

**Defensoría Penal Pública**



**INFORME FINAL**

**“AUDITORÍA EXTERNA DE RECLAMACIONES Y  
PETICIONES DE USUARIOS DEL SERVICIO DE DEFENSA  
PENAL PÚBLICA AÑO 2018”  
DEFENSORIA PENAL PÚBLICA**

**Versión 2.0**

**Elaborado por UTP integrada por Estudio Jurídico Patricio Vergara  
Spa y BGM Consultores Asociados Ltda.**

**Santiago de Chile, Enero 03 del 2019**

**ESTUDIO:  
“AUDITORÍA EXTERNA DE RECLAMACIONES Y PETICIONES DE USUARIOS DEL  
SERVICIO DE DEFENSA PENAL PÚBLICA AÑO 2018”**

Documento de la Defensoría Penal Pública

María Cristina Marchant Cantuarias  
Directora Administrativa Nacional

En la Elaboración de esta publicación participaron:



**UTP o Auditora**

Jefe de Proyecto, Antonio Alvear  
Abogado Auditor Coordinador, Patricio Vergara  
Coordinador de Calidad y Operaciones, Sergio Acevedo.  
Estadístico, Andrés Álvarez.  
Abogado revisor, Nicolás Soto  
Egresado de derecho revisor, José Tomas Lara

**Contraparte Técnica:**

Geraldo Ruiz Vargas – Profesional Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones.

El presente Estudio es de propiedad exclusiva de la Defensoría y está prohibido reproducir, divulgar, transmitir, de cualquier forma, la información obtenida producto del desarrollo de la auditoría. Se hace presente, que si bien la investigación en este caso ha sido encargada por la DPP, las conclusiones de que da cuenta no necesariamente representan la opinión de esta última.

[www.dpp.cl](http://www.dpp.cl)  
Santiago de Chile

## INDICE

I.	ANTECEDENTES.....	05
II.	OBJETIVOS GENERALES.....	05
III.	CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS.....	07
IV.	FUENTES DE EVIDENCIAS.....	10
V.	ANÁLISIS DE EVIDENCIAS.....	15
VI.	ANÁLISIS DE RESULTADOS POR OBJETIVOS.....	18
	OBJETIVO 1.....	18
	OBJETIVO 2.....	27
	OBJETIVO 3.....	34
	OBJETIVO 4.....	37
	OBJETIVO 5.....	42
	OBJETIVO 6.....	45
	OBJETIVO 7.....	47
	OBJETIVO 8.....	50
	OBJETIVO 9.....	53
	OBJETIVO 10.....	55
	OBJETIVO 11.....	61
	OBJETIVO 12.....	65
	OBJETIVO 13.....	75
VII.	HALLAZGOS.....	77
VII.	RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS.....	88

## **INDICE**

### **VIII. ANEXOS**

#### **ANEXO 1: CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

##### **A. CRITERIOS POR OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA**

##### **B. INSTRUCCIONES COMPLEMENTARIAS AL MANUAL SIAC 2012**

#### **ANEXO 2: INCUMPLIMIENTO DE ESTANDARES**

#### **ANEXO 3: CÓDIGOS ASOCIADOS A ESTANDARES REVISADOS**

#### **ANEXO 4: NÓMINA DE TABLAS**

## I. ANTECEDENTES

El presente informe ha sido elaborado en conformidad con los objetivos, resultados, productos esperados, la metodología y la planificación, establecidos en las Bases Administrativas y Técnicas de licitación, sus Anexos, Contrato de Prestación de Servicios, Resolución Exenta N°310 que aprueba contrato de prestación de servicios de auditoría externa del 6 de agosto del 2018 y Acta de Acuerdos Técnicos de la Auditoría establecida con la Defensoría Penal Pública.

En este documento constituye el informe final de la auditoría luego de la revisión de los reclamos por prestación de defensa, reclamos generales y peticiones presentados por los usuarios del servicio de defensa penal pública, en todas las regiones, durante el período comprendido entre el mes de diciembre de 2017 y el 15 de noviembre de 2018.

## II. OBJETIVOS GENERALES

Los objetivos sujetos a verificación de cumplimiento son los siguientes:

- Objetivo 1.** Verificar si las Defensorías Regionales cumplen el procedimiento de reclamos por prestación de defensa y peticiones, establecido en el Manual SIAC 2012, según RE N° 1276/2012.
- Objetivo 2.** Verificar si las Defensoría Regionales han implementado las instrucciones emanadas de la Unidad de Asesorías Jurídicas (UAJ) y del Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones (DECR) durante el año 2016 y 2017.
- Objetivo 3.** Determinar si los reclamos por defensa y peticiones presentadas han sido calificados conforme al interés del usuario. Las clasificaciones posibles son: reclamos generales, reclamos por prestación de defensa y peticiones.
- Objetivo 4.** Realizar un examen cualitativo para determinar si en los casos de reclamos por defensa existió o no, una evaluación integral del desempeño del defensor en toda la causa. Se entenderá por evaluación integral, aquella que no se limita al motivo expresado por el usuario en el reclamo, sino la que corresponde a la evaluación completa del desempeño del defensor reclamado en la causa en cuestión.
- Objetivo 5.** Determinar las diferentes actividades y diligencias realizadas para conocer del reclamo por defensa o petición. Establecer su frecuencia y oportunidad.
- Objetivo 6.** Determinar en qué parte del proceso o hito se produce la solicitud de reclamo, ejemplo después de audiencia relevante, entrevista, etc.

- Objetivo 7.** Evaluar, para los reclamos por defensa, la existencia y oportunidad de la realización de una entrevista con el usuario, diferenciando los casos de imputados en libertad y privados de ella, considerando si fue ratificado o no el reclamo.
- Objetivo 8.** Describir y catalogar los motivos de rechazo de los reclamos por defensa.
- Objetivo 9.** Determinar si del análisis de los antecedentes del reclamo por defensa, existe concordancia y coherencia con la decisión de rechazar, adoptada por la región.
- Objetivo 10.** Verificar si en el caso de acoger o rechazar un reclamo por defensa, se adoptaron medidas para una mejor prestación de defensa y la naturaleza de las mismas.
- Objetivo 11.** Verificar la ocurrencia, pertinencia y oportunidad de la(s) comunicación(es) al usuario durante y al finalizar el procedimiento por reclamo por defensa y el de peticiones, comunicaciones con el prestado, copia de la solicitud de informe y notificación final.
- Objetivo 12.** Revisar y analizar, en particular, las consecuencias de los dos grupos de requerimientos (tanto en cuanto reclamo por defensa, como en cuanto petición): 1. Solicitudes de visitas de cárcel, y 2. Solicitudes de cambio de defensor; y respecto de ellas, determinar:
- a) La existencia de una acción posterior del DR al respecto, y calificar el tipo de acción tomada, así como determinar su frecuencia y vinculación con variables de la causa, tales como imputados sujetos a prisión preventiva, tipo de delitos, entre otras.
  - b) Evaluar la eficacia de las acciones tomadas, específicamente si existen diferencias respecto de si la tramitación es como reclamo o como petición.
- Objetivo 13.** Comparar los resultados con los obtenidos en el año 2015 en los hitos coincidentes, y determinar el grado de avance y/o retroceso, en la tramitación de los reclamos por defensa y peticiones, teniendo como base los resultados de la auditoría del año 2015.

### III. CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS

En conformidad con lo establecido en la etapa de planificación del trabajo, se establecieron los criterios y evidencias relevantes que están presentes en los distintos instrumentos para el levantamiento de información de la auditoría.

Dichos instrumentos de levantamiento de información (Formulario de Reclamaciones por Defensa, Formulario de Reclamaciones Generales, Formulario de Peticiones y Formulario Cualitativo), fueron propuestos y consensuados a partir de un análisis de antecedentes proporcionados por la DPP:

- Manual SIAC 2012, según Resolución Exenta N° 1276/2012.
- Instrucciones emanadas de la Unidad de Asesorías Jurídicas (UAJ) y del Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones (DECR) durante el año 2016 y 2017.
- Resolución Exenta N° 3389/2010 que aprueba nuevos estándares básicos para el ejercicio de la defensa penal pública.
- Sistema de Gestión de Defensa Penal de la Defensoría Penal Pública
- Sistema Informático de Gestión de OIRS de la Defensoría Penal Pública
- Base de Datos con registros de Reclamos por Defensa, Reclamos Generales y Peticiones.
- Informe y Bases de Datos de la evaluación de Reclamos del año 2015 efectuada por la empresa auditora Sur Latina Ltda.

En particular, respecto de los criterios y evidencias relevantes para el análisis por objetivos de los **reclamos por prestación de defensa, reclamos generales y peticiones** en las distintas regiones, es oportuno señalar que el levantamiento de información se efectuó utilizando las matrices respectivas elaborada para estos efectos y extrayendo la data desde las fuentes de evidencias proporcionadas por la Defensoría Penal Pública.

Además del análisis y comentarios de los resultados producto del examen efectuado, conforme lo requerido por cada objetivo específico, en los anexos de este informe, se dispone in extenso, de los insumos, criterios y resultados obtenidos, como consecuencia del desarrollo de esta auditoría, a saber:

- Criterios de matriz de reclamo por prestación de defensa, reclamos generales y peticiones, relacionados con cada uno de los objetivos a examinar.

- Criterios de instrumento cualitativo que se vinculan con dichos objetivos.
- Instrucciones complementarias al Manual SIAC, a partir de brechas identificadas en la sustanciación del procedimiento de reclamaciones, emanadas desde el nivel central de la Defensoría Penal Pública.
- Estándares básicos para el ejercicio de la Defensa Penal Pública.
- Criterios de auditoría por cada objetivo, asociado a su fuente de evidencia por cada región (N° ID-SIGO).
- Casos de reclamos por prestación de defensa, por cada una de las regiones, en que existirían indicios de incumplimiento de estándares de defensa de abogado defensor, con indicación precisa de aquellos probablemente incumplidos y su identificación al caso particular (N° ID-SIGO).

En anexos se presentan:

- Las preguntas de los distintos instrumentos que permitirán inferir el cumplimiento de los distintos objetivos. (“Criterios de Evaluación”)
- Consolidación de los datos de la revisión levantados, los que fueron la base para las observaciones y conclusiones señaladas para los distintos objetivos del presente Informe de Avance. (“Resumen de Evidencias por Objetivos”, anexados también en archivo Microsoft Excel adjunto al presente documento)
- Documento “ID de la base de datos SIGO, asociados a los distintos criterios mencionados”, en archivo Microsoft Excel adjunto al presente Documento.
- Reclamos por defensa con incumplimientos de estándares.
- Códigos asignados a los distintos estándares revisados
- Nómina de Tablas desarrolladas en el presente informe.

Los productos entregables complementarios al presente documento, que permiten acceder a una visión integral del estudio realizado, son los siguientes:

- Primer Estado de avance corregido, luego de observaciones de DPP. Que corresponde a la prueba de levantamiento de información y análisis en relación a los objetivos 4.1, 4.2, 4.4. y 4.6, correspondiente a 2 regiones determinadas o bien a un mes de reclamos.

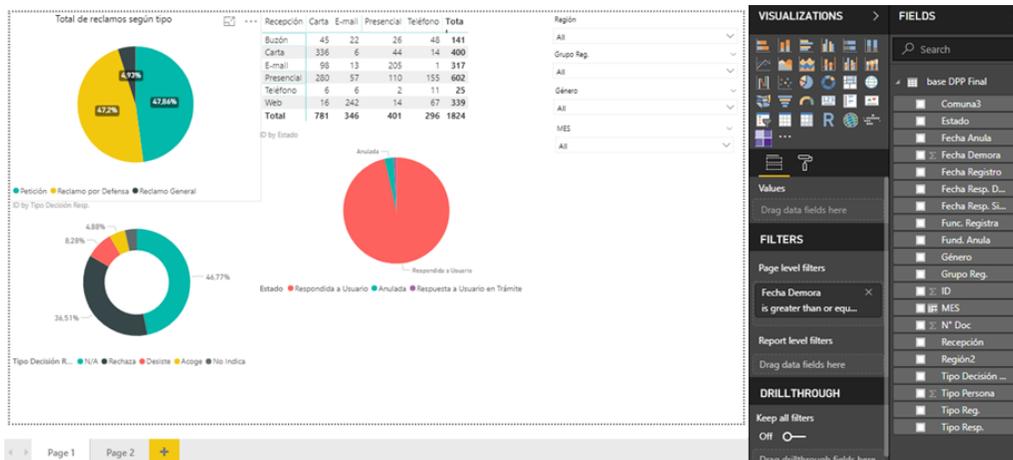
- Segundo Estado de avance corregido, luego de observaciones de DPP. Que corresponde al análisis de los objetivos específicos 4.1, 4.2, 4.4. y 4.6 respecto del periodo que va desde diciembre 2017 al mes de agosto 2018.
- Informes relativos a hallazgos específicos surgidos de los levantamientos de información en terreno en cada una de las áreas de auditoría y que sean acordadas por las partes, incluyendo análisis de causas de las observaciones o hallazgo, impacto y nivel de riesgo de no concretarse acciones de mejora, y las respectivas recomendaciones.
- Herramienta o Instrumento de Evaluación para su empleo en auditorías externas que permita la detección del ajuste de la actividad real de los defensores penales públicos, de manera de establecer las brechas (no conformidades) que deberán ser sometidas a acciones de mejora en este campo.
- Base de datos correctamente etiquetada en cuanto a sus variables y categorías, la que contiene toda la información levantada respecto de la medición, definidas en conjunto con la contraparte de la DPP y de los cruces y desagregaciones de variables requeridas para el cumplimiento de los objetivos de la auditoría planteados.
- Cuadros y gráficos con los resultados del procesamiento de la base de datos para cada uno de los objetivos estipulados, incorporando cruces de variables y desagregaciones concordadas con la contraparte.
- Informe con un flujo del proceso detallado y el procedimiento actual y las modificaciones sugeridas, con toda la documentación respectiva respecto de flujogramas y manuales respectivos, esto tanto para los reclamos por defensa y peticiones. Así como el levantamiento documental de los subproceso relevantes de reclamos por defensa y peticiones, utilizando las mejores prácticas de la gestión de procesos.
- Data para explorar la información mediante el software Power BI, herramienta de la compañía Microsoft de uso gratuita, después de registro, que permite resumir información de manera gráfica para algún grupo especial de datos significativos, como es el caso de los datos regionales. Estos datos pueden ser publicados en la web del aplicativo como información de acceso público.
- Talleres de tratamiento de hallazgos específicos con la contraparte técnica, como así discusión de las hipótesis adicionales respecto del estudio que pueda proponga, y presentación de los resultados de la auditoría, una vez que se encuentre totalmente aprobado el presente informe final.

Las bases de datos de los registros finales cargadas en archivos del programa **PowerBI** de Microsoft, permite a la DPP acceder a resúmenes de información en diferentes objetos visuales, como gráficos y tablas, aplicando filtros múltiples para crear cuadros de mando dinámicos, sobre los que se puede explorar la data hasta la fuente (drill down). Así mismo, es posible profundizar en los análisis de nuevos cruces de criterios y seleccionar los id Sigo de diferentes reclamos o peticiones de interés.

Los informes creados en la plataforma se pueden compartir mediante un sitio de acceso público provisto por Microsoft.

En la siguiente figura, se muestra una vista real del archivo que describe la base de datos inicial que DPP entregó a la consultora para realizar la auditoría.

**Figura 1: Vista de la base de datos inicial proporcionada por la DPP**



**Fuente:** Preparado por la Auditora en base la base de datos de la DPP proporcionada al 29.11.2018.

Más información sobre la plataforma y cómo utilizarla está disponible en el siguiente link: <https://docs.microsoft.com/es-es/power-bi/guided-learning/>

#### IV. FUENTES DE EVIDENCIAS

La base de datos proporcionada por la DPP para la realización de la presente auditoría tiene 1846 registros que fueron revisados: 879 reclamos por prestación de defensa, 93 de reclamos generales y 874 de peticiones.

De esa base de datos se han omitido del análisis efectuado para verificar los objetivos del estudio los casos en estado “anulados”, a saber:

**Tabla N°1: Casos omitidos del análisis**

Región	Reclamo por Defensa		Reclamo General		Peticiones	
	N	% del total	N	% del total	N	% del total
Arica y Parinacota	2	6,9%			2	4,1%
Tarapacá	3	4,0%			1	0,7%
Antofagasta	5	7,6%	2	22,2%	4	8,5%
Atacama	1	1,7%	1	50,0%		
Coquimbo	2	4,7%				
Valparaíso	4	2,9%			1	4,3%
Libertador Bernardo O'Higgins	6	6,0%	1	20,0%	1	5,6%
Maule						
Bio Bío	2	3,2%			2	6,5%
La Araucanía					2	5,4%
Los Ríos	3	6,7%			1	3,4%
Los Lagos					1	1,2%
Aysén			1	25,0%		
Magallanes y Antártica Chilena	3	11,1%				
Metropolitana norte						
Metropolitana sur					1	0,5%
Total	31	3,5%	5	5,4%	16	1,8%

**Fuente:** Preparado por la Auditora en base la base de datos de la DPP proporcionada al 29.11.2018

De esta forma la base de datos utilizada como fuente de evidencias relevante para el análisis contiene 1794 registros: 848 registros corresponden a reclamos por prestación de defensa, 88 a reclamos generales y 858 a peticiones.

**Tabla N° 2: Fuente de evidencias de la auditoría.**

Región	Reclamo por Defensa		Reclamo General		Peticiónes	
	N	%	N	%	N	%
Arica y Parinacota	27	3,2%	1	1,1%	47	5,5%
Tarapacá	72	8,5%	6	6,8%	145	16,9%
Antofagasta	61	7,2%	7	8,0%	43	5,0%
Atacama	58	6,8%	1	1,1%	3	0,3%
Coquimbo	41	4,8%	4	4,5%	11	1,3%
Valparaíso	133	15,7%	16	18,2%	22	2,6%
Libertador Bernardo O'Higgins	94	11,1%	4	4,5%	17	2,0%
Maule	21	2,5%	1	1,1%	11	1,3%
Bio Bío	61	7,2%	9	10,2%	29	3,4%
La Araucanía	22	2,6%	4	4,5%	35	4,1%
Los Ríos	42	5,0%	1	1,1%	28	3,3%
Los Lagos	15	1,8%	5	5,7%	81	9,4%
Aysén	18	2,1%	3	3,4%	73	8,5%
Magallanes y Antártica Chilena	24	2,8%	2	2,3%	3	0,3%
Metropolitana norte	96	11,3%	13	14,8%	119	13,9%
Metropolitana sur	63	7,4%	11	12,5%	191	22,2%
Total	848	100,0%	88	100,0%	858	100,0%

**Fuente:** Preparado por la Auditora en base la base de datos de la DPP proporcionada al 29.11.2018. Excluye los casos anulados.

A continuación se señalan algunas características generales de dicha fuente de evidencia:

- Respecto del tipo de decisión asociada a los reclamos es posible destacar que al rechazo como la respuesta mayoritaria:

**Tabla N° 3: Tipo de respuesta a reclamos respondidos**

Tipo de decisión	Acoge		Desiste		Rechaza	
	N	%	N	%	N	%
Reclamos por defensa	58	7%	150	18%	640	75%
Reclamos generales <sup>1</sup>	32	36%	3	3%	51	58%

**Fuente:** Preparado por la Auditora en base la base de datos de la DPP proporcionada al

<sup>1</sup> En dos reclamos generales de la región metropolitana norte (ID sigo: 34547) que representan un 2,27% del total, no constan antecedentes de respaldo de los cuales se pueda realizar un análisis y/o llevar a cabo una completa revisión del reclamo. En SIGO sólo se individualiza al reclamante y los datos requeridos. Tampoco hay una resolución que dé respuesta al reclamo.

29.11.2018.(Excluye casos anulados).

- El sexo de los reclamantes – requirentes es el siguiente:

**Tabla N°4: Sexo de los reclamantes – requirentes**

Región	Reclamo por prestación de Defensa		Reclamo General		Peticiones	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Arica y Parinacota	41%	59%	0%	100%	21%	79%
Tarapacá	25%	75%	33%	67%	22%	78%
Antofagasta	28%	72%	43%	57%	30%	70%
Atacama	16%	84%	0%	100%	33%	67%
Coquimbo	24%	76%	50%	50%	27%	73%
Valparaíso	41%	59%	19%	81%	36%	64%
Libertador Bernardo O'Higgins	22%	78%	0%	100%	18%	82%
Maule	43%	57%	0%	100%	73%	27%
Bío-Bío	28%	72%	22%	78%	24%	76%
La Araucanía	27%	73%	0%	100%	23%	77%
Los Ríos	21%	79%	100%	0%	25%	75%
Los Lagos	13%	87%	60%	40%	19%	81%
Aysén	0%	100%	0%	100%	12%	88%
Magallanes y Antártica	13%	88%	0%	100%	0%	100%
Metropolitana Norte	55%	45%	62%	38%	40%	60%
Metropolitana Sur	44%	56%	45%	55%	30%	70%
Total	32%	68%	33%	67%	27%	73%
Cantidad	268	580	29	59	229	629

**Fuente:** Preparado por la Auditora en base la base de datos de la DPP proporcionada al 29.11.2018. Excluye casos anulados

- En la Base de datos utilizada como fuente de evidencia existen 49 personas, reclamantes y requirentes, que pertenecen a una etnia en particular.

**Tabla N°5: Reclamantes – requirentes pertenecientes a una etnia en particular**

Región	Reclamos por prestación de Defensa	Reclamos Generales	Peticiones
	N	N	N
Arica y Parinacota	4		3
Tarapacá	4		5
Antofagasta	2		
Atacama		1	
Coquimbo			
Valparaíso			
Libertador Bernardo O'Higgins	1		
Maule			2
Bio Bío			
La Araucanía	6		1
Los Ríos	1		2
Los Lagos			5
Aysén	2		
Magallanes y Antártica Chilena		1	1
Metropolitana Norte	1	1	2
Metropolitana Sur		1	3
Total	21	4	24
Porcentaje del total	2,5%	4,5%	2,8%

**Fuente:** Preparado por la Auditora en base la base de datos de la DPP proporcionada al 29.11.2018. Excluye casos anulados.

## V. ANÁLISIS DE EVIDENCIAS

A continuación se presentan algunas consideraciones generales respecto de las evidencias analizadas, sin considerar casos nulos, a saber:

### Reclamos por prestación de Defensa:

La revisión efectuada ha permitido constatar como los reclamos por prestación de defensa terminan su proceso con una resolución exenta. Los casos que no llegaron a término, fueron omitidos del estudio ya sea porque fueron anulados y/o reingresados como consulta. A continuación se destacan algunas características globales de la evidencia revisada:

- El 77% de los reclamantes fueron los propios imputados(as).

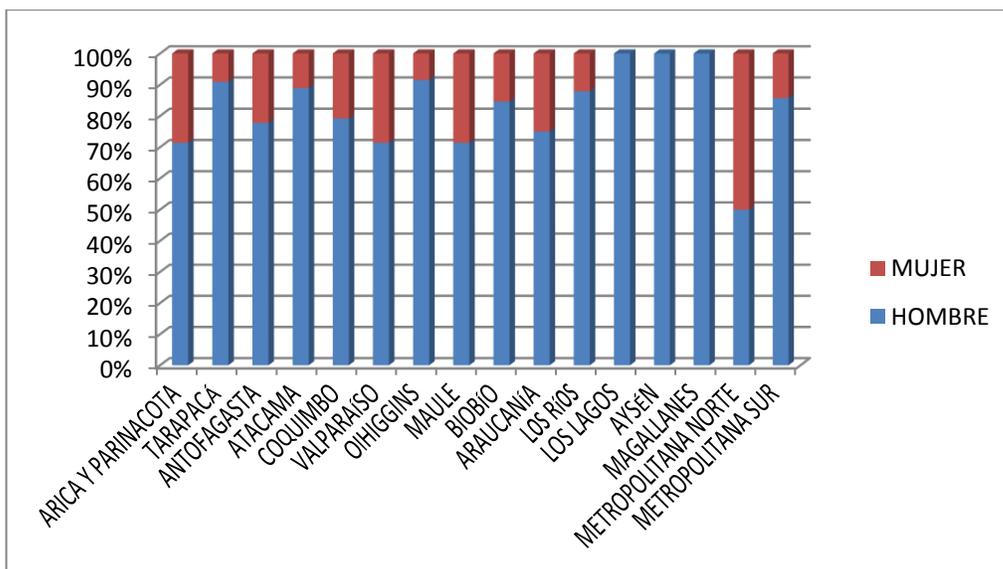
**Tabla N° 6: Imputados(as) que reclaman por prestación de defensa**

Región	Participación en el total de reclamantes	Presencia de Mujeres	Presencia de Hombres
Arica y Parinacota	70%	32%	68%
Tarapacá	83%	15%	85%
Antofagasta	79%	19%	81%
Atacama	91%	13%	87%
Coquimbo	93%	21%	79%
Valparaíso	74%	26%	74%
Libertador Bernardo O'Higgins	79%	9%	91%
Maule	81%	29%	71%
Bío-Bío	89%	20%	80%
La Araucanía	91%	25%	75%
Los Ríos	93%	15%	85%
Los Lagos	93%	14%	86%
Aysén	89%	0%	100%
Magallanes y Antártica	96%	13%	87%
Metropolitana Norte	50%	27%	73%
Metropolitana Sur	49%	19%	81%
Total Nacional	77%	19%	81%
Cantidad de imputados(as)	653	123	530

**Fuente:** Preparado por Auditoría en base a revisión y análisis de la fuente de evidencias

- Respecto de la presencia de reclamantes imputados(as) en prisión preventiva, el 84% de estos son hombres y el 16% son mujeres.

**Gráfico N° 1: Sexo de los reclamantes imputados en prisión preventiva**



Fuente: Preparado por Auditoría en base a revisión y análisis de la fuente de evidencias

**Peticiones:**

- El 74% de los requirentes fueron los propios imputados(as).

**Tabla N° 7: Imputados(as) que formulan peticiones**

Región	Participación en el total de requirentes	Presencia de Mujeres	Presencia de Hombres
Arica y Parinacota	87%	20%	80%
Tarapacá	90%	19%	81%
Antofagasta	77%	21%	79%
Atacama	67%	0%	100%
Coquimbo	73%	0%	100%
Valparaíso	23%	20%	80%
Libertador Bernardo O'Higgins	65%	9%	91%
Maule	45%	60%	40%
Bío-Bío	62%	22%	78%

Región	Participación en el total de requirentes	Presencia de Mujeres	Presencia de Hombres
La Araucanía	80%	14%	86%
Los Ríos	96%	22%	78%
Los Lagos	75%	10%	90%
Aysén	95%	10%	90%
Magallanes y Antártica	100%	0%	100%
Metropolitana Norte	49%	24%	76%
Metropolitana Sur	69%	12%	88%
Total Nacional	74%	16%	84%
Cantidad de imputados	631	102	529

Fuente: Preparado por Auditoría en base a revisión y análisis de la fuente de evidencias

### Reclamos Generales:

La revisión efectuada ha permitido constatar como los reclamos por arancel constituyen el principal tipo de reclamo general.

**Tabla N° 8: Tipos de reclamos**

Tipo de Reclamo	Porcentaje del total
Mal trato de funcionarios de la defensoría	2%
Otros	69%
Reclamo por arancel	28%
Reclamo por defensa residual	1%
Total	100%

Fuente: Preparado por Auditoría en base a revisión y análisis de la fuente de evidencias

## VI. ANÁLISIS DE RESULTADOS POR OBJETIVOS

A continuación se exponen análisis de la Auditora luego de la revisión de los objetivos del estudio en la fuente de evidencias.

Es oportuno señalar que adjunto a este documento se anexa los datos que constituyen el resumen de evidencias para en planillas de tabulación Microsoft Excel (que no consideran casos anulados) y mediante la aplicación Microsoft Power B que consideran todos los casos de la base de datos revisados. Mediante esta aplicación es posible acceder a gráficos interactivos a nivel nacional, como regional (n y % de distintos criterios de análisis), tablas y obtención de casos específicos (ID de los distintos casos).

### OBJETIVO 1.

**Verificar si las Defensorías Regionales cumplen el procedimiento de reclamos por prestación de defensa y peticiones, establecido en el Manual SIAC 2012, según RE N°1276/2012.**

Este primer objetivo busca comprobar el grado de cumplimiento de las instrucciones contenidas en la Resolución Exenta que aprueba la versión de Manual de Sistema Integral de Atención a Usuarios de la Defensoría Penal Pública, esto es, que, como resultado de la presente auditoría, se pueda concluir la verificación de las diligencias y gestiones dispuestas en la mencionada resolución.

#### **Reclamos por prestación de defensa:**

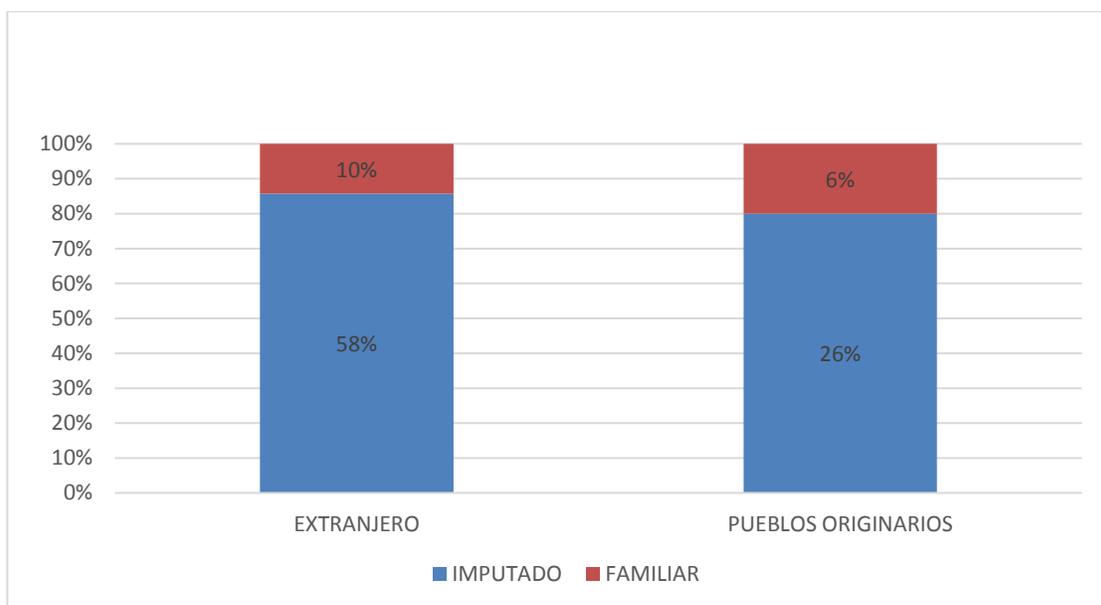
En términos globales se aprecia un alto cumplimiento del procedimiento establecido. Sin embargo, consideramos importante relevar algunos aspectos que emergen a consecuencia de la revisión efectuada.

Como primer antecedente, cabe indicar que en torno al **77% de las solicitudes examinadas**, son interpuestas por el propio imputado. Y del total de reclamos, el 66% de los usuarios interpusieron esta solicitud encontrándose en **prisión preventiva**.

Así también, resulta importante relevar que, del total de reclamos revisados, solo en **64 casos** se señala la **pertenencia a un grupo especial**, a diferencia de lo indicado en la base de datos proporcionada por la DPP, en que solo se consignaban 22 casos. De los reclamos detectados bajo este criterio, **42 de ellos corresponde a extranjeros**, en donde resalta la región de Antofagasta con 33%, seguidos por región Metropolitana Norte con 17% y Tarapacá con 14%.

Por su parte, en **22 reclamos por prestación de defensa se informa la pertenencia a pueblos originarios**, siendo Araucanía la región con mayor presencia, lo que alcanza el 32%, seguido por la región de Tarapacá con 18%.

**Gráfico N° 2: Tipo de reclamante según grupo especial al que pertenece**



**Fuente:** Preparado por Auditoría en base a revisión de fuente de evidencias

El gráfico anterior permite observar que del total de personas que se reconocen como parte de “grupo especial” conforme a los criterios 14 y 15 del instrumento, un 58% son imputados extranjeros, mientras que un 26% son imputados que se reconocen como parte de pueblos originarios. Asimismo, de los reclamantes “familiar”, un 10% de ellos corresponde a extranjeros, y un 6% a pueblos originarios.

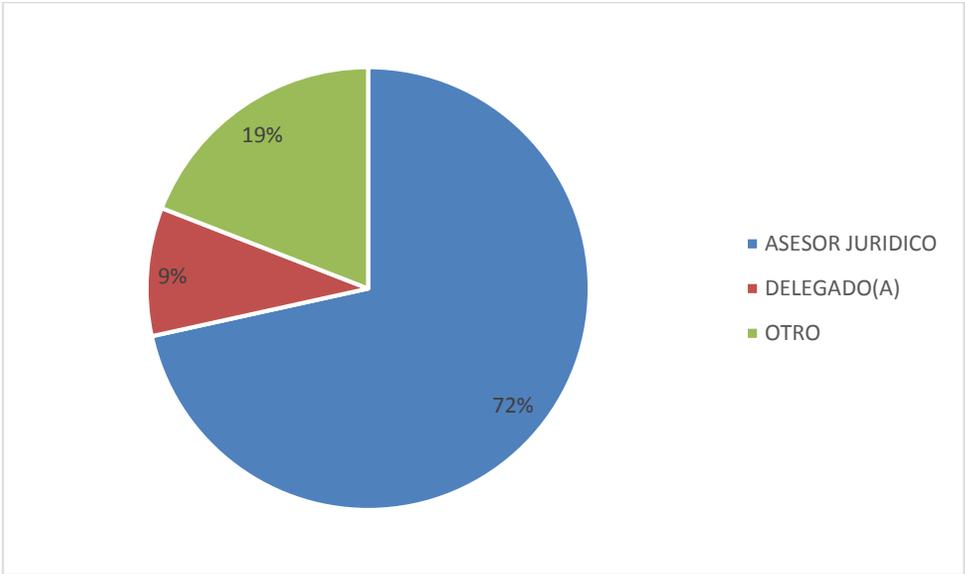
Con relación a los diversos parámetros de cumplimiento en las distintas etapas, puede apreciarse con especificidad en los documentos anexos y en aplicación Power BI que son parte integrante de esta auditoría. En ese sentido, a continuación, se analizará algunos de los estándares de cumplimiento, considerando por cierto las “**diligencias mínimas**” en la fase **investigativa** establecidas en manual SIAC. Otros aspectos se abordan en el análisis y desarrollo de los siguientes objetivos.

En primer término, se puede concluir que la diligencia con mayor cumplimiento es la relacionada con **informe del defensor reclamado**, alcanzando el **90%**, seguido por la **revisión de SIGDP** en donde el nivel de cumplimiento alcanza al **84%**. En tanto la **revisión de SIAGJ**, tiene un cumplimiento del **73%**.

