

INFORME AUDITORÍA EXTERNA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS DE SERVICIOS DE DEFENSA PENAL 2015-2016

INFORME NACIONAL

Noviembre de 2016



Santiago, 18 de noviembre de 2016

Señor Marco Venegas Espinoza
Jefe Depto. Evaluación y Control
Defensoría Nacional
Presente

Muy señor nuestro:

Tenemos el agrado de adjuntar a la presente un ejemplar de nuestro informe final relacionado con la “Auditoría Externa de Cumplimiento de Contratos de Servicios de Defensa Penal 2015-2016”, de acuerdo a contrato de prestación de servicios suscrito con fecha 1 de junio de 2015.

El presente informe contiene los resultados de la auditoría a los contratos del 20° llamado de licitación realizadas durante el año 2016; no obstante, también se aluden a los resultados de la auditoría a los contratos del 19° llamado de licitación realizada durante el año 2015 con el objeto de realizar un análisis comparativo entre ambas mediciones, dando así al presente documento el carácter de informa final.

Aprovechamos la oportunidad de agradecer la colaboración recibida del personal durante la ejecución de este proyecto y quedamos a su disposición para ofrecer cualquier aclaración que estime necesaria respecto al contenido del informe adjunto.

Saludamos muy atentamente,

PwC Chile

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Carmen Gloria del Valle', written in a cursive style.

Carmen Gloria del Valle
Socia

CONTENIDO	Páginas
I. Resumen de resultados	1
i. Objetivo y alcance	2
ii. Resultados de indicadores	4
iii. Resultados de condiciones contractuales	7
iv. Otras condiciones observadas	12
II. Anexos	13
I. Tabla comparativa incumplimientos “Condiciones de infraestructura de atención de usuarios” 19° y 20° Llamado	14
II. Tabla comparativa incumplimientos “Mecanismos de control y sistemas de registro” 19° y 20° Llamado	15
III. Tabla comparativa incumplimientos “Calificación y adecuación de apoyo administrativo” 19° y 20° Llamado	16
IV. Tabla comparativa incumplimientos “Condiciones de empleo y remuneración ofertada” 19° y 20° Llamado	17
V. Tabla de presentación de resultados a Encargados Regionales	18

Capítulo I – Resumen de resultados

I. Objetivo y alcance

Objetivos

Efectuar una auditoría externa de las condiciones puestas en funcionamiento por los prestadores externos del servicio para la adecuada prestación de defensa penal pública y así mismo de la efectividad de los resultados obtenidos por las actividades de defensa que dan cuenta los indicadores de gestión de contratos.

Alcance

A nivel nacional en la revisión del 19° llamado efectuada en el año 2015, se testearon 82 prestadores y 33 convenios directos, cuyo detalle ya fue dado a conocer en el Informe Final del año respectivo, a su vez, en el presente año, y a propósito del llamado 20° se testearon 63 prestadores de defensa en todas las regiones del país exceptuando Aysén, Atacama, Magallanes y Los Ríos y se consideró dentro del alcance dos aspectos, 1) la revisión de indicadores, realizada entre el 25 de enero y el 15 de abril de 2016 y 2) la revisión de cumplimiento de obligaciones contractuales, realizada entre el 16 de abril y el 14 de julio de 2016. Por otra parte, las presentaciones de resultados a las regiones se realizaron entre el 4 y el 19 de octubre de 2016.

Respecto de la revisión de indicadores, en ambos llamados se testearon 9 indicadores (3 de control y 6 variables), abarcando en el caso de los primeros las actuaciones de defensa informadas en los tres meses anteriores a la fecha de nuestra revisión. En tanto, en el caso de los variables, la revisión consideró las actuaciones de defensa informadas en los dos trimestres anteriores a la fecha de nuestra revisión.

Respecto de este ámbito, a diferencia de la revisión efectuada sobre el llamado 19° en el año 2015, esta vez se identificaron algunas situaciones que ameritaron la incorporación de criterios adicionales de revisión, los cuales deben considerarse para la correcta lectura e interpretación de los resultados de la presente medición, los que se describen a continuación:

