



**Defensoría**  
Sin defensa no hay Justicia

**Convenio de desempeño para la aplicación del incremento por  
desempeño colectivo establecido en el artículo 7° de la Ley N° 19.553**

**AÑO 2011**

**Defensoría Penal Pública**

Santiago, Noviembre de 2010

## INDICE

### Anexo N° 1

Composición de los Equipos, Unidades o Áreas de trabajo.....	3
Dirección Administrativa Nacional.....	5
Departamento de Estudios y Proyectos.....	6
Departamento de Evaluación Control y Reclamaciones <sup>1</sup> .....	7
Departamento de Administración Y Finanzas.....	8
Departamento de Recursos Humanos Y Desarrollo Organizacional .....	9
Departamento de Informática Y Estadística.....	9
Defensoría Regional de Arica y Parinacota.....	10
Defensoría Regional de Tarapacá.....	10
Defensoría Regional de Antofagasta.....	11
Defensoría Regional de Atacama.....	12
Defensoría Regional de Coquimbo.....	13
Defensoría Regional de Valparaíso.....	14
Defensoría Regional Metropolitana Norte.....	15
Defensoría Regional Metropolitana Sur.....	17
Defensoría Regional de O´Higgins.....	19
Defensoría Regional del Maule.....	20
Defensoría Regional del Bío Bío.....	21
Defensoría Regional de la Araucanía.....	22
Defensoría Regional de Los Ríos.....	23
Defensoría Regional de Los Lagos.....	23
Defensoría Regional de Aysén.....	24
Defensoría Regional de Magallanes Y Antártica Chilena.....	25

### Anexo N° 2

Dirección Administrativa Nacional.....	27
Departamento de Estudios y Proyectos.....	38
Departamento de Administración Y Finanzas.....	44
Departamento de Evaluación Control y Reclamaciones .....	49
Departamento de Recursos Humanos Y Desarrollo Organizacional .....	56
Departamento de Informática Y Estadística.....	61
Defensoría Regional de Arica y Parinacota.....	65
Defensoría Regional de Tarapacá.....	70
Defensoría Regional de Antofagasta.....	75
Defensoría Regional de Atacama.....	81
Defensoría Regional de Coquimbo.....	86
Defensoría Regional de Valparaíso.....	92
Defensoría Regional Metropolitana Norte.....	97
Defensoría Regional Metropolitana Sur.....	102
Defensoría Regional de O´Higgins.....	107
Defensoría Regional del Maule.....	113
Defensoría Regional del Bío Bío.....	117
Defensoría Regional de la Araucanía.....	121
Defensoría Regional de Los Ríos.....	126
Defensoría Regional de Los Lagos.....	131
Defensoría Regional de Aysén.....	136
Defensoría Regional de Magallanes Y Antártica Chilena.....	142

<sup>1</sup> Las Inspectorías zonales están incluidas en el equipo del Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones.

## **ANEXO N° 1**

### **DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA**

#### **CONVENIO DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2011**

#### **COMPOSICIÓN DE LOS EQUIPOS, UNIDADES O ÁREAS DE TRABAJO**

## ANEXO N° 1

### DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA

#### CONVENIO DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2011

#### COMPOSICIÓN DE LOS EQUIPOS, UNIDADES O ÁREAS DE TRABAJO

N° DE EQUIPO DE TRABAJO	EQUIPO, UNIDAD O ÁREA DE TRABAJO	N° DE FUNCIONARIOS
1	Dirección Administrativa Nacional	29
2	Departamento de Estudios y Proyectos	21
3	Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones	29
4	Departamento de Administración y Finanzas	21
5	Departamento de Recursos Humanos y Desarrollo Organizacional	15
6	Departamento de Informática y Estadísticas	9
7	Defensoría Regional XV Región Arica y Parinacota	14
8	Defensoría Regional I Región Tarapacá	17
9	Defensoría Regional II Región Antofagasta	25
10	Defensoría Regional III Región Atacama	22
11	Defensoría Regional IV Región Coquimbo	24
12	Defensoría Regional V Región Valparaíso	44
13	Defensoría Regional Metropolitana Norte	70
14	Defensoría Regional Metropolitana Sur	73
15	Defensoría Regional VI Región Lib. Gral. B. O'Higgins	28
16	Defensoría Regional VII Región del Maule	30
17	Defensoría Regional VIII Región del Bío Bío	45
18	Defensoría Regional IX Región de la Araucanía	32
19	Defensoría Regional XIV Región Los Ríos	14
20	Defensoría Regional X Región Los Lagos	27
21	Defensoría Regional XI Región de Aysén	26
22	Defensoría Regional XII Región Magallanes y Antártica Chilena	21
	<b>Total general</b>	<b>636</b>

**Fuente:** Resolución Exenta N° 2862 de 15 de septiembre de 2010, la cual, define equipos de trabajo y su composición para la aplicación del incremento establecido en el artículo n°7 de la ley 19.553, asignación por Desempeño Colectivo, para el año 2011. Y, además, actualización efectuada por el Departamento de Recursos Humanos y Desarrollo Organizacional, de la conformación de equipos al 17 de noviembre de 2010.

I) **EQUIPO DE TRABAJO: DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA NACIONAL**

N°	Nombre	Rut	Unidad de Desempeño	Calidad Jurídica
1	Abarca Correa Fernando Gustavo	12662158-2	Unidad de Asesoría Jurídica	Contrata
2	Gonzalez Diaz Carolina Andrea	13447085-2	Unidad de Asesoría Jurídica	Contrata
3	Gutierrez Castillo Marianella Elisa	8504029-4	Unidad de Asesoría Jurídica	Contrata
4	San Martin Sepulveda Cristian Pablo	12374411-K	Unidad de Asesoría Jurídica	Contrata
5	Valenzuela Morales Carla Andrea	13577669-6	Unidad de Asesoría Jurídica	Contrata
6	Benavides Nicolas Juan Segundo	6221959-9	Defensoría Nacional	Titular
7	Contreras Carrasco Edith Paula	13259044-3	Defensoría Nacional	Contrata
8	Guajardo Sotelo Denise Alejandra	13056986-2	Defensoría Nacional	Contrata
9	Haro Colome Sandra Lorena	13124519-K	Defensoría Nacional	Contrata
10	Delgado Valledor Luis Alberto	6970745-9	Dirección Administrativa	Titular
11	Hermosilla Silva Moises Hernan	9254536-9	Dirección Administrativa	Titular
12	Salazar Gierke Tamara Valeska	15808819-3	Dirección Administrativa	Contrata
13	Jara Mellado Pablo Fernando	7019029-K	Unidad Auditoría Interna	Contrata
14	Muñoz Pinto Mariela Loreto	13597544-3	Unidad Auditoría Interna	Titular
15	Riquelme Arriagada Fabiola Andrea	13243076-4	Unidad Auditoría Interna	Contrata
16	Contreras Chaimovich Catalina Fernanda	12032398-9	Unidad de Comunicaciones Y Prensa	Contrata
17	Cortes Cortez Patricia Amalia	9151535-0	Unidad de Comunicaciones Y Prensa	Contrata
18	Sais Dunner Linda Paola Del	9255760-K	Unidad de Comunicaciones Y Prensa	Contrata
19	Silva Vergara Keiko Carolina	12469379-9	Unidad de Comunicaciones Y Prensa	Suplencia
20	Alvarez Muñoz Angelica Cecilia	11724881-K	Unidad de Control de Gestión	Contrata
21	Barrientos Vallejos Evelyn Alejandra	15484611-5	Unidad de Control de Gestión	Contrata
22	Cortes Garcia Triana Patricia	13068668-0	Unidad de Control de Gestión	Contrata
23	Pardo Gomez Alexis Andres	9675739-5	Unidad de Control de Gestión	Titular
24	Troncoso Torres Luis Felipe	9119191-1	Unidad de Control de Gestión	Contrata
25	Estai Ibarra Pablo Eugenio	7439393-4	Unidad de Gestión Defensa Penal	Titular
26	Lara Vidal Alvaro Rodrigo	12929896-0	Unidad de Gestión Defensa Penal	Contrata
27	Letelier Galvez Cristian Andres	12659707-K	Unidad de Gestión Defensa Penal	Contrata
28	Suarez Aguilera Luis Armando	12571136-7	Unidad de Gestión Defensa Penal	Contrata
29	Venegas Diez Luis Ricardo	9448983-0	Unidad de Gestión Defensa Penal	Titular

