenta pública el Defensor Regional de Valparaíso,
señor Eduardo Morales Espinosa

Introducción

La Reforma Procesal Penal obedece al propósito de sustituir el antiguo modelo de persecución criminal por otro, inspirado en la idea de garantizar el respeto de la dignidad de quien es objeto de esa persecución. El nuevo sistema ha pretendido encontrar un camino justo entre las necesidades de la investigación y la protección de los derechos de las personas.

La Reforma, por lo tanto, asigna especial relevancia al ejercicio del derecho de defensa técnica del imputado, reconocido con parquedad en la Constitución Política, consagrado con fuerza en los tratados internacionales e implementado mediante los instrumentos y de acuerdo con las modalidades establecidas en el Código Procesal Penal y en la ley que crea la Defensoría Penal Pública.

En esta cuenta me propongo aludir a algunos aspectos relevantes del quehacer realizado por la Defensoría Regional para hacer efectivo el derecho a defensa técnica o letrada de toda persona imputada de la comisión de un delito e nuestra región.

Misión de la Defensoría

La Defensoría tiene por finalidad proporcionar defensa penal a los imputados o acusados por un crimen, simple delito o falta que sea de competencia de un juzgado de garantía o de un tribunal de juicio oral en lo penal y de las respectivas Cortes, en su caso, y que carezcan de abogado.

El derecho a defensa letrada consiste en ser asistido por un abogado, lo que implica, por una parte, asegurar la presencia de un letrado junto con el imputado en cada actuación del procedimiento penal y por la otra, establecer garantías mínimas de una defensa adecuada y real, no meramente formal. El desafío de esta institución es doble: asegurar la cobertura y garantizar la calidad de la defensa.

Para evaluar nuestro desempeño ha de contrastarse lo que hacemos cada día con ese doble desafío.

La cobertura

En la región de Valparaíso existen ocho Defensorías Locales que corresponden a las zonas de Valparaíso, Viña del Mar, Villa Alemana, San Antonio, Isla de Pascua, Los Andes, Quillota y La Ligua.

El año pasado prestaron servicios de defensa pública cuarenta y dos abogados y abogadas, quince de los cuales son funcionarios de la institución y veintisiete han sido seleccionados en procesos de

licitación pública. En la actualidad han celebrado convenios directos tres nuevos defensores, en tanto culminan nuevos procesos licitatorios, y seis han sido contratados especialmente como defensores penales juveniles.

En el año 2005 hubo en la Región 43.975 audiencias, con un promedio mensual de 3.665, a todas las cuales concurre un defensor público. En términos porcentuales, la asistencia a audiencias representó el 40,2% del total de las gestiones realizadas; el resto corresponde a diligencias, solicitudes de peritajes, visitas a imputados privados de libertad y presentación de recursos. La cantidad y variedad de las actividades enunciadas da cuenta de la complejidad del desafío de asegurar plena cobertura a la demanda de defensa.

El objetivo de garantizar la presencia de un defensor penal público en cada una de las audiencias mencionadas ha puesto a prueba nuestra capacidad para proyectar variaciones de la demanda de defensa en cada jurisdicción a partir de la breve historia. Nos ha impuesto también el desafío de definir la distribución territorial de los defensores y la extensión de las zonas de licitación. Ha sido necesario programar turnos de apoyo entre las defensorías y buscar mecanismos de flexibilidad y movilidad territorial; vigilar la asignación de casos a los defensores para evitar desequilibrios o sobrecargas; planificar adecuadamente los periodos de descanso y tomar numerosas otras medidas que comprometen a cada uno de nuestros funcionarios y colaboradores.

Contamos, además, con un sistema de contingencia, coordinado desde la Unidad Regional de Estudios, para resolver aquellas situaciones que no puedan superarse dentro de las defensorías locales o entre ellas, con los sistemas preestablecidos.

En este ámbito es necesario mencionar la importancia de la coordinación entre las instituciones intervinientes del proceso penal. Para nosotros no es irrelevante que un Juzgado de Garantía abra cinco, seis o siete salas de audiencia simultáneamente o que se programe la vista de los recursos en la totalidad de las salas de la Corte de Apelaciones. Cada vez que se abre una nueva sala necesitamos por lo menos un defensor más, aunque en cada una de ellas se lleve a cabo un número menor de audiencias. Las decisiones autónomas de cada una de las instituciones intervinientes en el proceso penal pueden impactar en el uso eficiente de los recursos de las otras.