- Indicadores de Control. Observamos casos en que SIGDP consolida las gestiones de defensa reportadas por los Defensores en períodos distintos a los que efectivamente se reportaron en el mismo sistema. Por instrucción de la contraparte técnica estos casos con hasta un mes de desfase debían computarse como CUMPLIDOS. En la mayoría de los casos en que se detectó esa diferencia, se efectuó este ajuste, pero es posible que permanezcan casos no identificados.
- Indicadores Variables de “Resultado Favorable en Procedimiento Abreviado”. Se observaron casos en los cuales de acuerdo a la información disponible en SIAGJ, estos habrían terminado en Procedimiento Simplificado. Por instrucción de la contraparte técnica, y a pesar de que esta salida no está considerada como beneficiosa por el Manual, y que la gestión de defensa fue computada en una forma de término distinta a la real, se consideró como CUMPLIDA para efectos de esta revisión.
- Indicadores Variables de “Resultado Favorable en Sentencia en Juicio Oral”. Se observó que la unidad que considera el indicador y sobre la cual se realizó la presente revisión, es el delito, por lo que es posible que si un imputado en una misma causa tenía más de un delito, no todos hayan sido objeto de la revisión y, por ende, la salida beneficiosa fue determinada en base al delito revisado y no al conjunto de delitos asociados a la causa.
- Estas salvedades no imputables a los prestadores, repercutieron en la revisión efectuada a los contratos del 20° llamado, disminuyendo el nivel de No Conformidades en el área de indicadores, tal como se expresará más adelante.

Por su parte, la evaluación del cumplimiento de las obligaciones contractuales consta de 35 pruebas, repartidas en 5 aspectos según se muestra a continuación:

N°	Aspecto evaluado	Total Pruebas Realizadas
1	Condiciones de infraestructura de atención de usuarios	16
2	Mecanismos de control y sistemas de registro	2
3	Calificación y adecuación de apoyo administrativo	5
4	Condiciones de empleo y remuneración ofertadas	5
5	Condiciones de interés de la Defensoría Nacional	7
	Total	35

Es importante mencionar que en el caso del aspecto número 5, el resultado de las pruebas realizadas no tiene un parámetro de comparación en una obligación contractual, es decir, no está tácitamente definido el cómo debiera ser, por ende sus resultados no serán reportados en términos de cumplimiento sino que sólo nos limitaremos a informar la condición observada.

En línea con lo anterior, a continuación se explican cada uno de los tópicos incluidos en el aspecto “Condiciones de Interés de la Defensoría Nacional”:

- **Condiciones de atención de público;** donde se verificó por una parte si las oficinas contaban con el logo de la Defensoría Penal, con el buzón de OIRS y si tenían acceso para personas con discapacidad, y por otro el tiempo destinado a atención de público de parte del Defensor validando el agendamiento de las atenciones de público en SIGDP.
- **Computación;** buscó identificar si los computadores de las Asistentes contaban con sistema operativo, Office y antivirus licenciados.
- **Distribución pago variable;** si bien en las bases técnicas se establece el porcentaje a distribuir por este concepto, hay algunos aspectos que no están claramente definidos y que nosotros levantamos para conocimiento de la Defensoría Penal, tales como la proporcionalidad efectivamente utilizada en la distribución, si la Asistente está en conocimiento que tenía derecho a una proporción del pago variable, si esta se encontraba comprometida en su contrato de trabajo y si dicho pago era o no liquidado mediante liquidaciones de sueldo.

II. Resultados de indicadores

Con el objeto de verificar la exactitud y pertinencia de las actuaciones de defensa informadas en los indicadores tanto de control como variables, procedimos a contrastar la información declarada por los Defensores en SIGDP con la información registrada en el sistema SIAGJ, gestión que se efectuó también en el llamado 19° del año 2015, sobre un total de 5.569 actuaciones, cuyo detalle se expresa en el respectivo informe anual. Para el presente año, sobre los prestadores del llamado 20°, se trabajó sobre una muestra total de 5.249 actuaciones de defensa¹, las que fueron seleccionadas aleatoriamente.

A continuación, se presenta un resumen de las actuaciones de defensa revisadas para el llamado 20°, para cada indicador, indicando la cantidad de incumplimientos identificados en cada caso.

Tipo de Indicador	Nombre de Indicador	Cantidad de actuaciones		
		Cumplen	No cumplen	Revisadas
Indicadores de Control	Solicitud de Plazo Judicial de Investigación	994	20	1.014
	Apercibimiento del cierre de la investigación con plazo judicial vencido	683	138	821
	Cierre de investigación por solicitud de apercibimiento	517	86	603
Indicadores Variables	Tasa de No admisión de responsabilidad en simplificado, con salida beneficiosa	589	51	640
	Salida beneficiosa en Procedimiento Simplificado	610	9	619
	Resultado Favorable en Procedimiento Abreviado	335	23	358
	Resultado Favorable en Sentencia en Juicio Oral	472	23	495
	Revisión de prisión preventiva	461	65	526
	Tasa de recursos de nulidad contra sentencias condenatorias en Juicio Oral	173	-	173
	TOTAL	4.834	415	5.249

De la tabla anterior, observamos que a nivel nacional el incumplimiento en la muestra revisada es en torno al 7,9%, el cual nace a razón de los 415 incumplimientos sobre las 5.249 actuaciones de defensa revisadas.