**II) EQUIPO DE TRABAJO: DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS Y PROYECTOS**

<b>N°</b>	<b>Nombre</b>	<b>Rut</b>	<b>Unidad de Desempeño</b>	<b>Calidad Jurídica</b>
1	Castelletti Font Claudia	10583492-6	Departamento de Estudios Y Proyectos	Contrata
2	Castillo Ara Alejandra Soraya	15636774-5	Departamento de Estudios Y Proyectos	Contrata
3	Contreras Taibo José	14119841-6	Departamento de Estudios Y Proyectos	Contrata
4	Fernandez Ruiz Jose Manuel	13435276-0	Departamento de Estudios Y Proyectos	Contrata
5	Fierro Morales Claudio Alejandro	10206350-3	Departamento de Estudios Y Proyectos	Contrata
6	Gambi Escobar Ornella Alejandra	9583889-8	Departamento de Estudios Y Proyectos	Contrata
7	Libedinsky Ventura Sofia Vivian	8414436-3	Departamento de Estudios Y Proyectos	Titular
8	Macchino Farias Miguel Angel Juan	7199857-6	Departamento de Estudios Y Proyectos	Contrata
9	Mora Jano Carlos Eduardo	11687365-6	Departamento de Estudios Y Proyectos	Suplencia
10	Poggi Mandiola Francesca	10984818-2	Departamento de Estudios Y Proyectos	Contrata
11	Saa Carrasco Alejandra Del Carmen	9719814-4	Departamento de Estudios Y Proyectos	Titular
12	Sadá Muñoz Catalina	10540170-1	Departamento de Estudios Y Proyectos	Titular
13	Salinero Rates Maria Alicia	8714170-5	Departamento de Estudios Y Proyectos	Contrata
14	Ubillo Venegas Maria Antonieta	11823382-4	Departamento de Estudios Y Proyectos	Contrata
15	Leiton Arenas Marcela Del Carmen	14535203-7	Unidad de Corte	Contrata
16	Mardones Vargas Fernando	10902862-2	Unidad de Corte	Suplencia
17	Sanchez Pacheco Humberto	9727559-9	Unidad de Corte	Contrata
18	Villalobos Arriaza Jorge Sebastian	10606976-K	Unidad de Corte	Contrata
19	Aranda Aliaga Pablo	10883379-3	Unidad de Defensa Penal Juvenil	Contrata
20	Berrios Diaz Gonzalo Patricio	11741937-1	Unidad de Defensa Penal Juvenil	Contrata
21	Gomez Raby Alejandro Francisco	9756686-0	Unidad de Defensa Penal Juvenil	Contrata

III) **EQUIPO DE TRABAJO: DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN, CONTROL Y RECLAMACIONES (2)**

N°	Nombre	Rut	Unidad de Desempeño	Calidad Jurídica
1	Aguilera Arancibia Ana Ascencion	5313676-1	Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones	Titular
2	Alvarez Guerra Nicolás Horacio	7571356-8	Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones	Contrata
3	Encina Vera Veronica Isabel	9981944-8	Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones	Titular
4	Rojas Donoso Raul Arturo	11339475-7	Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones	Suplencia
5	Rubio Erazo Alejandra	12852322-7	Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones	Titular
6	Sanchez Palma Patricia Bernardita	10448675-4	Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones	Titular
7	Sanzana Mansilla Patricio Leonardo	12308975-8	Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones	Titular
8	Grandon Pellet Marcelo Eduardo	11780898-K	Inspectoría Zonal Centro	Contrata
9	Henriquez Aguilera Roberto David	10592833-5	Inspectoría Zonal Centro	Contrata
10	Jaña Saavedra María Eugenia	6006418-0	Inspectoría Zonal Centro	Titular
11	Linerós Araneda Dante Anibal	9968627-8	Inspectoría Zonal Centro	Titular
12	Paez Gonzalez Paula Andrea	14487375-0	Inspectoría Zonal Centro	Contrata
13	Palominos Mendez Fabiola	11862540-4	Inspectoría Zonal Centro	Titular
14	Ramirez Vergara Jacqueline Solange	13656148-0	Inspectoría Zonal Centro	Contrata
15	Sharp Vargas Peter Alex Mauricio	10326239-9	Inspectoría Zonal Centro	Contrata
16	Werlinger Mena Marcela Andrea	10116602-3	Inspectoría Zonal Centro	Titular
17	Zuñiga Narvaez Francisco Javier	12003184-8	Inspectoría Zonal Centro	Contrata
18	Gaponov Escudero Jorge Ivan	10031914-4	Inspectoría Zonal Norte	Titular
19	Rojas Vera Elizabeth De Lourdes	11470846-1	Inspectoría Zonal Norte	Titular
20	Salvador Cabezas Claudio Andres	9667377-9	Inspectoría Zonal Norte	Titular
21	San Francisco Ocaranza Jaime Eduardo	11510353-9	Inspectoría Zonal Norte	Titular
22	Toledo Sepulveda Maria Eugenia	8092139-K	Inspectoría Zonal Norte	Titular
23	Alarcon Vidal Mauricio Enrique	15258294-3	Inspectoría Zonal Sur	Titular
24	Castillo Fica Victor Hugo	14403151-2	Inspectoría Zonal Sur	Contrata
25	Jelves Mella Sandra Eugenia	9446645-8	Inspectoría Zonal Sur	Titular
26	Ormeño Sepulveda Carmen Gloria	9071749-9	Inspectoría Zonal Sur	Titular
27	Thiers Hernandez Helen Andrea	11988947-2	Inspectoría Zonal Sur	Titular
28	Vergara Figueroa Sandra Magdalena	12706463-6	Inspectoría Zonal Sur	Titular
29	Villegas Moreira Maddeleyn Angely	12340212-K	Inspectoría Zonal Sur	Titular

<sup>2</sup> Incluye las Inspectorías Zonales

N°	Nombre	Rut	Unidad de Desempeño	Calidad Jurídica
1	Antilef Huenten Claudio	10843860-6	Departamento Administración y Finanzas	Suplencia
2	Barra Valencia Boris Eduardo	15356906-1	Departamento Administración y Finanzas	Contrata
3	Cavieres Baez Karin Alejandra	11633080-6	Departamento Administración y Finanzas	Contrata
4	Cespedes Schwerter Cristian Andres	10080127-2	Departamento Administración y Finanzas	Suplencia
5	Espinosa Plaza Amador Antonio	10744825-K	Departamento Administración y Finanzas	Suplencia
6	Ferrada Gutierrez Cristian Antonio	12381589-0	Departamento Administración y Finanzas	Contrata
7	Gonzalez Mora Sergio Fernando	9099387-9	Departamento Administración y Finanzas	Titular
8	Gougain Oliva Humberto Luciano	6226993-6	Departamento Administración y Finanzas	Titular
9	Machuca Gonzalez Daniel Rodrigo	14398785-K	Departamento Administración y Finanzas	Contrata
10	Martinez Ibarra Jenny Soledad	8949463-K	Departamento Administración y Finanzas	Titular
11	Martinez Pizarro Javier Enrique	12461050-8	Departamento Administración y Finanzas	Titular
12	Mora Sepulveda Jacques	10844331-6	Departamento Administración y Finanzas	Titular
13	Muñoz Donayre Jeannette Gabriela	8959745-5	Departamento Administración y Finanzas	Contrata
14	Norambuena Bravo Rudy Carmen	8352788-9	Departamento Administración y Finanzas	Suplencia
15	Ramirez Acevedo Antonio Del Transito	11870774-5	Departamento Administración y Finanzas	Titular
16	Rojas Rojas Carlos Enrique	8582421-K	Departamento Administración y Finanzas	Titular
17	Romo Pasten Gema Matilde	12812758-5	Departamento Administración y Finanzas	Titular
18	Ruz Frías Andres Antonio	7204038-4	Departamento Administración y Finanzas	Titular
19	Varas Palma Víctor Genaro	8023608-5	Departamento Administración y Finanzas	Titular
20	Vasquez Yañez Jimena Del Carmen	13035602-8	Departamento Administración y Finanzas	Titular
21	Voegeli Andres Vivian Victoria	10379848-5	Departamento Administración y Finanzas	Contrata

**V) EQUIPO DE TRABAJO: DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL**

N°	Nombre	Rut	Unidad de Desempeño	Calidad Jurídica
1	Antilen Fiedler Lidia Del Pilar	9994793-4	Departamento Recursos Humanos y DO	Titular
2	Arenas Farias Natalia Isabel	15117901-0	Departamento Recursos Humanos y DO	Titular
3	Arredondo Lepez Leslie	9969792-K	Departamento Recursos Humanos y DO	Contrata
4	Frias Rios Benjamin	5744994-2	Departamento Recursos Humanos y DO	Titular
5	Gajardo Mancilla Lorena Alejandra	12651008-K	Departamento Recursos Humanos y DO	Suplencia
6	Hernandez Oyarzo Marcela Julia Honori	5648150-8	Departamento Recursos Humanos y DO	Contrata
7	Jara Gorteau Claudio Eduardo	5895601-5	Departamento Recursos Humanos y DO	Contrata
8	Jofre Burgos Alejandro Rodrigo	14456780-3	Departamento Recursos Humanos y DO	Contrata
9	Luna Valdes Walter Emilio	9156563-3	Departamento Recursos Humanos y DO	Titular
10	Ramirez Villegas Ignacio	10907343-1	Departamento Recursos Humanos y DO	Titular
11	Rivas Anguita Jose Sebastian	12638809-8	Departamento Recursos Humanos y DO	Titular
12	Sanchez Hofer Pauline Helvecia	11847626-3	Departamento Recursos Humanos y DO	Suplencia
13	Schipmann Vasquez Ana Luisa	10017039-6	Departamento Recursos Humanos y DO	Titular
14	Sepulveda Alvarez Maria Cecilia	14227916-9	Departamento Recursos Humanos y DO	Suplencia
15	Vivanco Pinto Viviana	10823208-0	Departamento Recursos Humanos y DO	Suplencia