En el caso de la **entrevista a usuario**, esta gestión de suyo relevante para conocer las motivaciones y elementos de contexto del reclamo que ha sido interpuesto se observa un **72% de cumplimiento a nivel nacional**, es decir, existe un 28% de reclamos por prestación de defensa en donde no se evidencia el cumplimiento de esta importante diligencia. Del total de entrevistas efectuadas, en **un 81% fue realizada por Asesor Jurídico o Delegado(a)**, las restantes, fueron realizadas por funcionarios en que no se evidencia que pudiesen pertenecer

a algunas de esas dos categorías.

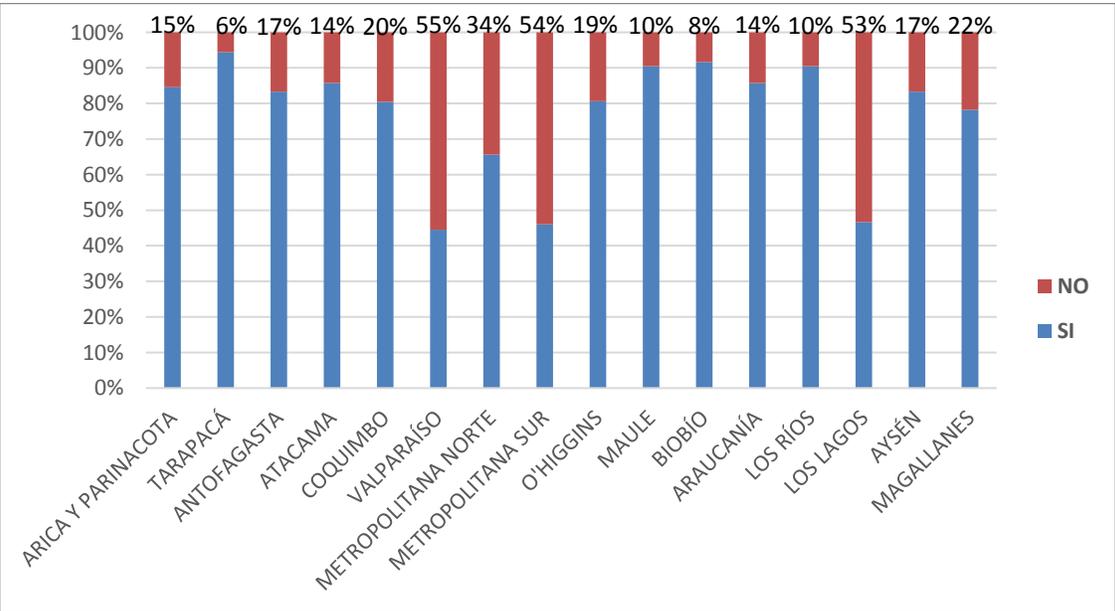
**Gráfico N° 3: Quien realiza la entrevista**



Fuente: Preparado por Auditoria en base a revisión de fuente de evidencias

En cuanto a su distribución regional, se destacan **3 defensorías regionales que superan el 50% de incumplimiento de entrevista a usuario**. Dichas regiones son Valparaíso, Metropolitana Sur y Los Lagos, conforme se aprecia en la siguiente gráfica regional.

**Gráfico N° 4: Entrevista a usuario, según región**



Fuente: Preparado por Auditoria en base a revisión de fuente de evidencias

A su turno, efectuada la revisión de los antecedentes, carpetas y resoluciones, se evidencia que la diligencia en que mayoritariamente se incumple, es la relativa a **escucha de audios del proceso**, pues solo en **27% de los reclamos se observa haber efectuado esta gestión**, en el marco de la tramitación de los reclamos por prestación de defensa.

A partir de lo señalado, es posible establecer que estas diligencias, a excepción de la última indicada, tienen un alto nivel de cumplimiento. Sin embargo, al tener un carácter esencial dispuestas en una resolución, no deja de preocupar su incumplimiento que se encuentran en torno al 20%, lo que **genera una duda razonable, respecto de la revisión y ponderación de los elementos y antecedentes objetivos tenidos a la vista para resolver los reclamos, máxime, cuando la gestión con mayor cumplimiento está relacionada con el informe que evacúa el defensor reclamado y éste es reproducido casi íntegramente en los considerandos de las resoluciones.**

En cuanto al **acto administrativo formal** que resuelve el reclamo (Resolución Exenta), es posible observar, primeramente, que existe un **100% de cumplimiento en cuanto a la dictación de este acto administrativo** con el que finaliza el procedimiento de tramitación de reclamo por prestación de defensa.

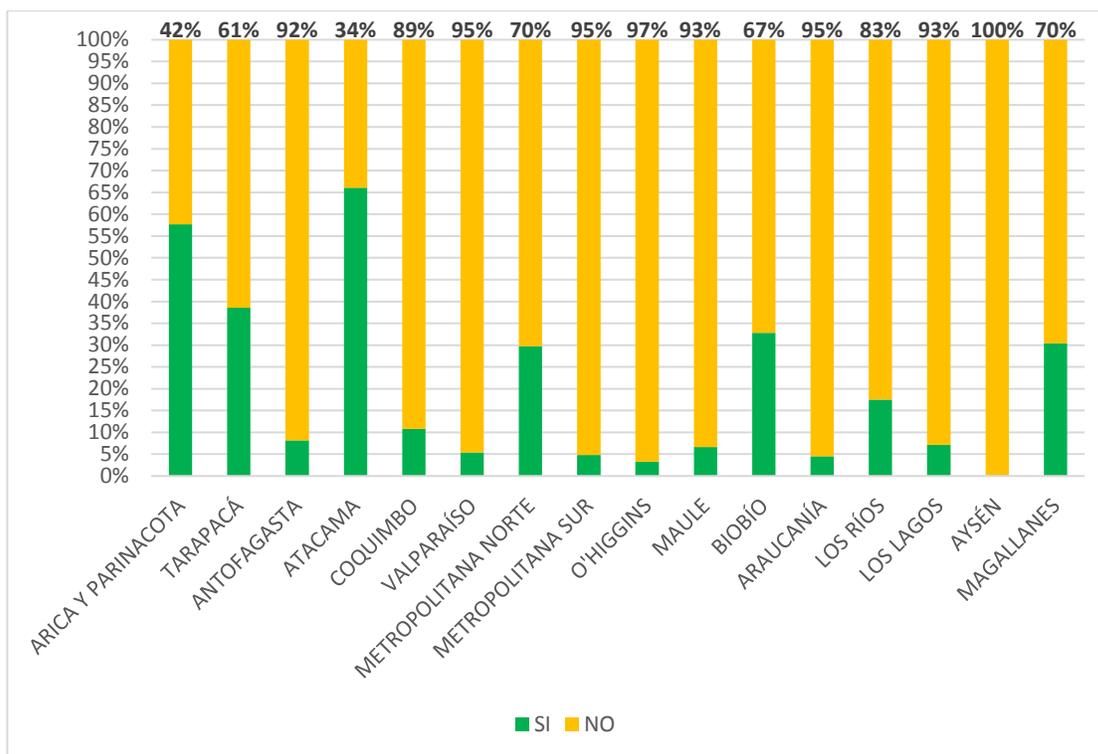
A su vez, en más del **88% de los casos se evidencia haber efectuado notificación de esta resolución a defensor reclamado y a oficina licitada.**

Ahora bien, como podrá apreciarse en la gráfica siguiente, del total de reclamos examinados, y revisados los diversos antecedentes puestos a disposición de esta auditoría, se observa un **altísimo nivel de incumplimiento en cuanto a la existencia de evidencia de despacho de respuesta**. Esto permite concluir que las defensorías regionales no efectúan tal diligencia, o bien, que, en los sistemas informáticos de gestión y documentación, no dejan registro de su eventual realización.

Las **defensorías regionales de Aysén, O'Higgins, Araucanía y Valparaíso, destacan por ser las de mayor incumplimiento, alcanzando la primera de ellas el 100% de inobservancia de la mencionada gestión**. Por el contrario, las defensorías de las regiones **Atacama y Arica y Parinacota, son la únicas que superan el 50% de cumplimiento.**

En definitiva, **este aspecto deviene en crítico atendido los resultados que arroja**, por lo que es dable sugerir su revisión, en cuanto a determinar si aquello se origina a consecuencia de falta de completitud del sistema SIGO y/o de la carpeta virtual que debe existir para cada caso, o bien, se está en presencia de una omisión.

**Gráfico N° 5: Existe evidencia de despacho de la respuesta, según región**

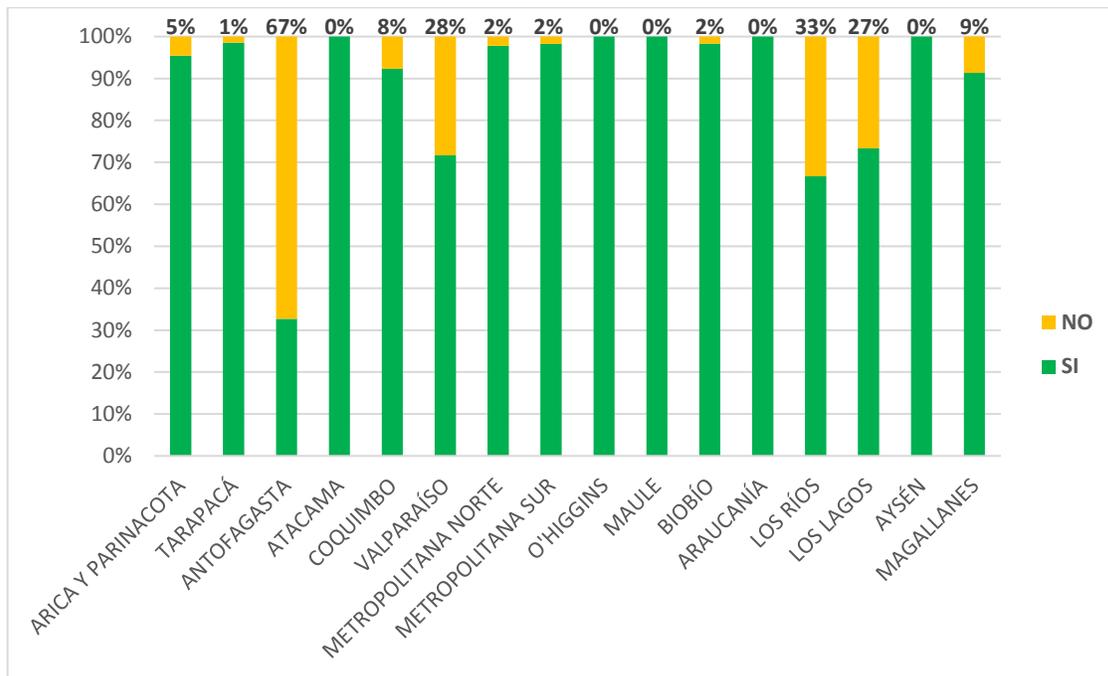


Fuente: Preparado por Auditoría en base a revisión de fuente de evidencias

Finalmente, cabe destacar que en el **80% de los casos, se dispone en la resolución que resuelve el reclamo su derecho a apelar, plazo y autoridad ante quien debe interponerse**. Cifra que también resulta preocupante, en tanto existe un **20% de usuarios a quienes no se les indicó que contaban con este derecho y el plazo que tenían para hacer ejercicio de aquel**. Aquello evidentemente constituye un ámbito de preocupación, en tanto, el debido proceso se ve en parte limitado para esas personas, al no haber tomado conocimiento oportuno del derecho que les asistía.

Como se puede observar en el siguiente gráfico, la **defensoría regional de Antofagasta es la que registra un mayor nivel de incumplimiento alcanzando el 67% de sus reclamos por prestación de defensa**, seguido por las regiones de Los Ríos, Valparaíso y Los Lagos, las que se encuentran en torno al 30% su inobservancia de informar en resolución, el derecho a apelar que tiene el requirente.

**Gráfico N° 6: Se le informa a reclamante que tiene derecho a apelar de la resolución, según región**



**Fuente:** Preparado por Auditoría en base a revisión de fuente de evidencias

**Peticiones:**

A la luz del presente objetivo, cabe consignar que el manual SIAC solo contiene procedimientos relacionados con reclamos por prestación de defensa o reclamos generales, no así para el caso de peticiones, por lo que esta auditoría definió poner énfasis en verificar la naturaleza del requerimiento o petición y si efectivamente existió comunicación con el usuario al finalizar su tramitación, además de considerar los principales parámetros de cumplimiento de la fase investigativa del requerimiento, específicamente, las denominadas “diligencias mínimas” dispuestas para los reclamos por prestación de defensa.

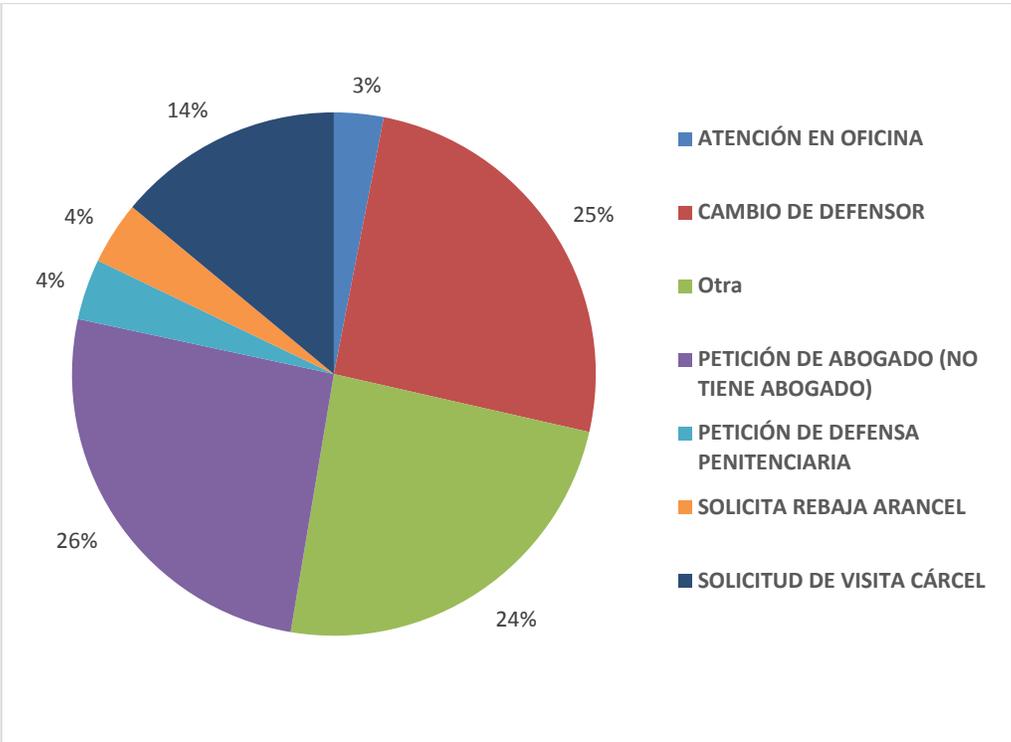
En este orden de ideas, se constató la falta de completitud en el sistema informático SIGO, cuestión que se ahondará en el informe de hallazgos de esta auditoría. Sin embargo, cabe indicar que este déficit evidentemente impide analizar de manera armónica e integral, la forma en que las distintas Defensorías Regionales procesaron y concluyeron las diversas peticiones, particularmente en lo referido a diligencias efectuadas y documentos que permitan inferir trazabilidad y una adecuada consideración de los diversos elementos que justifican la conclusión y eventual respuesta al usuario.

La **disparidad de criterios utilizados para calificar una solicitud como petición** (24% del total quedaron clasificadas como “otras”), además de las dificultades que naturalmente aquello

significa para un adecuado control y análisis, merma el examen integral respecto de la pertinencia de la respuesta, llegando a afectar aspectos esenciales de todo proceso, al prescindir su tramitación de las normas establecidas en un acto administrativo, como es el manual SIAC. Tal es el caso por ejemplo de las solicitudes de cambio de defensor, o bien, solicitudes de visita a cárcel, los que debieron ser ingresados y tramitados conforme el procedimiento definido para los reclamos por prestación de defensa. Similar situación debió ocurrir con aquellas peticiones de rebaja de arancel, las que debieron ser revisadas conforme el procedimiento de reclamos generales. O finalmente, como resultado de la revisión en una fase de admisibilidad y derivación, recalificar las peticiones, en los casos que corresponda, bajo una condición residual o definitivamente distinta.

Por otra parte, cabe destacar que la **petición de abogado y petición de defensa penitenciaria constituye el mayor número de peticiones, seguido por solicitud de cambio de defensor y luego, "otra".**

**Gráfico N° 7: Tipo de petición**

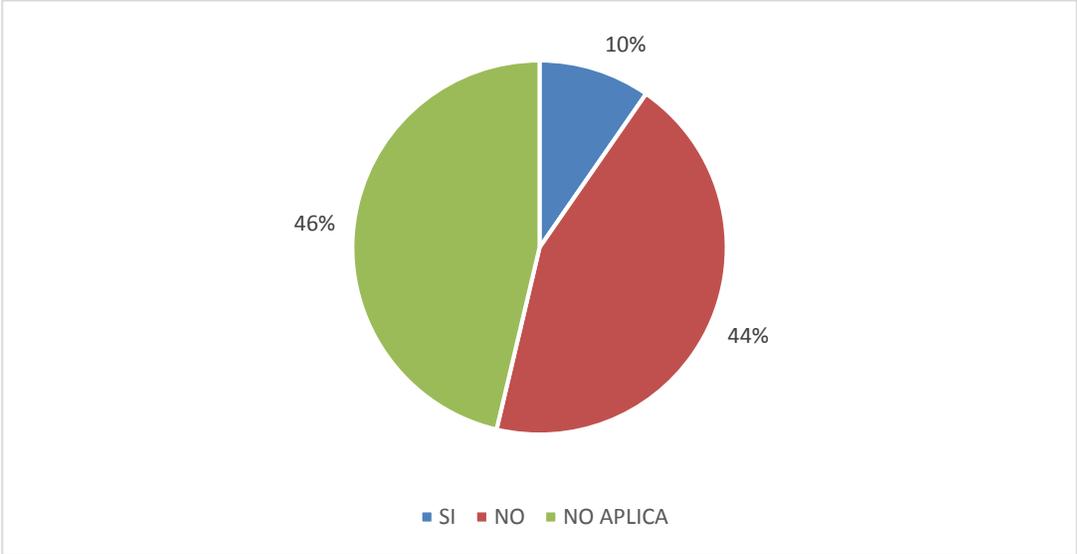


Fuente: Preparado por Auditoria en base a revisión de fuente de evidencias

Al efectuar el ejercicio de examinar estas solicitudes bajo **lineamientos definidos para reclamos por prestación de defensa**, se concluye que solo **en 65 casos se constató que hubo entrevistas a usuarios**, peticiones que mayoritariamente corresponde a cambio de defensor el que alcanza un **63%** de esos casos.

A su vez, en 81 peticiones, correspondiente al 10% del total de casos, existe respaldo de informe de abogado defensor, tales solicitudes corresponden en un 57% a solicitud de visita a cárcel y 31% a cambio de defensor. Luego, en 106 peticiones se informa positivamente que se haya efectuado revisión alguna a los sistemas informáticos de gestión (SIGDP y/o SIAGJ), representando la solicitud de cambio de defensor un 64% de tales requerimientos.

**Gráfico N° 8: Respaldo de informe de abogado**



Fuente: Preparado por Auditoria en base a revisión de la fuente de evidencias

Por otra parte, solo en 19 casos, el gestor interno solicita ratificación por tratarse de un reclamo, grupo compuesto casi completamente por solicitudes de cambio de defensor, alcanzando una incidencia del 95% en el total del grupo.

Respecto de la **comunicación final con usuario**, en el 76% de los casos existe registro de respuesta, sin embargo, de ellos, en un 71% no existe respaldo de envío de respuesta.

Se ha considerado relevante destacar determinados tipos de peticiones en atención a su naturaleza, por corresponder a situaciones relacionadas con prestación de defensa. En razón de lo cual, a continuación, se **presenta el nivel de cumplimiento de diligencias esenciales y mínimas, para aquellas peticiones en que se solicita cambio de defensor o de visita a cárcel, obteniendo los siguientes resultados a partir del universo particular que se indica en cada caso:**

**Tabla N° 9: Diligencias en peticiones por cambio de defensor o de visita a cárcel**

	Entrevista usuario (criterio 24)	Informe defensor (criterio 29)	Revisión sistemas (criterio 33)	Gestor solicita ratificación (criterio 37)	Registro respuesta (criterio 39)	Existe respaldo de envío de respuesta (criterio 40)
<b>Cambio defensor (211 peticiones)</b>	19%	12%	22%	9%	72%	10%
<b>Visita cárcel (118 peticiones)</b>	3%	39%	4%	0%	74%	2%

**Fuente:** Preparado por Auditoría en base a revisión de fuente de evidencias

Este cuadro da cuenta de una compleja situación, pues como se ha señalado, estas peticiones contienen solicitudes relacionadas con prestación de defensa, en cuya virtud, debieron ser recalificadas como reclamos. No ocurrido aquello, pero considerando la relevancia del requerimiento, era de esperar un mayor nivel cumplimiento en estas gestiones esenciales y diligencias mínimas.

Al mismo tiempo, destaca el hecho que, para las peticiones de visita a cárcel, el informe de defensor reclamado cuenta con un alto nivel de cumplimiento -en el contexto de estos resultados-, por tanto, es dable suponer que es un elemento relevante para resolver la petición, lo que contrasta para las solicitudes de cambio de defensor, en donde este informe tiene una incidencia bastante baja.

Destaca igualmente, que, para los casos de visita a cárcel, la entrevista a usuario sea casi inexistente, generando la paradoja, que, ante una petición por eventual ausencia del defensor, no se considera atender y escuchar los antecedentes que pueda aportar el usuario, prescindiéndose como elementos para el correcto discernimiento y ponderación de la defensoría regional.

Finalmente, relevar el bajo cumplimiento de la diligencia relativa a respaldo de envío de respuesta, lo que resulta necesario indagar con mayor profundidad, a objeto de determinar si aquello es una omisión, o bien, que no se registra aquello en los sistemas informáticos de gestión.

En el ámbito de **propuestas de mejora**, es dable indicar que atendido el nivel educacional y socio económico de los usuarios, o simplemente, ante la ausencia de conocimientos técnicos, puede resultar extraordinariamente complejo para dicho usuario, discriminar cuál es el mejor instrumento a seleccionar para formular su solicitud, y por tanto el vocablo “petición” expresado en los formularios, es considerado el camino idóneo para interponer el requerimiento, pese a que la solicitud pueda estar relacionada a un reclamo por prestación de defensa.

En este orden de ideas, un camino a explorar puede ser eliminar el concepto de “petición”, y

establecer distintos tipos de reclamos, sub clasificándolos previamente en atención a la prevalencia que objetivamente existe, dejando una opción en que se exprese con claridad un requerimiento que no está relacionado con la prestación de defensa en un caso particular.

A este respecto, rol importante juegan los operadores del sistema (funcionarios encargados de recepción y derivación) quienes debiesen asesorar a quienes interponen una petición de forma errónea, pues como se indicó al comienzo, ello va en directa colisión con el derecho que tiene un usuario en cuanto a que su pretensión vinculada a un reclamo por defensa, sea revisada y resuelta conforme los procedimientos establecidos para aquello, garantizado por el debido proceso, a objeto de entregar un servicio de defensa penal pública eficiente y de alto estándar.

## OBJETIVO 2.

**Verificar si las Defensoría Regionales han implementado las instrucciones emanadas de la Unidad de Asesorías Jurídicas (UAJ) y del Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones (DECR) durante el año 2016 y 2017.**

Este objetivo tendiente a examinar el cumplimiento de las instrucciones emanadas desde el nivel central a cada defensoría regional, dicen relación esencialmente con orientaciones generadas a partir de la detección de brechas en la sustanciación del procedimiento de reclamaciones y reforzamiento de aspectos relevantes para una adecuada tramitación de reclamos por prestación de defensa. En tal sentido, las instrucciones del año 2017 abarcan diversos aspectos que deben ser considerados en dicho procedimiento.

Los criterios considerados en las directrices indicadas abarcan aspectos relacionados con la integralidad del reclamo y diligencias como entrevista al imputado o condenado, desistimiento, información a oficina licitada, requerimiento de cambio de defensor, requisitos de la resolución que resuelve el reclamo, notificación de esta, entre otros.

En el objetivo anterior se contemplaron algunos de estos aspectos, por lo que, a efectos de evitar reiteración innecesaria, a continuación, se analizarán aquellas instrucciones aún no abordadas.

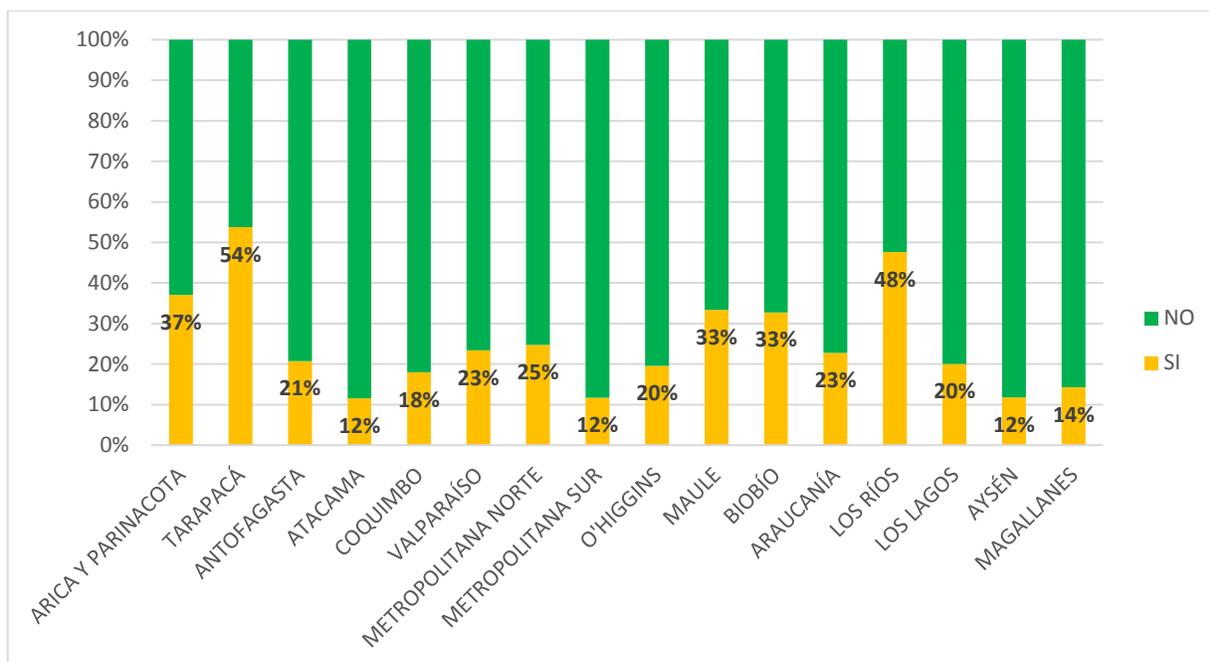
En ese contexto, se ha considerado pertinente poner de relieve las respuestas que permitan ilustrar de mejor forma los ámbitos de mayor preocupación.

Primeramente, hay que destacar en términos generales que existe **un 100% de consistencia entre reclamo por defensa y resolución**. Esto quiere decir que hay plena coherencia entre la resolución exenta con el que concluye el trámite administrativo y el reclamo interpuesto. Esta conclusión no hace referencia al mérito de la respuesta en cuanto a si es acertada o se comparte lo resuelto, pues ello supone una valoración cualitativa e individual. La consistencia está considerada a partir de aspectos formales de la resolución (reclamante, usuario, motivo, defensor reclamado, entre otros).

Se evidencia en un **72% de los reclamos revisados**, el cumplimiento de la diligencia relativa a la **realización de entrevista** a usuario, en circunstancias que esta diligencia está definida como una de las diligencias mínimas, por tanto, debe ser cumplida en todos los reclamos por prestación de defensa.

Igualmente, se observa acciones de **desistimiento del usuario** una vez impetrado el reclamo, constatando su presencia en las distintas regiones del país, sin embargo, las defensorías que registran un mayor número de ellas corresponden a **Tarapacá con 54%, Los Ríos con 48% y Arica y Parinacota con 37% de los reclamos por defensa.**

**Gráfico N° 9: Evidencia de desistimiento por parte de usuario**



**Fuente:** Preparado por Auditoría en base a revisión de la fuente de evidencias

Respecto de las demás **diligencias mínimas** establecidas y reforzadas por estas instrucciones, cabe señalar que el **informe de abogado** reclamado es la diligencia que registra un mayor porcentaje de cumplimiento alcanzando el 90% del total de reclamos por defensa.

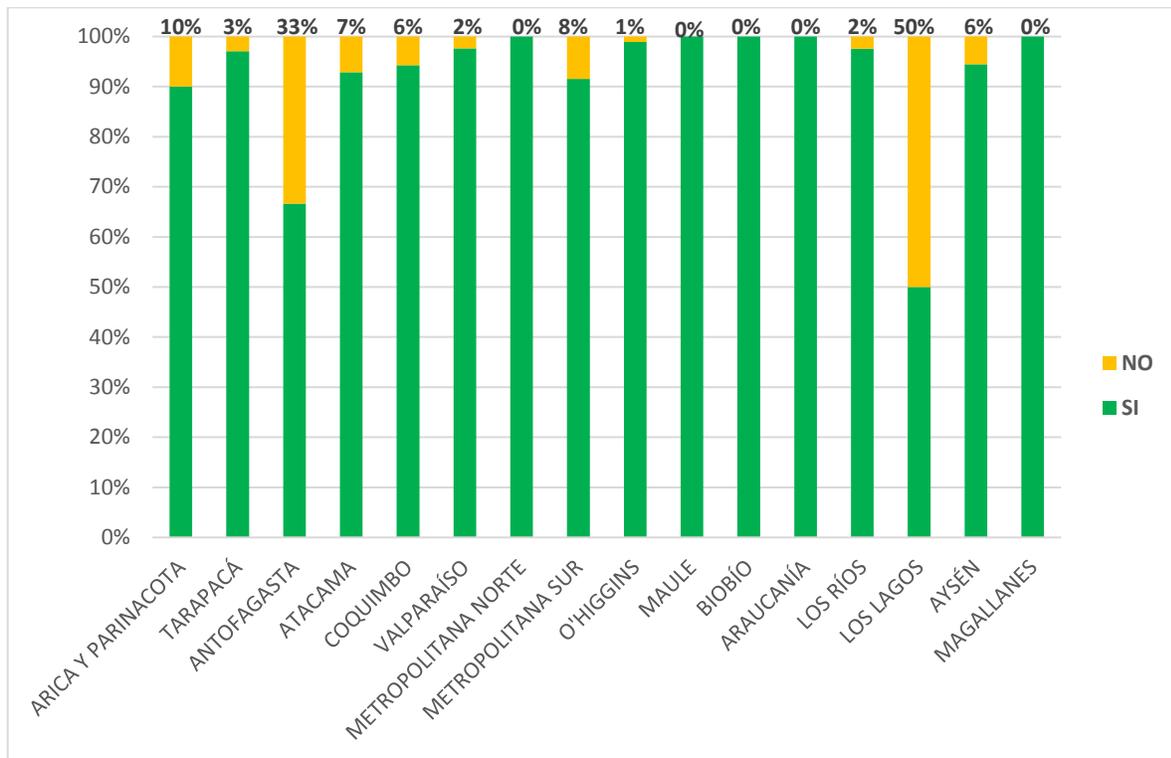
Así también, en el **100% de estos reclamos se evidencia que se ha dictado resolución que da respuesta a usuario.**

En el aspecto formal, se observa que solo en un **56% de las resoluciones se identifica a reclamado en la presuma**, así, como en el **77% ocurre lo mismo con identificación de reclamante.**

Por su parte, **mayor nivel de cumplimiento registra la identificación de imputado (98%) y motivo del reclamo (91%) en la resolución exenta.**

En el ámbito de la notificación de la resolución, cabe destacar que el criterio revisado en cuanto a **notificar a defensor reclamado y a oficina licitada, dos defensorías regionales concentran la mayor incidencia en la inobservancia de esta diligencia.** Tal es el caso de Los Lagos con 50% y Antofagasta con 33%.

**Gráfico N° 10: Existe notificación de la resolución a defensor reclamado y a la oficina licitada**



**Fuente:** Preparado por Auditoría en base a revisión de la fuente de evidencias

A partir de lo señalado, es dable concluir que la brecha de cumplimiento aún es importante si se considera que los resultados expuestos están vinculados a diligencia mínimas definidas en una resolución dictada por la autoridad del servicio y por tanto, su cumplimiento es de carácter obligatorio, más aún, emerge como un elemento importante a tener presente para analizar la evaluación de los abogados defensores, que prevalece claramente el informe que le corresponde evacuar con ocasión del procedimiento establecido, a diferencias de otras gestiones cuya incidencia porcentual de cumplimiento es menor.

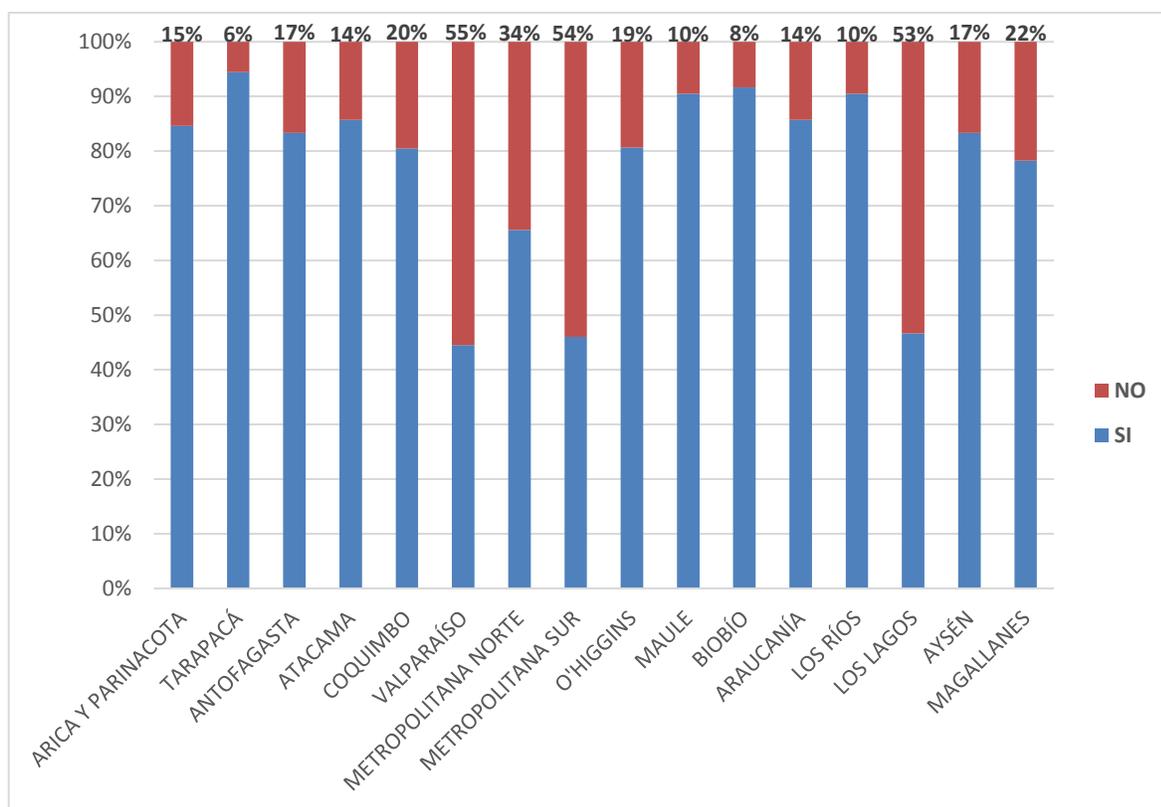
Destaca positivamente el alto nivel de respuestas a usuarios, lo que constituye un trabajo adecuado tendiente a otorgar un servicio integral al reclamante, ello a partir del registro de respuestas constatadas. No así respecto de la evidencia de despacho de respuesta o notificación, la que presenta un importante déficit, tal como se indicó en el análisis del objetivo anterior.