Este es un campo en que se abren abundantes oportunidades de cooperación y coordinación entre los actores del proceso penal, no obstante el rol tan diferente que desempeña cada uno en la materialización del mismo.

El desafío de la cobertura ha puesto de manifiesto la necesidad de relevar aún más el rol de los Defensores Locales Jefes, quienes deben unir a su tarea de defensa la de gestión del trabajo colectivo. Ello se ha transformado en prioridad para la institución este año 2006.

Licitaciones

Como sabemos, el legislador chileno adoptó un sistema inédito de defensa penal pública mixto que integra, por una parte, la existencia de una institución estatal que está obligada a proporcionarla a través de abogados que invisten la calidad de funcionarios públicos y, por otra, con la prestación temporal del mismo servicio basado en procesos de licitación y adjudicación de fondos públicos en los cuales pueden participar tanto personas naturales como personas jurídicas, públicas o privadas que cuenten con abogados.

Este sistema mixto se ha consolidado progresivamente en la región, a través de la realización sucesivos procesos de licitación, encontrándose adjudicados desde la implementación de la Reforma a la fecha un total de 32.740 casos.

Durante el año 2005 se realizaron dos procesos licitatorios. En ellos ingresaron 9 prestadores con 13 defensores penales. Así, la Región de Valparaíso administra ahora un total de 19 contratos licitados.

Con las licitaciones referidas, realizadas en el año 2005, se completó un primer proceso de adjudicación en la totalidad de la región. Este año 2006 hemos iniciado en algunas zonas la segunda etapa, para reponer aquellos contratos que cumplirán en los próximos meses su plazo de tres años de duración y absorber, además, la expansión de la demanda.

Debo destacar una vez más el rol del Comité de Adjudicación Regional, integrado por un juez designado por sus pares y destacados profesionales que son ajenos a la institución y que, desinteresadamente, han contribuido de manera eficaz al éxito de cada uno de los procesos licitatorios.

En síntesis, en dos años y medio de aplicación el sistema mixto de prestación de defensa ha exhibido sus virtudes y sus dificultades.

Quiero subrayar que la Defensoría Regional de Valparaíso ha mantenido invariablemente la política de no introducir o promover ningún elemento de discriminación entre prestadores institucionales, licitados o en convenio. Todos ellos reciben el mismo tratamiento en materias de capacitación y apoyo técnico, práctico y teórico.

Entre las virtudes del sistema mixto de prestación de defensa importa destacar el compromiso profesional y humano de las abogadas y abogados licitados en esta Región de Valparaíso, que prestigia la función pública que ejercen. Todos ellos y todas ellas aportan sin excepción sus talentos y cualidades al cumplimiento de nuestra común misión de servicio y contribuyen a configurar las formas, estilos y énfasis de trabajo que la institución pretende imprimir a su gestión.

Entre las dificultades de la licitación cabe destacar que ha resultado necesario introducir modificaciones a las bases administrativas que rigen su convocatoria ya en dos oportunidades, para encontrar el

complejo punto de equilibrio entre la competencia por calidad y por precio entre los distintos oferentes.

Aranceles

Cuando la persona es imputada de la comisión de un delito no se le pregunta si tiene o no dinero, se le pregunta si tiene o no abogado y en el caso de la respuesta negativa, se le proporciona uno.

La ley establece, sin embargo, que excepcionalmente y respecto de los beneficiarios que cuenten con recursos que permitan financiarlos privadamente, podrá cobrarse total o parcialmente el precio de los servicios prestados. La institución aboga porque todos los que puedan hacerlo paguen efectivamente los servicios recibidos del Estado, a fin de contribuir a la focalización de los recursos públicos en los sectores que efectivamente los necesitan.

Con respecto al comportamiento de la región de Valparaíso en esta materia puedo informar que desde el inicio de la reforma hasta el 31 de mayo de este año, de un total de 31.894 imputados cuyas causas han terminado, 3.039 de ellos se encuentran afectos a algún tramo de pago, lo que equivale al 9,5%.

La aplicación de nuevas instrucciones del Defensor Nacional contenidas en la resolución N ° 1.031 desde el 16 de junio de 2005, ha redundado en que el 88,9% de los imputados egresados en año pasado resulten exentos de pago y que, por el contrario, el 11,1 %

restante se encuentre en situación de cancelar todo o parte del arancel determinado.