**VI) EQUIPO DE TRABAJO: DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA Y ESTADÍSTICAS**

N°	Nombre	Rut	Unidad de Desempeño	Calidad Jurídica
1	Aranda Sotomayor Rosa Silvia	7230966-9	Departamento Informática y Estadísticas	Titular
2	Briceño Paez Guillermo Andres	9636804-6	Departamento Informática y Estadísticas	Titular
3	Catalan Caro Pablo Enrique	14494028-8	Departamento Informática y Estadísticas	Titular
4	Letelier Meza Manuel Jesus	7644256-8	Departamento Informática y Estadísticas	Titular
5	Lizama Arellano Carolina De Lourdes	12646891-1	Departamento Informática y Estadísticas	Titular
6	Parra Cifuentes Samuel Mauricio	14206156-2	Departamento Informática y Estadísticas	Contrata
7	Saavedra Donoso Paola Jeanette	12950485-4	Departamento Informática y Estadísticas	Contrata
8	Salinas Fuenzalida Manuel Antonio	9783865-8	Departamento Informática y Estadísticas	Titular
9	Vargas Casanova Eduardo Patricio	8436550-5	Departamento Informática y Estadísticas	Titular

**VII) EQUIPO DE TRABAJO: DEFENSORÍA REGIONAL DE ARICA Y PARINACOTA**

N°	Nombre	Rut	Unidad de Desempeño	Calidad Jurídica
1	Gil Gonzalez Raul Daniel	7024697-K	Defensoría Local	Contrata
2	Sampson Oyarzun Sandra Del Carmen	8525889-3	Defensoría Local	Contrata
3	Vilca Larrondo Sergio Antonio	12212001-5	Defensoría Local	Contrata
4	Alvarez Tapia Nelson Arturo	6473113-0	Defensoría Regional	Titular
5	Beretta Sapiains Ramon Edgardo	12210369-2	Defensoría Regional	Contrata
6	Galvez Giordano Claudio Marcelo	11648115-4	Defensoría Regional	Titular
7	Gonzalez Aguilera Veronica	12834558-2	Defensoría Regional	Contrata
8	Morales Lopez Jovana Matilde	12018400-8	Defensoría Regional	Contrata
9	Neira Diaz Guillermo Andres	13121389-1	Defensoría Regional	Contrata
10	Perez Peña Rutimber	8904142-2	Defensoría Regional	Contrata
11	Providel Labarca Victor Eduardo	9761044-4	Defensoría Regional	Titular
12	Ruiz Tagle Reyes Viena Macarena	12832382-1	Defensoría Regional	Contrata
13	Tapia Palma Ricardo Humberto	9171583-K	Defensoría Regional	Titular
14	Yañez Albornoz Monica Andrea	13414174-3	Defensoría Regional	Contrata

**VIII) EQUIPO DE TRABAJO: DEFENSORÍA REGIONAL DE TARAPACÁ**

N°	Nombre	Rut	Unidad de Desempeño	Calidad Jurídica
1	Lara Pol Marcelo David	12441648-5	Defensoría Local	Contrata
2	Ruiz Moraga Carla Elisa	13008495-8	Defensoría Local	Titular
3	Zenteno Alfaro Sergio Rodrigo	12833818-7	Defensoría Local	Contrata
4	Boniche Castillo Janis Marko	11618291-2	Defensoría Regional	Contrata
5	Briones Amigo Margarita De La	9333824-3	Defensoría Regional	Contrata
6	Bustos Vasquez Hugo Javier	11201191-9	Defensoría Regional	Titular
7	Cerda Silva Joanna De Los Angeles	11737695-8	Defensoría Regional	Titular
8	Flores Huanca Ines Vicenta	9802962-1	Defensoría Regional	Titular
9	Gutierrez Beltran Abel Aliro	6330880-3	Defensoría Regional	Contrata
10	Hidalgo Arancibia Mauricio Antonio	9761103-3	Defensoría Regional	Titular
11	Marchant Miranda Iris Milenka	14521367-3	Defensoría Regional	Titular
12	Marquez King Victoria Maritz	12016333-7	Defensoría Regional	Titular
13	Merida Cespedes Hector Pedro	8395365-9	Defensoría Regional	Contrata
14	Moll Pastenes Yerka Milena	14444536-8	Defensoría Regional	Contrata
15	Oneto Robles Ana María	10350215-2	Defensoría Regional	Titular
16	Perez Castro Paola Andrea	10720677-9	Defensoría Regional	Titular
17	Zegarra Williamson Arturo Tomás	5642784-8	Defensoría Regional	Titular



N°	Nombre	Rut	Unidad de Desempeño	Calidad Jurídica
1	Centellas Contreras Ivan Rory	8460082-2	Defensoría Local	Contrata
2	Delucchi Henriquez Pamela Andrea	13214375-7	Defensoría Local	Contrata
3	Diaz Verdugo Hernan Sergio	12136885-4	Defensoría Local	Contrata
4	Fuentealba Riquelme Jose Mario	10701332-6	Defensoría Local	Contrata
5	Maluenda Gutierrez Claudia Cristina	13642300-2	Defensoría Local	Titular
6	Martinez Donoso Yasna Carolina	13172103-K	Defensoría Local	Titular
7	Rivas Navarro Karin Aurora	12235083-5	Defensoría Local	Contrata
8	Vargas Albanez Isabel Del Carmen	9020185-9	Defensoría Local	Titular
9	Vega Taucare Roberto Carlos	12438187-8	Defensoría Local	Contrata
10	Vidaurre Gomez Nevenka	12938690-8	Defensoría Local	Titular
11	Acuña Monsalve María Valentina	12301821-4	Defensoría Regional	Titular
12	Acuña Salinas Rene Manuel Ale	8460800-9	Defensoría Regional	Titular
13	Arriagada Marquez Julia Patricia	10691857-0	Defensoría Regional	Titular
14	Barrientos Pardo Ignacio David	9370600-5	Defensoría Regional	Titular
15	Cañas Varela Miguel Hernan	7962854-9	Defensoría Regional	Titular
16	Casanova Zamora Susan Janet	9146408-K	Defensoría Regional	Titular
17	Casanueva Werlinger Pedro Alberto	7920100-6	Defensoría Regional	Titular
18	Diaz Benavides Marisel Del Carmen	8603404-2	Defensoría Regional	Titular
19	Donaire Gonzalez Rene Orlando	11721681-0	Defensoría Regional	Titular
20	Flores Tapia Loreto Ximena	11947767-0	Defensoría Regional	Titular
21	Garrido Fredes Paola Soledad	13013529-3	Defensoría Regional	Titular
22	Pereira Pereira Victor Hugo	16438022-K	Defensoría Regional	Contrata
23	Rodriguez Cortes Alejandra Beatriz	7601991-6	Defensoría Regional	Titular
24	Sagua Bravo Patricia Scarlett	11615421-8	Defensoría Regional	Contrata
25	Torres Estay Solange Ester	12940322-5	Defensoría Regional	Titular

X) **EQUIPO DE TRABAJO: DEFENSORÍA REGIONAL DE ATACAMA**

N°	Nombre	Rut	Unidad de Desempeño	Calidad Jurídica
1	Araya Rojas Catherine Carola	11722922-K	Defensoría Local	Contrata
2	Campillay Briceño Omar Ariel	8148876-2	Defensoría Local	Contrata
3	Carvajal Palacios Juan Jose	12170787-K	Defensoría Local	Contrata
4	Cruz Veas Juana Domitila	9425340-3	Defensoría Local	Titular
5	Llorente Viñales Loreto Isabel	6414093-0	Defensoría Local	Contrata
6	Navarro Garrido Eugenio Alejandro	8781437-8	Defensoría Local	Contrata
7	Ossandon Araya Danissa Paola	12618069-1	Defensoría Local	Titular
8	Rojas Cortez Gabriela Alejandra	12617665-1	Defensoría Local	Contrata
9	Urrejola Zuloaga Patricia Alejandra	13136654-K	Defensoría Local	Contrata
10	Cuello Vergara Hector Esteban	8978857-9	Defensoría Regional	Contrata
11	Diaz Yunis Maria Del Carmen	7865529-1	Defensoría Regional	Titular
12	Gomez Salas Juan Carlos	6694163-9	Defensoría Regional	Titular
13	Guerra Arancibia Rosa Ximena	10309750-9	Defensoría Regional	Titular
14	Jimenez Coronado Claudia Andrea	13433670-6	Defensoría Regional	Contrata
15	Morales Neyra Julio Cesar	6292989-8	Defensoría Regional	Titular
16	Nehme Carpanetti Claudio Francisco	11469364-2	Defensoría Regional	Titular
17	Ocaranza Peralta Freddy Alex	10591206-4	Defensoría Regional	Titular
18	Palma Olivares Raul Andres	10030615-8	Defensoría Regional	Contrata
19	Soto Rojas Roberto Alejandro	13221999-0	Defensoría Regional	Contrata
20	Torres Rivera Pedro Francisco	13015410-7	Defensoría Regional	Suplencia
21	Villalobos Tabilo Cristian Javier	12444556-6	Defensoría Regional	Titular
22	Zepeda Perez Edith Del Carmen	10611888-4	Defensoría Regional	Titular