## Defensorías regionales

En los siguientes gráficos, se entrega una visión regional de diversos aspectos y diligencias reforzadas con las instrucciones emanadas desde el nivel central de la DPP.

Es así como mayoritariamente el cumplimiento de la diligencia de **entrevista de usuarios** supera el 80% de los casos, sin embargo, se registran regiones con bajo cumplimiento, lo que genera el promedio ya indicado de **72% a nivel nacional**. Las regiones que registran mayor nivel de incumplimiento son, región de Valparaíso con 55%, región Metropolitana Sur con 54% y región de Los Lagos con 53%.

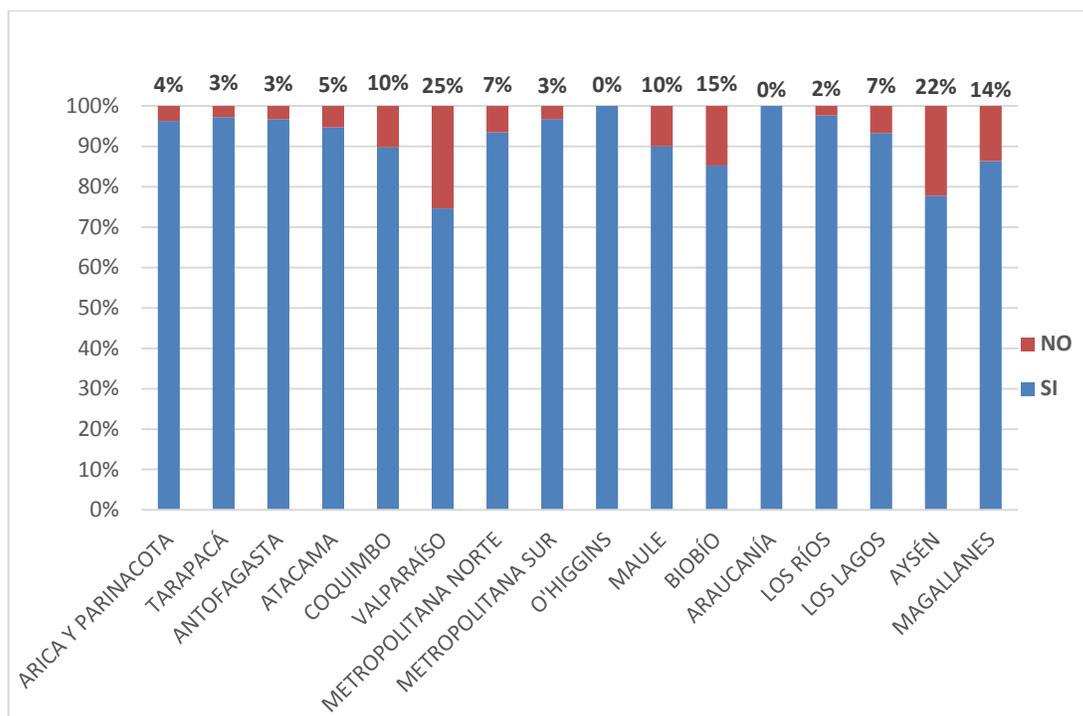
**Gráfico N° 11: Entrevista a usuario, según región**



**Fuente:** Preparado por Auditoría en base a revisión de la fuente de evidencias

Respecto de la solicitud de **informe a defensor reclamado**, es una diligencia que se cumple ampliamente en las distintas regiones del país, destacando las regiones de O'Higgins y Araucanía en donde se evidencia un 100% de cumplimiento. A su vez, las regiones con un mayor déficit de esta gestión son, Valparaíso (25%), Aysén (22%) y Bío Bío (15%).

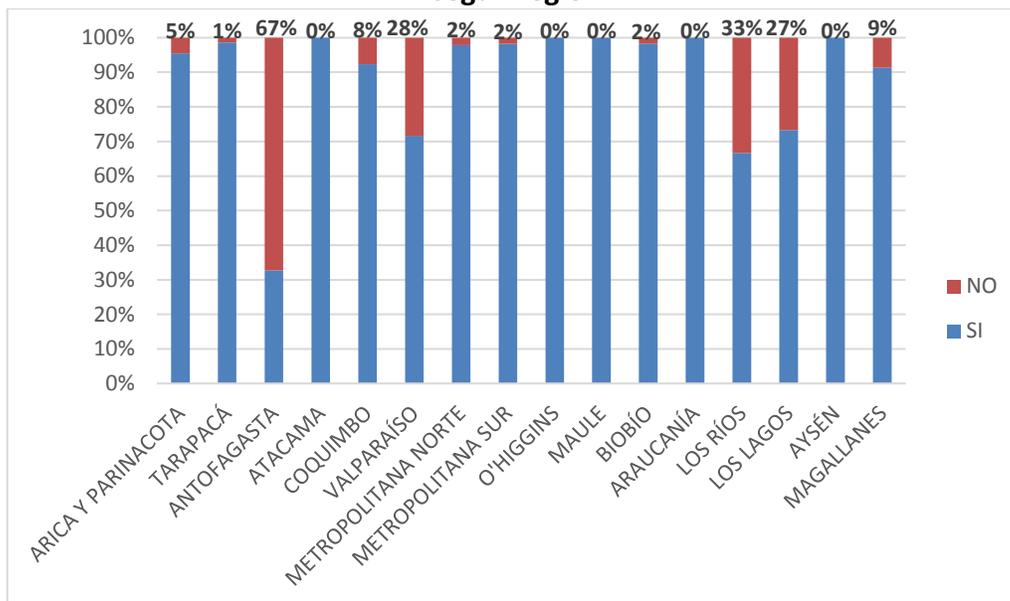
**Gráfico N° 12: Consta existencia de informe defensor reclamado, según región**



**Fuente:** Preparado por Auditoría en base a revisión de la fuente de evidencias

Un aspecto relevante que destacar dice relación con aquellos usuarios a quienes se les informa en la resolución respectiva, que tienen **derecho de apelar, plazo y autoridad ante quien deben formularla**. Efectuada la revisión regional, se observa que aquello es cumplido mayoritariamente, sin embargo, se evidencia determinadas defensorías regionales en donde sobresale un importante porcentaje de incumplimiento. Esta situación la encabeza la región de Antofagasta con 67%, seguida de la región de Los Ríos con 33%, región de Valparaíso con 28%, y región de Los Lagos con 27% de los reclamos por prestación de defensa.

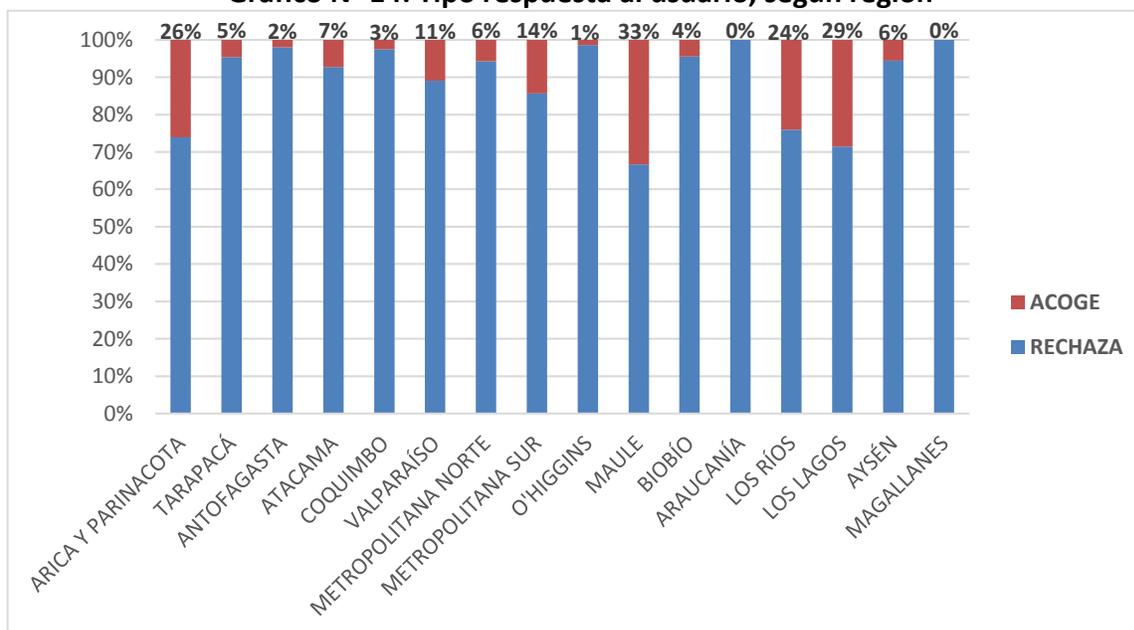
**Gráfico N° 13: Se le informa a reclamante que tiene derecho a apelar de la resolución, según región**



Fuente: Preparado por Auditoria en base a revisión de la fuente de evidencias

Los reclamos por prestación de defensa llevan consigo determinadas solicitudes, las que, luego de verificarse la respectiva investigación, la autoridad máxima de cada defensoría regional resuelve acoger o rechazar tal solicitud. En este sentido, sobresalen primeramente las **regiones de Araucanía y Magallanes, en donde no se evidencia resolución en que se haya acogido el reclamo**. A su vez, las **defensorías que presentan un mayor número de reclamos acogidos** son, Maule (33%), Los Lagos (29%), Arica y Parinacota (26%), y Los Ríos 24%.

**Gráfico N° 14: Tipo respuesta al usuario, según región**



Fuente: Preparado por Auditoria en base a revisión de la fuente de evidencias

**OBJETIVO 3.**

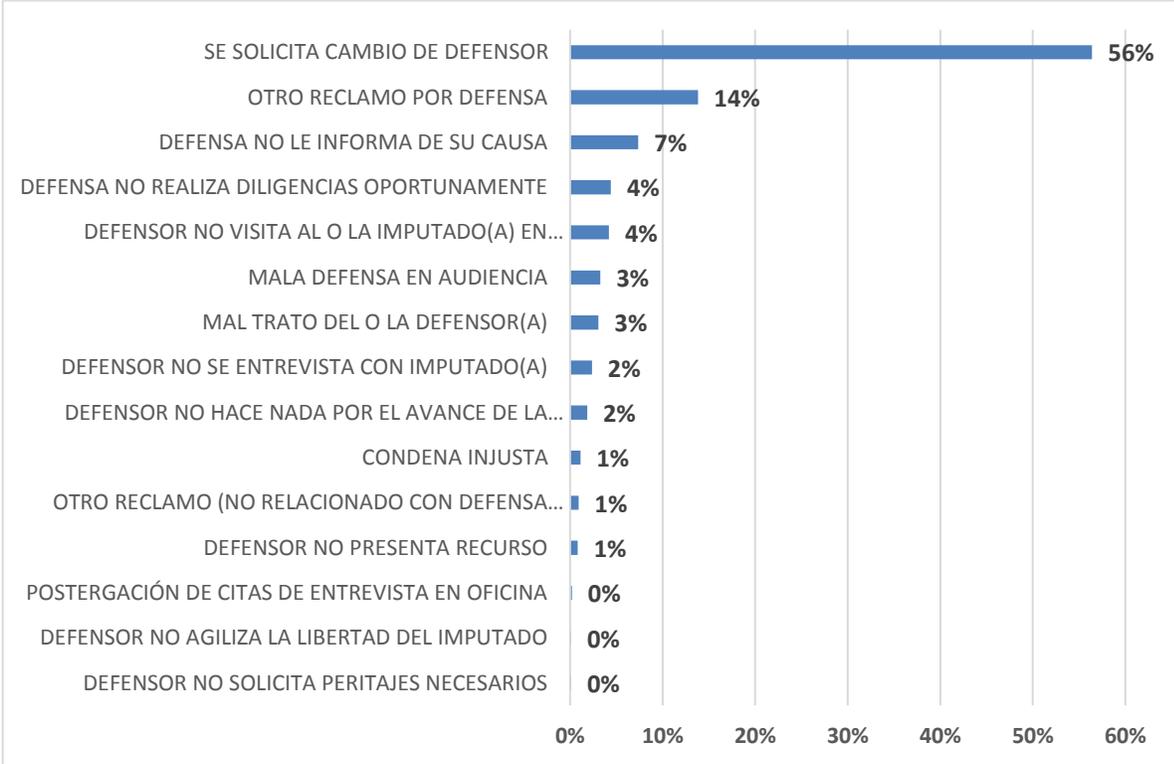
Determinar si los reclamos por defensa y peticiones presentadas han sido calificados conforme al interés del usuario. Las clasificaciones posibles son: reclamos generales, reclamos por prestación de defensa y peticiones.

**Reclamos por prestación de defensa:**

El derecho que tiene un usuario o requirente, de interponer este tipo de reclamos requiere necesariamente que sea analizado de acuerdo con la naturaleza del planteamiento efectuado. En tal sentido, de la revisión efectuada, es posible concluir, conforme los resultados del criterio 26 del instrumento, que el **85% de los reclamos por prestación de defensa han sido calificados ajustados al requerimiento del usuario**, es decir, a partir del reclamo y solicitud formulado, es posible concluir su coherencia con la calificación asignada, lo que no ocurre en un 4% de los casos. La diferencia se presenta en aquellos reclamos en que no aplica este criterio atendido el planteamiento formulado.

En este orden, destaca claramente la prevalencia de reclamo por defensa relacionado con **solicitud de cambio de defensor, alcanzando el 56% de los casos**. El tipo de reclamo que lo sigue se encuentra bajo la categoría de “otro reclamo por defensa” con 14%.

**Gráfico N° 15: Tipo de reclamo por defensa**



Fuente: Preparado por Auditoria en base a revisión de la fuente de evidencias

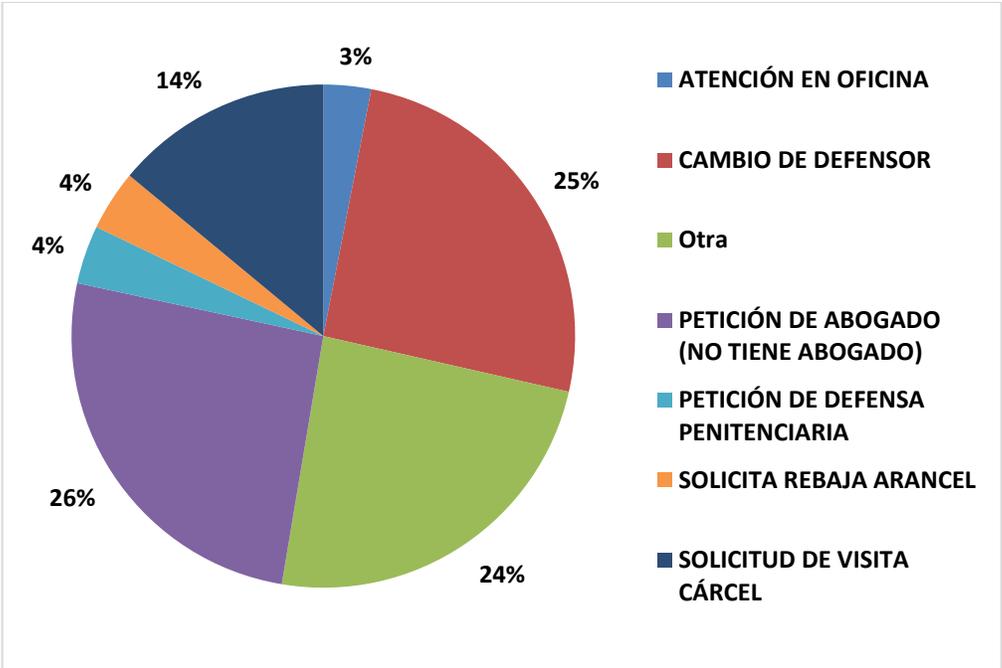
**Peticiones:**

A objeto de determinar si las peticiones fueron calificadas conforme el interés del usuario, se debe indicar que el examen efectuado, verificó aquello, anteponiendo como interés primario la necesidad del requirente, pues no podría haber sido de otra forma, conforme la redacción del criterio 22 del instrumento utilizado, es decir, ajustado a su tenor literal.

En el caso de peticiones revisadas, es posible afirmar que en **un 88% del total de peticiones se presenta cumplimiento del objetivo en análisis**, esto es, que los casos se ajustan a los requerimientos del usuario.

Dicho aquello, cabe consignar que luego de efectuada la auditoría, y tal como se aprecia en el siguiente gráfico, se constata que, atendido el tipo de petición o su naturaleza, en un **43% de ellas hubiese correspondido sea recalificada a fin de ser tramitadas como reclamo por prestación de defensa o reclamo general**, según corresponda, ello en virtud de aquellas peticiones relacionadas con solicitud de cambio de defensor, visita a cárcel, rebaja de arancel.

**Gráfico N° 16: Tipo de petición**



Fuente: Preparado por Auditoria en base a revisión de la fuente de evidencias

En este orden de ideas, cabe precisar que, del total de peticiones registradas, el principal grupo lo constituye el requerimiento vinculado a petición de abogado con 26%, por cambio de defensor con 25%, otra con 24% y solicitud de visita a cárcel con 14%.

Al efectuar el mismo ejercicio realizado para los reclamos por prestación de defensa, es decir, analizar este criterio a partir del desempeño de las defensorías regionales, arroja que las

peticiones en que no se ajusta con el requerimiento de usuario, lo encabeza la región de Valparaíso con 45%, Bío Bío 28%, Aysén con 27%.

En el mismo sentido, es decir, **en los casos en que se presenta este incumplimiento, prevalece de manera clara las peticiones relativas a solicitud de visita cárcel con 23% (16 casos), todas de la región de Aysén, seguida de solicitud de cambio de defensor con 20% (13 casos), concentrado mayoritariamente en la región de Los Lagos.**

A partir de los casos expuestos y su incidencia a nivel nacional, es dable concluir que existe una alta prevalencia del desempeño de las defensorías regionales en cuanto a cumplir con este objetivo. En otras palabras, el ingreso y luego tramitación del reclamo por prestación de defensa, así como las peticiones, son analizadas bajo la misma concepción que la expresada por el usuario al interponerlo, lo que redundará en la aplicación correcta del procedimiento a seguir. Ello, en caso alguno, significa necesariamente una validación per se del resultado del reclamo o de la resolución que se ultime, sino que solo se busca verificar que el requerimiento formulado sea examinado conforme los procedimientos establecidos, a partir del interés planteado por quien está haciendo uso de este derecho.

## OBJETIVO 4.

Realizar un examen cualitativo para determinar si en los casos de reclamos por defensa existió o no, una evaluación integral del desempeño del defensor en toda la causa. Se entenderá por evaluación integral, aquella que no se limita al motivo expresado por el usuario en el reclamo, sino la que corresponde a la evaluación completa del desempeño del defensor reclamado en la causa en cuestión.

La complejidad de este objetivo está dada por el carácter cualitativo que se busca examinar en el ejercicio de la labor de defensor a lo largo de la causa, pues ello, por esencia es un análisis individual, atendido los distintos tipos de defensores, usuarios, tipo de reclamos, etc. Sin embargo, a efectos de dar respuesta a este objetivo, cabe indicar que es dable analizarlo desde dos ámbitos: el primero dice relación con los resultados de determinados criterios que den cuenta del grado de cumplimiento de **diligencias esenciales** establecidas para la adecuada tramitación de estos reclamos. Y, en segundo término, resulta razonable revisarlo desde el punto de vista de la eventual **infracción de estándares** básicos de defensa penal por parte de un abogado defensor, con ocasión del conocimiento de estos requerimientos, esto es, indicios de incumplimientos de estándares.

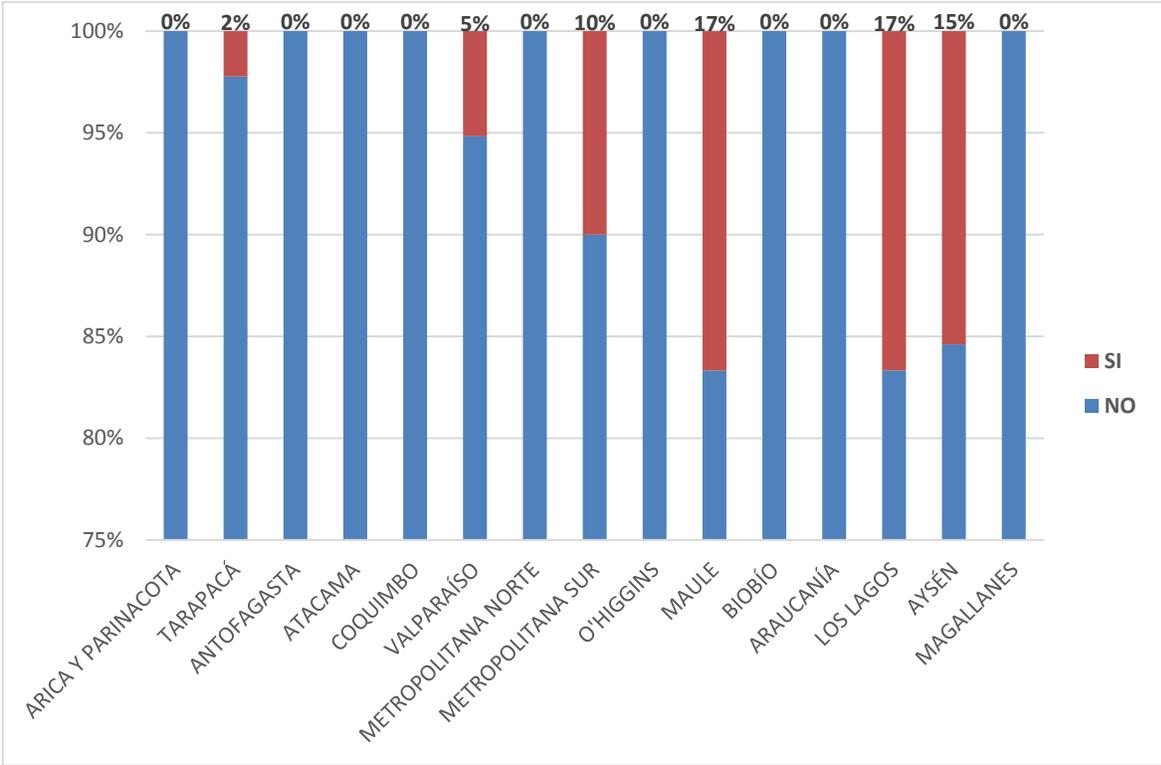
En este orden de ideas, es posible concluir primeramente de acuerdo con resultados emanados de instrumento cualitativo, que **mayoritariamente se efectúa una evaluación integral de la gestión del abogado defensor a lo largo de la causa, y no únicamente respecto del hecho, constatándose que en un 81% de los reclamos por defensa, se logra evidenciar que se efectuó un análisis de su labor durante todo el proceso.**

Al revisar las diligencias mínimas que deben ser efectuadas con ocasión de la interposición de un reclamo como el que se está analizando, se concluye un desempeño positivo, pese a las brechas existentes frente al “ideal” de pleno cumplimiento de tales gestiones, aspecto ya comentado en objetivos anteriores, sin embargo, cabe reiterar que estos déficit o brechas devienen en crítico por su carácter esencial, pues su incumplimiento tiene una connotación distinta a si se tratara de gestiones voluntarias o facultativas, máxime, considerando que son parte fundamental de los elementos de juicio que el defensor regional debe tener presente a efectos de resolver acerca de un reclamo por prestación de defensa.

Aspecto esencial también lo constituye la prevalencia del informe de abogado defensor como la diligencia que tiene el mayor cumplimiento, pues al ser un elemento que es reproducido casi íntegramente en la resolución, y el que entrega mayor nivel de detalle del desempeño del defensor, no logra distinguirse con total claridad, su utilización para efectos de dar por acreditada las diversas gestiones y diligencias efectuadas por defensor durante todo el proceso, pues ello contrasta, con la mera enunciación contenida en las resoluciones respecto de otras acciones tendientes a evaluar la labor del defensor, por ejemplo en lo relativo a revisión de SIGDP y/o SIAGJ por ejemplo.

Una mirada adicional, como la esbozada precedentemente, dice relación con las acciones posteriores de defensor(a) regional, que podría entregar señales de un eventual desempeño ineficiente. En tal sentido, de la revisión efectuada, se observa a nivel nacional, que las defensorías regionales en un **4% del total de casos revisados se dio inicio a un procedimiento administrativo en contra de un defensor institucional, y que en un 5% se inicia procedimiento sancionatorio en contra de defensor licitado, ambas situaciones, ante el eventual incumplimiento de estándares.**

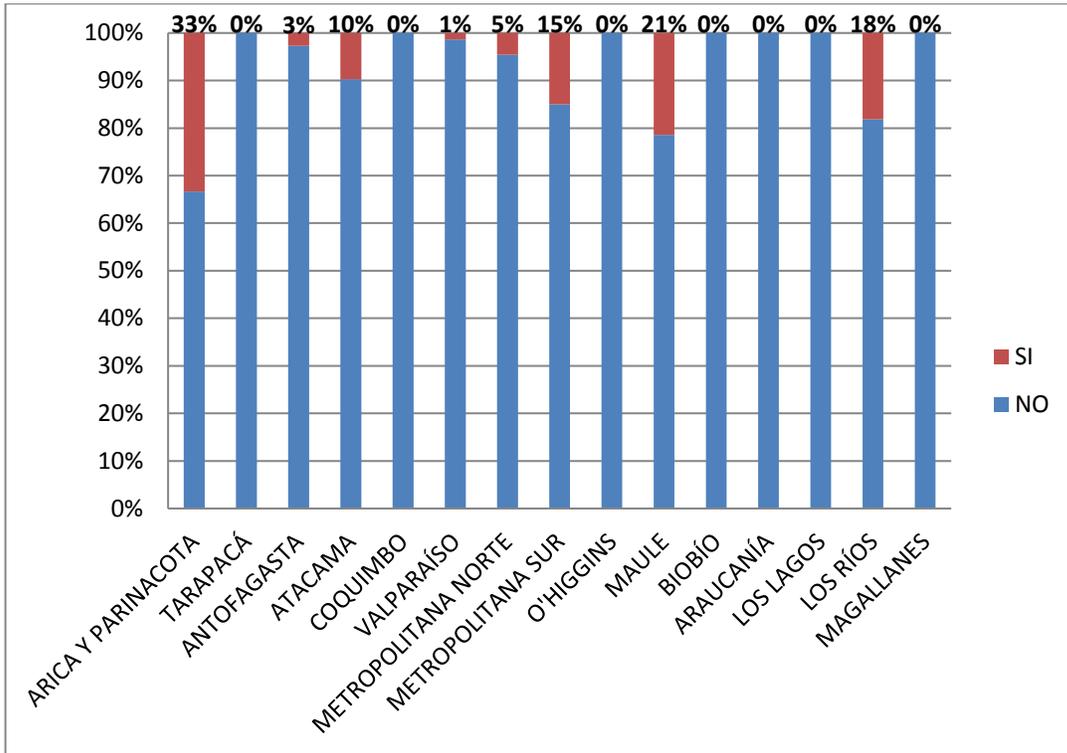
**Gráfico N° 17: En caso de defensores institucionales, ¿se inicia procedimiento de responsabilidad administrativa?, según región**



Fuente: Preparado por Auditoría en base a revisión de la fuente de evidencias

En esta gráfica es relevante destacar que solo en **6 defensorías regionales se da inicio a un procedimiento de responsabilidad administrativa**, siendo las de mayor incidencia Maule y Los Lagos, seguida por Aysén.

**Gráfico N° 18: Se da inicio a proceso sancionatorio en caso de licitados, según región**



Fuente: Preparado por Auditoría en base a revisión de la fuente de evidencias

**Para el caso de licitados, se da inicio a proceso sancionatorio en 8 defensorías regionales, teniendo a Arica y Parinacota como la región con mayor cantidad de casos, seguida de Maule, Los Ríos y Metropolitana Sur.**

**Ante estos resultados, cobra especial relevancia observar la región de Maule, pues resulta ser la única en que se da inicio a procedimientos de responsabilidad para ambos tipos de abogados defensores.**

A consecuencia del trabajo efectuado por esta auditoría, el equipo revisor detectó diversos reclamos en que existirían **indicios de incumplimiento de estándares de defensa, lo que se expresa numéricamente en el siguiente gráfico regional, conforme a la codificación efectuada (Ver anexo respectivo).**

**Tabla 10: Concentración de indicios de incumplimiento de estándares**

Cuenta de 3#ID (Registro SIGO)	90. OBJETIVOS DE LOS ESTÁNDARES EN LOS QUE HAY INDICIOS DE INCUMPLIMIENTO																				Total general		
	REGIÓN	111	112	113	114	121	122	131	132	134	211	212	231	311	312	313	321	322	411	412		413	
ARICA Y PARINACOTA		0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	4
ANTOFAGASTA		0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	2	0	6	2	2	1	0	2	0	0	0	18
ATACAMA		1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	8
COQUIMBO		0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
VALPARAÍSO		0	1	0	0	0	0	0	0	1	2	0	1	15	2	2	3	1	0	0	1	0	29
METROPOLITANA NORTE		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	2	1	0	0	0	0	0	6
METROPOLITANA SUR		0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	5	5	1	0	0	0	0	0	16
MAULE		1	3	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
BIOBÍO		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	3	3	0	0	0	0	0	0	12
ARAUCANÍA		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
LOS RÍOS		0	2	1	2	1	1	1	0	0	0	1	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	14
LOS LAGOS		3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4	4	1	0	0	1	0	0	18
AYSÉN		0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
<b>Total general</b>		<b>5</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>45</b>	<b>17</b>	<b>20</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>135</b>	

**Fuente:** Preparado por Auditoría en base a revisión de la fuente de evidencias (ver códigos asignados a estándares en anexo 3)

Desde el punto de vista regional se observa la región de Valparaíso como la que concentra la mayor cantidad de indicios, seguido por Antofagasta, Los Lagos, Metropolitana Sur y Los Ríos. A su vez, en las regiones de **Tarapacá, O'Higgins y Magallanes, no se evidencia tales indicios de incumplimiento.**

Respecto de los tipos de indicios, se observa con claridad que el **Estándar de la información** es el que presenta una mayor incidencia alcanzando el 60% del total indicios hallados en esta auditoría, específicamente los siguientes:

- 311: El defensor o defensora mantiene informado al imputado o imputada del estado del proceso, de la investigación y las eventuales consecuencias jurídicas y fácticas de la persecución penal iniciada en su contra, así como de la estrategia de defensa. (Objetivo 1)
- 312: El defensor o defensora mantiene informado al imputado o imputada de sus derechos y obligaciones, dentro del proceso penal. (Objetivo 2)
- 313: El defensor o defensora se entrevista con el imputado o imputada o su familia, desde que la causa se le asigna. (Objetivo 3)

Los sigue con 7% de incidencia los indicios de incumplimiento de **Estándar de la Defensa**, específicamente del Objetivo 2: *El defensor o defensora es diligente en la defensa de imputadas e imputados.* (Código 112).

Igualmente, con 7%, los indicios de incumplimiento de **Estándar de la Dignidad del imputado o imputada**, específicamente del Objetivo 1: *El defensor o defensora brinda siempre un trato cortés, respetuoso, igualitario y no discriminatorio al imputado o imputada y a la familia de los mismos.* (Código 321).

En razón de estos antecedentes y del objetivo en análisis, resulta plausible concluir que, a partir de los casos de reclamos por prestación de defensa, la evaluación integral del desempeño del abogado defensor **se cumple parcialmente**, toda vez que no guarda relación la cantidad de casos en que esta auditoría ha detectado indicios de incumplimiento de estándares, con los procesos sancionatorios y de responsabilidad administrativa iniciados, por lo que existe una zona difusa en cuanto a infracciones de estándares que no se estarían visualizando, y por tanto, podría concluir que no se está efectuando una revisión integral a su desempeño. En este ámbito, se sugiere revisar los lineamientos y orientaciones, en los estándares que se estarían infringiendo, particularmente del estándar de la información que concita una alta prevalencia.

Finalmente, cabe señalar que, al no existir en la resolución, un desarrollo argumentativo equivalente entre los antecedentes aportados por defensor y la revisión que desde la defensoría regional debe efectuarse, tampoco permite dar plena certeza de una acabada revisión a todo el proceso. Sin embargo, se reitera que esta auditoría ha optado por hacer fe respecto de lo enunciado en cada resolución con relación a la profundidad de las revisiones que en cada caso deben ser efectuadas, pese a no existir evidencia de aquello, conforme los antecedentes puestos a disposición de este equipo revisor.

## OBJETIVO 5.

**Determinar las diferentes actividades y diligencias realizadas para conocer del reclamo por defensa o petición. Establecer su frecuencia y oportunidad.**

### Reclamos por prestación de defensa:

La resolución que contiene el manual SIAC, informa las diversas acciones o diligencias que se deben cumplir, luego de que es interpuesto un reclamo por defensa, relevando algunas como esenciales para la fase de investigación, denominadas “diligencias mínimas”: entrevista a usuario, escucha de audios del proceso, revisión de los sistemas SIGDP y SIAGJ, solicitud de informe de abogado defensor.

En tal sentido, la tabla que a continuación se expone, da cuenta del nivel de cumplimiento a nivel nacional de esas diligencias, las que tienen por fin conocer acerca del reclamo interpuesto.

**Tabla 11: Cumplimiento de diligencias**

Entrevista a usuario	Existe registro que confirma escucha de audios del proceso	Existe registro de revisión SIAGJ	Existe registro de revisión SIGDP	Consta existencia de informe del defensor reclamado
72%	24%	71%	82%	90%

Fuente: Preparado por Auditoría en base a revisión de la fuente de evidencias

Como se aprecia, el **Informe a Defensor** es la que registra mayor cumplimiento alcanzado el **90%** de los casos, esta diligencia se produce dentro del plazo de 10 días hábiles que tiene el asesor jurídico regional para analizar la reclamación formulada, siendo en tal contexto esencial, poner en conocimiento del abogado defensor el reclamo que se ha presentado en su contra, otorgando un plazo máximo de 5 días hábiles, para que evacúe un informe en relación a los aspectos que considere relevante en razón del reclamo planteado.