En el caso de los indicadores de control, “Apercibimiento del cierre de la investigación con plazo judicial vencido” presentó la tasa de incumplimiento más alta, por cuanto de 821 actuaciones de defensa informadas por los prestadores, 138 no cumplían con alguno de los requisitos definidos por la Defensoría Penal Pública para ser incorporadas en el indicador, lo cual equivale a un 16,8% de incumplimiento en la muestra seleccionada. En este caso, la inexistencia en SIAGJ de documentos que den cuenta de la efectiva realización de la actuación de defensa reportada en el indicador es el motivo más recurrente de incumplimiento.

¹ El tamaño de muestra fue definido en conjunto con la Defensoría Nacional, considerando el número de jornadas de abogado de cada oficina licitada o convenio directo.

En lo que respecta a los indicadores variables, “Revisión de prisión preventiva” tuvo la mayor tasa de incumplimiento ya que de 526 actuaciones auditadas, 65 no cumplían con alguno de los criterios definidos por la Defensoría Penal para ser computados en el indicador. Muchos de los incumplimientos identificados se debieron a la inexistencia en SIAGJ de documentos que den cuenta de la efectiva realización de la actuación de defensa reportada en el indicador. Es importante considerar que la metodología de revisión se remitió exclusivamente a la lectura de actas, y no consideró la escucha de audios.

Otro indicador que presentó un alto nivel de incumplimiento fue “Tasa de No admisión de responsabilidad en simplificado, con salida beneficiosa”, ya que de un total de 640 actuaciones de defensa informadas por los prestadores, se identificaron 51 actuaciones que no cumplían con alguno de los requisitos definidos por la Defensoría Penal Pública para ser incorporadas en el indicador.

Complementando el análisis, a continuación presentamos un cuadro comparativo entre los resultados obtenidos en la presente revisión a los contratos del llamado 20° y los contratos del 19° llamado de licitación que fueron auditados durante el año 2015. En ambas revisiones se trabajó con muestras aleatorias de similar tamaño.

Nombre de Indicador	19° Llamado				20° Llamado			
	Cumple	No cumple	Revisadas	% Incumplimiento	Cumple	No cumple	Revisadas	% Incumplimiento
Solicitud de Plazo Judicial de Investigación	937	37	974	3,8%	994	20	1.014	2,0%
Apercibimiento del cierre de la investigación con plazo judicial vencido	587	135	722	18,7%	683	138	821	16,8%
Cierre de investigación por solicitud de apercibimiento	511	167	678	24,6%	517	86	603	14,3%
Tasa de No admisión de responsabilidad en simplificado, con salida beneficiosa	659	37	696	5,3%	589	51	640	8,0%
Salida beneficiosa en Procedimiento Simplificado	666	18	684	2,6%	610	9	619	1,5%
Resultado Favorable en Procedimiento Abreviado	392	70	462	15,2%	335	23	358	6,4%
Resultado Favorable en Sentencia en Juicio Oral	517	42	559	7,5%	472	23	495	4,6%
Revisión de prisión preventiva	435	78	513	15,2%	461	65	526	12,4%
Tasa de recursos de nulidad contra sentencias condenatorias en Juicio Oral	268	13	281	4,6%	173	-	173	0,0%
TOTAL	4.972	597	5.569	10,7%	4.834	415	5.249	7,9%

En términos totales el nivel de incumplimiento registrado en la muestra seleccionada, experimentó una baja de 2,8% respecto de la última medición (10,7% versus 7,9%). Lo anterior se explica en parte por los criterios adicionales de revisión incorporados, detallados previamente, y que buscaron corregir problemas de bases de datos y de diseño de los indicadores, por lo cual, resulta pertinente revisar la causa raíz de dichos problemas con el fin de incorporar las acciones correctivas necesarias que permitan medir de mejor manera la gestión de los prestadores.

Además, se puede apreciar que dicha tendencia se repite en casi todos los indicadores evaluados, a excepción del indicador de “Tasa de no admisión de responsabilidad en simplificado, con salida beneficiosa”, en que a pesar de los alcances efectuados en la revisión persiste un importante nivel de incumplimiento.