Ahora me referiré al Desafío de la Calidad de la Prestación

Como se ha dicho al inicio de esta cuenta, el derecho a defensa letrada consiste en ser asistido por un abogado. No basta con la mera presencia de un profesional en cada audiencia sino es indispensable que éste realice una actividad adecuada y real, no meramente formal.

La celeridad y complejidades del nuevo procedimiento imponen altas exigencias técnicas a los abogados litigantes y a sus colaboradores y todos deben estar preparados para superarlas.

Con el objeto de cumplir esta tarea hemos emprendido, en primer término, diversos procesos de selección con el fin de contar con los profesionales de la mayor competencia e idoneidad para desarrollar las delicadas funciones que competen al defensor. Las mismas exigencias de calidad han caracterizado la selección del personal profesional, técnico, administrativo y auxiliar.

La aspiración de potenciar el mejoramiento permanente de la calidad se proyecta también en el diseño y ejecución de nuestros planes de capacitación.

Así, luego de realizar un proceso de detección de necesidades, se estructura un plan que cubre tanto materias sustantivas, vinculadas

directamente al área de defensa, como otras afines, principalmente orientadas al área de gestión administrativa.

Durante el año 2005 la Defensoría Penal Pública impartió a sus funcionarios y colaboradores de las defensorías licitadas once cursos de capacitación, equivalentes a 156 hrs. de clases, con un total de 150 participantes. El plan de capacitación tuvo tres líneas de desarrollo: defensa, gestión y fortalecimiento institucional y en su ejecución se invirtieron todos los recursos que se le habían destinado.

Además, se ejecutó una parrilla programática adicional que comprendió otros doce cursos efectuados con medios propios. Se contó para esto con profesores y monitores del interior de la institución y con la colaboración de organismos como la Asociación Chilena de Seguridad y Chilecompras, quienes efectuaron cursos y charlas en cada una de sus áreas de competencia.

Queremos que la capacitación permanente y de valor sea un sello distintivo de la institución y lo estamos logrando.

El año pasado establecimos una modalidad de inscripción en los cursos impartidos y aseguramos su realización dentro del horario de trabajo, para facilitar la asistencia y respetar el descanso indispensable. Este año agregamos su certificación para la cual, además de la inscripción previa y la asistencia obligatoria, es requisito rendir una breve prueba de evaluación de lo aprendido.

Apoyo a la defensa

La calidad de la defensa es un eje articulador de la labor que realizan las unidades y funcionarios que trabajan en esta institución, contribuyendo a un efectivo mejoramiento de la gestión vinculada a procedimientos administrativos complementarios como, por ejemplo, la atención de testigos e imputados en la concurrencia a los juicios o la contratación de peritajes a requerimiento de los defensores.

También se apoya directamente la labor de estos últimos, como ocurre con la actividad que realiza la Unidad de Estudios, cuyos principales instrumentos de trabajo están constituidos por las denominadas “Clínicas jurídicas”, que han contribuido significativamente a la cohesión de las defensorías, por la respuesta a consultas, el análisis y difusión de jurisprudencia y la preparación y revisión de recursos.

La Defensoría Penal Pública ha implementado una serie de instrumentos y mecanismos, previstos por la ley, con el propósito de “asegurar” la calidad del servicio que presta a las personas imputadas.

El Defensor Nacional ha fijado ocho estándares básicos de defensa, con sus respectivos objetivos, metas e Indicadores. Algunas de esas metas de gestión de calidad han sido consideradas dentro del Programa de Mejoramiento de la Gestión institucional, como las visitas a imputados privados de libertad y el cumplimiento de plazos de investigación, vinculados, respectivamente, a los estándares de la información del imputado y del plazo razonable de juzgamiento.

Las Inspecciones y Auditorias Externas contempladas por nuestra ley orgánica, que consideran indicadores representativos del contenido de dichos estándares básicos de la defensa, han venido ejecutándose con periodicidad y se han aplicado a un porcentaje relevante de los casos llevados por todos los defensores. Los informes, que exige la citada ley a cada prestador, se han perfeccionado con el ingreso de cada gestión, prácticamente en tiempo real, a un sofisticado sistema informático. En fin, los reclamos de nuestros usuarios, que constituyen otro mecanismo legal de control, aunque todavía son escasos, comienzan a incrementarse en la medida en que facilitamos su presentación mediante el uso de formularios, links en Internet, entrevistas personales, capacitación para recibirlos y la implementación de las Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias, OIRS, en cuya instalación hemos sido región piloto para la Defensoría.