Posteriormente, es seguido por la **revisión de SIGDP** en donde el nivel de cumplimiento alcanza al **82%**. En tanto, en el **72%** de los reclamos se efectuó **entrevista a usuario**, seguido por **revisión de SIAGJ** con un cumplimiento del **71%**.

La diligencia que es incumplida ampliamente se refiere a la **escucha de audios del proceso**, pues solo en **24% de los casos** se registra haber efectuado esta gestión, en el marco de la revisión de un reclamo por prestación de defensa.

A partir de ello, es posible establecer que estas diligencias, a excepción de la última indicada, tienen una **alta prevalencia** de cumplimiento. Sin embargo, al ser estas gestiones esenciales dispuestas en una resolución, no deja de preocupar un incumplimiento aproximado del 20% de los reclamos interpuestos, **aquello genera una duda razonable, respecto de los elementos y antecedentes objetivos tenidos a la vista para poder resolver, máxime, considerando que la gestión con mayor cumplimiento está relacionada con el informe que evacúa el defensor reclamado.**

Al efectuar una revisión regional, la diligencia relacionada con **Informe de defensor reclamado**, pese a ser la de mayor cumplimiento a nivel nacional, **existen defensorías regionales que registran un desempeño menor, tal es el caso de región de Valparaíso con 73%, región de Aysén y región de Magallanes con 78% de cumplimiento.**

Respecto de la **entrevista a usuario**, esta gestión tiene por objeto conocer la motivación del usuario al interponer una acción de esta naturaleza. Efectuada la revisión por cada defensoría regional, presentan un **menor nivel de cumplimiento la región Metropolitana Sur con 54%, regiones de Valparaíso con 53% y región de Los Lagos con 53%.**

Cabe destacar como un hecho relevante, que al revisar los reclamos por defensa relacionados con **“defensor no visita al o la imputado(a) en prisión” o “defensa no se entrevista con imputado(a)”**, se observa un **23% en que durante la tramitación del reclamo, no se cumple con la diligencia de entrevista a usuario, lo que constituye un hecho a revisar, pues el origen del reclamo justamente nace de un eventual déficit en el estándar que debe seguir el defensor en cuanto al contacto y comunicación con el usuario, lo que podría haberse repetido en aquellos casos en que no se verificó la entrevista.**

**Peticiones:**

Como ya ha indicado en objetivos anteriores, el manual SIAC no establece un procedimiento particular para tales consultas o solicitudes calificadas bajo la denominación de “petición”, sin embargo esta auditoría considero oportuno poner énfasis en verificar el tipo de requerimiento y si efectivamente existió comunicación con el usuario al finalizar su tramitación, además de los parámetros generales, relativos a las principales diligencias mínimas, consideradas para los requerimientos por prestación de defensa.

**Tabla 12: Cumplimiento de diligencias- peticiones**

Entrevista a usuario	Existe registro de revisión SIAGJ	Existe registro de revisión SIGDP	Consta existencia de informe del defensor reclamado
8%	1%	5%	9%

Fuente: Preparado por Auditoria en base a revisión de la fuente de evidencias

Esta tabla da cuenta de un paupérrimo cumplimiento de las diligencias revisadas, sin embargo, al carecer de un procedimiento definido, no es posible imputar esta inobservancia a un déficit en las obligaciones relacionadas con la investigación de una petición.

Al respecto resulta visible la carencia de información de respaldo en sistema informático de OIRS (SIGO) y la ausencia de uniformidad de la existente, que permitan analizar acabadamente la forma en que las distintas Defensorías Regionales efectuaron sus diligencias y allegaron antecedentes útiles que les permitiera resolver la petición formulada.

Como se ha señalado, esto cobra mayor relevancia respecto de aquellas peticiones que contienen solicitudes relacionadas con prestación de defensa, en cuya virtud, debieron ser recalificadas y tramitadas como reclamos. Si aquello no aconteció, es de suponer una mayor prolijidad y cumplimiento en estas gestiones esenciales y diligencias mínimas, atendida la naturaleza de esta, situación que no se logra evidenciar, toda vez, que en las peticiones por cambio defensor o de visita a cárcel, los resultados de cumplimiento son extraordinariamente bajos, tal como se desprende de la siguiente tabla.

**Tabla 13: Peticiones por cambio de defensor o de visita a cárcel**

	Entrevista usuario	Informe defensor	Revisión sistemas	Gestor solicita ratificación	Registro respuesta	Existe respaldo de envío de respuesta
<b>Cambio defensor (211)</b>	19%	12%	22%	9%	72%	10%
<b>Visita cárcel (118)</b>	3%	39%	4%	0%	74%	2%

**Fuente:** Preparado por Auditoría en base a revisión de fuente de evidencias

Se mencionaba al revisar el primer objetivo, bajo una idea de propuesta de mejora, en orden a eliminar el concepto de “petición”, y establecer distintos tipos de reclamos, sub clasificándolos previamente en atención a la prevalencia ya constatada, dejando la opción en que un requerimiento no esté referido a la prestación de defensa en un caso particular.

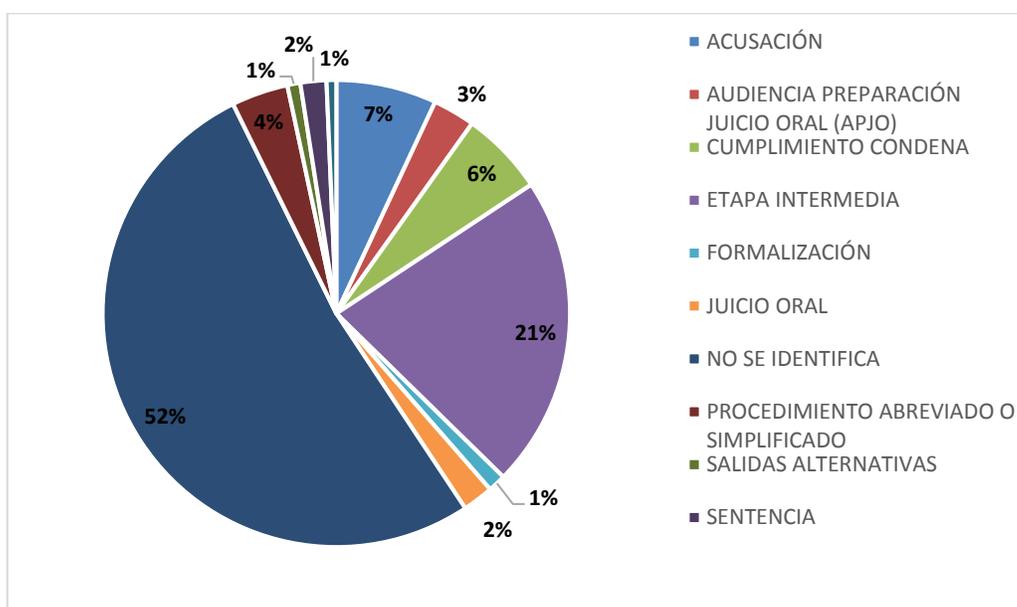
En tal sentido, los funcionarios a cargo de la recepción y derivación de estas solicitudes, ocupan un rol esencial al momento de entregar a los usuarios un asesoramiento adecuado para una correcta calificación del requerimiento, y en caso que éste sea interpuesto vía web o correo electrónico, la oportunidad de recalificarlo conforme la naturaleza del mismo, pues de lo contrario, se está limitando al usuario a acceder al procedimiento más idóneo para conocer de sus reclamaciones ante la autoridad, asegurando una debida indagación y resultado conforme los procedimientos establecidos para aquello.

## OBJETIVO 6.

Determinar en qué parte del proceso o hito se produce la solicitud de reclamo, ejemplo después de audiencia relevante, entrevista, etc.

Este objetivo busca determinar en qué etapas o fases se verifica la acción de interponer un reclamo por defensa. A partir del instrumento utilizado para el levantamiento de información, el cual fue validado por la DPP, se considera en el criterio 65 “Se consigna en Resolución exenta etapa de la causa cuando se realiza el reclamo”, lo que arrojó como resultados nacionales, los porcentajes indicados en la siguiente gráfica.

Gráfico N° 19: Etapa de la causa en Res. Ex.



Fuente: Preparado por Auditoría en base a revisión de la fuente de evidencias

La determinación de la parte del proceso o hito en que se presenta el reclamo arroja un resultado de un **52% a nivel nacional, en donde no se identifica en la resolución exenta la etapa del proceso en donde se produce esta reclamación**, lo que significa una deficiencia a subsanar en la elaboración de las resoluciones.

Luego, la etapa que registra un mayor número de interposición de reclamos por defensa es aquella definida como **etapa intermedia con un 21%**, seguida por la **etapa de acusación con un 7%**.

La etapa de **cumplimiento de condena** se podría definir como la parte del proceso, después del juicio oral, en donde igualmente tiene una incidencia destacable con un **6% de reclamos**.

Estos resultados revelan que, en la resolución exenta, documento en donde consta una respuesta al usuario, no se da cuenta como elemento sustantivo en qué etapa específicamente se genera la reclamación por prestación de defensa, sin embargo, se ha podido determinar que, en gran parte de los casos, aquello ocurre **antes del juicio oral**.

A partir de estos resultados, es dable suponer que, en estas etapas, **el usuario busca cierta seguridad a partir de sus expectativas respecto de la situación procesal que enfrenta, para lo cual utiliza las herramientas que el sistema de Defensoría Penal Pública le proporciona. Sin embargo, en las últimas etapas, es decir después del juicio oral, ya existe una mayor acerca de esta situación, por lo que un bajo porcentaje interpone una reclamación después del juicio oral.**

Es así como en la etapa del juicio oral solo un 2% interpone reclamo por prestación de defensa. La etapa de dictación de la sentencia corresponde igualmente al 2% de los reclamos.

En razón de lo concluido, **resulta importante para un posterior análisis, que esta información relacionada con la oportunidad en que se interpone el reclamo sea consignada de forma explícita en la resolución y además, pueda indicarse con claridad en el sistema SIGO de la plataforma OIRS**, en caso contrario, debiera considerarse en el instrumento a utilizar para el levantamiento de información, un tipo de pregunta que no se limite exclusivamente a lo que consigne la resolución exenta.

## OBJETIVO 7.

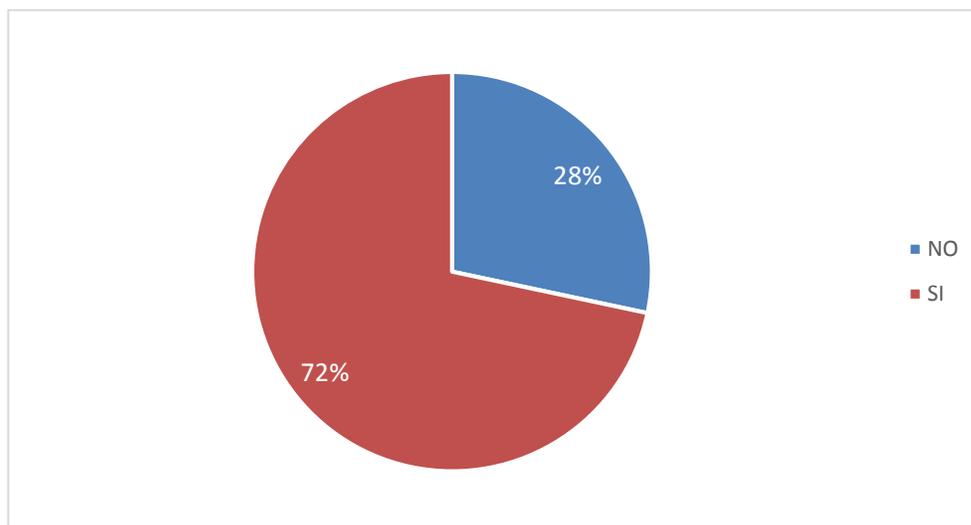
**Evaluar, para los reclamos por defensa, la existencia y oportunidad de la realización de una entrevista con el usuario, diferenciando los casos de imputados en libertad y privados de ella, considerando si fue ratificado o no el reclamo.**

La entrevista al usuario, en tanto diligencia del procedimiento de indagación de una reclamación por prestación de defensa fue considerada como fundamental para el conocimiento del reclamo y su posterior resolución.

Como ya se ha indicado, **el cumplimiento de esta diligencia alcanza el 72%** lo que no deja de llamar la atención, atendido el carácter esencial de este trámite, por lo que se considera un porcentaje bajo, pues conocer las motivaciones, argumentos y contexto respecto de la interposición de un reclamo por prestación de defensa es fundamental para un adecuado y correcto análisis.

Así también, se observa que la **entrevista se encuentra respaldada en idéntico porcentaje que su realización (72%), es decir, el total de entrevistas a usuarios cuenta con un tipo o antecedente de respaldo.** Al respecto cabe proponer la estandarización de los aspectos que deben estar presentes en este tipo de registro o documento, de tal forma, contengan elementos útiles y certeros para la adecuada evaluación del reclamo por prestación de defensa.

**Gráfico N° 20: La entrevista está respaldada**

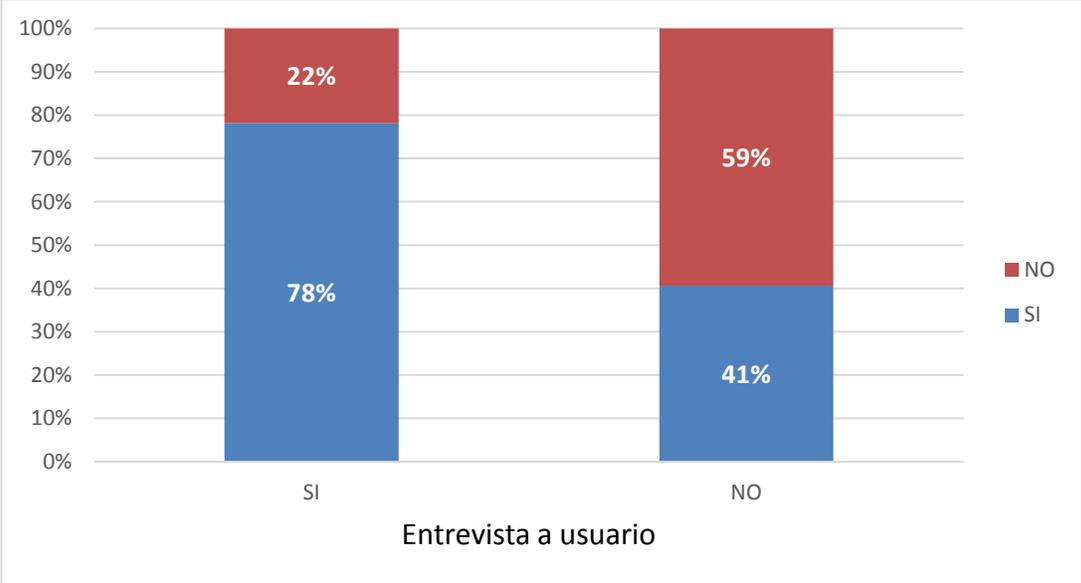


**Fuente:** Preparado por Auditoría en base a revisión de la fuente de evidencias

En el contexto de las **defensorías regionales**, se constata una importante cantidad de regiones en que el cumplimiento de la diligencia de **entrevista de usuario supera el 80% de los casos**, sin embargo, se **registran regiones con un desempeño inferior al promedio nacional de cumplimiento, tal es el caso de Valparaíso con 43%, Metropolitana Sur con 46%, Los Lagos con 47%, y Metropolitana Norte 64%**. Cobra relevancia que las defensorías regionales de mayor incidencia a nivel nacional como es el Valparaíso y Metropolitana Sur, además de Los Lagos, evidencien un nivel de cumplimiento por debajo del 50%, aquello evidentemente es una brecha que debe ser abordada y subsanada en el proceso de tramitación del reclamo por defensa, pues como se ha indicado -y ha sido instruido- es una diligencia esencial en la indagación de este.

Por otra parte, se observa que en un **78% del total de reclamos, la entrevista es realizada con usuario en prisión preventiva.**

**Gráfico N° 21: Usuario en prisión preventiva**

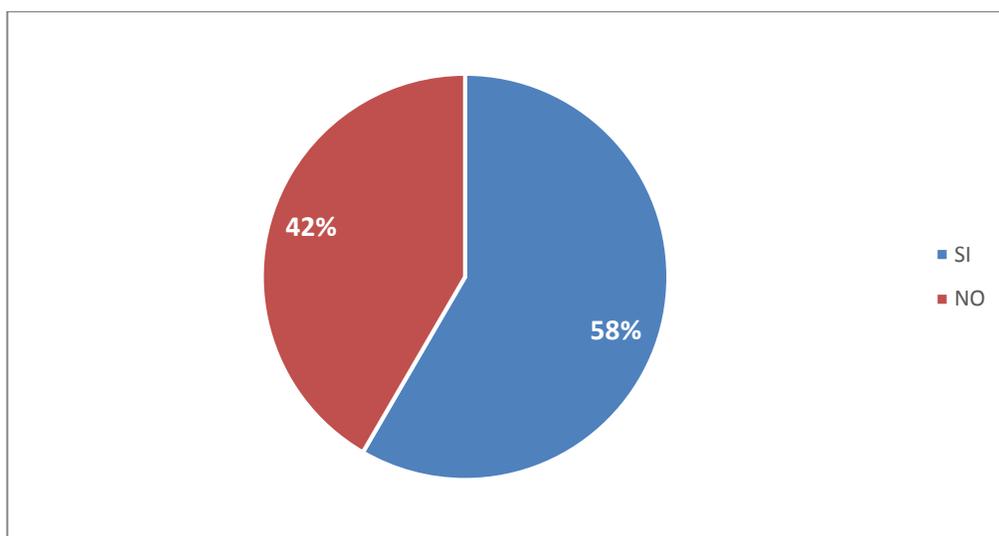


**Fuente:** Preparado por Auditoria en base a revisión de la fuente de evidencias

De esto, cobra especial relevancia el **22% de casos en que el imputado encontrándose privado de libertad, no se evidencia la realización de entrevista**, lo mismo respecto de los **usuarios que se encuentran en libertad, los cuales en el 59% no se evidencia la realización de esta diligencia.**

Ahora bien, si se considera únicamente a los usuarios que fueron objeto de entrevista encontrándose bajo esta medida cautelar, se observa que en el **58% de los casos se verifica ratificación del requerimiento interpuesto por familiar.**

**Gráfico N° 22: Usuario ratifica requerimiento de familiar estando en prisión preventiva y fue entrevistado**



**Fuente:** Preparado por Auditoría en base a revisión de la fuente de evidencias

Cabe mencionar, que es de total relevancia contextualizar situaciones que podrían llevar a una interpretación parcial o incompleta de los hechos. A modo de ejemplo, aquellos casos en que el imputado en prisión preventiva, o usuario bajo esta medida cautelar, **peese a que el asesor jurídico encargado de llevar a cabo la diligencia efectivamente asiste a la unidad penal respectiva, en ocasiones ese usuario no llega al encuentro con el profesional, por lo tanto, la entrevista se da por frustrada.**

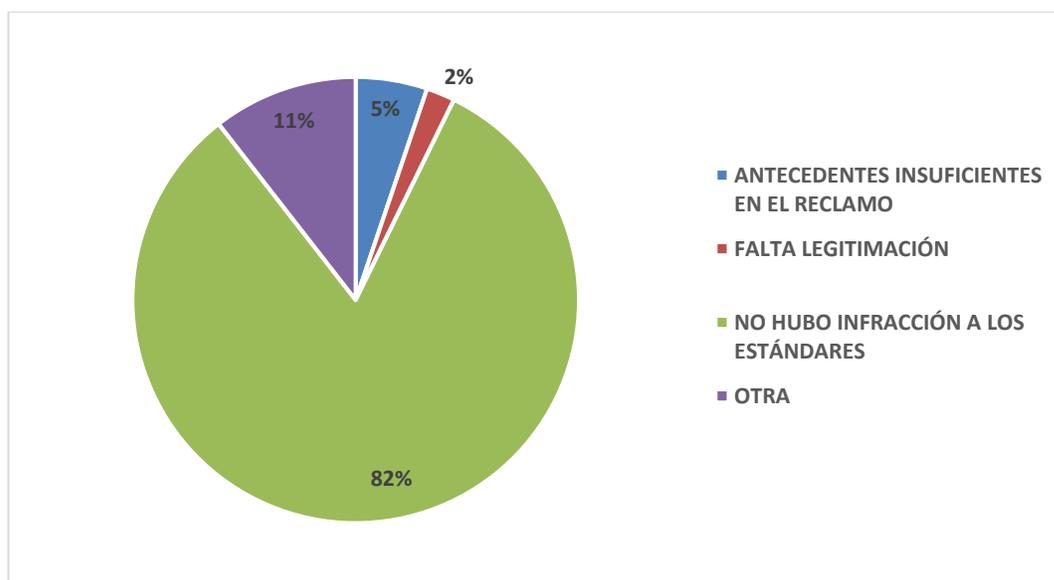
De esto es posible concluir que, al analizar las gestiones pertinentes para la realización de la entrevista, y estando frente a una omisión de esta, podría ser justificado a partir de circunstancias de este tipo, lo que no sería atribuible al profesional encargado de aplicarla. En definitiva, no se incurriría en una falta o incumplimiento en la tramitación del reclamo, por ello, **resulta fundamental parametrizar los aspectos esenciales de esta diligencia,** toda vez que la diferencia que puede darse en términos de explicar la realización o no de la entrevista, o, del exiguo aporte que registre un acta de entrevista, debe ser consistente con el contexto y los objetivos que se buscan satisfacer al ejecutar esta acción, más allá de un cumplimiento meramente formal como un trámite más.

## OBJETIVO 8.

### Describir y catalogar los motivos de rechazo de los reclamos por defensa.

El análisis de este objetivo se efectúa a partir del criterio 67 del instrumento utilizado por esta auditoría que se refiere a “Clasificación de los motivos de rechazo”, observándose los siguientes resultados.

**Gráfico N° 23: Clasificación de los motivos de rechazo a nivel nacional**

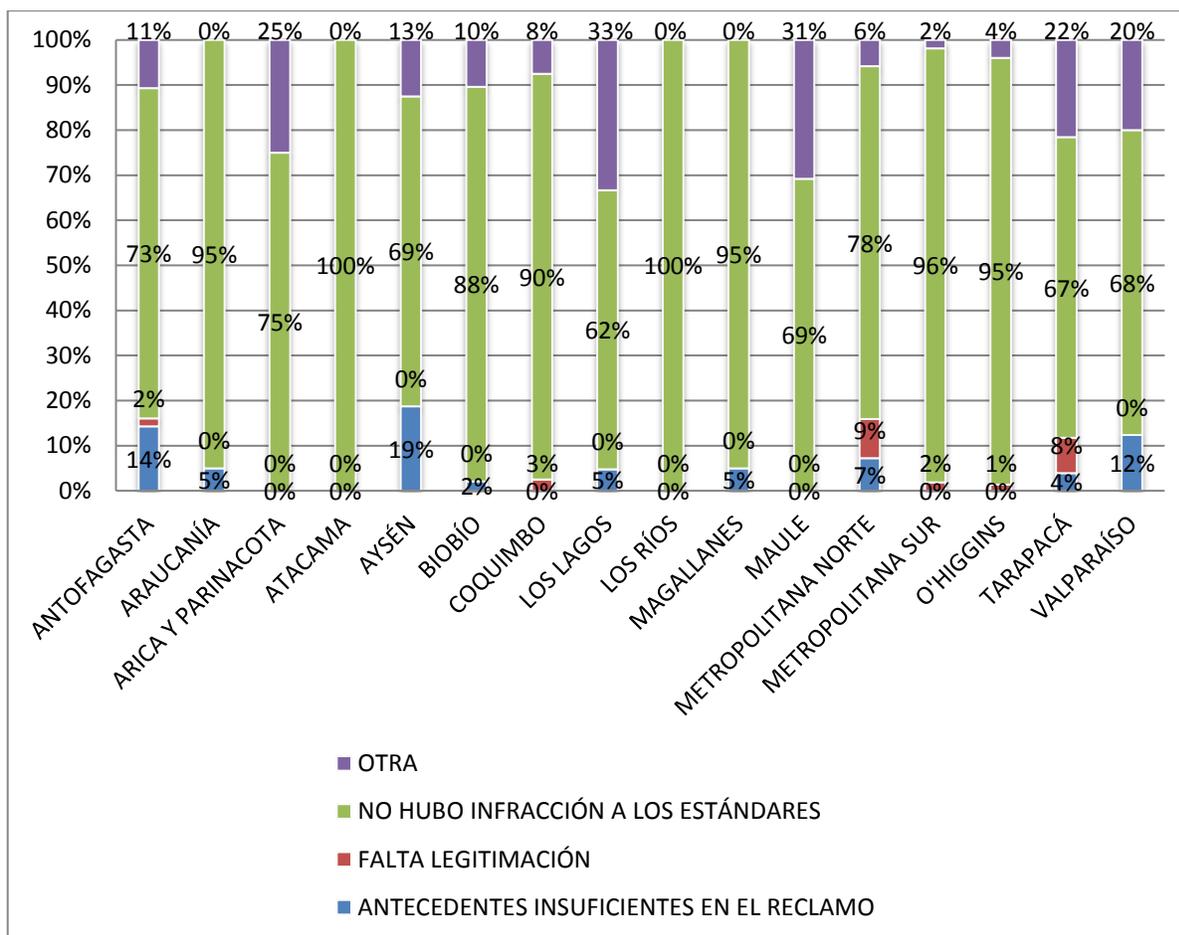


**Fuente:** Preparado por Auditoría en base a revisión de la fuente de evidencias

Destaca de manera clara que el principal motivo de rechazo de los reclamos por prestación de defensa corresponde a la **ausencia de infracción a los estándares de defensa**, hecho que se desprende de la revisión de los antecedentes y resoluciones. Cabe señalar que, en estas últimas, generalmente se enuncia de forma explícita si existen motivos plausibles que permitan concluir la infracción de estándares por parte de abogado defensor como único elemento a verificar en la indagación del reclamo, de ahí la alta prevalencia. En el caso de del 11% de “otra”, está relacionado fundamentalmente con desistimiento u otra forma de conclusión del proceso investigativo que no guarda relación con una resolución fundada en una indagación y diligencias practicadas conforme manual SIAC.

Al efectuar la revisión a **nivel regional**, se puede observar los siguientes resultados para la clasificación de los motivos de rechazo.

**Gráfico N° 24: Clasificación de los motivos de rechazo a nivel regional**



Fuente: Preparado por Auditoría en base a revisión de la fuente de evidencias

Destaca de este gráfico las regiones de **Atacama y Los Ríos, que presentan como único motivo de rechazo la opción que no hubo infracción a los estándares**. A su vez, las defensorías regionales que registran una menor expresión de este motivo para rechazar el reclamo son, **Los Lagos con 62%, Tarapacá con 67%, Valparaíso con 68%, seguidos de Maule y Aysén con 69%** cada una.

Cabe hacer presente, como hallazgo importante, la creciente puesta en práctica de orientaciones emanadas desde el nivel central, relacionada con **reclamos en que se solicita cambio de defensor, lo que no se logra acreditar conforme el razonamiento expresado por el (la) defensor(a) regional en su resolución, sin embargo, se accede de todos modos al cambio de abogado**, en atención al quiebre producido en la relación de confianza que debe existir entre el profesional y el imputado. En informe de hallazgo se ahondará en este aspecto, sin embargo, destacar que, en distintas defensorías regionales además de acceder al cambio de defensor, se ha efectuado una construcción teórica y argumentativa desde el punto de vista constitucional y legal, que da plena justificación y coherencia a una decisión en este sentido.

Otro motivo de conclusión del reclamo es el **desistimiento por parte del usuario**, lo que se **presenta en 22% del total de casos**. Efectuada la revisión y análisis, es posible concluir que la motivación de la interposición del reclamo en su mayoría se debe a dos situaciones específicas; **la primera es la falta de información del usuario acerca de su situación procesal** (que no refiere necesariamente a que el defensor no cumpla con el estándar de defensa de información al usuario sino más bien a que el usuario/imputado espera que se le visite e informe con mucha más frecuencia de lo establecido).

Y la **segunda situación dice relación con la disconformidad que manifiesta el imputado con su situación procesal** (bajas probabilidades de recuperar su libertad), en cuyo caso al momento de realizar la entrevista al usuario éste termina optando por continuar con el profesional a fin de evitar obstrucciones y dilaciones procesales debido a la proximidad que existe con la fecha de la audiencia.

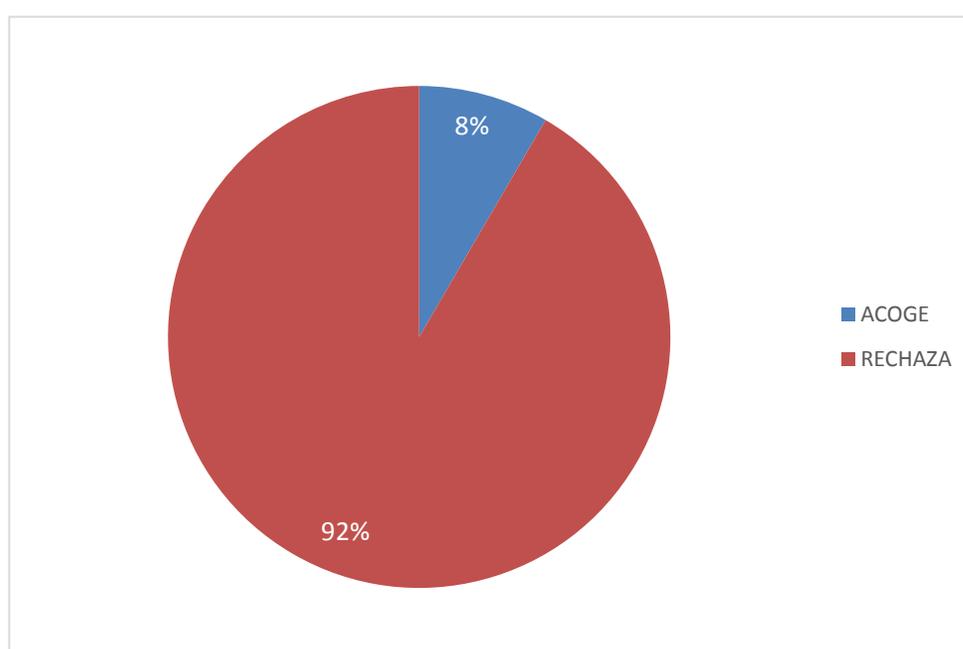
Ante ello, se ha estimado mayoritariamente por parte de las defensorías regionales, **“concluir la reclamación” debido al desistimiento por parte del usuario**, aun cuando, en algunas regiones se opta por rechazar definitivamente la reclamación interpuesta.

## OBJETIVO 9.

**Determinar si del análisis de los antecedentes del reclamo por defensa, existe concordancia y coherencia con la decisión de rechazar, adoptada por la región.**

La revisión de este objetivo tiene un cariz eminentemente cualitativo, sin embargo, resulta esencial comenzar revisando el nivel de rechazo de reclamos por defensa a nivel nacional, lo que se observa en la siguiente gráfica.

**Gráfico N° 25: Tipo de respuesta al usuario**



**Fuente:** Preparado por Auditoría en base a revisión de la fuente de evidencias

A efectos de determinar si existe concordancia y coherencia en las decisiones adoptadas por parte de las Defensorías Regionales, se releva esta decisión como la de mayor incidencia, pues de total de requerimientos presentados, en un **92%** a nivel nacional -excluyendo aquellos “no aplica”-, se resuelve rechazar el reclamo interpuesto.

En este sentido, resulta importante informar, como dato adicional, aquellas **regiones que presentan el mayor porcentaje de “acoge” superando el promedio nacional, estas son, Los Lagos 27%, Maule 24%, Arica y Parinacota 22% y Los Ríos 14%.**

De los antecedentes revisados, cabe concluir que los criterios de análisis existentes para la resolución del reclamo por defensa, a pesar de estar establecidos en el manual SIAC, son abordados de **manera diversa por cada una de las defensorías regionales.**

Ello se aprecia en el desarrollo de los objetivos anteriores, en donde no se logra evidenciar un pleno cumplimiento de todas las diligencias y parámetros a revisar por cada región al momento de investigar un reclamo. Ejemplo claro son las denominadas **diligencias mínimas de investigación** que son los pilares básicos para dar forma y sustentar una determinada decisión.

Particular atención hay que prestar a aquellos reclamos que se fundamentan en aspectos subjetivos relacionados con la **“confianza entre usuario y defensor”**, ahí existe un área que **no puede soslayarse habida consideración, tanto de la cantidad de reclamos interpuestos, como del derrotero que se ha establecido por parte de la DPP, en términos de permitir el cambio de defensor, pese a no existir motivos plausibles que justifiquen acoger reclamo por infracción de estándares.**

**La disyuntiva se sitúa entonces en que este tipo de reclamos, ¿continuarán registrándose como rechazo con esta variante?,** es decir, no acogiendo el reclamo interpuesto aun cuando se resuelva cambiar al defensor (que podría entenderse como la solicitud principal), o bien, **iniciar el camino de definir parámetros objetivos en esta relación de confianza entre defensor y usuario, que ha emergido como un verdadero estándar a cumplir, tal como se recoge del texto de las resoluciones. Siguiendo este último camino, y haciendo un ejercicio hipotético, el porcentaje de reclamos que se debieran haber acogido para el tiempo analizado por esta auditoría, sería ciertamente mucho más alto bajo un criterio de este tipo.**

Dicho aquello, a partir del cumplimiento mayoritario de diligencias establecidas en manual SIAC, **es posible concluir la coherencia de las resoluciones en cuanto al rechazo del reclamo interpuesto**, ya que gran parte de los argumentos esgrimidos por los reclamantes al momento de efectuar la entrevista con Asesor Jurídico o Delegado son de carácter subjetivo tales como **“siento que no es competente”, “siento que no me escucha”**, entre muchas otras, atendiendo quizás a que el deseo de gran parte de los imputados es egresar lo más rápido de una prisión preventiva o que culmine prontamente el proceso judicial.

Así las cosas, es posible señalar igualmente, que a partir del informe que evacúa el defensor reclamado, de forma concluyente éste describe haber cumplido con todas las gestiones necesarias para desarrollar una defensa competente ajustado a los estándares de defensa, lo que desvirtúa completamente el reclamo y sus eventuales fundamentos, de ahí la relevancia de la realización de entrevista como forma de comparar, ponderar y discernir correctamente acerca del requerimiento.

**Si bien es cierto que, de la revisión efectuada, en gran parte de los procesos no se verificaron todas las diligencias mínimas, sí resulta pertinente señalar de forma clara que la ejecución de estas, aunque sea de manera parcial, permiten establecer mayoritariamente que las Defensorías Regionales han tenido fundamento plausible para resolver el rechazo del reclamo por prestación de defensa. Sin embargo, debe excluirse de esta conclusión, aquellos casos en que esta auditoría, a partir de los antecedentes tenidos a la vista, ha**

determinado la existencia de indicios de incumplimiento de estándares, lo que fue analizado en el desarrollo de objetivo N°4, pese a lo cual, a través de la siguiente gráfica, se presenta porcentualmente los estándares -codificados- que registran incidencia por cada defensoría regional (ver anexo de codificación de estándares).