III. Resultados de condiciones contractuales

Mediante visita a terreno y aplicando un instrumento de medición (check-list) previamente aprobado por la Defensoría Nacional, verificamos el cumplimiento de las condiciones contractuales pactadas con el prestador y la existencia de algunas condiciones de interés de la Defensoría Nacional, en relación a los 63 prestadores del llamado 20°, ya que el detalle de los 115 prestadores del llamado 19°, se encuentra en el informe del año 2015, sin perjuicio de la comparación que sobre este aspecto se efectuará en el presente documento. Las conclusiones a nivel nacional de los prestadores del llamado 20° son las siguientes:

- a) **Condiciones de infraestructura de atención de usuarios:** A nivel nacional respecto del estándar de condiciones de infraestructura para la atención de usuarios 41 de las 63 Defensorías visitadas presentaban al menos un incumplimiento con los requerimientos de la Defensoría Penal en este ámbito. Por otra parte, si consideramos el total de pruebas aplicadas en este ámbito en el universo de oficinas antes señalado (1.008 pruebas), el 8% equivalente a 81 pruebas, dio cuenta de algún incumplimiento en esta materia respecto de lo establecido ya sea en Anexo N°1, Bases de Licitación y/u Ofertas.

Los incumplimientos que más se repitieron son:

- **Metraje de la sala de espera menor a lo señalado en Anexo N°1 (22 incumplimientos);** esto se explica principalmente por dos motivos; el primero guarda relación con el hecho que no está normado el compartir recursos, entre ellos el espacio, cuando en una misma instalación opera más de un prestador (sea o no de la DPP) o el mismo prestador tiene más de un contrato, por lo cual el metraje exigido pasa a ser la suma de todos los contratos generando en la mayoría de los casos un incumplimiento. El segundo tema, tiene que ver con las realidades regionales, ya que muchas veces la oferta inmobiliaria no permite satisfacer la exigencia de la Defensoría Penal en esta materia, debiendo entonces solicitarse en las bases condiciones que estén acordes con esa oferta y con el monto económico a licitar.
- **Falta de stock de insumos de oficina (16 incumplimientos);** en este punto es necesario precisar que si bien el Anexo N°1 señala que el prestador debe contar con insumos necesarios para garantizar la continuidad operativa, no especifica puntualmente cuáles son estos insumos. En línea con lo anterior, para efectos de esta auditoría se definió en conjunto con la Defensoría Nacional que dichos insumos debían ser un stock mínimo (1 unidad) de tóner de tinta para impresora, resma de hoja y carpeta de la Defensoría Penal, y en este sentido identificamos muchos prestadores que no cumplían con esta condición.
- **Horario de atención de la oficina (11 incumplimientos);** observamos que existían prestadores cuyo horario de atención publicado era menor a las 8 horas diarias exigidas en las bases técnicas. Si bien, muchos casos no tenían una justificación o fundamento, identificamos ciudades de algunas regiones en las cuales por temas de la realidad zonal (desplazamiento o lejanía), no era factible cumplir con las 8 horas diarias, lo cual sería un tema a considerar en futuras licitaciones.
- **Inexistencia de área para niños con mesas y sillas kínder en la sala de espera (11 incumplimientos);** evidenciamos que existían prestadores que no poseían en la sala de espera, un área destinada para niños con sillas y mesas kínder, lo cual no cumplía con las exigencia del Anexo N°1 de los prestadores evaluados.

Un punto aparte merece la situación de los Convenios directos evaluada en el llamado 19°, en donde no se les hacen exigibles las mismas condiciones contractuales que a los contratos provenientes de la licitación como se evidenció en el detalle de ese informe.

En cuanto a la naturaleza de los hallazgos, estos se encuentran en la misma línea que los observados en la auditoría a los contratos del 19° Llamado.

Si comparamos el porcentaje de incumplimiento de ambas mediciones (ver Anexo I), se observa una importante disminución en la tasa de incumplimientos ya que de un total de 1.776 pruebas realizadas para las 111 Defensorías² evaluadas en 2015 correspondientes al 19° Llamado, 578 pruebas arrojaron incumplimiento (33%), lo cual es inferior a los 81 incumplimientos (8%) identificados en las oficinas del 20° Llamado.

Propuesta de mejora.

Finalmente, consideramos necesario reevaluar los mecanismos utilizados en las licitaciones para medir los aspectos asociados a infraestructura, ya que entendemos que la Defensoría Penal persigue en el fondo un estándar mínimo de oficina, entendiendo como tal el conjunto de todos los atributos. En este sentido, parece tener más sentido evaluarlos en su conjunto que de manera separada, ya que actualmente un prestador podría verse obligado a cambiarse de oficina porque no tiene una cantidad específica de metros cuadrados, en circunstancias que la calidad de la oficina en su conjunto está dentro de los parámetros esperados y aceptables por la DPP. Por lo anterior, se propone crear un algoritmo en el cual confluyan todos los elementos (metraje, ubicación, mobiliario, equipos computacionales, etc.), y a través de una tabla de puntajes, convertir dichas variables cualitativas en cuantitativas.