Tengo la opinión, sin embargo, que no utilizamos suficientemente todos esos instrumentos para mejorar nuestra labor o, mejor dicho, que tenemos la oportunidad de utilizar los actuales mecanismos de evaluación y control de la calidad como instrumentos de gestión relevantes, priorizándolos, re-orientándolos o rediseñándolos según sea el caso.

En lo que queda de este año nos proponemos, por ejemplo, evaluar y rediseñar las clínicas jurídicas, priorizando el estudio de casos de los cuales sea posible obtener aprendizajes y herramientas para resguardar el cumplimiento de los estándares básicos de la defensa.

La clínica se parece a una junta médica, es la reunión de un conjunto de abogados para discutir un caso que presenta cierta dificultad. Queremos que en el centro de esa discusión esté la satisfacción de los estándares que hemos definidos como básicos para una defensa de calidad y que los informes de las inspecciones y auditoría nos orienten con respecto a qué indicadores observar con mayor atención al analizar el caso.

En los próximos meses nos esforzaremos para generar mecanismos que permitan utilizar los informes de inspección y de auditorías, el sistema informático y los reclamos de nuestros clientes como insumos relevantes para la gestión del equipo de Dirección Regional y para el conjunto de los defensores y defensoras.

Es cierto que la calidad de la prestación de defensa está hoy en el centro de nuestras preocupaciones, pero tenemos que ser más eficaces para garantizarla. No obstante nuestros generales buenos resultados en los juicios, no puedo menos que reconocer que en el ámbito de la atención a los imputados privados de libertad no hemos hecho lo suficiente, que tenemos un déficit en el cumplimiento de la obligación de visitarlos a lo menos cada quince días. También tengo que declarar que no obstante las dificultades para cumplir esa meta, no nos resignaremos a la situación actual.

Mi compromiso personal y el de la institución es que no cejaremos en el propósito de hacer cada día mejor nuestro trabajo, mejor que ayer y que antes de ayer. Nuestra labor no es un juego, no es trivial, afecta

la vida valiosa de muchísimas personas. La frase “Sin defensa no hay Justicia” nos impone un deber que estamos decididos a cumplir.

El incremento del número de casos que debe conducir cada defensor y la multiplicación de las salas de los distintos tribunales ha generado la práctica generalizada de delegación de audiencias entre defensores. Ocurre a veces que un imputado concurre a cuatro o cinco audiencias y en cada una de ellas encuentra un abogado diferente. Esta realidad atenta contra la calidad de la defensa y nos plantea un complejo desafío.

Parece que no tendremos más alternativa que renunciar, por ahora, al ideal del abogado de confianza, pero sí podemos abocarnos a fortalecer la figura del abogado responsable, que, no obstante delegar varias audiencias, es el verdadero conductor del juicio, el asesor del imputado, el constructor junto con él de la teoría del caso, en síntesis el abogado de la causa.

Deberemos, si queremos tener éxito, mejorar los sistemas de delegación y de registro, de comunicación entre los abogados para enfrentar, reitero, el desafío de mantener e incrementar la calidad de la defensa con altos volúmenes de trabajo.

RESULTADOS

La celeridad y optimización en el manejo de los recursos asignados al sistema de justicia penal es claramente comprobable en la región.

Durante el año 2005 la Defensoría Penal Pública atendió 16.785 imputados. Desde el inicio de la Reforma Procesal Penal hasta la fecha hemos prestado servicios de defensa a 39.340 imputados. A dos años y medio de funcionamiento del sistema, el 81% de esos imputados tiene su causa terminada. Esta realidad era impensable en el antiguo sistema inquisitivo.

La condena es la forma de término alcanzada en el 34,5% de todos los casos terminados durante el año 2005. El total de absoluciones alcanza el 2% sobre la suma total de las formas de término.

Como puede apreciarse una abrumadora mayoría de las sentencias son condenatorias.

Sin embargo los mismos datos ofrecen otras lecturas. Así, y en relación con los juicios orales realizados durante el año 2005, si bien las sentencias absolutorias son nada más que un 20,6% del total de los fallos pronunciados, sólo en un 28,6% de los casos se impuso condenas iguales o mayores a las solicitadas por el MP.