**Tabla 14: Concentración porcentual de indicios de incumplimiento de estándares**

90. OBJETIVOS DE LOS ESTÁNDARES EN LOS QUE HAY INDICIOS DE INCUMPLIMIENTO																						
Cuenta de 3# ID (Registro SIGO)	REGIÓN	111	112	113	114	121	122	131	132	134	211	212	231	311	312	313	321	322	411	412	413	Total general
ARICA Y PARINACOTA		0%	25%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	25%	0%	25%	25%	0%	0%	0%	0%	100%
ANTOFAGASTA		0%	6%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	6%	6%	11%	0%	33%	11%	11%	6%	0%	11%	0%	0%	100%
ATACAMA		13%	0%	0%	13%	0%	0%	13%	13%	0%	0%	0%	0%	38%	0%	13%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
COQUIMBO		0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
VALPARAÍSO		0%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	7%	0%	3%	52%	7%	7%	10%	3%	0%	0%	3%	100%
METROPOLITANA NORTE		0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	33%	17%	33%	17%	0%	0%	0%	0%	100%
METROPOLITANA SUR		0%	6%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	25%	31%	31%	6%	0%	0%	0%	0%	100%
MAULE		14%	43%	29%	14%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
BIOBÍO		0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	50%	25%	25%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
ARAUCANÍA		0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	100%
LOS RÍOS		0%	14%	7%	14%	7%	7%	7%	0%	0%	0%	7%	7%	29%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
LOS LAGOS		17%	0%	0%	6%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	22%	22%	22%	6%	0%	0%	6%	0%	100%
AYSÉN		0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
<b>Total general</b>		<b>4%</b>	<b>7%</b>	<b>2%</b>	<b>4%</b>	<b>1%</b>	<b>1%</b>	<b>2%</b>	<b>1%</b>	<b>1%</b>	<b>2%</b>	<b>2%</b>	<b>1%</b>	<b>33%</b>	<b>13%</b>	<b>15%</b>	<b>7%</b>	<b>1%</b>	<b>1%</b>	<b>1%</b>	<b>1%</b>	<b>100%</b>

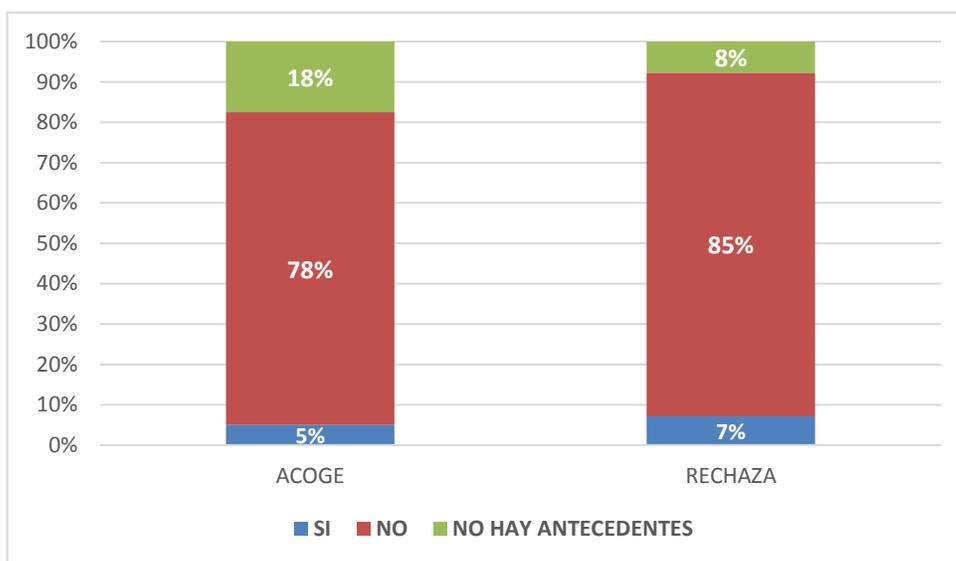
Fuente: Preparado por Auditoria en base a revisión de la fuente de evidencias

## OBJETIVO 10.

Verificar si en el caso de acoger o rechazar un reclamo por defensa, se adoptaron medidas para una mejor prestación de defensa y la naturaleza de las mismas.

A fin de realizar un análisis conforme este objetivo, se ha considerado pertinente graficar aquel criterio que busca determinar la existencia de recomendaciones de gestión al defensor, tanto para los casos en que se acoge el reclamo, como para aquellos en que se ha resuelto rechazarlos.

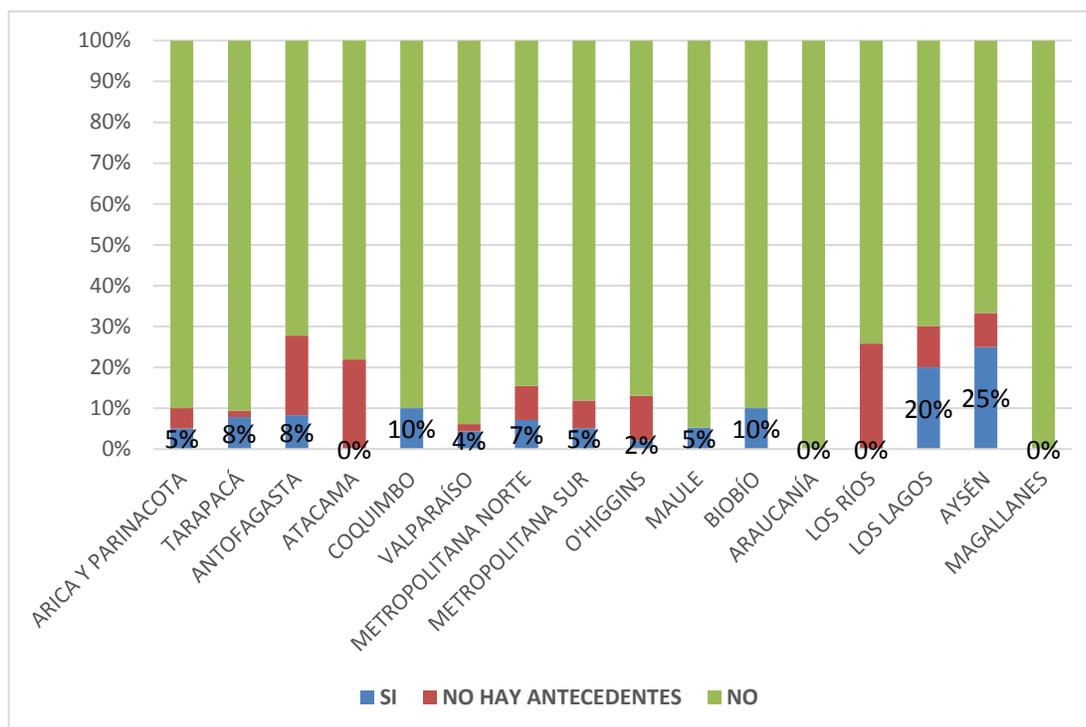
**Gráfico N° 26: ¿Hubo recomendación de gestión al defensor?, según tipo de respuesta al usuario**



Fuente: Preparado por Auditoría en base a revisión de la fuente de evidencias

Destaca de forma clara que las **recomendaciones de gestión son bastante mínimas, 7% para los casos de rechazo y 5% para los reclamos acogidos**, por tanto, la conclusión es evidente, este no es un aspecto que esté siendo considerado y abordado una vez que el reclamo es resuelto, pues no logra evidenciarse algún tipo de recomendación. Revisada esta materia a nivel regional (para ambos tipos de resolución), se observan los siguientes resultados.

**Gráfico N° 27: Hubo recomendación de gestión al defensor**

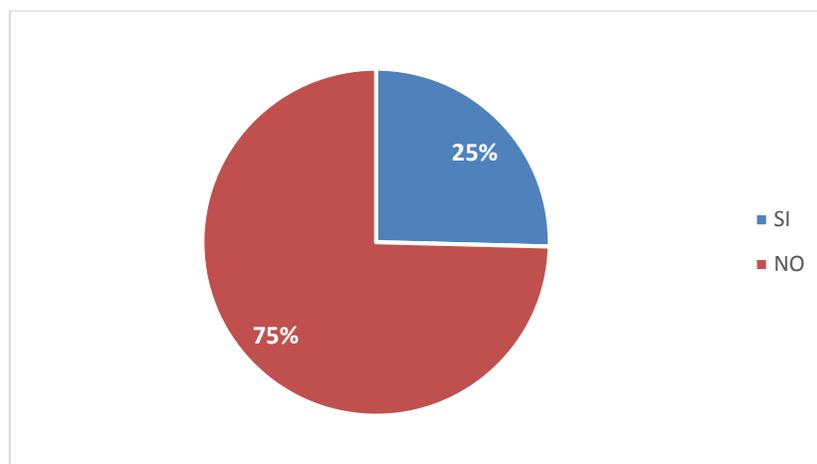


**Fuente:** Preparado por Auditoría en base a revisión de la fuente de evidencias

Se desprende de este gráfico, que las **defensorías regionales de Aysén y Los Lagos registran un mayor porcentaje de recomendaciones de gestión, siendo seguidas por BíoBío y Coquimbo, y luego Antofagasta y Tarapacá.** De todos modos, el porcentaje global de aplicación de esta acción resulta bastante marginal, prevaleciendo claramente la ausencia de recomendaciones de gestión al abogado defensor.

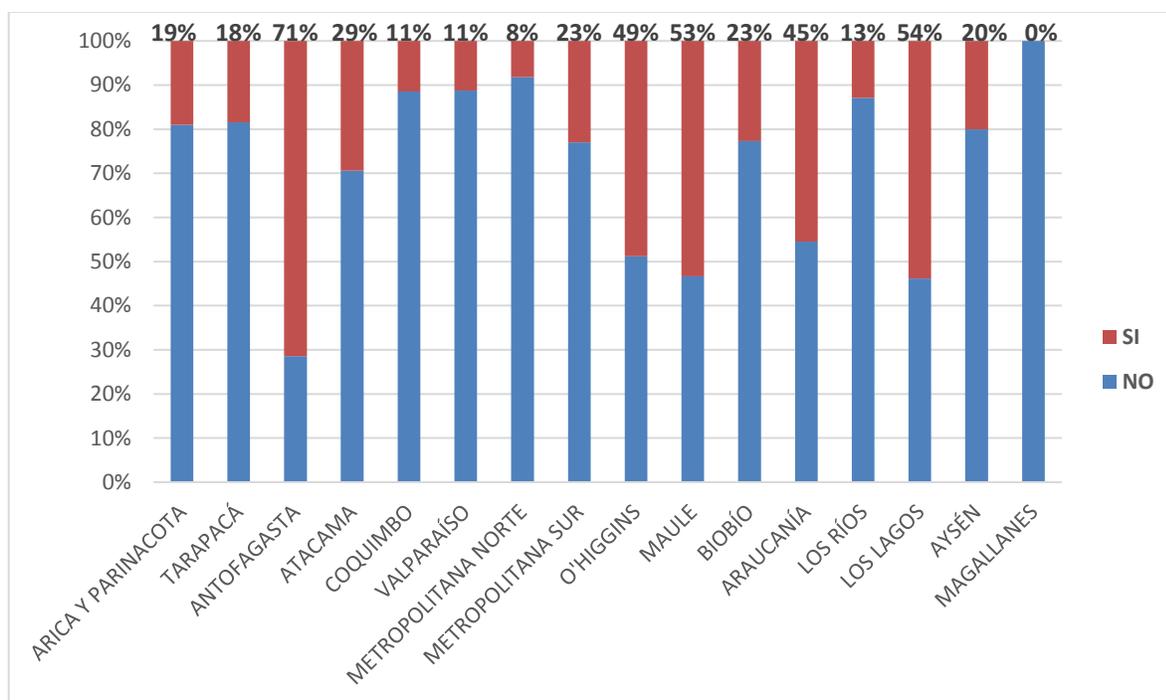
Como se ha señalado en este informe, la solicitud de cambio de defensor es la que registra una mayor presencia en los reclamos por prestación de defensa, por tanto, a objeto de satisfacer este objetivo, resulta pertinente revisar su incidencia, nacional y regional, desde el punto de vista de la acción ejercida por la defensoría regional al resolver un reclamo.

**Gráfico N° 28: Cambio de defensor**



Fuente: Preparado por Auditoría en base a revisión de la fuente de evidencias

**Gráfico N° 29: Cambio de defensor, según región**



Fuente: Preparado por Auditoría en base a revisión de la fuente de evidencias

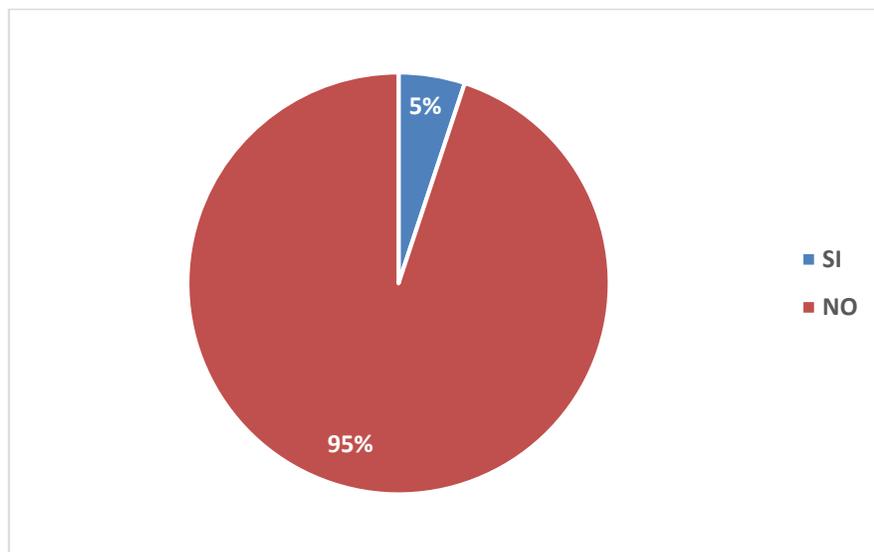
Cabe relevar primeramente que en el **25% de los reclamos por defensa, a nivel nacional, se resuelve el cambio de abogado defensor**. Luego, desagregado ese porcentaje por cada una de las defensorías regionales destaca los siguientes:

- a) **Magallanes**, es la única defensoría regional en que no se evidencia cambio de defensor.

- b) **Antofagasta**, es la defensoría regional que presenta un mayor porcentaje de cambio de defensor. A este respecto, vale precisar que esta es una de las regiones que ha aplicado de forma constante, la orientación impartida en cuanto a cambiar el profesional aun cuando no se evidencia infracción a estándares de defensa, entregando, además, una sólida fundamentación jurídica respecto de la relevancia que tiene el vínculo de confianza entre usuario y abogado, por lo que el quiebre del mismo, otorga plena legitimidad para el cambio de defensor.
- c) Las defensorías regionales de **Los Lagos, Maule y O'Higgins**, siguen a Antofagasta en términos de contar con los mayores porcentajes en esta materia.

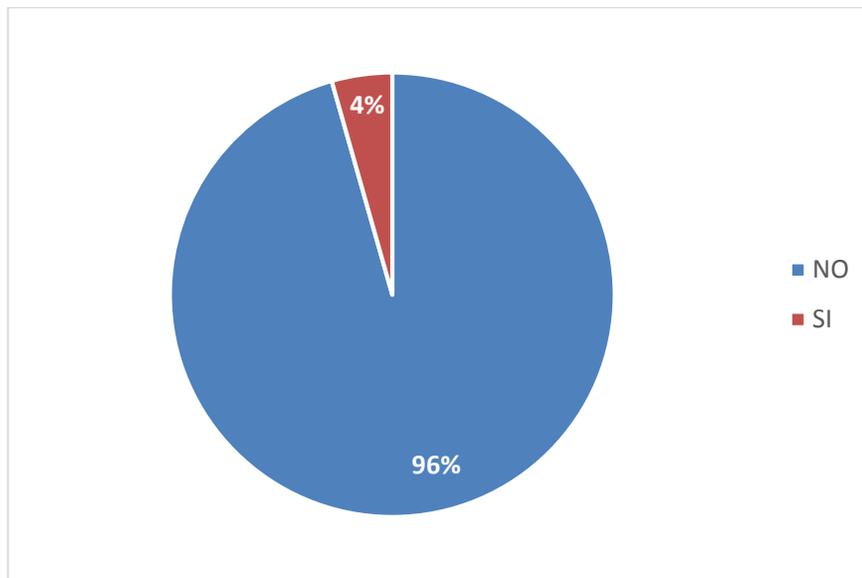
Finalmente, se ha considerado importante graficar la forma como impacta nacionalmente los **casos en que se ha resuelto por parte del (la) defensor(a) regional respecto de dar inicio a procesos sancionatorios o de responsabilidad administrativa**, originados en las indagaciones efectuadas a partir de la interposición de reclamos por prestación de defensa.

**Gráfico N° 30: Se da inicio a proceso sancionatorio (en caso de licitados)**



**Fuente:** Preparado por Auditoría en base a revisión de la fuente de evidencias

**Gráfico N° 31: En caso de defensores institucionales, se inicia procedimiento de responsabilidad administrativa**



**Fuente:** Preparado por Auditoría en base a revisión de la fuente de evidencias

Ambos gráficos, pese a representar segmentos distintos (defensores licitados y defensores institucionales), resultan muy coincidentes en el porcentaje, lo que implica que, atendido la infracción de alguna obligación, particularmente, algún estándar de defensa, **en el 5% y 4% respectivamente, se ha dado inicio a un procedimiento que busca determinar la eventual responsabilidad del abogado defensor producto de un incumplimiento conforme los antecedentes tenidos a la vista en la tramitación de un reclamo.** La cifra global, evidentemente dista sustantivamente del porcentaje de casos en que esta auditoría detectó la existencia de indicios de incumplimiento de estándares, lo que ya se ha comentado en objetivos anteriores.

**OBJETIVO 11.**

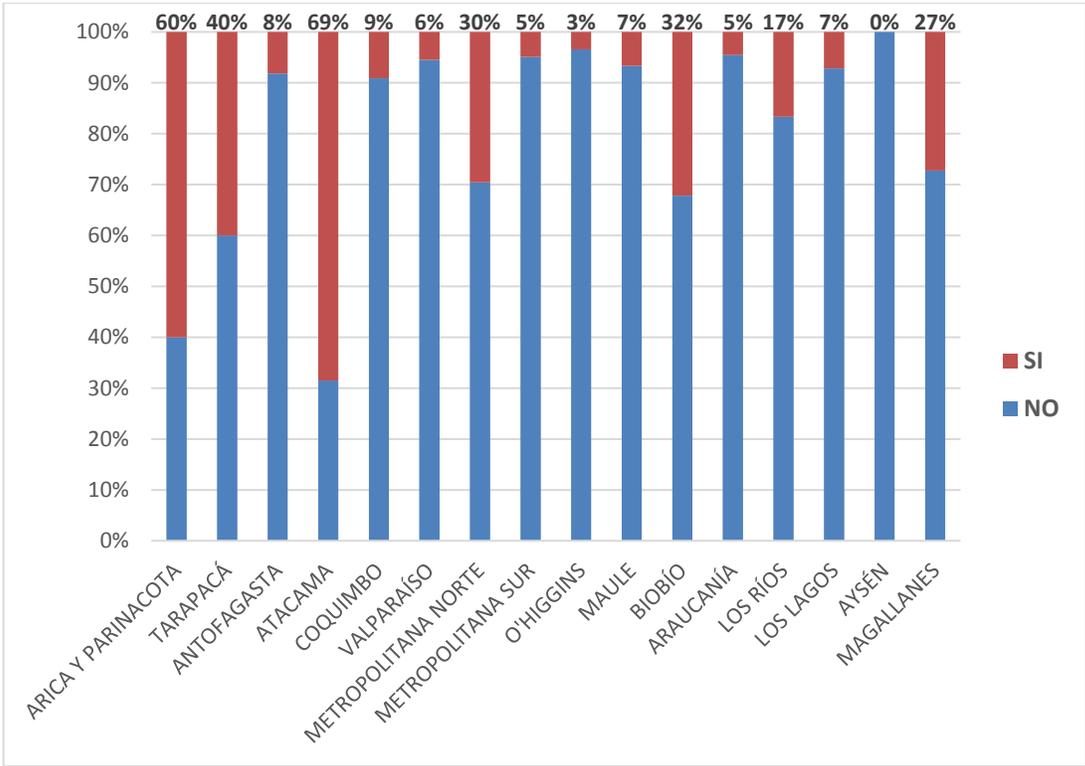
Verificar la ocurrencia, pertinencia y oportunidad de la(s) comunicación(es) al usuario durante y al finalizar el procedimiento por reclamo por defensa y el de peticiones, comunicaciones con el prestador, copia de la solicitud de informe y notificación final.

**Reclamo por Defensa:**

Por esencia, la comunicación con el usuario está representada por la **entrevista** que debe sostenerse con él por parte del Asesor Regional o Delegado(a), una vez iniciado el plazo de indagación del reclamo. Esta diligencia, definida dentro de las esenciales, se cumple en el **72% de los casos**, resultando extraordinariamente alto el porcentaje de reclamos -personas- a quienes no se les ha dado la oportunidad de expresar sus motivos o bien, contextualizar su requerimiento aportando antecedentes que podrían ser relevantes a la hora de resolver el reclamo. Ello resulta aún más preocupante, frente a solicitudes originadas a consecuencia de una escasa relación con su abogado defensor.

Un aspecto relevante que se concluye de la presente auditoría es el relacionado con la **asimetría que existe al analizar la existencia de respuesta al usuario frente a la evidencia de despacho de la misma.**

**Gráfico N° 32: Evidencia de respuesta a usuario -evidencia de despacho de respuesta**



Fuente: Preparado por Auditoría en base a revisión de la fuente de evidencias

Este gráfico permite concluir lo siguiente:

- a) En primer término, en ninguna defensoría regional del país, se observa el pleno cumplimiento relativo a la existencia de evidencia de despacho de la respuesta a usuario.
- b) La defensoría regional de Aysén no presenta evidencia alguna de tal despacho.
- c) Existen 6 defensorías regionales que se encuentran en un rango inferior al 10% de cumplimiento de esta gestión: O'Higgins (3%), Metropolitana Sur (5%), Araucanía (5%), Valparaíso (6%), Antofagasta (8%) y Coquimbo (9%).
- d) Las regiones que presentan un mayor cumplimiento, esto es, por sobre el 50% de cumplimiento son, Atacama (69%) y Arica y Parinacota (60%).

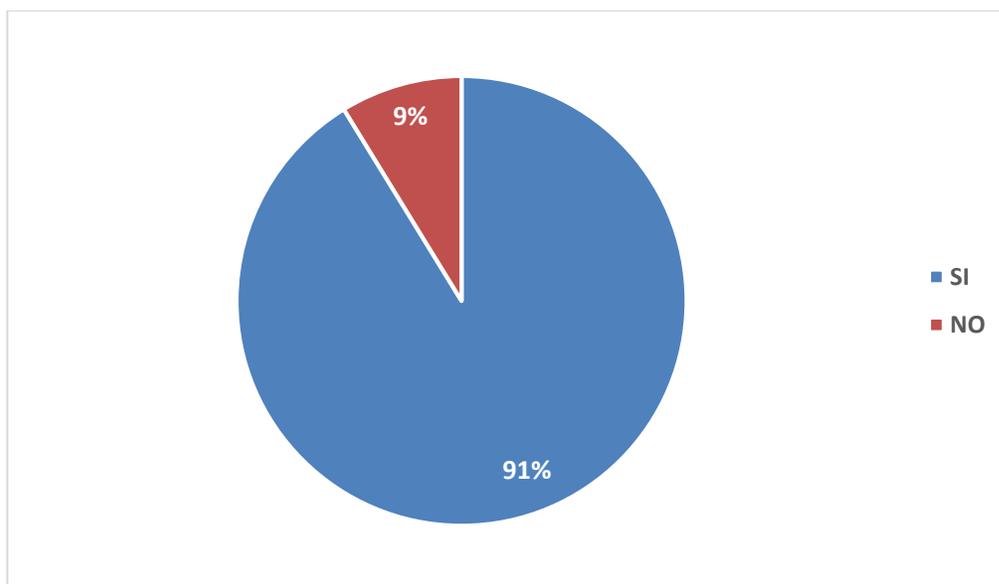
Este aspecto es de suyo relevante, pues constituye la comunicación que informa al usuario de los diversos antecedentes revisados, el informe evacuado por el abogado defensor reclamado, el análisis y ponderación que el (la) defensor(a) regional ha efectuado, y finalmente el resultado de su reclamo, en cuanto a si es acogido o rechazado, por tanto, la inobservancia de esta diligencia constituye un grave perjuicio al proceso como tal, y al usuario, en tanto requirente que está haciendo ejercicio de un derecho cual es, interponer un reclamo por defensa. Un imputado o un familiar, que considere que no se está recibiendo una adecuada defensa penal, encuentra en este tipo de acciones, su único camino para revertir aquello, por tanto, es igual de relevante efectuar todas las diligencias ha que haya lugar para esclarecer el reclamo, como la oportuna y correcta información a quien ha efectuado esta solicitud, máxime, si en ella además debe consignarse el derecho que le asiste en cuanto a apelar de la resolución.

Dicho aquello, **se considera que los porcentajes que arroja la auditoría son extraordinariamente bajos**, por lo que es dable suponer que parte de ellos, **puede deberse a que no se registra en el sistema de gestión la realización de tal diligencia ni se acompaña en la carpeta virtual antecedente alguno que permita comprobarla, lo que constituiría una omisión de carácter administrativo que debe ser abordado, toda vez que es un déficit transversal en las distintas defensorías regionales.**

Situación similar ocurre con la información a usuario respecto de su **derecho a apelar de la resolución, plazo y autoridad ante quien debe interponerse**, ya que existe un **20% de casos, a quienes no se les indicó que contaban con este derecho**, mermando su conocimiento oportuno y posibilidad de ejercer la acción ante el superior jerárquico conforme el derecho que les asistía.

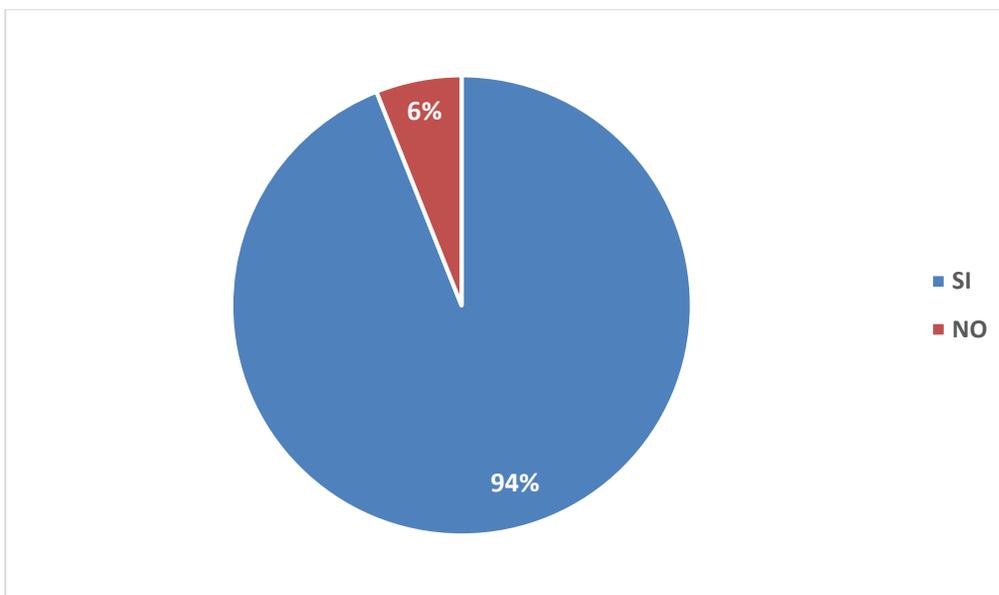
Respecto de la comunicación con el abogado defensor, a continuación, se informa dos gráficos que entregan resultados de aquello.

**Gráfico N° 33: Consta existencia de informe defensor reclamado**



Fuente: Preparado por Auditoría en base a revisión de la fuente de evidencias

**Gráfico N° 34: Existe notificación de la resolución a defensor reclamado y a oficina licitada**



Fuente: Preparado por Auditoría en base a revisión de la fuente de evidencias

Se desprende de estos gráficos una observancia mayoritaria de ambas gestiones, por una parte, la solicitud de **informe al defensor reclamado registra 91%**, siendo la diligencia con más alto nivel de cumplimiento en relación a las restantes diligencias que deben ejecutarse con ocasión de la investigación de un reclamo. Asimismo, respecto de la **notificación de la resolución tanto a defensor y a oficina licitada, se observa un 94% de cumplimiento**, es decir, resulta porcentualmente marginal aquellos reclamos en que no se habría efectuado esta

notificación.

Sin perjuicio de la prevención efectuada, en cuanto a la posible explicación del bajo porcentaje de notificación de respuesta a usuario, de todos modos, no puede evitarse una breve reflexión respecto de la **disparidad que existe entre los porcentajes de cumplimiento en esta materia entre las partes involucradas -defensor y usuario-, máxime, si el informe del defensor además tiene una prevalencia e importante incidencia en las resoluciones conforme se desprende de la propia lectura de cada una.**

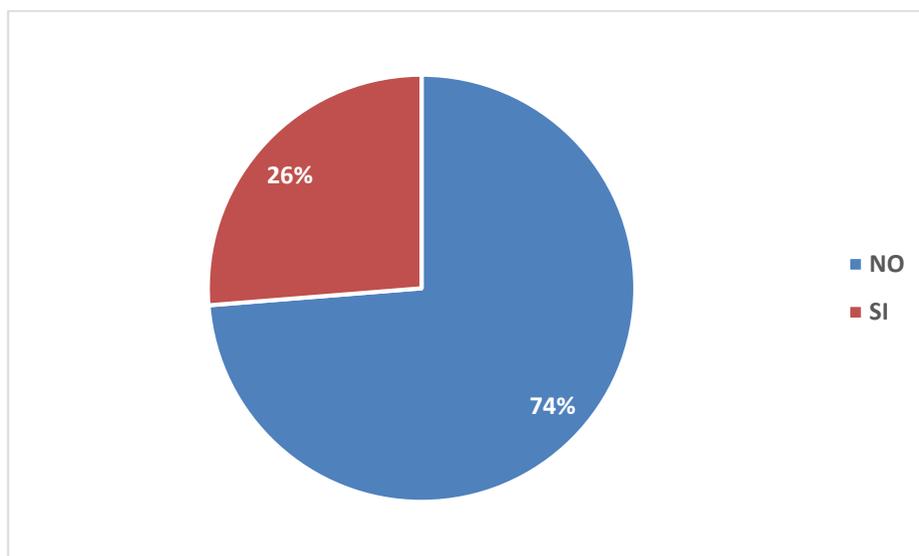
#### **Peticiones:**

En este tipo de requerimientos, la comunicación con usuario se presenta con una incidencia bastante baja debido a la falta de un procedimiento para tramitar la interposición de una petición. Como se ha indicado en el desarrollo de los objetivos precedentes, la **entrevista a usuario se presenta en un 8% de los casos.**

Así también, se registra un **9% de solicitudes en que es requerido informe a abogado defensor contra quien se reclama.**

Dicho aquello, el mayor porcentaje de cumplimiento se presenta en el ámbito de la respuesta, pues se observa en el **77% de las peticiones que existe registro de respuesta, en tanto, en el 74% existe respaldo de dicho envío,** tal como se aprecia en la gráfica.

**Gráfico N° 35: Existe respaldo de envío de respuesta del usuario**



**Fuente:** Preparado por Auditoría en base a revisión de la fuente de evidencias

Cabe consignar que aun cuando estos últimos porcentajes son muy superiores comparados con las diligencias que se determinaron efectuar para conocer de la petición, resulta **bajo en tanto forma de comunicación con usuario y como cierre o conclusión del requerimiento.**

**OBJETIVO 12.**

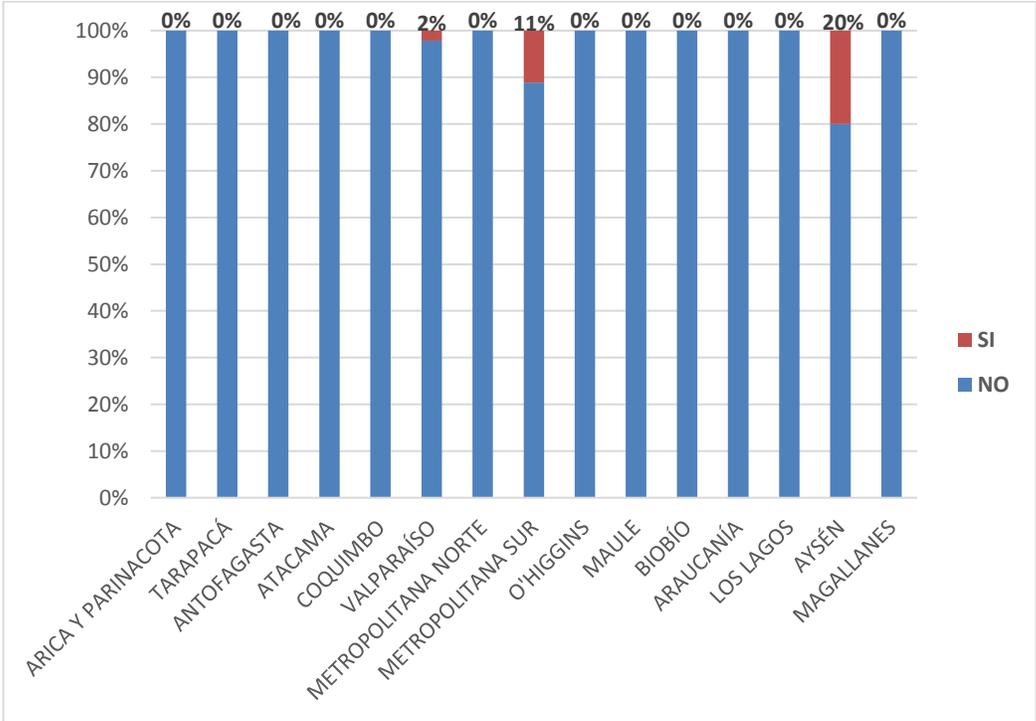
Revisar y analizar, en particular, las consecuencias de los dos grupos de requerimientos (tanto en cuanto reclamo por defensa, como en cuanto petición): 1. Solicitudes de visitas de cárcel, y 2. Solicitudes de cambio de defensor; y respecto de ellas, determinar:

- La existencia de una acción posterior del DR al respecto, y calificar el tipo de acción tomada, así como determinar su frecuencia y vinculación con variables de la causa, tales como imputados sujetos a prisión preventiva, tipo de delitos, entre otras.
- Evaluar la eficacia de las acciones tomadas, específicamente si existen diferencias respecto de si la tramitación es como reclamo o como petición.