Asimismo, se insiste en la necesidad de una regulación clara para el prestador que comparte recursos, (espacio físico, Asistente Administrativa, etc.), cuando en una misma instalación opera más de un prestador (sea o no de la DPP) o el mismo prestador tiene más de un contrato, por lo cual el metraje exigido pasa a ser la suma de todos los contratos generando en la mayoría de los casos un incumplimiento.

- b) **Mecanismos de control y sistemas de registro:** En lo que respecta a Mecanismos de control y sistemas de registro, al igual que en la medición anterior a los prestadores del 19° Llamado (ver Anexo II), prácticamente en todas las oficinas testeadas se pudo constatar el registro oportuno en SIGDP de las gestiones de defensa hechas en audiencia. Lo anterior se fundamenta en que de las 63 oficinas testeadas en el llamado 20°, solo en una se observó un incumplimiento en esta materia.

Es importante destacar que en esta oportunidad, no se evaluó el registro anticipado de las visitas de cárcel a través de SIGDP, ya que en la auditoría anterior ninguna de las oficinas testeadas a nivel nacional utilizaba el módulo del SIGDP para planificar las visitas a cárcel del Defensor, argumentando principalmente que estas no se programan con tanta antelación dado lo dinámico de la agenda del Defensor.

² Hubo 4 contratos que no fueron considerados para la revisión de Condiciones de Infraestructura ya sea porque el contrato no estaba vigente, o porque las dependencias eran administradas por la respectiva Defensoría Regional, como el caso de Porvenir y Futaleufú.

Propuesta de mejora.

En virtud del alto nivel de cumplimiento, se recomienda solamente reforzar la conducta con un reconocimiento o felicitación de parte de cada autoridad regional a sus prestadores.

Sin perjuicio de ello, preocupa la falta de planificación de una actividad como la visita de cárcel que significa una destinación de tiempo importante por parte de los defensores, dejándose como residual, vale decir, en la medida que queda el tiempo se programa con una antelación no superior a 2 o 3 días.

- c) **Calificación y adecuación de apoyo administrativo:** En este aspecto, de los 63 prestadores evaluados a nivel nacional en el llamado 20°, solo se observaron incumplimientos en las Regiones Metropolitanas (Norte y Sur). En términos porcentuales el incumplimiento a nivel nacional es de un 3,5%, correspondiente a 11 de las 315 pruebas aplicadas en esta materia. Los principales hallazgos se relacionan con la falta de dotación de Asistentes Administrativas (5) y falta de Administradores de Contrato (4).

Adicionalmente, en dos ocasiones decretamos incumplimientos por la falta de evidencia que permitiera verificar la formación (título técnico) exigida para la Asistente Administrativa.

Cabe destacar que en esta oportunidad las observaciones difieren de las identificadas en la medición para las oficinas del 19° Llamado (ver Anexo III), donde los incumplimientos se encontraban relacionados solo con la falta de formación (título técnico) exigida para las Asistentes Administrativas.

Propuesta de mejora.

Al igual que en el aspecto de infraestructura las observaciones de este ámbito muchas veces se originan debido a que no está normada la sinergia de contratos o prestadores, por ejemplo, cuando un prestador con una misma Asistente da cobertura a más de un contrato, aun cuando respete la regla de 2 jornadas de Abogado por Asistente, bajo la regla actual es considerado incumplimiento, por lo cual se reitera la recomendación que la Defensoría norme esta materia e incorpore esta definición en futuras licitaciones.

- d) **Condiciones de empleo y remuneración ofertadas:** En la revisión del llamado 20° correspondiente a este año, al verificar el cumplimiento de las condiciones de empleo y remuneración ofertadas, de las 12 regiones en que se realizó la medición³, solo la Región de Los Lagos⁴ no presentó incumplimientos en esta materia. A continuación se presentan los principales hallazgos obtenidos:

- Identificamos cuatro (4) prestadores, todos de la Región Metropolitana (Norte y Sur), los cuales no cumplían con el sueldo ofertado para la Asistente Administrativa, ya sea respecto del sueldo pactado en contrato y/o del sueldo registrado en liquidaciones de sueldo. Misma situación observamos en el caso de los Defensores en 11 prestadores distribuidos en las regiones Metropolitanas, Antofagasta, Araucanía y Arica.

³ Esta medición no se efectuó en las regiones de Aysén, Atacama, Los Ríos y Magallanes.