Por su parte, en el procedimiento abreviado, que supone que el imputado acepta los hechos de la investigación y los antecedentes que fundan la acusación fiscal, las sentencias en que se impuso una pena igual a la requerida por el fiscal ascienden a un 26,3%.

Finalmente, en el procedimiento simplificado un alto porcentaje de las sentencias condenatorias se ajustan a la pretensión del Ministerio Público, cuestión que no resulta extraña si consideramos que en la mayor parte de estos casos media aceptación de responsabilidad del imputado, lo que implica que no se realiza el juicio. Los resultados son distintos si se mide sólo aquellos casos en que el juicio simplificado se llevó a cabo efectivamente.

Doy a conocer estos antecedentes no con el objeto de promover una competencia absurda entre intervinientes, que es del todo inapropiada e inútil, pero sí con la finalidad de resaltar que existe debate, que en cada audiencia se confrontan intereses e ideas diferentes y que cada uno de los actores cumple cabalmente su rol adversarial.

PRESUPUESTO REGIONAL

Nuestro presupuesto para el año 2005 alcanzó la suma de 2.125 millones de pesos, cuya distribución es la siguiente:

- 830 millones de pesos para personal. Se ejecutó en un 99.8%
- 147 millones de pesos para operaciones. Se ejecutó en un 99.2%
- 1.073,8 millones de pesos para licitaciones con una ejecución del 75%
- 71,5 millones de pesos peritajes con una ejecución del 100%
- 1,8 millones de pesos en inversión con una ejecución del 100%

Cabe destacar que el 80% del presupuesto regional se destina a la prestación directa del servicio de defensa.

El año 2005 la Defensoría Regional tramitó 1.018 solicitudes de peritajes que permitieron aportar nuevos elementos probatorios en los juicios, los que dan cuenta de una defensa activa y de calidad.

HITOS DEFENSORÍA REGIONAL VALPARAÍSO

Me parece necesario incluir brevemente en esta cuenta algunos otros hitos destacados de la labor realizada por la Defensoría Penal Pública de la región de Valparaíso durante el 2005.

1.- PROGRAMA DE SUSPENSIÓN CONDICIONAL PARA ADICTOS QUE DELINQUEN

En lo que constituye un gran logro de coordinación interinstitucional de las entidades vinculadas a la Reforma en esta Región, hemos conformado en Valparaíso un equipo de trabajo a fin de ofrecer a personas que delinquen motivados por la necesidad de consumir drogas, la posibilidad de someterse a tratamiento para superar la adicción. Dicho equipo está integrado por un Juez de garantía, un Defensor y un Fiscal especializado, además de una Psicóloga de la Unidad de Drogodependencias del Hospital Salvador. Colaboran con la implementación de este Programa Piloto, el CONACE y la Fundación Paz Ciudadana.

El desafío de este grupo es lograr la identificación temprana de aquéllos imputados cuya actividad delictiva es secundaria al consumo abusivo de drogas.

De esta forma, previa evaluación del nivel de adicción del candidato y de sus posibilidades de tratamiento, si éste consciente en ello, se suspende condicionalmente el procedimiento durante el plazo de 2 años.

Durante este tiempo el imputado debe cumplir un período de desintoxicación y luego someterse a un programa de tratamiento ambulatorio, cuyo nivel de cumplimiento es evaluado periódicamente en audiencias “de control del cumplimiento de las condiciones”.

La aplicación del programa comprende además de la atención terapéutica, una fase de reinserción educativa y laboral, factor que se ha tornado clave en el proceso de rehabilitación de los usuarios del programa.

A la fecha contamos con dos egresados, quienes durante su permanencia en el proyecto, lograron nivelar estudios y reinsertarse laboralmente con gran éxito. Ambos declaran que la oportunidad de recuperar la confianza en sus capacidades y la posibilidad de reintegrarse a sus grupos familiares, fueron las mayores ganancias obtenidas por medio de la aplicación del programa.

Este modelo de trabajo ha sido observado atentamente por expertos extranjeros. Asimismo, en la Región Metropolitana ha comenzado a desarrollarse un programa similar, que ha tomado como base esta experiencia regional.

2.- Ley de Responsabilidad Penal Juvenil

El 25 de mayo y con la presencia del Defensor Nacional Eduardo Sepúlveda, se realizó la clausura de la capacitación de Defensores Penales Juveniles.