**Reclamos por Defensa (Cambio de Defensor)**

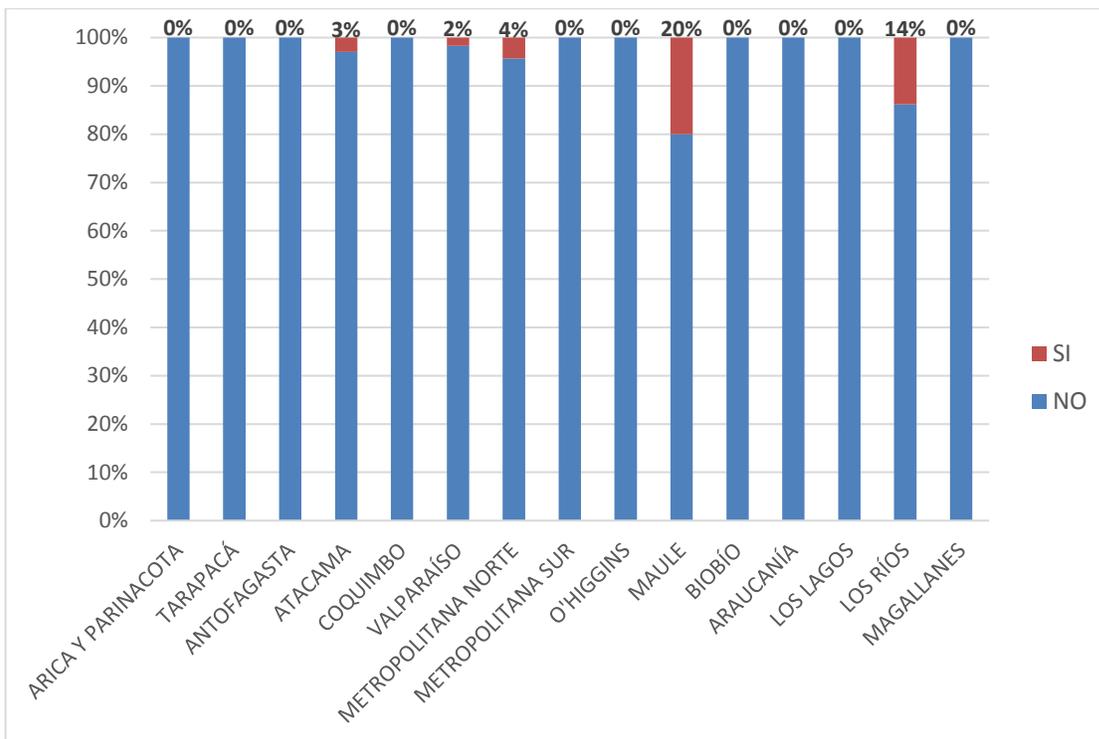
A fin de revisar la acción posterior para aquellos reclamos en que se solicita cambio de defensor, resulta relevante analizar si se da inicio a procedimiento de responsabilidad administrativa o proceso sancionatorio, según corresponda, cuyos resultados a nivel regional son los siguientes.

**Gráfico N° 36: En caso de defensores institucionales, ¿se inicia procedimiento de responsabilidad administrativa? según región.**



Fuente: Preparado por Auditoria en base a revisión de la fuente de evidencias

**Gráfico N° 37: Se da inicio a proceso sancionatorio (en caso de licitados), según región**



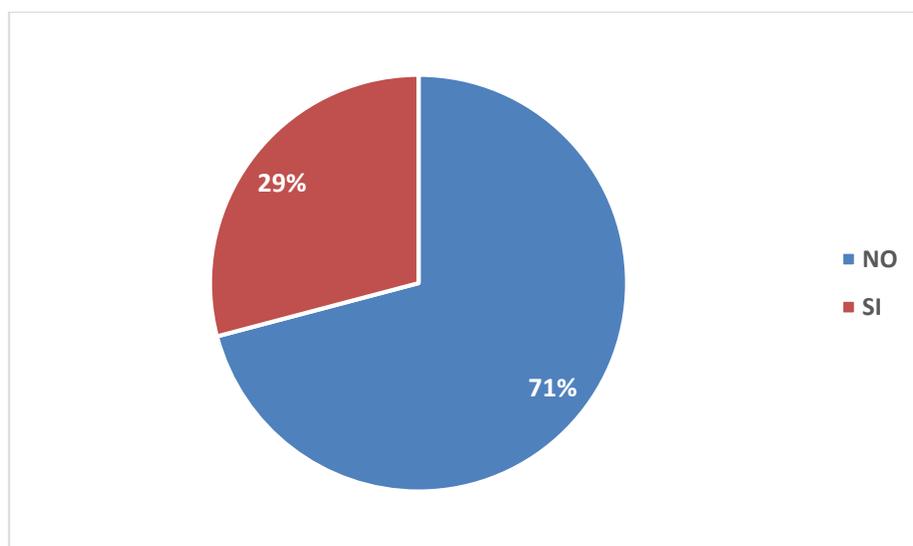
Fuente: Preparado por Auditoría en base a revisión de la fuente de evidencias

Para el caso de los **defensores institucionales**, se observa que el inicio de un procedimiento de responsabilidad administrativa se da únicamente en las defensorías regionales de Aysén (20%), Metropolitana Sur (11%) y Valparaíso (2%). A su vez, respecto de los defensores licitados, son 5 las regiones en que se inicia un proceso sancionatorio: Maule (20%), Los Ríos (14%), Metropolitana Norte (4%), Atacama (3%) y Valparaíso (2%).

A partir de estos resultados cabe destacar la gran cantidad de defensorías regionales en que no se da inicio a ningún tipo de proceso posterior que busque una eventual responsabilidad por infracción de estándares, para el grupo de reclamos en que se solicita cambio de defensor.

En el mismo sentido, en el siguiente gráfico se presenta los resultados respecto del porcentaje de casos en que se resuelve el cambio solicitado.

**Gráfico N° 38: Cambio de defensor**

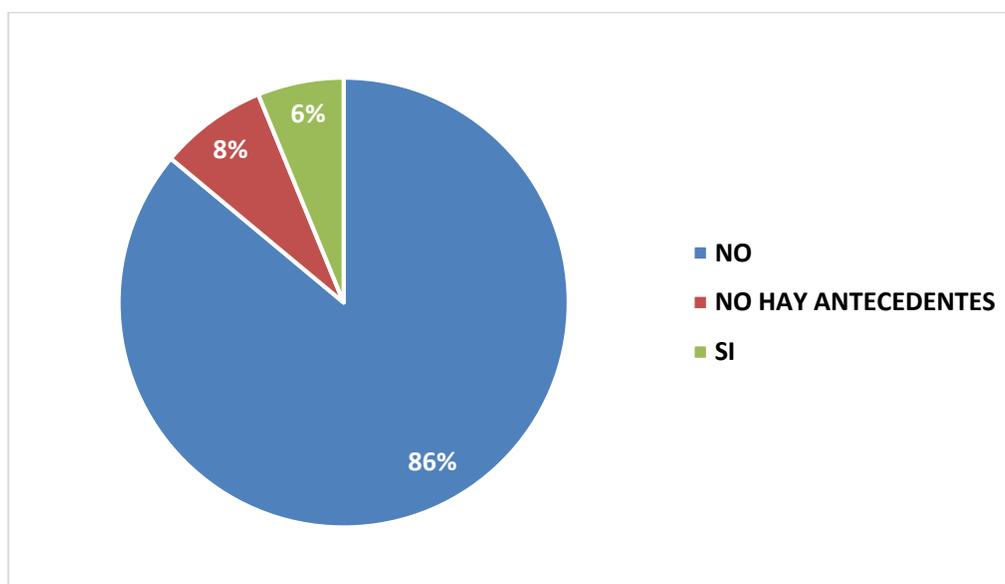


Fuente: Preparado por Auditoria en base a revisión de la fuente de evidencias

Se desprende de estos resultados que en un **29% de estos requerimientos se instruye el cambio de defensor**, por tanto, es absolutamente mayoritario el porcentaje de casos en que dicha solicitud no resulta ser acogida.

En cuanto a algún tipo de **recomendación de gestión al defensor**, el porcentaje es **extraordinariamente bajo**, pues solo en el 6% de estos reclamos se efectúa tal acción por parte de la defensoría regional.

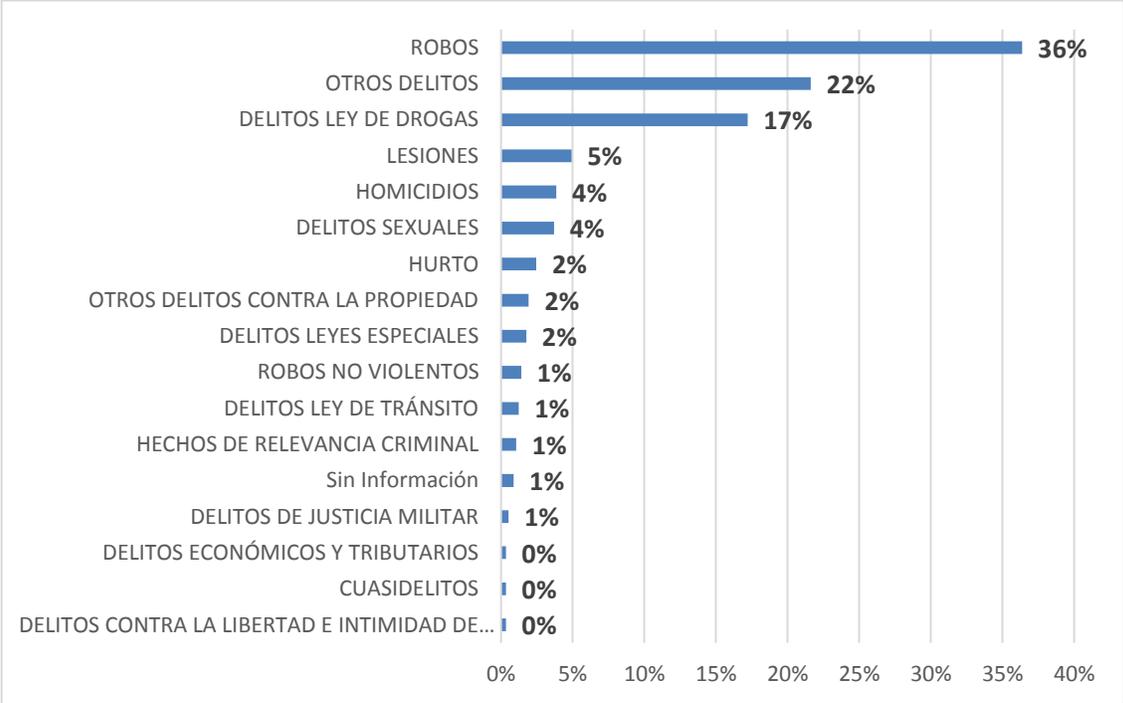
**Gráfico N° 39: Hubo recomendación de gestión al defensor**



Fuente: Preparado por Auditoria en base a revisión de la fuente de evidencias

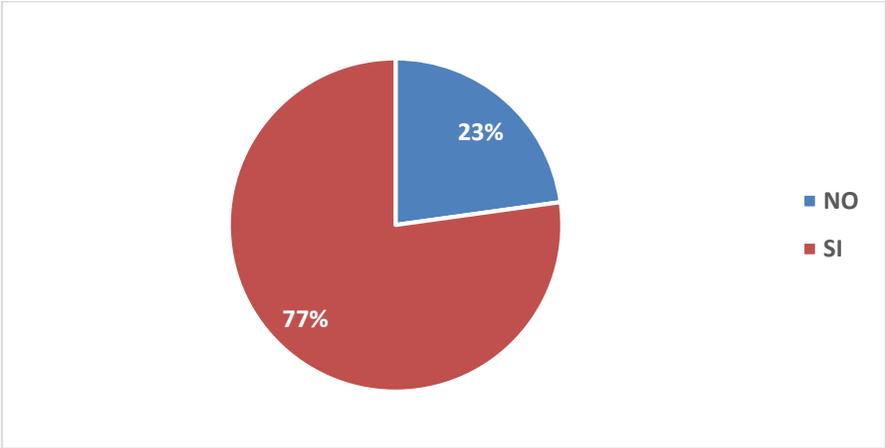
Finalmente, cabe destacar que los usuarios que han interpuesto este tipo de requerimiento, mayoritariamente se encuentran imputados o condenados por delito de robo y delitos contemplados en ley de drogas, existiendo una categoría residual de “otros delitos” en donde existe también una incidencia importante para este subgrupo. Así también, destaca de manera clara, que, al momento de formular este reclamo, el 77% de los usuarios se encuentra en prisión preventiva.

**Gráfico N° 40: Tipo de delito (solicita cambio de defensor)**



Fuente: Preparado por Auditoria en base a revisión de la fuente de evidencias

**Gráfico N° 41: ¿Usuario se encuentra en prisión preventiva?**

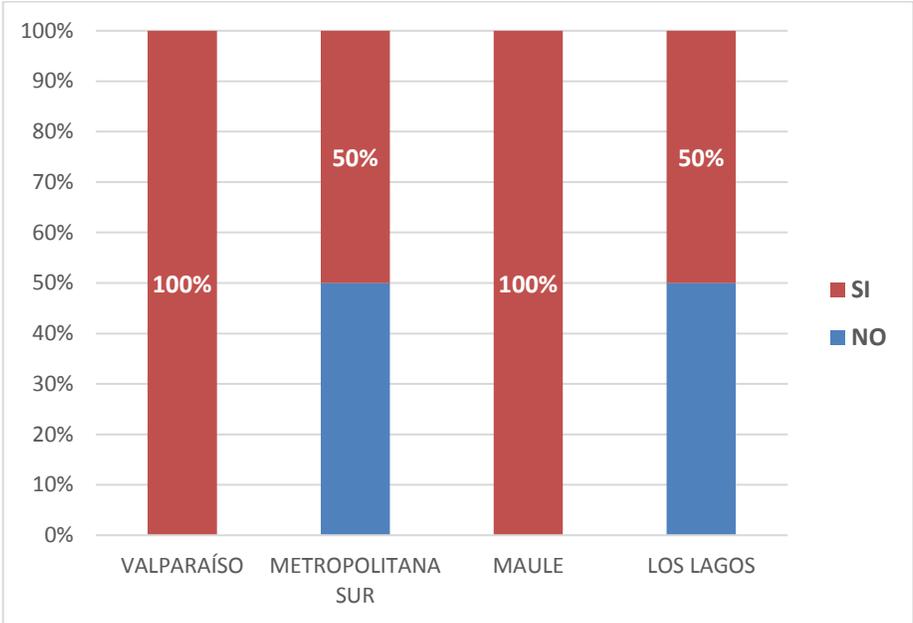


Fuente: Preparado por Auditoria en base a revisión de la fuente de evidencias

**Reclamos por Defensa (Visita de cárcel):**

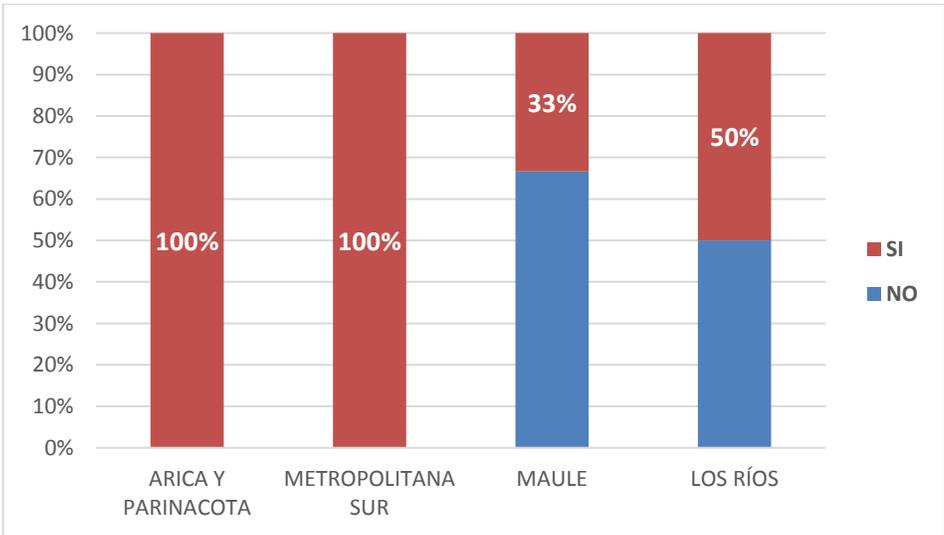
En este subgrupo en que el reclamo está formulado en el sentido de requerir visita a cárcel de abogado defensor, los casos de inicio de procedimiento de responsabilidad administrativa o proceso sancionatorio, según corresponda, son los siguientes.

**Gráfico N° 42: En caso de defensores institucionales, ¿se inicia procedimiento de responsabilidad administrativa? según región.**



Fuente: Preparado por Auditoria en base a revisión de la fuente de evidencias

**Gráfico N° 43: Se da inicio a proceso sancionatorio (en caso de licitados), según región**



Fuente: Preparado por Auditoria en base a revisión de la fuente de evidencias

Para el caso de los defensores institucionales, se observa que el inicio de un procedimiento

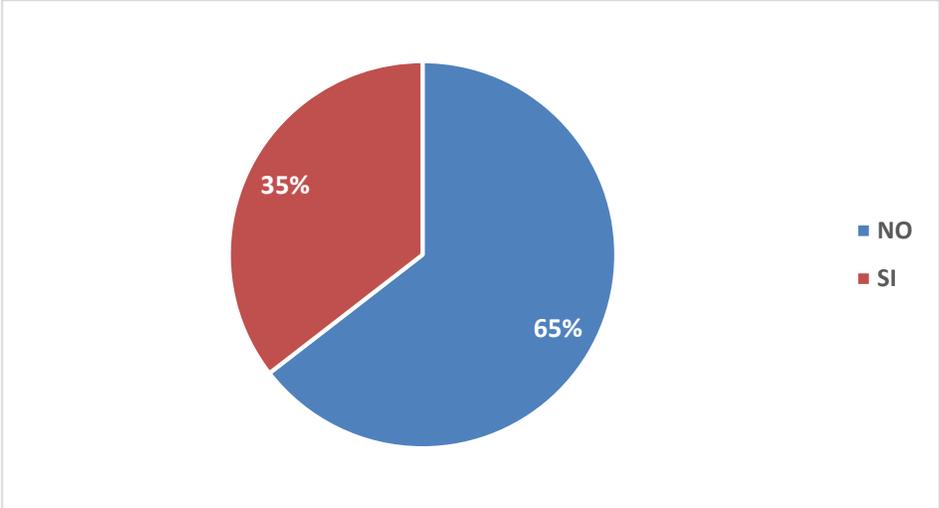
de responsabilidad administrativa se da únicamente en estas 4 defensorías regionales: Maule y Valparaíso con 100% de los reclamos, y Metropolitana Sur y Los Lagos con 50% de casos. Respecto de los defensores licitados, igualmente se observa 4 regiones en que aquello se verifica, siendo las defensorías de Arica y Parinacota y Metropolitana Sur las que presentan 100% de inicio de proceso sancionatorio, seguido por Los Ríos con 50% y Maule con 33%.

A partir de estos resultados, cabe destacar las cuatro regiones en que la totalidad de reclamos por defensa han dado origen a las acciones posteriores graficadas, por lo tanto, la **interposición de estos requerimientos, evidentemente se encontraba precedida de hechos ciertos que requerían ser puestos en conocimiento de cada defensoría regional**, habida consideración además del bajo porcentaje nacional de este tipo de acciones posteriores.

A su vez, en ambos casos (defensores institucionales y licitados) se observa que existen 12 defensorías regionales en que no se da inicio a ningún tipo de proceso posterior que busque una eventual responsabilidad por infracción de estándares para el grupo de reclamos en que se solicita visita a cárcel.

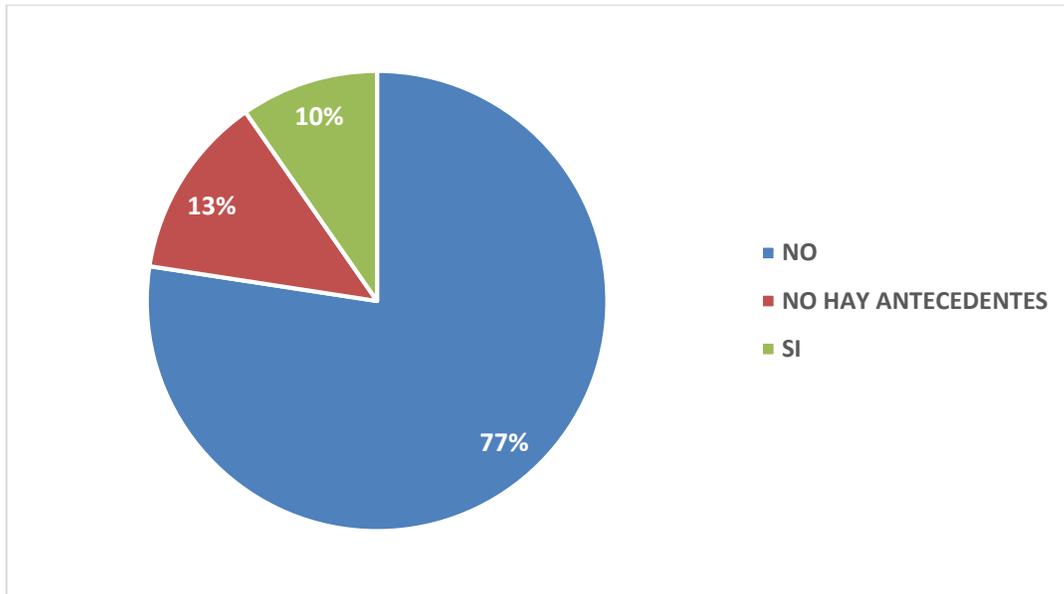
En el mismo sentido, en el siguiente gráfico se presenta los resultados respecto del porcentaje de casos en que se instruye el cambio de abogado defensor.

**Gráfico N° 44: Cambio de Defensor**



Fuente: Preparado por Auditoría en base a revisión de la fuente de evidencias

**Gráfico N° 45: hubo recomendación de gestión al defensor**



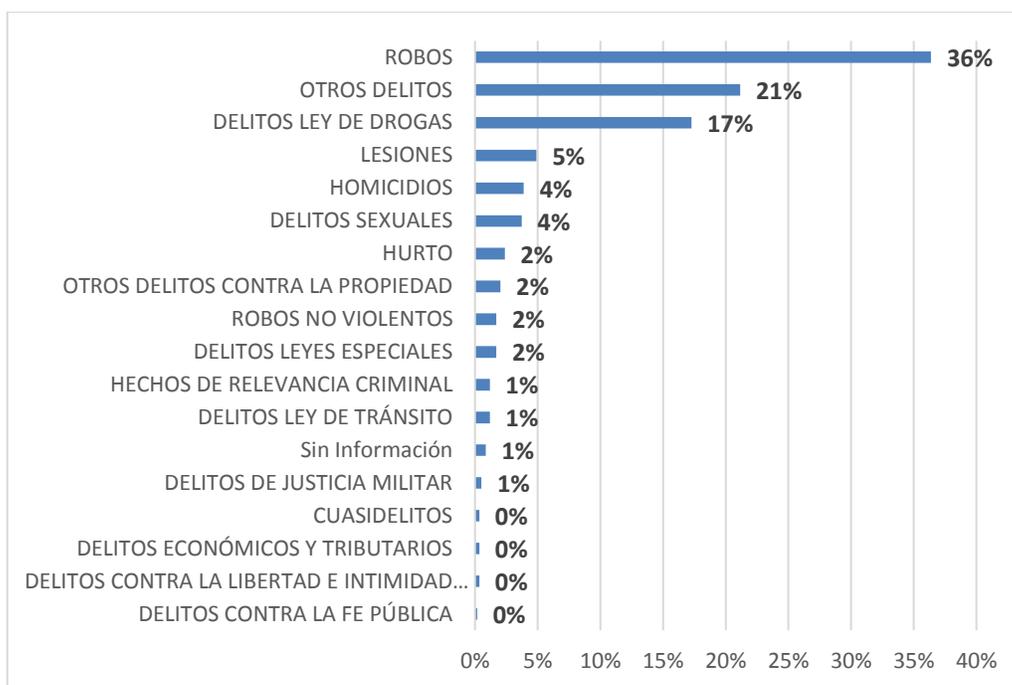
Fuente: Preparado por Auditoría en base a revisión de la fuente de evidencias

Se desprende de estos resultados que en el **35% de los casos se ha determinado cambiar a defensor reclamado**, lo que resulta mayoritario frente al subgrupo analizado precedentemente, lo que es coherente con la tendencia de iniciar procesos administrativos o sancionatorios a gran parte de los reclamos interpuestos en las cuatro regiones descritas.

En cuanto a algún tipo de **recomendación de gestión al defensor**, el porcentaje es levemente superior comparado con los reclamos que solicitan cambio defensor, alcanzando el **10% de estos**.

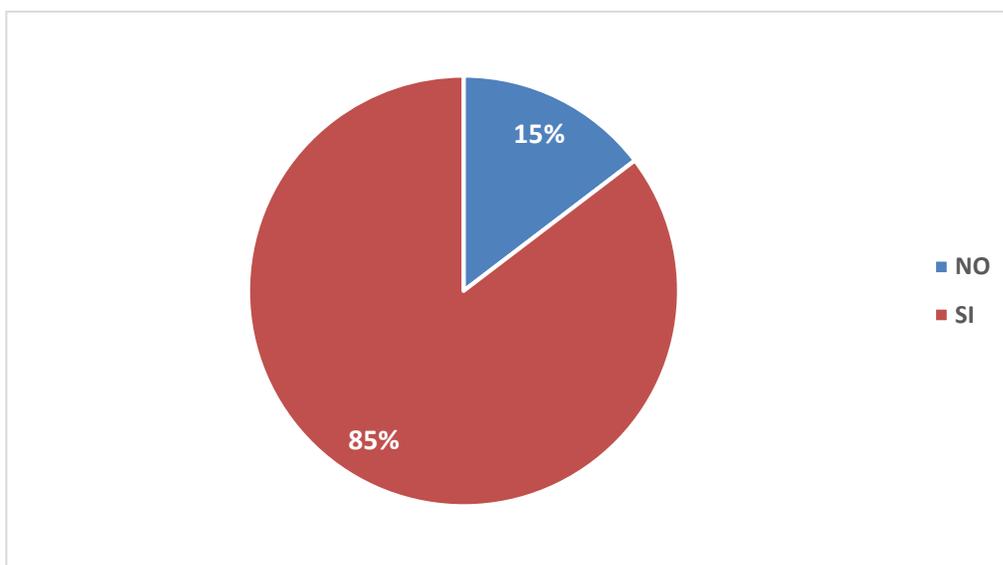
Finalmente, cabe destacar que **los usuarios que han interpuesto este tipo de requerimiento tienen la misma prevalencia que el subgrupo analizado precedentemente, respecto del tipo de delito por los que se encuentran imputados o condenados (delito de robo, delitos ley de drogas, otros delitos)**. Sin embargo, existe diferencia en cuanto al porcentaje de usuarios que se encuentran privados de libertad al momento de formular este reclamo, el que comparativamente es superior alcanzando el **85% de los usuarios**.

Gráfico N° 46: Tipo de delito, a nivel nacional



Fuente: Preparado por Auditoría en base a revisión de la fuente de evidencias

#### Gráfico N° 47: ¿Usuario se encuentra en prisión preventiva?



Fuente: Preparado por Auditoría en base a revisión de la fuente de evidencias

Respecto de la eficacia de las acciones posteriores de los Defensores Regionales, resulta imposible determinarla, ya que conforme los instrumentos utilizados y validados por la DPP al inicio de esta auditoría, no se contempla un levantamiento de información de ese tipo, ni fórmulas de comparación que permita concluir resultados positivos o negativos de tales acciones. Asimismo, de la información y antecedentes puestos a disposición de este equipo

revisor, no se logra evidenciar algún elemento relacionado con aquello.

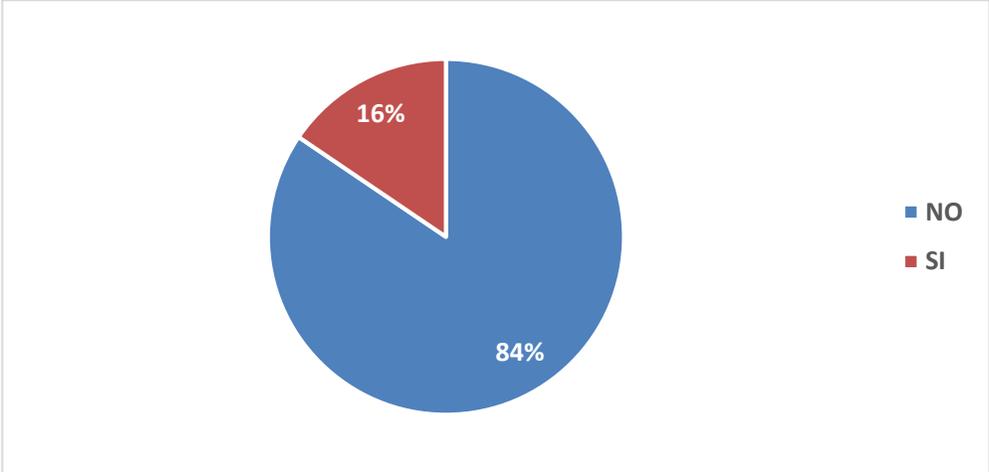
**Peticiones:**

Con relación a las 816 peticiones revisadas durante la presente auditoría, las solicitudes referidas a **cambio de defensor (211) y visita a cárcel (118) representa el 40% del total**, siendo la petición de cambio de defensor la de mayor incidencia.

A efectos de analizar acciones posteriores de las defensorías regionales, cabe indicar que no se contempla información para aquello conforme los criterios existentes en el instrumento utilizado, similar dificultad se presenta en el sentido de determinar si el usuario se encuentra o no en prisión preventiva o bien, desagregar las peticiones por tipos de delitos, ya que por los motivos expresados en el desarrollo de otros objetivos, la falta de completitud en la información de este tipo de solicitudes dificultan un análisis como el requerido.

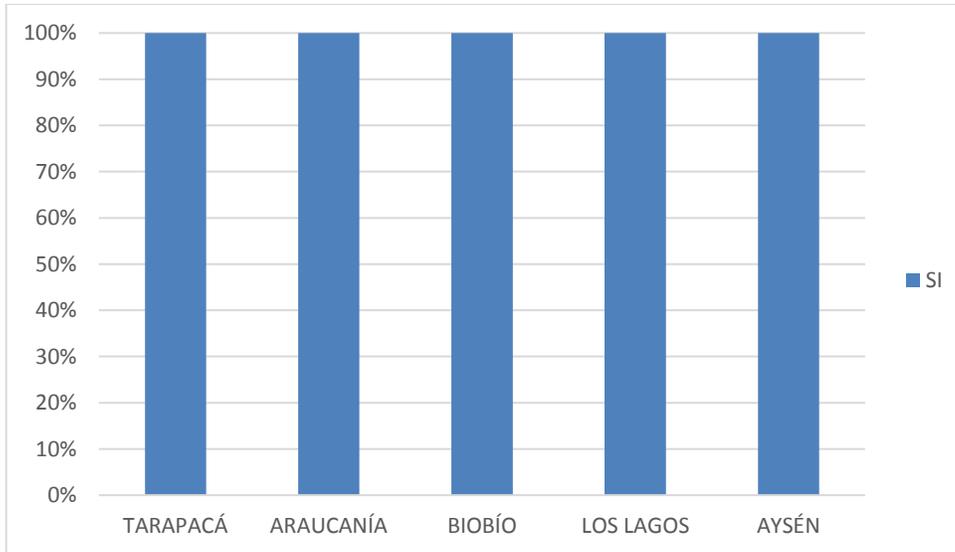
Sin embargo, aun cuando no es una acción posterior de la defensoría regional, cabe informar bajo el prisma de la corrección en el procedimiento que pudiera haber permitido una tramitación como reclamo por prestación de defensa, los resultados relativos a los casos en que el gestor interno solicitó ratificación por tratarse de un tipo de reclamo como el indicado.

**Gráfico N° 48: Gestor interno solicita ratificación por tratarse de reclamo (cambio de defensor)**



Fuente: Preparado por Auditoría en base a revisión de la fuente de evidencias

**Gráfico N° 49: Gestor interno solicita ratificación por tratarse de reclamo (cambio de defensor), regiones**



**Fuente:** Preparado por Auditoría en base a revisión de la fuente de evidencias

De estos gráficos puede concluir que solo el **16% de las peticiones que solicitan cambio de defensor se pidió ratificación al constatarse que es un reclamo**, cifra extraordinariamente baja que atenta en contra del derecho del usuario, en cuanto a que su requerimiento sea visto conforme los procedimientos que se encuentran normados y con plazos definidos. Este déficit por cierto afecta también al proceso de tramitación en general. Sin embargo, cabe destacar que en las 5 defensorías regionales que se grafican, en el total de peticiones de este tipo se observa el cumplimiento de esta gestión, lo que evidentemente permite concluir que en tales regiones existe una práctica en este sentido.

Para el caso de **las peticiones en que se solicita visita a cárcel, no se evidencia ratificación alguna en las distintas regiones del país.**

### OBJETIVO 13.

Comparar los resultados con los obtenidos en el año 2015 en los hitos coincidentes, y determinar el grado de avance y/o retroceso, en la tramitación de los reclamos por defensa y peticiones, teniendo como base los resultados de la auditoria del año 2015.

Este objetivo busca comparar los resultados en los hitos coincidentes, y el grado de avance y/o retroceso en la tramitación de los reclamos por defensa y de las peticiones entre el estudio realizado el año 2015 y la presente auditoria de reclamos y peticiones del año 2018.

Dado lo anteriormente señalado se procederá a analizar los hallazgos del informe final de Sur latina del año 2015 y compararlos con los obtenidos en la presente auditoria de reclamos y peticiones 2018. Luego procediendo a emitir comentarios por cada uno de ellos

#### Cuadro: Reclamos por Prestación de Defensa

Estudio Sur latina 2015	UTP 2018	Comentarios
354 peticiones y 11 reclamos generales debían haber sido reclamos por defensa.	338 peticiones y 4 reclamos generales debían haber sido reclamos por defensa.	Hay una disminución en los casos de Peticiones mal registradas de un 4,5% (23 casos). Y en los reclamos generales fue de un 63,6% (7 casos). Por lo que se puede apreciar que hubo una mejor clasificación.
Un 32% de los reclamos por defensa realizan entrevista.	Un 72% de los reclamos por defensa realizan entrevistas.	Aquí se presenta un aumento importante en esta diligencia mínima de este procedimiento.
Un 4% de las respuestas son respaldadas con la notificación al usuario.	En un 19% existe evidencia de despacho de la notificación al usuario.	También se ve una mejoría en la gestión de notificación al usuario.
Un 19% de los Cambios por Defensor son acogidos de los reclamos por defensa.	Un 20% de los Cambios por Defensor son acogidos de los reclamos por defensa.	Se mantiene la tendencia de acoger el reclamo por cambio de defensor.