⁴ En el llamado 19° efectuado el 2015, sobre 13 regiones, la región que no tuvo observaciones en este ámbito fue la de Los Ríos.

Respecto de lo anterior es importante considerar lo siguiente:

- Cuando el sueldo pactado no cumple lo ofertado, pero si el sueldo expresado en liquidaciones de sueldo, puede entenderse como un tema de carácter administrativo asociado a una desactualización de contrato, a pesar de la norma del inciso final del artículo 11 del Código del Trabajo que obliga a actualizar a lo menos una vez al año la remuneración del trabajador en el contrato. Esta situación representa un riesgo y una oportunidad para justificar un menor pago de imposiciones, siendo este último el escenario más preocupante debido a la responsabilidad solidaria que le recae a la Defensoría Penal sobre el personal subcontratado.
- Cuando el sueldo pagado es menor, en muchos casos se debe a rotaciones o reemplazos por períodos de más de un mes, casos en los cuales no existe una definición clara de parte de la Defensoría Penal respecto a su tratamiento.
- En lo que se refiere a la distribución del pago variable 40 de los contratos auditados no cumplían con el porcentaje de distribución ofertado. Cabe señalar que en el llamado 19° se levantaron incumplimientos cuando el dueño era parte de la distribución aun cuando tuviera contrato de trabajo, este criterio no se aplicó para el llamado 20°. Del mismo en el llamado 20°, además de verificar el cumplimiento de la distribución respecto del porcentaje ofertado, se validó que dicha distribución se realizara de manera proporcional al total haberes de cada trabajador contratado, este último criterio, no fue aplicado en la medición del llamado 19°.

En el llamado 20°, para evaluar los resultados es necesario separar distintas situaciones observadas.

- La más recurrente es la distribución por un monto menor al porcentaje ofertado, en cuyo caso es derechamente un incumplimiento.
- Otra de las situaciones reiterativas identificadas es cuando los dueños que a su vez actúan como defensores, se incorporan en la distribución que realizan al personal sin poseer contratos de trabajo, pese a que en la oferta técnica indica que la distribución se realizará entre el personal contratado y de forma proporcional a su remuneración.
- Adicionalmente, observamos algunas prácticas en el cálculo y en la liquidación de este concepto, tales como no considerar en la base de cálculo el 4% de retención de la Defensoría Penal o el 10% de retención de impuestos en los casos en que el prestador cobra mediante boleta de honorarios o no establecer el compromiso de la distribución del pago variable en los contratos de trabajo de las asistentes y defensores. Lo anterior, representa focos de riesgo de incumplimiento de la legislación laboral, en las cuales como ya mencionamos, la Defensoría Penal actúa como responsable solidario del prestador licitado.
- Otras situaciones, aunque menos recurrentes, son cuando el prestador simplemente no distribuyó a todo el personal contratado o bien no se realizó de acuerdo a la regla de proporcionalidad de las remuneraciones del trabajador.

Cualitativamente, las observaciones descritas anteriormente se encuentran en la misma línea de los hallazgos identificados en las oficinas del 19° Llamado. Cuantitativamente hablando, en el llamado 20° identificamos incumplimientos asociados a remuneración de la Asistente en 4 de 63 prestadores (6%), en tanto que en el llamado 19° el incumplimiento por este concepto estaba en torno al 15% (12 prestadores de 82). En cuanto a la remuneración del defensor, 11 de 63 prestadores tienen incumplimiento en esta materia (17%), siendo menor al 22% (18 prestadores) observado en el 19° llamado.

Finalmente, en el pago variable 40 de 63 prestadores presentan incumplimiento en esta materia (63%), a diferencia de los 42 prestadores (51%) de un total de 82 que incumplían en el Llamado 19° (ver Anexo IV).

Propuesta de Mejora.

Se recomienda que la Defensoría Penal a través de sus autoridades administrativas centrales, instruya con claridad sobre este tema y capacite a las autoridades regionales en la materia (DAR), respecto de cómo efectuar un control adecuado sobre el pago de remuneraciones, cotizaciones y distribución de pago variable, de modo de uniformar la práctica al interior de la Defensoría. Así también resulta relevante se considere la capacitación a sus prestadores externos en cuanto a normativa mínima laboral, disminuyendo con esto el riesgo de un área tan sensible.