**XI) EQUIPO DE TRABAJO: DEFENSORÍA REGIONAL DE COQUIMBO**

N°	Nombre	Rut	Unidad de Desempeño	Calidad Jurídica
1	Astudillo Canessa Erick Alejandro	12850382-K	Defensoría Local	Contrata
2	Barrientos Albrecht Tatiana	12595017-5	Defensoría Local	Contrata
3	Bustos Fuentes Pia Paulina	13767739-3	Defensoría Local	Contrata
4	Craig Meneses Jose Luis	12423942-7	Defensoría Local	Contrata
5	Fernández Cortes Corina Janett	9466630-9	Defensoría Local	Titular
6	Garcia Wigolorchew Marcela Andrea	10074324-8	Defensoría Local	Contrata
7	Godoy Urrutia Angelica Raquel	12942453-2	Defensoría Local	Contrata
8	Jopia Castillo Claudia Roxana	12940333-0	Defensoría Local	Titular
9	Rojas Varas Ines Lorena	9131948-9	Defensoría Local	Contrata
10	Barraza Rojas Rodrigo De Jesus	10974392-5	Defensoría Regional	Titular
11	Bazan Orjikh Oscar Boris Joaquin	6759323-5	Defensoría Regional	Titular
12	Bustos Ceroni Sonia Arascelli	10625128-2	Defensoría Regional	Contrata
13	Camus Del Valle Jaime Enrique	8862297-9	Defensoría Regional	Titular
14	Casanga Araya Cristian	12425635-6	Defensoría Regional	Titular
15	Esperguen Sepulveda Carlos Alberto	9274564-3	Defensoría Regional	Titular
16	Garcia Ureta Juan Ignacio	9198570-5	Defensoría Regional	Titular
17	Gonzalez Correa Pablo Andres	12805292-5	Defensoría Regional	Contrata
18	Marin Segovia Sandra Roxana	12770286-1	Defensoría Regional	Contrata
19	Pedraza Briceño Viviana Ivonne	10114164-0	Defensoría Regional	Titular
20	Rojas Rodriguez Yasna Paola	12806460-5	Defensoría Regional	Titular
21	San Martin Donoso Daniel Alex	14279039-4	Defensoría Regional	Titular
22	Tapia Lobos Fedora Ipsis	9009534-K	Defensoría Regional	Titular
23	Villaruel Carvallo Christian Arturo	12620287-3	Defensoría Regional	Suplencia
24	Wegertseder Castex Franz Alejandro	15055949-9	Defensoría Regional	Suplencia

**XII) EQUIPO DE TRABAJO: DEFENSORÍA REGIONAL DE VALPARAÍSO**

N°	Nombre	Rut	Unidad de Desempeño	Calidad Jurídica
1	Bravo Cordova Paula Elizabeth	10680904-6	Defensoría Local	Contrata
2	Carrizo Miranda Brenda Robertina	8255442-4	Defensoría Local	Titular
3	Chinchon Canales Maria Cecilia M	6461660-9	Defensoría Local	Contrata
4	Cifuentes Pons Aline Grace	13271794-K	Defensoría Local	Contrata
5	Cornejo Segovia Paola Marcela	9319644-9	Defensoría Local	Titular
6	Espinoza Carvajal Gustavo Eliazer	13827142-0	Defensoría Local	Contrata
7	Garcia Garcia Alejandro Jose	12117695-5	Defensoría Local	Contrata
8	Iturrieta Huerta Carmen Luz	9945904-2	Defensoría Local	Titular
9	Jimenez Contreras Patricio Fernando	12696054-9	Defensoría Local	Contrata
10	Mella Mejias Oscar Raul	12520926-2	Defensoría Local	Contrata
11	Montenegro Cantillano Maria Isabel	7645578-3	Defensoría Local	Contrata
12	Munita Rojas Claudia Lorena	13002933-7	Defensoría Local	Contrata
13	Pacheco Casanova Claudia Andrea	13432410-4	Defensoría Local	Contrata
14	Peñaloza Hernandez Claudio Alberto	11733206-3	Defensoría Local	Contrata
15	Perez Garcia Claudio Andres	9121190-4	Defensoría Local	Contrata
16	Petit Moreno Hector Guillermo	12553022-2	Defensoría Local	Suplencia
17	Pinto Bastias Evelyn Bernardita	13880935-8	Defensoría Local	Contrata
18	Pizarro Catalan Alejandra	12775049-1	Defensoría Local	Contrata
19	Rojas Vega Alicia Nancy	6294394-7	Defensoría Local	Contrata
20	Saba Tala Maria Alejandra	6975591-7	Defensoría Local	Contrata
21	Schmitt Magasich Marcos	4825594-9	Defensoría Local	Contrata
22	Seperiza Wittwer Ivan Ignacio	9911339-1	Defensoría Local	Contrata
23	Tagle Sepulveda Gerardo Andres	13067568-9	Defensoría Local	Contrata
24	Alliende Crichton Fernando Jose	10634853-7	Defensoría Regional	Titular
25	Avila Palma Ana Maria	7030786-3	Defensoría Regional	Titular
26	Benev Ode Boriana	15831602-1	Defensoría Regional	Contrata
27	Briones Fuentes Joscelyn Fabiola	15830503-8	Defensoría Regional	Suplencia
28	Caballero Brun Felipe Andres	9982956-7	Defensoría Regional	Contrata
29	Castellon Correa Andrea Carolina	13995267-7	Defensoría Regional	Suplencia
30	Chaperon Rozas Hortensia Auristela	8482982-K	Defensoría Regional	Titular
31	Corrales Paniagua Paula Antonia	12608491-9	Defensoría Regional	Contrata
32	Faine Monardes Claudio Eduardo	8007243-0	Defensoría Regional	Titular
33	Flores Whipple Alejandra Gabriela	10340209-3	Defensoría Regional	Titular
34	Henriquez Martinez Carlos	5155851-0	Defensoría Regional	Titular
35	Jofre Perez Marisol Del Carmen	10333830-1	Defensoría Regional	Titular
36	Llanos Parra Susana Luz	12476602-8	Defensoría Regional	Titular
37	Malhues Torres Katherinne Christie	13466505-K	Defensoría Regional	Contrata
38	Marambio Frex Lorena Francisca	9139051-5	Defensoría Regional	Contrata
39	Morales Espinosa Eduardo Alejandro	7477825-9	Defensoría Regional	Titular
40	Opazo Hormazabal Patricia Del Carmen	9207248-7	Defensoría Regional	Suplencia
41	Reyes Leon Sandra Del Carmen	11548437-0	Defensoría Regional	Contrata
42	Santander Rojas Manuel Benjamin	11381484-5	Defensoría Regional	Titular
43	Toro Mandiola Angelica Beatriz	14099125-2	Defensoría Regional	Contrata
44	Verdugo Martinez Luis Enrique	5081556-0	Defensoría Regional	Titular