**Cuadro: Reclamos Generales**

<b>Estudio Sur latina 2015</b>	<b>UTP 2018</b>	<b>Comentarios</b>
Un 58% de los reclamos general no cuentan con respaldo de la información del ingreso del requerimiento del usuario de acuerdo a lo indicado en el Manual SIAC.	Un 52% de los reclamos general no cuentan con respaldo de la información del ingreso del requerimiento del usuario de acuerdo a lo indicado en el Manual SIAC.	Se ve una mejoría en este procedimiento de ingreso del requerimiento del usuario, de parte de las Defensorías Regionales.
Un 1% de las respuestas respaldan la entrega de la notificación al usuario.	En un 61% existe evidencia de respuesta al usuario y solo hay un 7% de evidencia de despacho de la respuesta al usuario.	Se presenta una mejoría en la gestión de subir evidencia de despacho de la respuesta al usuario al sistema SIGO de parte de las Defensorías Regionales.
40% de los registros presentaron problemas informáticos al intentar abrirlos.	No se presentaron problemas al intentar abrir los registros en el sistema informático SIGO – OIRS.	El sistema SIGO estuvo estable durante la realización de la auditoria.

**Cuadro: Peticiones**

<b>Estudio Sur latina 2015</b>	<b>UTP 2018</b>	<b>Comentarios</b>
Un 39% de las peticiones no cumplen con la definición de referencia. Estos casos, corresponden a un 73% por visitas de cárcel, a 21% por cambio de defensor y a 6% por reclamos por arancel.	Un 29% de las peticiones no cumplen con la definición de referencia. De estos casos, corresponden un 30% por cambio de defensor, a 27% visitas de cárcel, a 2% por reclamos por arancel, y el restante 41% a otros.	Se aprecia una mejoría en el cumplimiento de las peticiones en lo referido a su definición de referencia. La mayor diferencia con el estudio del 2015, es que en la presente auditoria hay una mayor variedad de clasificaciones de peticiones.
Un 45% de las peticiones están bien clasificadas en su ingreso de requerimiento, pero no cuentan con respaldo del ingreso del requerimiento del usuario.	Un 36% de las peticiones están bien clasificadas en su ingreso de requerimiento, pero no cuentan con respaldo del ingreso del requerimiento del usuario.	Se aprecia una mejor gestión en el ingreso de las peticiones en el sistema SIGO, por cuanto aumentaron las peticiones que cuentan su respectivo de ingreso en el sistema.
En un 6% se evidencia que las respuestas de las peticiones respaldan la entrega de la notificación al usuario. El 84% restante termina la gestión a través de la generación de la Resolución Exenta o carta oficio no dejando registro de su notificación o despacho al reclamante	En un 33% se evidencia que las respuestas de las peticiones respaldan la entrega de la notificación al usuario. Un 40% de las respuestas son mediante Resolución Exenta o Carta.	Se evidencia una mejoría en los respaldos de las respuestas de las notificaciones a los usuarios.

## VII. HALLAZGOS

A continuación se detallan los principales hallazgos identificados que se presentan a partir de los tres grupos de solicitudes o requerimientos examinados, esto es, Reclamos por prestación de defensa, Reclamos generales y Peticiones.

### Reclamos por prestación de defensa

- **Plazo para derivación**

**Descripción:** El manual de SIAC, dispone un plazo de 24 hrs. como máximo para efectuar la derivación de un reclamo, una vez ingresado éste al sistema. Al respecto se observa un incumplimiento importante de dicho plazo lo que alcanza el 39,2% de los reclamos revisados a lo largo del país.

**Evidencia:** Examinados los requerimientos por cada región, se observa que esta deficiencia está presente en 333 casos de un total de 848 reclamos por defensa, siendo algunos ejemplos los siguientes ID: 32983, 32549, 33586, 34851.

- **Diligencias mínimas**

**Descripción:** El proceso de tramitación de reclamos por prestación de defensa, ha fijado una serie de diligencia que deben ser cumplidas por parte de los diversos funcionarios que intervienen desde que éste ha sido interpuesto. En dicho contexto, la diligencia que presenta un mayor incumplimiento en su ejecución es aquel relativo al registro que confirme escucha de audios del proceso, alcanzando un 72,6% de omisiones.

**Evidencia:** Revisados los antecedentes y carpetas de reclamos por defensa, se constata que, en 616 casos de un total de 848, no se dio cumplimiento a esta diligencia, erigiéndose como el de mayor prevalencia en la presente auditoría. A modo ilustrativo, algunos ejemplos de esta deficiencia se encuentran presente en los ID: 33671, 34714, 32976, 34552.

- **Entrevista a Usuario en prisión preventiva**

**Descripción:** Las instrucciones emanadas de la resolución que aprueba manual SIAC, como aquellas dictadas con ocasión de las brechas detectadas en la sustanciación de estos procesos de reclamos por defensa, indican que el usuario en prisión preventiva debe ser entrevistado, lo que es un trámite esencial debido a la condición de este reclamante.

**Evidencia:** Efectuada la revisión, se evidencia que en un 12,5% de los casos de ese universo, esto es, 106 reclamos, no hubo entrevista, o bien, no existe evidencia clara y suficiente como resultado de los antecedentes revisados, que permitan dar certeza de la verificación de tal diligencia. Ejemplo de estas situaciones son los ID: 32842, 33434, 34478, 33862.

- **Entrevista delegada**

**Descripción:** El manual SIAC y las instrucciones impartidas, permiten debido a circunstancias especiales, que la entrevista que debe efectuarse a usuario pueda ser realizado por un funcionario distinto al Asesor Jurídico Regional. Sin embargo, tal delegación debe constar por escrito y adicionalmente, la entrevista ha de realizarse conforme una pauta especial para esos fines elaborado por el mencionado asesor regional.

**Evidencia:** Revisados los casos en que se presentó esta situación, se constata una clara inobservancia a tales condiciones para la correcta ejecución de entrevista a usuario, dado esencialmente por la ausencia de una pauta preparada para tal efecto, ni evidencia de la delegación efectuada. Ejemplos de ID: 33173, 33170, 34017.

- **Acta de entrevista**

**Descripción:** Realizada la entrevista a un usuario, cobra esencial relevancia la existencia de un documento que contenga los diversos aspectos abordados en esta diligencia de suyo esencial pues es la oportunidad durante la tramitación del reclamo por defensa, para conocer las motivaciones y contexto al interponer dicho requerimiento.

**Evidencia:** Efectuada la revisión de las distintas solicitudes de este tipo, se observa una marcada ausencia de actas de entrevista, o bien, de las existentes, con información insuficiente y en ocasiones difícilmente legibles. A modo ilustrativo se puede reconocer esta deficiencia en los siguientes ID: 34086, 33953 y 32540.

- **Observaciones a Resolución Exenta que resuelve reclamo**

**Contenidos diversos en cuanto a información consignada e individualización de intervinientes en tramitación administrativa**

**Descripción:** El instrumento utilizado por esta auditoría para la revisión de los reclamos por prestación de defensa, contiene, en el ámbito de las resoluciones exentas, criterios relacionados con información e individualización de quienes intervienen en el proceso, es decir, reclamante, reclamado, usuario, entre otros. En este sentido, se observa una disparidad relativa a la presencia de estos datos con el acto administrativo que da término al proceso de reclamación.

**Evidencia:** Al efectuar la revisión reseñada, se observa una marcada ausencia de algunos de esos elementos, tal es el caso de la identificación del reclamado en la presuma de la resolución, lo que ocurre en 369 reclamos representando el 43,5% del universo total revisado. En esto la defensoría regional de Valparaíso presenta una prevalencia por sobre el resto del país con 129 reclamos, es decir, del universo de incumplimiento, dicha región aporta el 34,9. En el mismo sentido, la identificación del reclamante en la presuma de la resolución se presenta en 183 reclamos constituyendo el 21,5% del total de casos examinados, siendo la misma defensoría regional de Valparaíso la de mayor prevalencia con la misma cantidad de reclamos, es decir, 129 casos, a modo ilustrativo se evidencia esta situación en los siguientes ID: 32836, 33407 y 34612.

En el caso de la identificación del usuario en la presuma, la deficiencia observada se presenta en 223 casos, representando el 26,2% del total de casos. La misma región ya indicada presenta el mayor número de casos con 129 reclamos.

- **Respuesta a usuario**

**Descripción:** La resolución que da término al proceso de reclamo por defensa, es el acto administrativo formal con que la Defensoría Regional resuelve el caso que ha sido puesto en su conocimiento. En tal sentido, es fundamental que exista evidencia de cumplir determinados estándares respecto a su contenido e igualmente relativo a la notificación a los interesados, particularmente al reclamante, lo que no se logra observar en los antecedentes revisados durante esta auditoría.

**Evidencia:** Del total de reclamo por defensa examinados, en un 77% de los casos, es decir, en 653 solicitudes de este tipo, no consta evidencia de despacho de respuesta más allá de la existencia de la resolución. Como se ha dicho, aquello pese a ser un trámite administrativo, deviene en esencial para un proceso de reclamación como el revisado. A modo de ejemplo, algunos de estos casos se encuentran presente en los siguientes ID: 32512, 32694, 33128 y 33804.

- **Derecho a apelar de resolución**

**Descripción:** El conocimiento por parte del reclamante y/o usuario del derecho de apelar que tiene frente a una resolución de la autoridad, es de tal nivel de relevancia, que se encuentra explícitamente consignado en el manual SIAC, lo que ha sido reiterado en instrucciones impartidas a las defensorías regionales. Ello debe constar en la propia resolución, señalando adicionalmente el plazo y la autoridad ante quien debe interponerse, cuyo cumplimiento no se logra acreditar en la totalidad de los casos revisados.

**Evidencia:** Examinadas las resoluciones que resuelven los reclamos por defensa, se

observa dos deficiencias importantes de resaltar. Por una parte, en 11,3% de los casos, es decir, a partir del universo de 848, en 96 de ellos se incumple esta obligación que debe estar consignada en el acto administrativo formal. En segundo término, se aprecia que, del total de incumplimientos, aquello se encuentra concentrado principalmente en dos defensorías regionales, esto es, Antofagasta con 37 casos y Valparaíso con 34 reclamos. En otros términos, de las 16 defensorías revisadas a lo largo del país, dos de ellas concentran el 73,9% de estos incumplimientos. Ejemplo de aquello son los siguientes ID: 34892, 33967, 33312 y 34238.

- **Lenguaje de resolución**

**Descripción:** El debido proceso en este tipo de reclamaciones debe considerar un lenguaje idóneo en la resolución que concluye con la solicitud. Ésta debe contener las formalidades del acto administrativo, pero al mismo tiempo, debe tener la aptitud de ser entendible por el reclamante y el usuario, según corresponda, de tal forma permitir conocer acabadamente las gestiones y diligencias realizadas, los antecedentes tenidos a la vista, la ponderación que de ellos se ha efectuado, su ponderación y lo que en definitiva se está resolviendo.

**Evidencia:** Examinadas los distintos reclamos por prestación de defensa, se observa un marcado énfasis en la utilización excesiva de lenguaje estrictamente jurídico, generando con ello dudas en cuanto a la posibilidad de realizar, por parte del requirente, un análisis omnicomprendido de la tramitación del proceso de reclamo por prestación de defensa por él interpuesto. Esta complejidad, puede devenir en una eventual limitación al ejercicio pleno de sus derechos, debido a un incorrecto o limitado discernimiento por parte del usuario y/o reclamante.

- **Estándares básicos para la defensa penal pública**

**Descripción:** Estos parámetros establecidos en una resolución exenta, tendientes a garantizar a los beneficiarios la calidad en el servicio de defensa penal, son objetivos cuyo cumplimiento está en la esencia del trabajo que se desarrolla. En tal sentido, su eventual infracción constituye un grave perjuicio en contra del usuario y del sistema en su conjunto, el que, poniéndose en un escenario hipotético de este tipo, ha determinado la obligación de dar inicio a un procedimiento sancionatorio o administrativo, según sea la calidad del abogado defensor reclamado, a objeto de determinar las responsabilidades a que haya lugar producto de este incumplimiento. Efectuada la revisión de los reclamos para el periodo auditado, se observa un número superior de casos en que se habría producido dicha infracción, frente a los que efectivamente la defensoría regional dio inicio a un procedimiento de responsabilidad.

**Evidencia:** El universo de reclamos por defensa revisado alcanza los 848 casos, de ellos un 9,9%, es decir, en 84 reclamos se constató por parte de esta auditoría, que existirían indicios de incumplimiento de estándares, conforme al criterio así

establecido en el instrumento utilizado para esta revisión. De ellos, en 45 casos no se dio inicio a un procedimiento sancionatorio, distribuidos en 21 reclamos en contra de defensor licitado o en convenio directo (ejemplos ID: 32655 y 33548) y 24 casos en contra de defensor público o institucional (ejemplos ID: 34100 y 34102).

- **Defensores reclamados**

**Descripción:** El servicio de defensa penal se expresa a través de la acción que ejecuta los abogados defensores, públicos y licitados, quienes deben dar cumplimiento al orden constitucional, legal y reglamentario respecto de la correcta y eficaz entrega de este servicio a cada uno de los beneficiarios que así lo soliciten. Para ello el cumplimiento de estándares básicos ya indicado resulta esencial, así como, la verificación de todas las diligencias e instrucciones que las autoridades del servicio dicten con el objeto de asegurar una defensa de calidad. Sin embargo, en línea con el hallazgo precedente, resulta importante relevar aquellos defensores que han concentrado un mayor número de reclamos.

**Evidencia:** Realizada la revisión de los reclamos por defensa, se ha observado la existencia de una concentración de estas solicitudes respecto de algunos defensores con relación a su región, presentándose un número superior en defensores licitados o en convenio directo, conforme el cuadro que a continuación se indica.

**Tabla N°15: Concentración de defensores reclamados**

Tipo defensor	Defensor reclamado	Cantidad de reclamos	Defensoría regional	Ejemplos id
Licitado / CD	Felipe Mena	13	Atacama	33470 34699
Licitado / CD	Felipe Saldivia	12	Los Ríos	33270 34700
Licitado / CD	Carlos Carreño	11	Atacama	32344 32707
Licitado / CD	Ximena Triviño	11	Los Ríos	33868 34365
Público	Ricardo Flores	10	Aysén	34224 33944
Público	Marcela Tapia	8	Tarapacá	33304 32899

**Fuente:** Preparado por la Auditora en base a la revisión y análisis de la fuente de evidencias

- **Cambio de defensor debido a confianza**

**Descripción:** Concluida la etapa indagatoria de la tramitación de un reclamo por defensa en que se solicita cambio de defensor, se efectúa la ponderación de los diversos antecedentes revisados a objeto de acoger o rechazar, fundadamente, el reclamo. Sin embargo, a partir de las instrucciones dictadas a partir de las brechas detectadas en la sustanciación de estos procesos, se fija como un criterio a utilizar, en los casos que corresponda, que pese a que de los antecedentes examinados no se concluyera infracción alguna a los estándares de defensa, podría en todo caso, cambiarse al defensor reclamado si se acreditaba un quiebre en la relación de confianza entre usuario y abogado defensor.

**Evidencia:** Revisados los reclamos por defensa y sus respectivas resoluciones, se puede observar que este lineamiento o instrucción ha comenzado a aplicarse de formar creciente por las defensorías regionales, dando en algunos casos, un marco y sustento teórico basado en el ordenamiento constitucional y legal del país, que releva la relación de confianza entre ambas partes como esencial para una correcta defensa penal. A modo de ejemplo, se ilustra con los siguientes ID: 32934, 32546, 33046.

- **Etapas procesales en que se interpone reclamo**

**Descripción:** Las instrucciones emanadas de la resolución que aprueba manual SIAC, como aquellas dictadas con ocasión de las brechas detectadas en la sustanciación de estos procesos de reclamos por defensa, indican que, si existe alguna inquietud por parte del usuario en cuanto a la prestación recibida por parte de la DPP, podrá interponer una reclamación en contra de uno o más defensores en particular y que debe referirse a aspectos propios de la prestación global del servicio, pudiendo interponerse en cualquier etapa del transcurso del proceso.

**Evidencia:** Según la revisión efectuada, se evidencia que en un 51,6% de la totalidad de los casos, esto es, en 432 reclamos a nivel nacional (de un total de 838 solicitudes), no fue posible identificar en qué etapa fue interpuesto el reclamo. Esto significa que en virtud de los antecedentes de indagación revisados y resolución exenta no existen antecedentes lo suficientemente certeros que permitieran verificar la etapa del procedimiento en que fue interpuesto dicho reclamo.

- **Otros hallazgos**

**Descripción:** A partir de la auditoría efectuada, es posible concluir la existencia de otro tipo de hallazgos que, pese a no constituir una tendencia representativa debido a su presencia en distintas regiones, resulta de relevancia informar:

**Evidencias:**

- a) Reclamo por prestación de defensa no concluye con respuesta de ningún tipo a requirente, solo se evidencia como antecedente final el acta de ratificación del imputado ID: 33659 (Región de Los Ríos).
- b) Resolución exenta funda su decisión esencialmente en antecedentes aportados por parte del defensor reclamado al evacuar su informe, sin que conste razonamiento fundado en otros elementos, ID: 34340 (Región de Los Lagos).
- c) Resolución exenta se refiere erróneamente a otra persona como requirente en el considerando N°2, sin que se evidencie corrección a esa equivocación, ID: 32694 (Región de Los Ríos).
- d) Reclamo por prestación de defensa por supuesto mal trato de abogado defensor es resuelto sin que exista evidencia de efectuar entrevista a usuaria, lo que afecta principio de contradicción fundamental en este tipo de requerimientos, ID: 33686 (Región de Valparaíso).
- e) Reclamo es interpuesto por requirente como petición, siendo evidente su naturaleza de reclamo por defensa de cambio de defensor, derivando en que no se da tramitación a solicitud al exigir adicionar antecedentes, como condición inicial, propios de la tramitación de un reclamo por defensa ID:33545 (Región de Los Lagos).
- f) Durante la tramitación de reclamo, al requerirse a abogado defensor que evacúe informe en relación con la reclamación interpuesta, se otorga para ello un plazo inferior al dispuesto en manual SIAC e instrucciones que corresponde a 5 días hábiles. En los siguientes casos se fija un plazo de 3 días para evacuar los descargos ID: 33167, 33953, 33841 y 34286 (Región de Antofagasta).

## **Peticiones**

- **Tramitación sin recalificación**

**Descripción:** Las solicitudes denominadas “peticiones”, constituyen un grupo de requerimientos que no se encuentra regulado bajo una definición precisa ni cuenta con procedimiento para una tramitación idónea conforme su mérito, abarcando, por tanto, un amplio espectro de temas en el ámbito de la defensa penal. En ese sentido, el proceso que debe seguir un ingreso de estas características queda finalmente al arbitrio o mejor parecer de los funcionarios que en él intervienen, resultando complejo su análisis.

**Evidencia:** Al efectuar la revisión del total de casos ingresados bajo esta denominación, se observa que parte importante corresponde a materias de aquellas

definidas para reclamo por prestación de defensa o reclamos generales lo que se presenta en 400 casos (46,6%), siendo mayoritariamente las peticiones relativas a cambio de defensor, rebajas de arancel y otros reclamos por defensa (ID: 32373, 33979, 34016, 33879). En términos generales, estas son tramitadas de acuerdo con algunos criterios establecidos para la tramitación de los tipos de reclamos indicados, esto es, solicitando informe a defensor reclamado y/o entrevista a usuario y/o revisión de sistemas informáticos de gestión.

Este aspecto es gran importancia, pues denota una deficiencia en la tramitación administrativa de las peticiones, por cuanto no se evidencia un proceso de ponderación, discernimiento y recalificación de ésta conforme su mérito y naturaleza, lo que abre un espacio de posible o eventual arbitrariedad ante la inobservancia de principios básicos del debido proceso (contradicción, bilateralidad, plazos, resolución de la autoridad, apelación, entre otros). Aquello puede atentar en contra del propio sistema de defensa penal, como de los ciudadanos que, por falta de conocimiento, utilizan esta vía como la idónea para reclamar por hechos relacionados a la prestación de defensa.

- **Respuesta a requirente**

**Descripción:** Las peticiones presentadas, en tanto, comunicación que formula un ciudadano(a) a una institución pública requiriendo una acción o información determinada, demanda necesariamente que en virtud de la materia que contiene concluya una respuesta formal al solicitante.

**Evidencia:** Realizada la revisión a las peticiones presentadas en las distintas defensorías regionales, se observa que en un 17,2% (148 casos) no consta registro alguno de respuesta al solicitante. En tal contexto, es de relevancia destacar que en 42 peticiones la materia está referida a solicitud de cambio defensor lo que se presenta mayoritariamente en la Defensoría Metropolitana Sur con 25 casos (Ejemplos de ID: 32373, 32587, 34845), seguida por la Defensoría Regional de Antofagasta con 7 peticiones de las características mencionadas (Algunos ejemplos de ID: 32749, 33201).

Situación similar ocurre con aquellas peticiones relativas a solicitud de visita a cárcel, alcanzando a 21 casos en los cuales no se registra respuesta al requirente, en cuyo caso, la incidencia mayor en este total la lidera nuevamente la Defensoría Metropolitana Sur con 12 peticiones (Ejemplos de ID: 32451, 33184 y 34508) seguida por la Defensoría Regional de Aysén con 7 casos (Ejemplos de ID: 32959 y 33370).

- **Indicios de incumplimientos de estándares**

**Descripción:** La falta de una regulación explícita para la tramitación de peticiones, en parte se explica por el carácter residual que tiene, o debería tener, este tipo de solicitudes. Por ello, ante la posibilidad que una petición contenga un requerimiento del tipo “reclamo por defensa” y que, efectuado el examen pertinente a sus antecedentes, arroje la eventualidad de estar frente a incumplimiento de estándares básicos de defensa penal, es de suyo relevante, más allá de su número o representatividad sobre el universo total de peticiones.

**Evidencia:** Revisados los distintos casos, se observa que, del total de peticiones, en 16 casos existiría, por parte del abogado defensor, indicios de incumplimiento de estándares de defensa penal. Estos casos se identifican a partir de los siguientes ID: 32413, 32678, 32835, 32887, 32956, 33052, 33287, 33258, 32814, 32815, 32834, 32370, 34131, 34132, 32407 y 32415. Cabe destacar que, en este punto, la Defensoría Regional de Los Ríos presenta la mayor incidencia con 10 peticiones.

- **Plataforma OIRS (SIGO)**

**Descripción:** Las consecuencias de no establecer con claridad los procedimientos que deben ser cumplidos, genera efectos también en las herramientas de apoyo al proceso de tramitación de las peticiones que se formulan. Tal es así que la plataforma de OIRS, denominada Sistema Integrado de Gestión de OIRS (SIGO) es el repositorio de los trámites y evidencia de documentos en las sucesivas fases, es decir, recepción, derivación, resolución y respuesta. Ello junto a la carpeta virtual de cada caso, han de ser los elementos base para cualquier tipo de análisis.

**Evidencia:** Se observa en términos generales, que, para el caso de las peticiones, la plataforma es totalmente insuficiente en cuanto a la información que contiene, manifestándose aquello en la falta de completitud de antecedentes e incluso, en algunos casos, se evidencia incorporación de información que no tiene relación alguna con el objeto o materia de dicha solicitud.

- **Otro hallazgo**

**Descripción:** A partir de la auditoría efectuada, es posible concluir la existencia de otro tipo de hallazgos que, pese a no constituir una tendencia, resulta de relevancia informar, en consideración a su naturaleza.

**Evidencia:** Defensora utiliza esta vía para comunicarse con DPP en lo referido a solicitar resoluciones en que ha sido nombrada Defensora titular o en reemplazo, conforme se aprecia en ID: 32629, (Defensoría Metropolitana Sur).

## **Reclamos generales:**

**Descripción:** Debido a la cantidad de casos que compone el universo total de reclamos generales, los hallazgos que pueden ser observados, no permiten constituir tendencias relevantes conforme su incidencia en el marco general de la presente auditoría. Por ello, a continuación, se describirán algunos hallazgos individuales o específicos que se han considerado importante poner de relieve.

### **Evidencia:**

- a) En plataforma SIGO no se evidencia copia de carta que da inicio a reclamo, y, en los “antecedentes de la respuesta” se accede a una carta que no tiene relación alguna con la materia de dicho requerimiento, ni con la persona del reclamante, conforme se aprecia en ID:34255 (Defensoría Metropolitana Sur).
- b) Situación similar se observa en la misma plataforma, respecto de documento acompañado como respuesta (ID: 34626) el que no guarda relación con el caso, pues se trata de una declaración de la asociación de defensores penales públicos por un hecho acontecido en la ciudad de Osorno, sin embargo, la petición está referida a un supuesto altercado entre un guardia de seguridad del centro de justicia y un ciudadano. Esta evidencia, resulta aún más compleja, pues esta materia no se relaciona ni siquiera de manera residual con prestación de defensa penal pública, consignándose en los antecedentes del requerimiento de SIGO, que la entidad externa involucrada es “Defensa Civil de Chile”. (Defensoría Metropolitana Sur).
- c) Bajo la misma Defensoría Metropolitana Sur, se evidencia un reclamo relacionado con una denuncia en contra de una defensora, por supuestos comportamientos inadecuados (amenazas) en contra de los vecinos de la comunidad donde tiene su domicilio, sin embargo, en el documento acompañado como antecedente de la respuesta, es una nota de prensa de la inauguración de la oficina de defensoría local de Talagante, en el año 2005 (ID: 34125).
- d) Se evidencia reclamo solicitando cambio de defensor, sin embargo, pese a concluir con una resolución exenta, no se observa las diligencias mínimas que debían realizarse conforme la naturaleza de este reclamo, manteniéndose su calificación como reclamo general y sub clasificado como “Otro reclamo (no relacionado con defensa penal)” (ID: 33494 Defensoría Regional de Valparaíso).
- e) Igualmente se observa caso de reclamo por prestación defensa en contra de un abogado defensor, siendo clasificado y concluyendo de la misma forma que la evidencia anterior (ID: 33485 Defensoría Regional de Valparaíso).
- f) Se evidencia caso de reclamo por prestación defensa en contra de un abogado defensor, manteniéndose su calificación como reclamo general y en sistema SIGO

como "Otro reclamo (no relacionado con defensa penal)". Cabe indicar que requerimiento culmina con Resolución Exenta cuya presuma indica "resuelve reclamo general" (ID: 33238 Defensoría Regional de Tarapacá).

- g) En SIGO se consigna un reclamo de usuaria en contra de defensor, siendo por tanto por prestación de defensa, luego, solo se indica que se pidió informe a abogado defensor, y concluye con una comunicación de estilo vía oficio, sin dar, por tanto, la tramitación que requería este reclamo debido a la denuncia contenida, conforme se aprecia en ID: 33612 (Defensoría Regional de Los Lagos).

## VIII. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

A partir de la revisión efectuada, y de las deficiencias detectadas con ocasión de la revisión de los reclamos y peticiones para el periodo diciembre 2017 – 15 de noviembre 2018, se propone las siguientes acciones que podrían contribuir ciertamente a mejorar el servicio de defensa penal pública, en lo referido a la tramitación de diversos requerimientos, a saber:

1. **Capacitación continua** a funcionarios que se desempeñan en las unidades relacionadas con la recepción y derivación de este tipo de reclamos o solicitudes, de tal forma, calificarlas correctamente desde el inicio, o bien recalificarlas ante un eventual error cometido por parte del usuario, así como, en los casos que corresponda, entregar una adecuada asesoría a requirente, debido a la naturaleza del reclamo.
2. **Reemplazar el vocablo “petición”** por otro que no lleve a confusión, en el entendido que bajo el concepto petición puede ser útil para muchas situaciones, pudiendo esconder reclamos por defensa, lo que significaría no utilizar la vía idónea de procedimiento. Una posibilidad para evitar aquello dice relación con sub clasificar las solicitudes en razón de la pretensión que conlleva (las de mayor incidencia), identificando de forma distinta aquellas acciones que no estén relacionadas con reclamos por defensa de un caso específico.
3. **Diseñar un proceso y adecuado control de gestión**, que no descansa solamente en una resolución o manual con plazos definidos (y posibilidades de prórroga, a petición de cada funcionario responsable), permitiendo garantizar un análisis adecuado, con todos los elementos disponibles y estandarizados en lo que sea pertinente.
4. Como proceso de reclamos, se observa ausencia de **indicadores de gestión vinculados directamente a ello** que permitan determinar con la periodicidad que se estime, las distintas brechas en el cumplimiento de estándares de defensa y de procedimiento, conforme los lineamientos y orientaciones que se dicten. Estos indicadores, al ser monitoreados por ejemplo de forma mensual y trimestral, serán útiles para adoptar por parte de las jefaturas, las medidas correctivas pertinentes.
5. **Resolver definitivamente, qué herramienta o plataforma será el repositorio de los requerimientos que se presenten**, esto es, sistema OIRS (SIGO) con clara identificación de control de diligencias mínimas efectuadas y/o carpeta virtual con un orden predefinido conforme a las fases descritas en resolución, esto es, Ingreso, Derivación, Análisis, Respuesta, Acción Posterior del defensor y otras que puedan determinarse.
6. **Estandarizar formato de acta de entrevista a usuario**, de tal manera uniformar los

elementos que se requieren tomar conocimiento a fin de conocer la motivación del usuario y el contexto en que el reclamo es interpuesto, con ello, se aseguraría tanto su existencia, como utilidad para efectuar un acabado análisis.

7. **Estandarizar el formato de las resoluciones exentas**, para lo cual, se sugiere diseñar en la plataforma institucional un formato tipo con campos obligatorios a ser llenados, de tal manera disminuir al máximo las posibilidades de omisión. Aquello incluso puede tener incorporado por defecto algunos elementos esenciales, por ejemplo, lo relacionado con el derecho a apelar, pues ello no está sujeto a variación en cuanto a plazo, forma y autoridad ante quien se interpone.
8. Generar al momento de resolver una solicitud, cualquiera sea su naturaleza, una **carta explicativa dirigida a usuario o requirente**, que de cuenta de forma sucinta el análisis efectuado y lo resuelto, de tal forma sea totalmente comprensible por el destinatario. Ello en caso alguno significa omitir la resolución formal que debe dictarse.