Adicionalmente, se recomienda evaluar el rol de los socios que actúan como defensores y participan en la distribución del pago variable desde dos aspectos, 1) Considerando la estructura societaria y el rol en la administración de la sociedad de acuerdo a estatutos de la misma, por cuanto esto determina entre otras cosas si puede el socio pasar a ser empleado. 2) La exigencia administrativa respecto del mecanismo y la evidencia del proceso de liquidación y pago de este concepto, ya que muchas veces se realiza a nivel de retiro, no habiendo liquidación de sueldo o evidencia del pago al momento de nuestra revisión. Resultado de esta evaluación, se recomienda además instruir con claridad a las Defensorías Regionales, efectuando una revisión de concordancia entre las distintas regulaciones sobre la materia (Bases de licitación, Manual de Operaciones y Manual de Pago vigentes)

- e) **Condiciones de Interés de la Defensoría Nacional:** Por último, en lo referente a este aspecto, se observó que 50 prestadores (distribuidos en 11 de las 12 regiones visitadas) presentaban alguna observación ya sea respecto al Buzón OIRS, al acceso para personas con discapacidad, al logo de la Defensoría, utilización de la agenda de SIGDP para las citas de atención de público, licenciamiento de los Softwares o a la incorporación del pago variable en los contratos y/o liquidaciones de sueldo del personal contratado.

Con respecto a la medición de las oficinas del 19° Llamado, se observaron las mismas situaciones en todas las regiones visitadas en esa oportunidad.

IV. Otras condiciones observadas

Producto de la revisión de los contratos del 19° y 20° Llamado se pudo constatar que:

- En cuanto al manejo de la documentación administrativa de la licitación:
 - Diferencias en la información registrada en el portal “Chilecompra” para cada zona de licitación (orden y completitud).
 - Diferencias en el nivel de detalle de las actas de evaluación de ofertas.
 - Diferencias en la forma de registrar el Llamado al que corresponde cada licitación.
- Diferencias en las coordinaciones y nivel de comunicación de las regiones con sus prestadores.
- Diferencias en el nivel de fiscalización que ejercen las regiones sobre sus prestadores.
- Diferencias en cuanto al tiempo en que se generan los pagos desde la Defensoría Regional.

Capítulo II – Anexos

Anexo I - Tabla comparativa incumplimientos “Condiciones de infraestructura de atención de usuarios” 19° y 20° Llamado

Estado	Indicador
Disminución % de incumplimientos	
Mantiene % de incumplimientos	
Aumenta % de incumplimientos	
Cantidad de No cumple	Cantidad de NC
% de No cumple	% de NC
Variación porcentual de incumplimientos 19° y 20°	Variación %



Condiciones de infraestructura de atención de usuarios							
20° Llamado				19° Llamado			Variación %
Prueba	Cantidad de oficinas testeadas	Cantidad de NC	% de NC	Cantidad de oficinas testeadas	Cantidad de NC	% de NC	
Ubicación de oficina	63	0	-	111	0	-	-
Localización y distancia de las oficinas		0	-		0	-	-
Metraje sala de espera		22	35%		39	35%	0%
Existencia de área para niños en sala de espera		11	17%		12	11%	7%
Existencia de sillas o tándem de espera		0	-		0	-	-
Condiciones de privacidad oficinas defensores		4	6%		6	5%	1%
Existencia de impresora		0	-		1	1%	-1%
Existencia de escáner o multifuncional		1	2%		3	3%	-1%
Existencia de lector de códigos de barra		3	5%		7	6%	-2%
Computador o Notebook Asistente		1	2%		2	2%	0%
Horario de atención de usuarios		11	17%		31	28%	-10%
Existencia de baño para usuarios		1	2%		6	5%	-4%
Mobiliario Defensor		1	2%		3	3%	-1%
Mobiliario Asistente		0	-		3	3%	-3%
Stock de materiales para continuidad operacional		16	25%		47	42%	-17%
Conectividad (velocidad de internet)		10	16%		5	5%	11%

Anexo II - Tabla comparativa incumplimientos “Mecanismos de control y sistemas de registro” 19° y 20° Llamado

Estado	Indicador
Disminución % de incumplimientos	
Mantiene % de incumplimientos	
Aumenta % de incumplimientos	
Cantidad de No cumple	Cantidad de NC
% de No cumple	% de NC
Variación porcentual de incumplimientos 19° y 20°	Variación %

Mecanismos de Control y Sistemas de Registro							
Prueba	20° Llamado			19° Llamado			Variación %
	Cantidad de oficinas testeadas	Cantidad de NC	% de NC	Cantidad de oficinas testeadas	Cantidad de NC	% de NC	
Agenda de audiencia	63	0	-	111	0	-	-
Mecanismos de control y sistemas de registro (gestiones de audiencia)		1	2%		2	2%	0%

Anexo III - Tabla comparativa incumplimientos “Calificación y adecuación de apoyo administrativo” 19° y 20° Llamado