**XIII) EQUIPO DE TRABAJO: DEFENSORÍA REGIONAL METROPOLITANA NORTE**

Nº	Nombre	Rut	Unidad de Desempeño	Calidad Jurídica
1	Alliende Kravetz Carolina Ester	13248005-2	Defensoría Local	Contrata
2	Araya Acuña Marcela Loreto	10637307-8	Defensoría Local	Contrata
3	Araya Rojas Carolina Adriana	15420237-4	Defensoría Local	Contrata
4	Aspe Letelier Claudio Angel	10206273-6	Defensoría Local	Contrata
5	Bravo Vargas Carolina De Las Merc	13771597-K	Defensoría Local	Contrata
6	Carrasco Gonzalez Silvia Del Carmen	11473424-1	Defensoría Local	Contrata
7	Carrion Calderon Gabriel Bernardo	14458938-6	Defensoría Local	Contrata
8	Cisterna Avila Oscar Ivan	15670502-0	Defensoría Local	Contrata
9	Fernandez Gonzalez Washington Carlos	10677804-3	Defensoría Local	Contrata
10	Flores Tapia Ricardo Benjamin	10725946-5	Defensoría Local	Contrata
11	Garcia Marin Carlos Javier	8609296-4	Defensoría Local	Contrata
12	Gonzalez Caro Renato Javier	9929240-7	Defensoría Local	Contrata
13	Hauway Tirado Elizabeth Susana	10977963-6	Defensoría Local	Contrata
14	Jimenez Morales Catalina Andrea	16561565-4	Defensoría Local	Contrata
15	Jofre Carrasco Gisselle Andrea	12020518-8	Defensoría Local	Contrata
16	Lobos Chamorro Alejandra Monserrat	13065397-9	Defensoría Local	Contrata
17	Maragaño Uribe Francisco Javier	11922201-K	Defensoría Local	Contrata
18	Mardones Flores Cristian Gonzalo	10273106-9	Defensoría Local	Contrata
19	Mora Letelier Betzabe Geraldina	11208470-3	Defensoría Local	Contrata
20	Moraga Torres Jorge Alejandro	12783260-9	Defensoría Local	Contrata
21	Munizaga Fernandez Pablo Dario	8778255-7	Defensoría Local	Contrata
22	Palma Navarrete Mario Cesar	11880939-4	Defensoría Local	Contrata
23	Pereira Ortega Rossana Macarena	12873148-2	Defensoría Local	Contrata
24	Perez Aguayo Nestor Mauricio	11781445-9	Defensoría Local	Contrata
25	Quezada Vargas Mario Fernando	13349272-0	Defensoría Local	Contrata
26	Rodriguez Escobar Lisette Alejandra	12475971-4	Defensoría Local	Contrata
27	Rodriguez Herbach Gonzalo Eugenio	9880562-1	Defensoría Local	Contrata
28	Rojas Roman Andres Leonardo	13250795-3	Defensoría Local	Contrata
29	Rosado Silva Eduardo Patricio	11625467-0	Defensoría Local	Reemplazo
30	Sandoval Vasquez Cyntia Daniela	15703407-3	Defensoría Local	Contrata
31	Silva Jara Hilda Del Carmen	11479843-6	Defensoría Local	Titular
32	Sufan Farias Octavio Tito	13026816-1	Defensoría Local	Contrata
33	Urra Vega Diego Armando	15442768-6	Defensoría Local	Contrata
34	Vargas Cociña Mario Andres	10666872-8	Defensoría Local	Contrata
35	Vargas Rosa Helmuth Ricardo	8638964-9	Defensoría Local	Contrata
36	Aguirre Olmedo Jose Ignacio	8313427-5	Defensoría Regional	Contrata
37	Agurto Leon Rossana Antonieta	13295657-K	Defensoría Regional	Contrata
38	Araneda Meza Luz Marina	10609680-5	Defensoría Regional	Contrata
39	Bustamante Guajardo Manuel Octavio	13084645-9	Defensoría Regional	Contrata
40	Carrasco Alvarado Roberto Hernan	8220317-6	Defensoría Regional	Contrata
41	Castillo Sobarzo Felipe Antonio	15537250-8	Defensoría Regional	Contrata
42	Catril Navarro Lorena Beatriz	12926014-9	Defensoría Regional	Contrata
43	Claro Jara Nadia	11427517-4	Defensoría Regional	Reemplazo
44	Contreras Pizarro Victor Gilberto	10740275-6	Defensoría Regional	Contrata
45	Contreras Triviño Esteban Rodrigo	11972492-9	Defensoría Regional	Contrata
46	Corvalan Curutchet Alicia Del Carmen Mo	13455985-3	Defensoría Regional	Contrata
47	Duran Calbullanca Carolina Dayarett	12114102-7	Defensoría Regional	Contrata
48	Duran Rodriguez Carlos Alfredo	16717976-2	Defensoría Regional	Contrata

49	Elgueta Parraguez Blanca Alejandra	8543357-1	Defensoría Regional	Contrata
50	Escobar Romero Gloria	8113346-8	Defensoría Regional	Titular
51	Flores Muñoz Karina Alejandra	14459452-5	Defensoría Regional	Contrata
52	García Manzor Francisco Jose	13832105-3	Defensoría Regional	Contrata
53	Luna Riquelme Paulina Andrea	16426150-6	Defensoría Regional	Reemplazo
54	Miquel Rodríguez Claudio	5789366-4	Defensoría Regional	Titular
55	Molina Saavedra Ana Lorena	9679354-5	Defensoría Regional	Titular
56	Monsalves Saez Claudia Andrea	13311136-0	Defensoría Regional	Contrata
57	Morales Neira Noelia Angelina	12909982-8	Defensoría Regional	Contrata
58	Moreno Holman Leonardo	7283216-7	Defensoría Regional	Titular
59	Muñoz Briones Alejandro Antonio	12556647-2	Defensoría Regional	Contrata
60	Muñoz Correa Luisa Carolina	7694743-0	Defensoría Regional	Titular
61	Muñoz Echeverría Rodrigo Andrés	13866359-0	Defensoría Regional	Contrata
62	Perez Saavedra Maria Cristina	12353932-K	Defensoría Regional	Titular
63	Rieutord Alvarado Andres Felipe	10755410-6	Defensoría Regional	Titular
64	Romero Muza Ruben Eduardo	8012742-1	Defensoría Regional	Suplencia
65	Sanzana Fernandez Andres	12151772-8	Defensoría Regional	Contrata
66	Selles Ortiz Maria Francisca	10706941-0	Defensoría Regional	Contrata
67	Silva Torres Sandra Jacqueline	9763069-0	Defensoría Regional	Contrata
68	Trenova Lichtenberger Jorge Enrique	10662035-0	Defensoría Regional	Contrata
69	Valencia Galleguillos Juan Carlos	10019799-5	Defensoría Regional	Contrata
70	Vergara Soto Claudia Paola	10346014-K	Defensoría Regional	Contrata

**XIV) EQUIPO DE TRABAJO: DEFENSORÍA REGIONAL METROPOLITANA SUR**

N°	Nombre	Rut	Unidad de Desempeño	Calidad Jurídica
1	Acosta Muñoz Sandra Gloria	12075395-9	Defensoría Local	Contrata
2	Alvarado Sandoval Francisco Javier	10034255-3	Defensoría Local	Contrata
3	Badilla San Juan Mauricio Eugenio	10541193-6	Defensoría Local	Contrata
4	Balladares Gajardo Isabel Margarita Del	13671230-6	Defensoría Local	Titular
5	Basualto Olivares Crhistian Alejandro	12439567-4	Defensoría Local	Contrata
6	Bernal Ramirez Eric Eduardo	11720310-7	Defensoría Local	Contrata
7	Camus Cruz Eduardo Rodrigo	13244345-9	Defensoría Local	Contrata
8	Carvalho Gatica Eliana Marina	12261397-6	Defensoría Local	Contrata
9	Castel Higuera Viviana Del Carmen	10012618-4	Defensoría Local	Contrata
10	Castro Villagra Rodrigo Andres	12123544-7	Defensoría Local	Contrata
11	Celis Alvarado Valeska Andrea	13555920-2	Defensoría Local	Contrata
12	Cofre Sandoval Esteban Andres	10332174-3	Defensoría Local	Contrata
13	Flores Henríquez Solange Johanna	13617325-1	Defensoría Local	Contrata
14	Foster Escobar Jessica Roxana	10011936-6	Defensoría Local	Contrata
15	Gomez Concha Juan Pablo	14563266-8	Defensoría Local	Contrata
16	Gonzalez Puebla Carolina Andrea	13898714-0	Defensoría Local	Contrata
17	Janet Nuñez Cecilia Del Carmen	10135872-0	Defensoría Local	Contrata
18	Jaña Fernandez Mitzi Yanett	12837554-6	Defensoría Local	Contrata
19	Jimenez Riveros Maria Celeste	13575634-2	Defensoría Local	Contrata
20	Jofre Inzunza Rafael Eduardo	9910631-K	Defensoría Local	Contrata
21	Leiva Becerra Fernando Ulises	15967341-3	Defensoría Local	Contrata
22	Libretti Peña Eduardo Andres	13269977-1	Defensoría Local	Contrata
23	Martinez Albornoz Maria Paz	12663715-2	Defensoría Local	Contrata
24	Mendez Marambio Eduardo Antonio	10230392-K	Defensoría Local	Contrata
25	Monsalves Aguayo Loreto Ines	16323125-5	Defensoría Local	Contrata
26	Moreno Fernandez Juan Pablo	8867305-0	Defensoría Local	Contrata
27	Muñoz Quintero Roberto De La Cruz	9008684-7	Defensoría Local	Contrata
28	Nuñez Torres Jacqueline Elena	10470212-0	Defensoría Local	Contrata
29	Pantoja Martinez Dario	9249702-K	Defensoría Local	Contrata
30	Parra Navarro Veronica De Los Ange	10506814-K	Defensoría Local	Contrata
31	Peñailillo Lechuga Gustavo Adolfo	12486123-3	Defensoría Local	Contrata
32	Piñeiro Santis Rogelio Andres	13333857-8	Defensoría Local	Contrata
33	Pla Saavedra Bessy Evelyn	11480730-3	Defensoría Local	Contrata
34	Podlech Jarpa Maria Paulina	7228048-2	Defensoría Local	Contrata
35	Reyes Garcia Myriam Del Pilar	10317178-4	Defensoría Local	Contrata
36	Silva Cespedes Ximena Patricia	12261702-5	Defensoría Local	Contrata
37	Sleman Cortes Cristian Alejandro	12661537-K	Defensoría Local	Contrata
38	Soto Campos Claudio Octavio	12235327-3	Defensoría Local	Contrata
39	Vallejos Vera Dayana Lucia	13444205-0	Defensoría Local	Contrata
40	Velazquez Hechenleitner Rodrigo Hernan	12713580-0	Defensoría Local	Contrata
41	Verdejo Galleguillos Carlos Hector	8932917-5	Defensoría Local	Contrata
42	Zegpi Pons Marun Abdala Eduardo	7371492-3	Defensoría Local	Contrata
43	Bravo Olate Ana Isabel	11866591-0	Defensoría Regional	Contrata
44	Carrasco Alvarado Gabriela	11478350-1	Defensoría Regional	Titular
45	Escudero Rojas Claudia Angelica	11842214-7	Defensoría Regional	Contrata
46	Espinoza Vidal Carlos Hernan	10964852-3	Defensoría Regional	Contrata
47	Gatica Antilef Jose Sebastian	16521409-9	Defensoría Regional	Contrata
48	Guerra Lizana Jacqueline Soledad	10069037-3	Defensoría Regional	Contrata