## IX. ANEXOS

### ANEXO 1: CRITERIOS DE EVALUACIÓN

	OBJETIVO											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
<b>CRITERIOS DE PETICIONES</b>												
11. REQUIRENTE ES IMPUTADO, FAMILIAR U OTRO:												
20. TIPO PETICIÓN												
<b>CUMPLIMIENTO E INGRESOS</b>												
21. CUMPLE DEFINICIÓN DE MANUAL SIAC												
22. SE AJUSTA A REQUERIMIENTO DE USUARIO												
23. OTROS COMENTARIOS DEL REVISOR												
<b>GESTIÓN INTERNA</b>												
24. ENTREVISTA A USUARIO												
26. EXISTE EVIDENCIA DE ENTREVISTA												
27. FECHA DE ENTREVISTA												
29. RESPALDO DE INFORME DE ABOGADO												
31. NOTIFICACIÓN AL USUARIO												
33. REVISIÓN SISTEMA INFORMÁTICO												
34. SOLICITA ANTECEDENTES VÍA CORREO ELECTRÓNICO DE LA JEFATURA DIRECTA DEL ÁREA, PERSONA, UNIDAD O PERSONALIDAD JURÍDICA DE LICITADOS												
35. SI CORRESPONDE A RECLAMACIÓN POR DEFENSA RESIDUAL, SOLICITA ANTECEDENTES AL JEFE DE ESTUDIOS REGIONAL DEFENSOR LOCAL O JEFE DE OFICINA LICITADA												
36. REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN QUE ACOMPAÑA LA PETICIÓN												
37. GESTOR INTERNO SOLICITA RATIFICACIÓN POR TRATARSE DE RECLAMO												
<b>RESPUESTA</b>												
38. RESPUESTA A PETICIÓN ES POR CARTA:												
39. EXISTE REGISTRO DE RESPUESTA												
40. EXISTE RESPALDO DE ENVÍO DE RESPUESTA DEL USUARIO												
41. CONSISTENCIA CON LO INDICADO OIRS (ANTECEDENTES DE LA RESPUESTA) Y RESPUESTA												
42. FECHA DE RESPUESTA												
43. EN CASO QUE LA RESPUESTA SEA VÍA RESOLUCIÓN, INDIQUE FECHA Y N° DOCUMENTO												
44. SEGÚN ANTECEDENTES REVISADOS, PETICIÓN INGRESÓ COMO:												
<b>ESTÁNDARES DE DEFENSA PENAL</b>												
46. A JUICIO DEL REVISOR, SELECCIONE LOS OBJETIVOS DE LOS ESTÁNDARES EN LOS QUE HAY INDICIOS DE INCUMPLIMIENTO												

	OBJETIVO											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
<b>CRITERIOS DE RECLAMO POR DEFENSA</b>												
8. SI EL INGRESO DE RECLAMO NO FUE ORIGINALMENTE POR DEFENSA, INDIQUE TIPO DE INGRESO												
11. RECLAMANTE ES:												
14. TIPO DE DELITO (SEGÚN INF. ESTADÍSTICO DPP 2018)												
16. PERTENECE A GRUPO ESPECIAL												
17. EN CASO DE SÍ, INDIQUE												
18. REGIÓN DEL RECLAMANTE												
22. TIPO RECLAMO POR DEFENSA												
<b>CUMPLIMIENTO DE LOS INGRESOS</b>												
23. CUMPLE DEFINICIÓN DE MANUAL SIAC												
24. EXISTE RESPALDO DE INGRESO DEL RECLAMO												
25. EN CASO DE SÍ, INDIQUE RESPALDO												
26. SE AJUSTA A REQUERIMIENTO DE USUARIO												
27. COMENTARIOS COMPLEMENTARIOS DEL REVISOR												
<b>GESTIÓN INTERNA</b>												
29. ENTREVISTA A USUARIO												
30. USUARIO RESPONSABILIDAD PENAL ADOLESCENTE												
31. USUARIO SE ENCUENTRA EN PRISIÓN PREVENTIVA												
32. USUARIO RATIFICA REQUERIMIENTO FORMULADO POR FAMILIAR												
33. EN CASO DE SI, INDICAR SI FUE REALIZADA CON IMPUTADO EN PRISIÓN PREVENTIVA												
34. EN CASO DE NO PODER HACERSE LA ENTREVISTA, INDICAR SI SE REALIZÓ GESTIÓN PARA UBICARLO												
35. LA ENTREVISTA FUE REALIZADA POR												
36. SI LA ENTREVISTA FUE DELEGADA, INDIQUE SU NOMBRE Y CARGO												
37. CONSTA FECHA DE ENTREVISTA												
39. LA ENTREVISTA ESTÁ RESPALDADA DE FORMA ÍNTEGRA												
40. EXISTE REGISTRO QUE CONFIRME ESCUCHA DE AUDIOS DEL PROCESO												
41. EXISTE REGISTRO DE REVISIÓN SIAGJ (Actas de audiencia, resoluciones judiciales, etc)												
42. EXISTE REGISTRO DE REVISIÓN SIGDP (Impresiones de reporte, causa o gestiones)												
43. CONSTA EXISTENCIA DE INFORME DEFENSOR RECLAMADO												
44. EN CASO NO ESTAR VIGENTE DEFENSOR RECLAMADO, INDIQUE QUIEN EMITE INFORME												
45. INFORME SE ENCUENTRA RESPALDADO INTEGRAMENTE												
48. SE REMITE COPIA DE SOLICITUD DE INFORME A OFICINA LICITADA (EN CASO QUE CORRESPONDA)												
49. EXISTE EVIDENCIA DE DESISTIMIENTO POR PARTE DE USUARIO												
50. FORMA DE DESISTIMIENTO												
51. EN CASO DE SER PRESENCIAL EL DESISTIMIENTO, ÉSTE FUE ANTE EL ASESOR JURÍDICO												
52. EN CASO DE SER VÍA CARTA, SE CORROBORÓ EL CARÁCTER DE LIBRE DE SU VOLUNTAD												

	OBJETIVO											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
<b>RESPUESTA</b>												
53. TIPO RESPUESTA AL USUARIO												
54. EN CASO DE RECHAZO, SE ORDENA ALGUNA GESTIÓN												
56. CONSISTENCIA ENTRE EL RECLAMO (ANTECEDENTES DE LA RESPUESTA) Y RES. EX (N° DOCUMENTO)												
60. SE IDENTIFICA RECLAMANTE EN LA PRESUMA DE RES.EX.												
61. SE IDENTIFICA RECLAMADO EN LA PRESUMA DE RES.EX.												
62. SE IDENTIFICA USUARIO EN LA PRESUMA DE RES.EX.												
63. EN LA RES.EX. SE IDENTIFICA EL IMPUTADO												
64. EN LA RES.EX. SE IDENTIFICA MOTIVO DEL RECLAMO												
65. SE CONSIGNA EN RES. EX. ETAPA DE LA CAUSA CUANDO SE REALIZA EL RECLAMO												
67. CLASIFICACIÓN DE LOS MOTIVOS DE RECHAZO												
68. ÚLTIMA GESTIÓN DEL DEFENSOR RECLAMADO ANTES DEL INGRESO DEL RECLAMO												
69. EXISTE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN A DEFENSOR RECLAMADO Y A OFICINA LICITADA												
70. ¿EXISTE EVIDENCIA DE RESPUESTA A USUARIO? (RES.EXE)												
71. EN CASO DE NO HABER RES. EX., INDIQUE QUÉ HAY												
72. ¿SE CUMPLE PLAZO PARA NOTIFICACIÓN?												
73. EXISTE EVIDENCIA DE DESPACHO DE LA RESPUESTA												
74. SE LE INFORMA A RECLAMANTE QUE TIENE DERECHO A APELAR DE LA RESOLUCIÓN												
76. TIPO DEFENSOR												
<b>ACCIÓN POSTERIOR DEL DEFENSOR REGIONAL</b>												
77. EN CASO DE DEFENSORES INSTITUCIONALES, SE INICIA PROCEDIMIENTO DE RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA												
78. SE DA INICIO A PROCESO SANCIONATORIO (EN CASO DE LICITADOS)												
79. EN CASO DE SI, INDIQUE RESOLUCIÓN EXENTA (N°/FECHA)												
80. CAMBIO DE DEFENSOR												
81. HUBO RECOMENDACIÓN DE GESTIÓN AL DEFENSOR												
NO HAY ANTECEDENTES												
82. EN CASO DE QUE SE INICIE PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO (LICITADOS)												
83. APLICACIÓN DE MULTA (SOLO EN CASO DE SANCIÓN)												
88. OTRA SANCIÓN (INDICAR CUAL)												
89. OBSERVACIONES COMPLEMENTARIAS DEL REVISOR												
<b>ESTÁNDARES DE DEFENSA PENAL</b>												
90. A JUICIO DEL REVISOR SELECCIONE LOS OBJETIVOS DE LOS ESTÁNDARES EN LOS QUE HAY INDICIOS DE INCUMPLIMIENTO												

	OBJETIVO											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
<b>CUALITATIVOS</b>												
7. A PARTIR DE LA INVESTIGACIÓN QUE DEBE REALIZAR EL ASESOR JURÍDICO CON OCASIÓN DE UN RECLAMO POR DEFENSA, SE REVISAR ADICIONALMENTE TODO EL PROCESO DE PRESTACIÓN, O SOLO SE ANALIZA EL HECHO RECLAMADO.												
8. EL ACTA DE ENTREVISTA AL USUARIO QUE DEBE LEVANTAR EL ASESOR JURÍDICO O DELEGADO(A), POSEE INFORMACIÓN ADICIONAL A SU CONFORMIDAD O DISCONFORMIDAD CON EL RECLAMO. ¿ES DE RELEVANCIA ESA INFORMACIÓN EXTRA APORTADA POR USUARIO?												
9. ¿EN CASO QUE LA ENTREVISTA LA HAYA EFECTUADO DELEGADO(A), LA PAUTA DE ENTREVISTA FUE SUFICIENTE? ¿POR QUÉ?												
10. SE REALIZARON TODAS LAS DILIGENCIAS MÍNIMAS QUE EXIGE EL MANUAL SIAC. INDIQUE LAS QUE FUERON OMITIDAS (EN CASO QUE CORRESPONDA)												
11. LA RESOLUCIÓN QUE DA RESPUESTA AL RECLAMO SATISFACE PLENAMENTE LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN MANUAL SIAC E INSTRUCCIONES ¿POR QUÉ?												
12. ESTÁ DE ACUERDO CON LO RESUELTO EN RELACIÓN A LAS DILIGENCIAS MÍNIMAS REALIZADAS. ¿POR QUÉ?												
13. CONSIDERA QUE EN LOS FUNDAMENTOS DE LA RESOLUCIÓN, SE DA CUENTA DE UN COMPLETO ANÁLISIS DE LOS HECHOS Y, EN CASO DE ACOGERSE EL RECLAMO, DE LOS ESTÁNDARES EVENTUALMENTE INFRINGIDOS POR EL ABOGADO DEFENSOR												
15. EXISTE ALGÚN ANTECEDENTE ESENCIAL QUE DEBIENDO CONSTAR EN SIGO CONFORME LO INDICADO EN MANUAL SIAC E INSTRUCCIONES, NO SE ENCUENTRE EN DICHO SISTEMA. INDIQUE ACERCA DEL CARÁCTER ESENCIAL DEL ANTECEDENTE OMITIDO												
16. SEÑALE DEBILIDAD(ES) ENCONTRADA(S) EN EL PROCESO												
18. OTRO COMENTARIO ADICIONAL QUE CONSIDERE RELEVANTE INFORMAR RESPECTO DEL PROCESO CON OCASIÓN DE LA REVISIÓN EFECTUADA												
20. ¿EL REVISOR ESTÁ DE ACUERDO CON LO RESUELTO EN EL MÉRITO DE LO REVISADO? Ver respuesta 7 y 12												
21. SEÑALE DEBILIDAD(ES) ENCONTRADA(S) EN LA PRESTACIÓN												

## **B. INSTRUCCIONES COMPLEMENTARIAS AL MANUAL SIAC 2012**

### **Brechas identificadas en la sustanciación del procedimiento de reclamaciones y reforzamiento de aspectos relevantes para la adecuada tramitación de reclamos por prestación de defensa de la ley n°19.718**

1. Las investigaciones que se realicen con ocasión de un reclamo por defensa, no deben circunscribirse únicamente al o los hechos puntualmente reclamados, sino que deben permitir generar una revisión de todo el proceso de prestación de defensa en la causa reclamada.
2. El (la) titular del derecho a reclamo por defensa, es el (la) imputado (a) /condenado (a). Sin embargo, siempre y especialmente en casos de privado (a) s de libertad, puede concurrir a presentar el reclamo un (a) familiar directo (a), pero siempre el (la) titular del derecho será el (la) imputado (a) /condenado (a). Por lo anterior, siempre se requiere la entrevista con el (la) imputado (a) /condenado (a), quien podrá ratificar el reclamo, de lo contrario no debería continuarse como un procedimiento de reclamo por prestación de defensa.
3. Conforme a lo anterior, las cartas de desistimiento deben también ser siempre corroboradas con una visita al (la) imputado (a) /condenado (a), recabando así su voluntad en persona.
4. La entrevista en el caso de los (las) imputado(a) s privados de libertad es obligatoria. Por tanto, no es posible continuar tramitando un reclamo por prestación de defensa sin aquella gestión. Para ello, el (la) asesor (a) jurídico (a) debe utilizar todas las herramientas legales para generar la entrevista.
5. En el acta de entrevista, se debe consignar todo lo que dice el (la) imputado (a) /condenado (a) y no sólo si está de acuerdo o no con el reclamo. Asimismo, en el caso de desistimiento o no confirmación del mismo, se debe consignar el motivo que indique el (la) imputado (a) /condenado (a).
6. La entrevista debe ser realizada por el (la) asesor(a) jurídico(a) regional y puede ser delegada en otro (a) profesional, mas nunca en el (la) defensor (a) reclamado (a) ni en otro (a) abogado (a) que forme parte de la misma prestadora en caso de tratarse de defensa licitada. Ahora, tratándose de una entrevista delegada, debe hacerse una pauta de ella, dejando registro en el expediente administrativo de aquello. Sin embargo, se debe recordar que en las localidades apartadas, el Manual establece claramente que la entrevista podrá ser delegada en una asistente de recepción.
7. En el caso de imputado (a) s o condenad (a) s, en libertad, se debe procurar realizar la entrevista por cualquier medio, dejando registro de las gestiones y del contenido de

la entrevista realizada. En el caso de no poder contactar al o la imputada ni obtener su versión, deberá quedar así consignado en la Resolución respectiva.

8. Es obligación siempre solicitar informe al o la defensora reclamada. Cuando el o la defensora sea licitada, deberá además despacharse copia del requerimiento a la oficina licitada. Asimismo la Resolución respectiva debe ser notificada al o la defensora licitada y la prestadora, cuando proceda.
9. Si él o la defensora ya no presta sus servicios para la DPP, se deberá solicitar informe al o la jefa de la oficina licitada. Se sugiere que en el caso en que la prestadora ya no exista (como persona jurídica) al igual que tratándose de un defensor (a) de convenio o un (a) institucional que ya no existe, se solicite el informe respectivo al (la) Jefe (a) de estudios regional o el (l) defensor (a) local jefe (a). En todo caso se debe siempre continuar con la tramitación del reclamo, a fin de establecer si hubo o no infracciones a los estándares de defensa por parte de la prestadora, aunque no se le pueda sancionar.
10. En el caso de las solicitudes de cambio de abogado (a) defensor (a), el punto V.4, del Manual SIAU entregó la responsabilidad de atención y tramitación de éste tipo de solicitudes al o la asesora jurídica regional, por lo que, ingresado al sistema por el o la encargada SIAC, el o la asesora jurídica puede realizar un análisis preliminar de antecedentes y re-tipificar el requerimiento a un requerimiento distinto del reclamo por defensa, lo que no significa que no deje de ser responsable de la atención y tramitación del requerimiento presentado. Se debe tener presente la necesidad de ser preciso (a) en las tipificaciones e ingreso de los requerimientos, ya que una solicitud de cambio de abogado muchas veces puede contener reclamos por prestación de defensa.
11. La Resolución respectiva que resuelva un reclamo por prestación de defensa y que además se pronuncie respecto del cambio de abogado (a) defensor (a), deberá también hacerlo (a) respecto del reclamo por prestación de defensa en primer lugar, y en ese sentido el acto administrativo señalara si lo acoge o lo rechaza, ello independientemente de si accede o no al cambio del o de la defensora.
12. Se debe identificar en la Resolución siempre el nombre de o de la imputada/ condenada, notificándole (a) siempre de lo resuelto. En caso de privado (a) s de libertad, la notificación deberá ser personal, dándole a conocer el derecho a apelar.
13. En la notificación personal, y en la Resolución, se debe indicar expresamente la posibilidad de apelar, el plazo y la autoridad ante la cual se debe presentar.
14. Consignar en la Resolución el motivo del reclamo y la situación procesal del o de la imputada.
15. La Resolución debe estar debidamente fundada, debiendo también desarrollar un completo análisis de los hechos que constituyen la presunta infracción, identificando el o los presuntos estándares infringidos.

16. Cuando el reclamo sea acogido, se deberá iniciar siempre un procedimiento sancionatorio, el que deberá determinar la responsabilidad contractual de la prestadora. En el caso de defensor (a) s locales, la responsabilidad administrativa deberá ser determinada conforme al estatuto funcionario y a lo establecido en el artículo 66, de la Ley N°19718.

UAJ/DECR/  
Santiago, junio de 2017

## **Resolución Exenta N° 3389 de la DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA del 04-11-2010**

### **Estándares de la competencia profesional del abogado en las actividades de defensa:**

- **Estándar de la defensa: el defensor o defensora resguarda en todo momento los intereses de imputadas e imputados, desde el inicio del procedimiento dirigido en su contra hasta su completa terminación, proporcionando una asesoría jurídica técnico penal adecuada, relativa al caso.**
  - Objetivo 1: El defensor o defensora estructura la labor de defensa en conformidad con la voluntad y decisión que adopta el imputado o imputada.
  - Objetivo 2: El defensor o defensora es diligente en la defensa de imputadas e imputados.
  - Objetivo 3: La imputada y el imputado no deben estar sometidos a una investigación más allá del tiempo estrictamente necesario.
  - Objetivo 4: Todas las actuaciones que deba realizar el defensor o defensora, son preparadas adecuadamente por éstos
  
- **Estándar de la libertad: el defensor o defensora realiza las actividades necesarias para que las imputadas y los imputados no sean sometidos a restricciones de libertad arbitrarias ni ilegales**
  - Objetivo 1: El defensor o defensora verifica que la detención se haya efectuado conforme a Derecho
  - Objetivo 2: El defensor o defensora verifica que las medidas cautelares sean impuestas y ejecutadas conforme a Derecho.
  - Objetivo 3: El defensor se ocupa que la condena se imponga y ejecute de acuerdo a la ley.
  - Objetivo 4: El defensor o defensora de un adolescente vela, además, porque la privación de libertad se aplique como medida de último recurso, durante el período más breve que proceda y con los resguardos especiales que señala la ley.
  
- **Estándar de la prueba: el defensor o defensora se ocupa que la prueba se produzca resguardando los intereses, derechos y garantías de la imputada y del imputado.**
  - Objetivo 1: El defensor o defensora procura reunir prueba propia a favor de su representado.
  - Objetivo 2: El defensor o defensora se ocupa que la prueba de cargo sea legítima en su obtención y correcta en su utilización durante todas las etapas del proceso
  - Objetivo 3: El defensor o defensora verifica los presupuestos de una correcta audiencia de preparación de juicio oral.
  - Objetivo 4: El defensor o defensora prepara adecuadamente la prueba a rendir en el juicio oral y vela por su correcta incorporación en éste.

## **Estándares de la competencia profesional del abogado en las actividades de defensa:**

- **Estándar de los recursos: en los recursos, el defensor o defensora asesora técnicamente, respeta la voluntad de la imputada e imputado y protege sus derechos, garantías e intereses.**
  - Objetivo 1: El defensor o defensora recurre de las resoluciones judiciales cada vez que sea procedente, según criterio técnico, y acorde con la voluntad e intereses de la imputada y del imputado.
  - Objetivo 2: El defensor o defensora está atento a la interposición y tramitación de los recursos de los demás intervinientes.
- **Estándar de defensa especializada de adolescentes: el defensor o defensora ejerce la defensa penal pública de un adolescente de acuerdo con los conocimientos, coordinaciones y destrezas especiales que exige la Ley, en materia de defensa penal de adolescentes.**
  - Objetivo 1: El defensor o defensora invoca en sus argumentaciones la normativa nacional e internacional, la doctrina y la jurisprudencia relativa a los adolescentes, así como otros conocimientos propios de la defensa de adolescentes infractores de Ley, que sean pertinentes al caso.
  - Objetivo 2: El defensor o defensora conoce la oferta y características de las distintas salidas alternativas y sanciones penales de adolescentes, procurando que se aplique la que mejor favorezca el interés manifestado por el imputado o imputada adolescente.
  - Objetivo 3: El defensor o defensora se coordina con los profesionales de apoyo a la gestión de la defensa de adolescentes con que cuenta la institución u otros organismos relacionados, para otorgar defensa de calidad a sus representados.
- **Estándar de la defensa de adolescentes condenados: El defensor o defensora, designado para estos efectos por la Defensoría, presta defensa al adolescente durante toda la ejecución de la sanción penal impuesta.**
  - Objetivo 1: El defensor o defensora protege los derechos del o la adolescente condenado y vela por la legalidad de la ejecución.
  - Objetivo 2: El defensor o defensora es diligente en la solicitud de sustitución y de remisión de condenas, según los intereses y voluntad del adolescente.

## **Estándares relativos a la relación del Defensor con el cliente:**

- **Estándar de la Información: El defensor o defensora siempre mantendrá informado al imputado o imputada del estado del proceso, la estrategia de defensa y de los derechos y deberes que le asisten mientras esté sujeto a persecución penal, para lo cual procurará entrevistarse con su cliente.**

- Objetivo 1: El defensor o defensora mantiene informado al imputado o imputada del estado del proceso, de la investigación y las eventuales consecuencias jurídicas y fácticas de la persecución penal iniciada en su contra, así como de la estrategia de defensa.
  - Objetivo 2: El defensor o defensora mantiene informado al imputado o imputada de sus derechos y obligaciones, dentro del proceso penal.
  - Objetivo 3: El defensor o defensora se entrevista con el imputado o imputada o su familia, desde que la causa se le asigna.
  - Objetivo 4: El defensor o defensora da a conocer con claridad al imputado o imputada la formulación de cargos que se atribuyen en su contra y sus posibles consecuencias, en las diversas etapas procesales.
- **Estándar de la Dignidad del Imputado e Imputada: El defensor o defensora debe brindar al imputado o imputada y a sus familiares un trato digno, respetuoso, igualitario y no discriminatorio por razones tales como la raza, etnia, nacionalidad, situación socioeconómica, idioma, sexo, orientación sexual o identidad de género. Asimismo, adoptará las medidas necesarias a fin de que los demás intervinientes y personas le otorguen a su defendido el mismo trato, en todas las etapas del proceso.**
    - Objetivo 1: El defensor o defensora brinda siempre un trato cortés, respetuoso, igualitario y no discriminatorio al imputado o imputada y a la familia de los mismos.
    - Objetivo 2: El defensor o defensora procura que los demás intervinientes del proceso brinden un trato cortés, respetuoso, igualitario y no discriminatorio al imputado o imputada en todas las etapas del proceso.

**Estándar relativo a la gestión administrativa de las causas:**

- **Estándar de la Gestión del Defensor: El defensor o defensora es eficiente en la gestión de la defensa penal pública.**
  - Objetivo 1: El defensor o defensora mantiene completa la carpeta del caso que no es terminado en la primera audiencia.
  - Objetivo 2: El defensor o defensora se ocupa que el sistema informático de la Defensoría Penal Pública refleje fiel y oportunamente todos los eventos que se verifican en la causa, así como los datos de los imputados e imputadas, la naturaleza, estado y características de las investigaciones y su término.
  - Objetivo 3: El defensor o defensora cumple con los protocolos de delegación de gestiones o audiencias de causas en trámite, de traspaso, derivación y entrega de causas terminadas y cualquier otro instructivo que dicte el Defensor o Defensora Nacional.

## ANEXO 2: INCUMPLIMIENTOS DE ESTANDARES

Tabla N°9. Distribución de incumplimiento entre los distintos de estándares a nivel nacional

Estándar	N	Porcentaje
Objetivo 1: El defensor o defensora estructura la labor de defensa en conformidad con la voluntad y decisión que adopta el imputado o imputada.	5	3,7%
Objetivo 2: El defensor o defensora es diligente en la defensa de imputadas e imputados.	10	7,5%
Objetivo 3: La imputada y el imputado no deben estar sometidos a una investigación más allá del tiempo estrictamente necesario.	3	2,2%
Objetivo 4: Todas las actuaciones que deba realizar el defensor o defensora, son preparadas adecuadamente por éstos	5	3,7%
Objetivo 1: El defensor o defensora verifica que la detención se haya efectuado conforme a Derecho	1	0,7%
Objetivo 2: El defensor o defensora verifica que las medidas cautelares sean impuestas y ejecutadas conforme a Derecho..	1	0,7%
Objetivo 1: El defensor o defensora procura reunir prueba propia a favor de su representado.	2	1,5%
Objetivo 2: El defensor o defensora se ocupa que la prueba de cargo sea legítima en su obtención y correcta en su utilización durante todas las etapas del proceso	1	0,7%
Objetivo 4: El defensor o defensora prepara adecuadamente la prueba a rendir en el juicio oral y vela por su correcta incorporación en éste.	2	1,5%
Objetivo 1: El defensor o defensora recurre de las resoluciones judiciales cada vez que sea procedente, según criterio técnico, y acorde con la voluntad e intereses de la imputada y del imputado.	3	2,2%
Objetivo 2: El defensor o defensora está atento a la interposición y tramitación de los recursos de los demás intervinientes..	3	2,2%
Objetivo 1: El defensor o defensora protege los derechos del o la adolescente condenado y vela por la legalidad de la ejecución.	2	1,5%

Estándar	N	Porcentaje
Objetivo 1: El defensor o defensora mantiene informado al imputado o imputada del estado del proceso, de la investigación y las eventuales consecuencias jurídicas y fácticas de la persecución penal iniciada en su contra, así como de la estrategia de defensa.	45	33,6%
Objetivo 2: El defensor o defensora mantiene informado al imputado o imputada de sus derechos y obligaciones, dentro del proceso penal	17	12,7%
Objetivo 3: El defensor o defensora se entrevista con el imputado o imputada o su familia, desde que la causa se le asigna.	20	14,9%
Objetivo 1: El defensor o defensora brinda siempre un trato cortés, respetuoso, igualitario y no discriminatorio al imputado o imputada y a la familia de los mismos	9	6,7%
Objetivo 2: El defensor o defensora procura que los demás intervinientes del proceso brinden un trato cortés, respetuoso, igualitario y no discriminatorio al imputado o imputada en todas las etapas del proceso.	1	0,7%
Objetivo 1: El defensor o defensora mantiene completa la carpeta del caso que no es terminado en la primera audiencia.	2	1,5%
Objetivo 2: El defensor o defensora se ocupa que el sistema informático de la Defensoría Penal Pública refleje fiel y oportunamente todos los eventos que se verifican en la causa, así como los datos de los imputados e imputadas, la naturaleza, estado y características de las investigaciones y su término.	1	0,7%
Objetivo 3: El defensor o defensora cumple con los protocolos de delegación de gestiones o audiencias de causas en trámite, de traspaso, derivación y entrega de causas terminadas y cualquier otro instructivo que dicte el Defensor o Defensora Nacional.	1	0,7%
Total	134	100,0%

### ANEXO 3: CÓDIGOS ASOCIADOS A ESTANDARES REVISADOS

Código	Estándar
1 11 111 112 113 114	<p><b>Estándares de la competencia profesional del abogado en las actividades de defensa</b>  <b>Estándar de la <u>defensa</u>: el defensor o defensora resguarda en todo momento los intereses de imputadas e imputados, desde el inicio del procedimiento dirigido en su contra hasta su completa terminación, proporcionando una asesoría jurídica técnico penal adecuada, relativa al caso.</b></p> <p>Objetivo 1: El defensor o defensora estructura la labor de defensa en conformidad con la <b>voluntad y decisión que adopta el imputado o imputada</b>.</p> <p>Objetivo 2: El defensor o defensora <b>es diligente en la defensa</b> de imputadas e imputados.</p> <p>Objetivo 3: La imputada y el imputado no deben estar sometidos a una <b>investigación más allá del tiempo estrictamente necesario</b>.</p> <p>Objetivo 4: Todas las <b>actuaciones</b> que deba realizar el defensor o defensora, son <b>preparadas adecuadamente</b> por éstos</p>
12 121 122 123 124	<p><b>Estándar de la <u>libertad</u>: el defensor o defensora realiza las actividades necesarias para que las imputadas y los imputados no sean sometidos a restricciones de libertad arbitrarias ni ilegales</b></p> <p>Objetivo 1: El defensor o defensora <b>verifica que la detención</b> se haya efectuado conforme a Derecho</p> <p>Objetivo 2: El defensor o defensora verifica que las <b>medidas cautelares</b> sean impuestas y ejecutadas conforme a Derecho..</p> <p>Objetivo 3: El defensor se ocupa que <b>la condena</b> se imponga y ejecute de acuerdo a la ley.</p> <p>Objetivo 4: El defensor o defensora de un <b>adolescente</b> vela, además, porque la <b>privación de libertad</b> se aplique como medida de último recurso, durante el período más breve que proceda y con los resguardos especiales que señala la ley.</p>
13 131 132 133 134	<p><b>Estándar de la <u>prueba</u>: el defensor o defensora se ocupa que la prueba se produzca resguardando los intereses, derechos y garantías de la imputada y del imputado.</b></p> <p>Objetivo 1: El defensor o defensora <b>procura reunir prueba</b> propia a favor de su representado.</p> <p>Objetivo 2: El defensor o defensora se ocupa que la prueba de cargo sea <b>legítima en su obtención y correcta en su utilización</b> durante todas las etapas del proceso</p> <p>Objetivo 3: El defensor o defensora verifica los presupuestos de una correcta audiencia de preparación de juicio oral.</p> <p>Objetivo 4: El defensor o defensora prepara adecuadamente la prueba a rendir en el juicio oral y vela por su correcta incorporación en éste.</p>
2 21 211	<p><b>Estándares de la competencia profesional del abogado en las actividades de defensa</b>  <b>Estándar de los <u>recursos</u>: en los recursos, el defensor o defensora asesora técnicamente, respeta la voluntad de la imputada e imputado y protege sus derechos, garantías e intereses</b></p> <p>Objetivo 1: El defensor o defensora recurre de las resoluciones judiciales cada vez que sea procedente, según criterio técnico, y acorde con la voluntad e intereses de la imputada y del imputado.</p>

Código	Estándar
212	Objetivo 2: El defensor o defensora está atento a la interposición y tramitación de los recursos de los demás intervinientes..
22  221  222  223	<p><b>Estándar de defensa especializada de <u>adolescentes</u>: el defensor o defensora ejerce la defensa penal pública de un adolescente de acuerdo con los conocimientos, coordinaciones y destrezas especiales que exige la Ley, en materia de defensa penal de adolescentes.</b></p> <p>Objetivo 1: El defensor o defensora invoca en sus argumentaciones la normativa nacional e internacional, la doctrina y la jurisprudencia relativa a los adolescentes, así como otros conocimientos propios de la defensa de adolescentes infractores de Ley, que sean pertinentes al caso.</p> <p>Objetivo 2: El defensor o defensora conoce la oferta y características de las distintas salidas alternativas y sanciones penales de adolescentes, procurando que se aplique la que mejor favorezca el interés manifestado por el imputado o imputada adolescente</p> <p>Objetivo 3: El defensor o defensora se coordina con los profesionales de apoyo a la gestión de la defensa de adolescentes con que cuenta la institución u otros organismos relacionados, para otorgar defensa de calidad a sus representados.</p>
23  231  232	<p><b>Estándar de la defensa de adolescentes condenados: El defensor o defensora, designado para estos efectos por la Defensoría, presta defensa al adolescente durante toda la ejecución de la sanción penal impuesta.</b></p> <p>Objetivo 1: El defensor o defensora protege los derechos del o la adolescente condenado y vela por la legalidad de la ejecución.</p> <p>Objetivo 2: El defensor o defensora es diligente en la solicitud de sustitución y de remisión de condenas, según los intereses y voluntad del adolescente.</p>
3  31  311  312  313  314	<p><b>Estándares relativos a la relación del Defensor con el cliente</b></p> <p><b>Estándar de <u>la Información</u>: El defensor o defensora siempre mantendrá informado al imputado o imputada del estado del proceso, la estrategia de defensa y de los derechos y deberes que le asisten mientras esté sujeto a persecución penal, para lo cual procurará entrevistarse con su cliente.</b></p> <p>Objetivo 1: El defensor o defensora mantiene informado al imputado o imputada del estado del proceso, de la investigación y las eventuales consecuencias jurídicas y fácticas de la persecución penal iniciada en su contra, así como de la estrategia de defensa.</p> <p>Objetivo 2: El defensor o defensora mantiene informado al imputado o imputada de sus derechos y obligaciones, dentro del proceso penal</p> <p>Objetivo 3: El defensor o defensora se entrevista con el imputado o imputada o su familia, desde que la causa se le asigna.</p> <p>Objetivo 4: El defensor o defensora da a conocer con claridad al imputado o imputada la formulación de cargos que se atribuyen en su contra y sus posibles consecuencias, en las diversas etapas procesales.</p>
32	<p><b>Estándar de la <u>Dignidad</u> del Imputado e Imputada: El defensor o defensora debe brindar al imputado o imputada y a sus familiares un trato digno, respetuoso, igualitario y no discriminatorio por razones tales como la raza, etnia, nacionalidad, situación socioeconómica, idioma, sexo, orientación sexual o identidad de género. Asimismo, adoptará las medidas necesarias a fin de que los demás intervinientes y personas le otorguen a su defendido el mismo trato, en todas las etapas del proceso.</b></p>

Código	Estándar
321	Objetivo 1: El defensor o defensora brinda siempre un trato cortés, respetuoso, igualitario y no discriminatorio al imputado o imputada y a la familia de los mismos
322	Objetivo 2: El defensor o defensora procura que los demás intervinientes del proceso brinden un trato cortés, respetuoso, igualitario y no discriminatorio al imputado o imputada en todas las etapas del proceso.
4	<b>Estándar relativo a la <u>gestión administrativa</u> de las causas</b>
41	<b>Estándar de la Gestión del Defensor: El defensor o defensora es eficiente en la gestión de la defensa penal pública.</b>
411	Objetivo 1: El defensor o defensora mantiene completa la carpeta del caso que no es terminado en la primera audiencia.
412	Objetivo 2: El defensor o defensora se ocupa que el sistema informático de la Defensoría Penal Pública refleje fiel y oportunamente todos los eventos que se verifican en la causa, así como los datos de los imputados e imputadas, la naturaleza, estado y características de las investigaciones y su término.
413	Objetivo 3: El defensor o defensora cumple con los protocolos de delegación de gestiones o audiencias de causas en trámite, de traspaso, derivación y entrega de causas terminadas y cualquier otro instructivo que dicte el Defensor o Defensora Nacional.

## **ANEXO 4: NÓMINA DE TABLAS Y GRÁFICOS**

### **TABLAS**

- Tabla N°1: Casos omitidos del análisis
- Tabla N°2: Fuente de evidencias de la auditoría.
- Tabla N°3: Tipo de respuesta a reclamos respondidos
- Tabla N°4: Sexo de Reclamantes - requirentes
- Tabla N°5: Reclamantes - requirentes pertenecientes a una etnia en particular
- Tabla N°6: Imputados que reclaman por prestación de defensa
- Tabla N°7: Imputados que formulan peticiones
- Tabla N° 8: Tipos de reclamos
- Tabla N° 9: Diligencias en peticiones por cambio de defensor o de visita a cárcel
- Tabla 10: Concentración de indicios de incumplimiento de estándares
- Tabla 11: Cumplimiento de diligencias
- Tabla 12: Cumplimiento de diligencias- peticiones
- Tabla 13: Peticiones por cambio de defensor o de visita a cárcel
- Tabla 14: Concentración porcentual de indicios de incumplimiento de estándares
- Tabla N°15: Concentración de defensores reclamados

### **GRÁFICOS**

- Gráfico N°1: Sexo de los reclamantes imputados en prisión preventiva
- Gráfico N° 2: Tipo de reclamante según grupo especial al que pertenece
- Gráfico N° 3: Quien realiza la entrevista
- Gráfico N° 4: Entrevista a usuario, según región
- Gráfico N° 5: Existe evidencia de despacho de la respuesta, según región
- Gráfico N° 6: Se le informa a reclamante que tiene derecho a apelar de la resolución, según región
- Gráfico N° 7: Tipo de petición
- Gráfico N° 8: Respaldo de informe de abogado
- Gráfico N° 9: Evidencia de desistimiento por parte de usuario
- Gráfico N° 10: Existe notificación de la resolución a defensor reclamado y a la oficina licitada
- Gráfico N° 11: Entrevista a usuario, según región
- Gráfico N° 12: Consta existencia de informe defensor reclamado, según región
- Gráfico N° 13: Se le informa a reclamante que tiene derecho a apelar de la resolución, según región
- Gráfico N° 14: Tipo respuesta al usuario, según región
- Gráfico N° 15: Tipo de reclamo por defensa
- Gráfico N° 16: Tipo de petición
- Gráfico N° 17: En caso de defensores institucionales, ¿se inicia procedimiento de

responsabilidad administrativa? según región

Gráfico N° 18: Se da inicio a proceso sancionatorio en caso de licitados, según región

Gráfico N° 19: Etapa de la causa en Res. Ex.

Gráfico N° 20: La entrevista está respaldada

Gráfico N° 21: Usuario en prisión preventiva

Gráfico N° 22: Usuario ratifica requerimiento de familiar estando en prisión preventiva y fue entrevistado

Gráfico N° 23: Clasificación de los motivos de rechazo a nivel nacional

Gráfico N° 24: Clasificación de los motivos de rechazo a nivel regional

Gráfico N° 25: Tipo de respuesta al usuario

Gráfico N° 26: ¿Hubo recomendación de gestión al defensor?, según tipo de respuesta al usuario

Gráfico N° 27: Hubo recomendación de gestión al defensor

Gráfico N° 28: Cambio de defensor

Gráfico N° 29: Cambio de defensor, según región

Gráfico N° 30: Se da inicio a proceso sancionatorio (en caso de licitados)

Gráfico N° 31: En caso de defensores institucionales, se inicia procedimiento de responsabilidad administrativa

Gráfico N° 32: Evidencia de respuesta a usuario -evidencia de despacho de respuesta

Gráfico N° 33: Consta existencia de informe defensor reclamado

Gráfico N° 34: Existe notificación de la resolución a defensor reclamado y a oficina licitada

Gráfico N° 35: Existe respaldo de envío de respuesta del usuario

Gráfico N° 36: En caso de defensores institucionales, ¿se inicia procedimiento de responsabilidad administrativa? según región.

Gráfico N° 37: Se da inicio a proceso sancionatorio (en caso de licitados), según región

Gráfico N° 38: Cambio de defensor

Gráfico N° 39: Hubo recomendación de gestión al defensor

Gráfico N° 40: Tipo de delito (solicita cambio de defensor)

Gráfico N° 41: ¿Usuario se encuentra en prisión preventiva?

Gráfico N° 42: En caso de defensores institucionales, ¿se inicia procedimiento de responsabilidad administrativa? según región.

Gráfico N° 43: Se da inicio a proceso sancionatorio (en caso de licitados), según región

Gráfico N° 44: Cambio de Defensor

Gráfico N° 45: hubo recomendación de gestión al defensor

Gráfico N° 46: Tipo de delito, a nivel nacional

Gráfico N° 47: ¿Usuario se encuentra en prisión preventiva?

Gráfico N° 48: Gestor interno solicita ratificación por tratarse de reclamo (cambio de defensor)

Gráfico N° 49: Gestor interno solicita ratificación por tratarse de reclamo (cambio de defensor), regiones