Cuarenta abogados contratados para este efecto, seis de ellos de la Región de Valparaíso, fueron especialmente preparados durante un proceso que duró dos meses y medio, para desarrollarse en temáticas relacionadas con la Ley de Responsabilidad Juvenil.

Además, todos los defensores de la región de Valparaíso cursan un programa de capacitación sobre defensa de adolescentes impartido a distancia con el concurso de la Universidad Católica de Chile. La postergación de la vigencia de la ley es una oportunidad para asegurar que cada defensor de la Región estará en condiciones para asumir la defensa de los menores imputados, junto a sus colegas que han recibido una formación especial.

3.- Proyecto PASAR

El proyecto pasar, o una vitrina para el arte, consiste en el uso de la ventana del edificio institucional de Valparaíso, para exhibir obras de artistas plásticos, contribuyendo con ello a acercar el arte visual a las

personas que transitan por el centro. Nuestro aporte consiste en proporcionar ese espacio, el de los artistas, en instalar aquí sus obras.

Entre octubre de 2004 y el día hoy han expuesto sus creaciones diez artistas, algunos de ellos consagrados nacional e internacionalmente, otros jóvenes y emergentes. A todos ellos y en especial al curador de las exhibiciones, don Carlos Montes de Oca, les quiero dar las gracias.

Se preguntarán, como muchos lo han hecho, qué tiene que ver el arte con el servicio público de defensa penal. Pensamos que todo espacio es bueno para que nos interpelen y conmuevan las creaciones del espíritu humano y que particularmente lo es uno como en nuestro, que acoge el dolor, la incertidumbre, la pobreza y también las esperanzas de nuestros conciudadanos.

Señoras y señores:

Para finalizar, vale la pena reiterar algunas ideas en relación a la misión que inspira nuestra labor.

Una de las manifestaciones más potentes del Estado es la posibilidad de imponer una pena privativa de libertad, cuya aplicación determina la severa conculcación de un derecho tan fundamental como la libertad personal. Para investigar los delitos, el Estado requiere en mayor o menor medida, limitar o perturbar los derechos fundamentales de los ciudadanos. La función del juez es resolver de

manera fundada esta colisión o conflicto de intereses en cada caso concreto.

La función del defensor penal público es prestar asesoría a toda persona imputada o acusada de un delito, que carezca de abogado.

No corresponde al defensor constituirse en juez de su cliente, sino hacer sus mayores y mejores esfuerzos para que se respete su dignidad humana y se le reconozcan y aseguren todos y cada uno de sus derechos.

Por esta razón, además de las competencias técnicas, es fundamental que los defensores cultiven un perfil humano especial. Trabajamos para personas que en su mayoría pertenecen a los sectores más desposeídos de la sociedad y normalmente las atendemos en un contexto adverso; es natural que nuestro cliente tenga miedo, esté ansioso o reticente.

La posibilidad de desarrollar una labor en forma adecuada pasa por generar un vínculo de confianza, para lo que se requiere escuchar con paciencia, comunicar con claridad, sinceridad y cercanía. Para cada uno de nosotros ser buen defensor es un desafío mucho más exigente que el de ser un buen litigante.

Permítanme la licencia de señalar que es precisamente esto último lo que más me entusiasma y enorgullece de trabajar en esta institución.

Aquí y en las defensorías licitadas trabajan personas muy diferentes, hombres y mujeres de los más distintos credos: hay masones y católicos, evangélicos y judíos, agnósticos, en fin, ateos...; personas de distintos orígenes sociales y creo que en nuestras filas está representada la totalidad del abanico político chileno.

¿Qué nos une?

Nos unen la tolerancia y el respeto a todas las personas, cultivados día a día en el servicio a nuestros clientes y en la colaboración entre nosotros. No es que estemos exentos de conflictos, no es que no discutamos a veces con pasión, no es que carezcamos de deficiencias, las tenemos como todos, pero en nuestro trabajo cada día que pasa, a lo mejor sin darnos cuenta, se acrecienta un poco más la capacidad de escuchar y de escucharnos, se demuele algún prejuicio, se derrota alguna intolerancia.

Me gustaría que pudiéramos poner esta forma de trabajo en ventana para que la vieran todos.

Quiero terminar dando las gracias a todos y a todas las que participan de este empeño, en la Defensoría Regional, en las ocho Defensorías Locales y en las diecinueve defensorías licitadas.

Muchas gracias.