49	Gutierrez Ardiles Julio Cesar	9852614-5	Defensoría Regional	Contrata
50	Haberle Tapia Eric Heinrich	8692540-0	Defensoría Regional	Suplencia
51	Heresi Gajardo Francisca Javiera	13434551-9	Defensoría Regional	Contrata
52	Hermosilla Salazar Eugenia Liliana	7429564-9	Defensoría Regional	Contrata
53	Huerta Toro Wilma Carolina	12632994-6	Defensoría Regional	Contrata
54	Inostroza Mejias Livia Vanessa	13237391-4	Defensoría Regional	Contrata
55	Inzunza Leal Roberto Ivan	10473222-4	Defensoría Regional	Titular
56	Lillo Vera Rodrigo Luciano	9983342-4	Defensoría Regional	Contrata
57	Lopez Valeria Gustavo Enrique	10759904-5	Defensoría Regional	Contrata
58	Luna Riquelme Cesar Emilio	16711336-2	Defensoría Regional	Contrata
59	Mascayano Retamal Gustavo Alberto	8075404-3	Defensoría Regional	Contrata
60	Meza Salas Ruben Marcos	10873852-9	Defensoría Regional	Titular
61	Montes Mery Juan Pablo	13066154-8	Defensoría Regional	Contrata
62	Narvaez Candias Pedro Arturo	6694217-1	Defensoría Regional	Contrata
63	Orellana Solari Nicolas Francisco	13018874-5	Defensoría Regional	Contrata
64	Pavlic Veliz Claudio Rafael	7055256-6	Defensoría Regional	Titular
65	Pinto Sanzana Aaron Marcelo	13076574-2	Defensoría Regional	Contrata
66	Ponce Hormazabal Elena Patricia	7937611-6	Defensoría Regional	Titular
67	Redondo Silva Giselle	17415690-5	Defensoría Regional	Reemplazo
68	Reyes Alvarez Americo Rodrigo	10514455-5	Defensoría Regional	Contrata
69	Rodriguez Herrera Lorena Valeria	9528078-1	Defensoría Regional	Contrata
70	Saa Carrasco Andres Alejandro	9746475-8	Defensoría Regional	Contrata
71	Ulloa Lara Cecilia De Las Merce	14188874-9	Defensoría Regional	Contrata
72	Vega Valdebenito Ramon Segundo	14361204-K	Defensoría Regional	Contrata
73	Viada Ovalle Alejandro Tomas	12619242-8	Defensoría Regional	Titular

**XV) EQUIPO DE TRABAJO: DEFENSORÍA REGIONAL DE O'HIGGINS**

N°	Nombre	Rut	Unidad de Desempeño	Calidad Jurídica
1	Alvarado Cisternas Carolina Andrea	11795697-0	Defensoría Local	Contrata
2	Alvarez Lizana Patricia Del Carmen	10108908-8	Defensoría Local	Contrata
3	Araneda Chacon Jorge Andres	12180401-8	Defensoría Local	Contrata
4	De La Jara Fuentes Cristian Antonio	11634898-5	Defensoría Local	Contrata
5	De Los Reyes Recabarren Roberto Antonio	9852968-3	Defensoría Local	Contrata
6	Godoy Cruz Cristian Rafael	9872644-6	Defensoría Local	Contrata
7	Guajardo Barahona Ronald Onofre	11889113-9	Defensoría Local	Contrata
8	Miranda Cordero Cristian Eduardo	10711245-6	Defensoría Local	Contrata
9	Muñoz Nuñez Carolina Andrea	15153066-4	Defensoría Local	Contrata
10	Saavedra Muñoz Rosa Del Carmen	11758623-5	Defensoría Local	Contrata
11	Salazar Cabello Fabiola Del Pilar	13304015-3	Defensoría Local	Contrata
12	Ugarte Toloza Claudia Carola	12986925-9	Defensoría Local	Titular
13	Antivilo Flores Luis Alberto	7514877-1	Defensoría Regional	Titular
14	Astorga Jimenez Juan Carlos	12076814-K	Defensoría Regional	Titular
15	Catalan Rubio Bernardita Georgina	10460698-9	Defensoría Regional	Contrata
16	Contreras Marquez Andrea Patricia	12846374-7	Defensoría Regional	Contrata
17	Diaz Valencia Leonardo Alejandro	10969571-8	Defensoría Regional	Titular
18	Fuentes Guzman Karim Solange	10640840-8	Defensoría Regional	Contrata
19	Gonzalez Nilo Cynthia Carolina	15525374-6	Defensoría Regional	Titular
20	Leal Concha Pablo Antonio	10073889-9	Defensoría Regional	Contrata
21	Lopez Pismante Karina Margarita	13944327-6	Defensoría Regional	Suplencia
22	Madrid Muñoz Jorge Antonio	8128713-9	Defensoría Regional	Titular
23	Meza Perez Mariela Macarena	13500729-3	Defensoría Regional	Contrata
24	Miranda Varas Gabriel Alfonso	11888592-9	Defensoría Regional	Contrata
25	Ortega Jiron Alberto Angel	11172043-6	Defensoría Regional	Titular
26	Torres Fuentes Claudio Andres	12622491-5	Defensoría Regional	Contrata
27	Vargas Tobar Mario Eduardo	12516135-9	Defensoría Regional	Contrata
28	Zapata Abarca Bernardo Francisco	6651899-K	Defensoría Regional	Contrata

**XVI) EQUIPO DE TRABAJO: DEFENSORÍA REGIONAL DEL MAULE**

N°	Nombre	Rut	Unidad de Desempeño	Calidad Jurídica
1	Aguilera Jara Sergio Eduardo	10026198-7	Defensoría Local	Contrata
2	Agurto Diaz Elba Paula	10760577-0	Defensoría Local	Contrata
3	Albornoz Aviles Paulo Mauricio	12372861-0	Defensoría Local	Contrata
4	Astudillo Cisterna Rodrigo Ignacio	15136174-9	Defensoría Local	Suplencia
5	Caballero Catalan Marco	7413679-6	Defensoría Local	Contrata
6	Caceres Moraga Maria Angelica	12317600-6	Defensoría Local	Titular
7	Candia Jofre Bernardita Del Pilar	14264139-9	Defensoría Local	Titular
8	Carreño Vasquez Silvia Alejandra	12794961-1	Defensoría Local	Contrata
9	Castro Walton Claudia Elena	9958271-5	Defensoría Local	Titular
10	Garcia Reveco Eugenio Joaquin	7958865-2	Defensoría Local	Contrata
11	Grandon Lagunas Alfredo	7959834-8	Defensoría Local	Contrata
12	Jaque Inostroza Rodrigo Alejandro	13857558-6	Defensoría Local	Contrata
13	Moraga Molina Patricia Del Carmen	8902773-K	Defensoría Local	Titular
14	Reyes Cea Veronica Elita	9200867-3	Defensoría Local	Contrata
15	Aedo Lara Victor Hugo	9437136-8	Defensoría Regional	Titular
16	Bruneau Araya Jose Cristian	10959362-1	Defensoría Regional	Contrata
17	Castro Vega Edgardo Antonio	10559417-8	Defensoría Regional	Contrata
18	Cerda San Martin Monica Patricia	9437054-K	Defensoría Regional	Titular
19	Claramunt Jaramillo Rodrigo Ramon	8776558-K	Defensoría Regional	Titular
20	Farias Sepulveda Paola Lisette	12028905-5	Defensoría Regional	Contrata
21	Fuentes Acevedo Hernan Urbano	7579564-5	Defensoría Regional	Titular
22	Gajardo Diaz Patricio Osvaldo	8508528-K	Defensoría Regional	Titular
23	Gonzalez Letelier Paz Irene	8234243-5	Defensoría Regional	Titular
24	Iturriaga Sepulveda Sergio Ivan	4212768-K	Defensoría Regional	Titular
25	Martinez Jofre Jaime Mauricio	14456849-4	Defensoría Regional	Titular
26	Muñoz Molinet Patricia Del Carmen	8968877-9	Defensoría Regional	Titular
27	Muñoz Valladares Lino Osvaldo	9817412-5	Defensoría Regional	Titular
28	Rivera Rojas Marcelo Fermin	8680177-9	Defensoría Regional	Contrata
29	Urrutia Gutierrez Paulina Alejandra	13867256-5	Defensoría Regional	Titular
30	Venegas Valenzuela Jaime Alberto	10856221-8	Defensoría Regional	Titular