Estado	Indicador
Disminución % de incumplimientos	
Mantiene % de incumplimientos	
Aumenta % de incumplimientos	
Cantidad de No cumple	Cantidad de NC
% de No cumple	% de NC
Variación porcentual de incumplimientos 19° y 20°	Variación %

Calificación y adecuación de apoyo administrativo							
Prueba	20° Llamado			19° Llamado			Variación %
	Cantidad de oficinas testeadas	Cantidad de NC	% de NC	Cantidad de oficinas testeadas	Cantidad de NC	% de NC	
Dotación Administrador	63	2	3%	111	0	0%	3%
Formación y experiencia Administrador		2	3%		2	2%	1%
Dotación Asistentes		5	8%		7	6%	2%
Formación y experiencia Asistente		2	3%		11	10%	-7%
Dotación Recepcionista		0	-		0	-	0%

Anexo IV - Tabla comparativa incumplimientos “Condiciones de empleo y remuneración ofertadas” 19° y 20° Llamado

Estado	Indicador
Disminución % de incumplimientos	
Mantiene % de incumplimientos	
Aumenta % de incumplimientos	
Cantidad de No cumple	Cantidad de NC
% de No cumple	% de NC
Variación porcentual de incumplimientos 19° y 20°	Variación %

Condiciones de empleo y remuneración ofertadas							
Prueba	20° Llamado			19° Llamado			Variación %
	Cantidad de oficinas testeadas	Cantidad de NC	% de NC	Cantidad de oficinas testeadas	Cantidad de NC	% de NC	
Remuneración Pactada Asistente (Contrato)	63	4	6%	82	11	13%	-6%
Remuneración Pagada Asistente (Liquidaciones)		1	2%		5	6%	-4%
Remuneración Pactada Defensor (Contrato)		10	16%		14	17%	-1%
Remuneración Pagada Defensor (Liquidaciones)		9	14%		13	16%	-2%
Distribución Pago Variable		40	63%		44	54%	9%

Anexo V - Tabla de presentación de resultados a Encargados Regionales

Región	Fecha Presentación de Cierre	Director Administrativo Regional	Encargado PwC	Observaciones de Regiones
Metropolitana Norte	4-10-2016	Pauline Sánchez	Jonathan Martínez	Se propone crear un indicador para medir el pago por transferencia electrónica en las defensorías licitadas.
Metropolitana Sur	5-10-2016	Roberto Inzunza	Jonathan Martínez	Sin observaciones.
Valparaíso	6-10-2016	Susana Llanos	Jonathan Martínez	Análisis comparativo de locales y licitados para conocer diferencias y enfocar seguimiento desde Defensoría Regional.
Maule	7-10-2016	Rodrigo Claramunt	Jonathan Martínez	Sin observaciones.
Libertador Bernardo O'Higgins	11-10-2016	Lorena Castro	Jonathan Martínez	Sin observaciones.
Bío Bío	12-10-2016	Héctor Salinas	Jonathan Martínez	Región no ha modificado las bases; se propone analizar normativa frente a defensores que son socios de oficina (pago variable). Se solicita conocer nombres de defensores con NC.
Araucanía	12-10-2016	Víctor Varas	Patricio Villarroel	Proponen revisar incumplimiento respecto de remuneración de defensores de remplazo.
Coquimbo	13-10-2016	Oscar Bazán	Patricio Villarroel	Revisar tema de pago variable si es imponible o no; se propone revisar la normativa de SII o de Inspección del Trabajo.
Antofagasta	14-10-2016	Patricia Sagua	Patricio Villarroel	Región acepta declaración jurada simple de defensores para el retiro de utilidades.
Atacama	14-10-2016	Patricio Gajardo	Jonathan Martínez	Sin observaciones.
Tarapacá	17-10-2016	Marcelo Rivera	Patricio Villarroel	Propone revisar incumplimientos respecto de la distribución del pago variable en personal no contratado y sobre la existencia de stock de materiales en oficinas licitadas.
Arica y Parinacota	17-10-2016	Joanna Cerda	Jonathan Martínez	Se propone evaluar incluir la escucha de audio para mejorar las no conformidades.

Región	Fecha Presentación de Cierre	Director Administrativo Regional	Encargado PwC	Observaciones de Regiones
Los Lagos	18-10-2016	Álvaro Venegas	Jonathan Martínez	Se solicita revisar hallazgos del 19° llamado en pago variable y remuneraciones, pues la región habría observado disconformidad.
Los Ríos	19-10-2016	Pilar Jove	Jonathan Martínez	Sin observaciones.