**XVII) EQUIPO DE TRABAJO: DEFENSORÍA REGIONAL DEL BIO BIO**

N°	Nombre	Rut	Unidad de Desempeño	Calidad Jurídica
1	Alarcon Corsi Humberto Andres	14540294-8	Defensoría Local	Contrata
2	Alarcon Espinoza Cristian Miguel	15627514-K	Defensoría Local	Contrata
3	Araneda Quezada Jeannette Magdalena	12765542-1	Defensoría Local	Contrata
4	Araya Fuentes Alvaro Rodrigo	8365811-8	Defensoría Local	Contrata
5	Ardouin Borquez Pablo	12974146-5	Defensoría Local	Contrata
6	Arteaga Perez Viviana Andrea	11895853-5	Defensoría Local	Titular
7	Benavente Delgado Gonzalo Guillermo	12381873-3	Defensoría Local	Contrata
8	Betancourt Pino Sandra Karina	12523799-1	Defensoría Local	Contrata
9	Garcia Retamal Francisco Javier	10198237-8	Defensoría Local	Contrata
10	Gonzalez Gonzalez Claudia De Las	14055019-1	Defensoría Local	Titular
11	Gutierrez Marinado Patricio Ivan	14403626-3	Defensoría Local	Contrata
12	Gutierrez Reese Virginia Elvira	6838045-6	Defensoría Local	Titular
13	Hermosilla Lizama Erika Alejandra	11240686-7	Defensoría Local	Titular
14	Huenchumilla Marilao Rosa Hortensia	15652441-7	Defensoría Local	Contrata
15	Lemos Jeria Franco Antonio	8771086-6	Defensoría Local	Contrata
16	Marileo Macheo Iris Magaly	10591425-3	Defensoría Local	Titular
17	Massa Montoya Mauricio Alejandro	12435081-6	Defensoría Local	Contrata
18	Mujica Placencia Paula Andrea	11648729-2	Defensoría Local	Contrata
19	Ortega Jarpa Waldo Sergio	9751590-5	Defensoría Local	Contrata
20	Ortiz Mena Gloria Andrea	12926011-4	Defensoría Local	Contrata
21	Pizarro Quezada Osvaldo Rodrigo	12883846-5	Defensoría Local	Contrata
22	Robles Lopez Ricardo Javier	7749524-K	Defensoría Local	Contrata
23	Soto Delgado Eduardo Gaspar	14504542-8	Defensoría Local	Contrata
24	Yevenes Garrido Fabiola Beatriz	12099260-0	Defensoría Local	Titular
25	Zuñiga Galdames Sergio Efrain	10468583-8	Defensoría Local	Contrata
26	Alvarez Arroyo Nelly Del Carmen	6721278-9	Defensoría Regional	Titular
27	Avila Gallegos Marco Antonio	13605645-K	Defensoría Regional	Suplencia
28	Barra Jofre Maria Alejandra	8073346-1	Defensoría Regional	Titular
29	Beltran Fernandez David Jesus	16011560-2	Defensoría Regional	Contrata
30	Cabas Martinez Melania Ester	12529105-8	Defensoría Regional	Titular
31	Carrasco Perez Pablo Cesar	12763521-8	Defensoría Regional	Contrata
32	Fuentes Fuentealba Maria Angelica	8382761-0	Defensoría Regional	Titular
33	Guazzini Aguilera Monica Elena	11102037-K	Defensoría Regional	Contrata
34	Hernandez Romero Patricio Leonardo	9824814-5	Defensoría Regional	Titular
35	Hurtado Caceres Juan Alberto	10791049-2	Defensoría Regional	Titular
36	Larrere Worner Maria Gabriela	14411372-1	Defensoría Regional	Contrata
37	Melgarejo Saez Maria Cristina	10222403-5	Defensoría Regional	Titular
38	Muñoz Cardenas Claudia Cecilia	8326416-0	Defensoría Regional	Titular
39	Pacheco Quezada Jaime Eduardo	9368560-1	Defensoría Regional	Titular
40	Pulgar Jara Ximena Alicia	11824684-5	Defensoría Regional	Titular
41	Salinas Fritis Hector Guillermo	10137711-3	Defensoría Regional	Titular
42	Schubert Studer Georgy Louis	11687146-7	Defensoría Regional	Titular
43	Trujillo Franulic Sandro Christian And	15589964-6	Defensoría Regional	Contrata
44	Urrutia Ruiz Fabiola	13798512-8	Defensoría Regional	Contrata
45	Vial Campos Pelayo	10084973-9	Defensoría Regional	Titular

**XVIII) EQUIPO DE TRABAJO: DEFENSORÍA REGIONAL DE LA ARAUCANÍA**

<b>N°</b>	<b>Nombre</b>	<b>Rut</b>	<b>Unidad de Desempeño</b>	<b>Calidad Jurídica</b>
1	Alegria Salas Rosa Tatiana	8503543-6	Defensoría Local	Titular
2	Caceres Sefien Sergio Ricardo	7388911-1	Defensoría Local	Contrata
3	Carrasco Huichaleo Evelyn Andrea	13965076-K	Defensoría Local	Titular
4	Carrillo Caniumil Luz Graciela	12536964-2	Defensoría Local	Titular
5	Cheuquelf Cayul Horacio Fermin	11585365-1	Defensoría Local	Contrata
6	Flores Ulloa Rodrigo Javier	13963473-K	Defensoría Local	Contrata
7	Lopez Allendes Ricardo Jaime	6871691-8	Defensoría Local	Contrata
8	Martinez Monsalve Ruben	7492025-K	Defensoría Local	Titular
9	Ortiz Pelizari Rigoberto Jose	10479126-3	Defensoría Local	Contrata
10	Reyes Pizarro Margarita Andrea	11687050-9	Defensoría Local	Contrata
11	Romero Lizama Jacqueline Del	10930564-2	Defensoría Local	Titular
12	Saenz Taladriz Fernando Andres	10637746-4	Defensoría Local	Contrata
13	Salinas Gaete Patricio Andres	10215629-3	Defensoría Local	Contrata
14	Urrutia Garrido Elena Alejandra	10661992-1	Defensoría Local	Titular
15	Valdebenito Salgado Alvaro Javier	11582204-7	Defensoría Local	Contrata
16	Arias Parra Oscar Medardo	6236276-6	Defensoría Regional	Titular
17	Bizama Tiznado Alejandro Ernes	12192064-6	Defensoría Regional	Titular
18	Brevis Silva Elizabeth Vivianne	8990494-3	Defensoría Regional	Titular
19	Castro Flores Esther Jeanette	12564699-9	Defensoría Regional	Titular
20	Ferrada Seguel David Ivan	8978863-3	Defensoría Regional	Titular
21	Hernandez Arbocco Guillermo Andres	7655431-5	Defensoría Regional	Titular
22	Hidalgo Troncoso Rafael Antonio	12772639-6	Defensoría Regional	Titular
23	Katz Medina Barbara Andrea	12232446-K	Defensoría Regional	Titular
24	Leiva Paillalef Claudia Andrea	13732363-K	Defensoría Regional	Titular
25	Muñoz Lopez Marco Antonio	10197192-9	Defensoría Regional	Suplencia
26	Oñate Millaman Cristina	13111470-2	Defensoría Regional	Titular
27	Orellana Burgos Veronica Adriana	8529964-6	Defensoría Regional	Titular
28	Pizarro Quezada Marcelo Andrés	13906783-5	Defensoría Regional	Contrata
29	Riquelme Soto Claudia Margarita	12251697-0	Defensoría Regional	Suplencia
30	Rojas Bertolone Marco Antonio	12916710-6	Defensoría Regional	Titular
31	Rovagna Johns Nelida Felicinda	12909607-1	Defensoría Regional	Titular
32	Zarate Ossa Mauricio Daniel	10999592-4	Defensoría Regional	Titular

**XIX) EQUIPO DE TRABAJO: DEFENSORÍA REGIONAL DE LOS RÍOS**

N°	Nombre	Rut	Unidad de Desempeño	Calidad Jurídica
1	Arratia Sanhueza Viviana Mariela	13813253-6	Defensoría Local	Titular
2	Soto Vio Oscar Gabriel F	8633223-K	Defensoría Local	Contrata
3	Concha Ramirez Eugenio	8730202-4	Defensoría Regional	Titular
4	Faundez Oyarzun Marina Yamilet	12748768-5	Defensoría Regional	Contrata
5	Godoy Post Salvador Alberto	8673582-2	Defensoría Regional	Titular
6	Gonzalez Sanhueza Sandra Irene	9468730-6	Defensoría Regional	Contrata
7	Montero Cid Marco Antonio	12372784-3	Defensoría Regional	Titular
8	Neumann Montecinos Erwin Eugenio	7679062-0	Defensoría Regional	Titular
9	Perez Hernandez María Veronica	13410071-0	Defensoría Regional	Contrata
10	Rivera Rodriguez Marcelo Patricio	10945300-5	Defensoría Regional	Titular
11	Rodriguez Sepulveda Malu Adriana	8526283-1	Defensoría Regional	Contrata
12	Sarabia Soto Julio Ariel	13321109-8	Defensoría Regional	Contrata
13	Schmidt Cardenas Karin Alejandra	13116858-6	Defensoría Regional	Contrata
14	Sepulveda Perez Alvaro Marcelo	8563118-7	Defensoría Regional	Contrata

**XX) EQUIPO DE TRABAJO: DEFENSORÍA REGIONAL DE LOS LAGOS**

N°	Nombre	Rut	Unidad de Desempeño	Calidad Jurídica
1	Bañares Montiel Raquel Alejandra	10843570-4	Defensoría Local	Titular
2	Barria Pacheco Karina De Lourdes	15926897-7	Defensoría Local	Contrata
3	Devilat Sanhueza Jose Miguel	10531516-3	Defensoría Local	Contrata
4	Firmani Garrido Andres Roberto	10304500-2	Defensoría Local	Contrata
5	Galleguillos Diaz Milena Fabiola	12432559-5	Defensoría Local	Contrata
6	Guerra Sepulveda Antonio Jose	14491057-5	Defensoría Local	Contrata
7	Herrera Reyes Claudio Alejandro	10980442-8	Defensoría Local	Contrata
8	Llorente Hitschfeld Maria Soledad	8329355-1	Defensoría Local	Contrata
9	Matzner Gajardo Jorge Alberto	11674391-4	Defensoría Local	Contrata
10	Mendez Mendez Sandra Ximena	15252502-8	Defensoría Local	Contrata
11	Sanhueza Ruis Cristian Andres	13968044-8	Defensoría Local	Suplencia
12	Ulloa Lebtun Julio Patricio	15287541-K	Defensoría Local	Contrata
13	Alvarez Cabanas Carla Cecilia	10619904-3	Defensoría Regional	Titular
14	Castro Franco Silvia Lorena	10977000-0	Defensoría Regional	Titular
15	Cifuentes Silva Maria Angelica	11906766-9	Defensoría Regional	Titular
16	Cisternas Araya Claudia Rosa	10386235-3	Defensoría Regional	Titular
17	Echeverria Ramirez German Claudio	8544786-6	Defensoría Regional	Titular
18	Geisse Graepp Francisco Eduardo	4773681-1	Defensoría Regional	Titular
19	Gonzalez Gacitua Pia Alejandra	11846923-2	Defensoría Regional	Titular
20	Gonzalez Vera Juan Carlos	9697643-7	Defensoría Regional	Titular
21	Manriquez Fernandez Eugenio Patricio	8695078-2	Defensoría Regional	Titular
22	Manriquez Torres Mohira Loreto	10773594-1	Defensoría Regional	Titular
23	Nempo Aguero Mauricio Marcelo	12593625-3	Defensoría Regional	Contrata
24	Rojas Garrido Cristian Alejandro	7315439-1	Defensoría Regional	Contrata
25	Santibañez Handschuh Norman Marcelo	10589045-1	Defensoría Regional	Contrata
26	Vidal Shaw Gerly Magdalena	11708911-8	Defensoría Regional	Titular
27	Ramirez Orellana Jonathan Leonel	12281615-K	Defensoría Regional	Titular

**XXI) EQUIPO DE TRABAJO: DEFENSORÍA REGIONAL DE AYSÉN**

N°	Nombre	Rut	Unidad de Desempeño	Calidad Jurídica
1	Acuña Gutierrez Fernando Abelino	8977199-4	Defensoría Local	Contrata
2	Andrade Jaramillo Karen Soledad	18302028-5	Defensoría Local	Contrata
3	Benavides Schiller Andres Ivan	10662700-2	Defensoría Local	Contrata
4	Biere Cid Waleska Andrea	9319620-1	Defensoría Local	Titular
5	Fourniel Alvarado Jorge Patricio	13325408-0	Defensoría Local	Titular
6	Gutierrez Jaramillo Ximena Corina	12382480-6	Defensoría Local	Contrata
7	Lopez Lopez Alicia Margarita	10406151-6	Defensoría Local	Titular
8	Preminger Hammerschlag Alejandro Luis	7834848-8	Defensoría Local	Contrata
9	Salazar Muñoz Luis	13123990-4	Defensoría Local	Contrata
10	Soto Pozo Luis Serafin	7976477-9	Defensoría Local	Contrata
11	Vallejos Cuitiño Ruth Elena	9745081-1	Defensoría Local	Contrata
12	Adonis Ponce Nieves Rosa	9963809-5	Defensoría Regional	Titular
13	Alvarado Borgel Rafael Sergio	6387249-0	Defensoría Regional	Titular
14	Carmi Nahas Ricardo Antonio	6860732-9	Defensoría Regional	Titular
15	Carrillo Vasquez Javier Alejandro	8470031-2	Defensoría Regional	Titular
16	Cortez Olivares Evelyn De Las Merced	11194372-9	Defensoría Regional	Suplencia
17	Kern Ahumada Claudia Mercedes	9385259-1	Defensoría Regional	Titular
18	Lepe Gutierrez Veronica Ester	10670900-9	Defensoría Regional	Titular
19	Molina Mansilla Marianela Paola	10398789-K	Defensoría Regional	Titular
20	Navarro Baez Claudio Rene	9945965-4	Defensoría Regional	Titular
21	Olavarria Gallardo Valeska Maritza	10420605-0	Defensoría Regional	Contrata
22	Rebolledo Pereira Juan Carlos	10540527-8	Defensoría Regional	Titular
23	Rodriguez Sepulveda Orietta Liliana	8526369-2	Defensoría Regional	Titular
24	Soto Barra Fernando Javier	10308369-9	Defensoría Regional	Titular
25	Soto Urrutia Odixsa Baleria	10923072-3	Defensoría Regional	Titular
26	Velasquez Trujillo Enrique Antonio	10981101-7	Defensoría Regional	Suplencia

**XXII) EQUIPO DE TRABAJO: DEFENSORÍA REGIONAL DE MAGALLANES Y ANTÁRTICA CHILENA**

<b>N°</b>	<b>Nombre</b>	<b>Rut</b>	<b>Unidad de Desempeño</b>	<b>Calidad Jurídica</b>
1	Aguilar Moraga Gustava Soledad	6475819-5	Defensoría Local	Contrata
2	Barria Seguel Syndia Vanessa	15307081-4	Defensoría Local	Suplencia
3	Benavides Henry Maria Fernanda	10387251-0	Defensoría Local	Contrata
4	Borquez Diaz Ramon Alex	9109789-3	Defensoría Local	Contrata
5	Canales Mancilla Patricia Fabiola	16585118-8	Defensoría Local	Contrata
6	Gonzalez Colipan Sylvia Anonietta	11597416-5	Defensoría Local	Titular
7	Guerrero España Daintree Alexandra	15308227-8	Defensoría Local	Reemplazo
8	Alvarado Barrientos Claudia Berta	10947875-K	Defensoría Regional	Contrata
9	Barrientos Palma Mauricio Fernando	10447252-4	Defensoría Regional	Contrata
10	Fernandez Cabezas Hugo Jose	9924070-9	Defensoría Regional	Titular
11	Garcia Medina Paula Andrea	8677210-8	Defensoría Regional	Titular
12	Jofre Bertoline Iris Del Pilar	8265375-9	Defensoría Regional	Titular
13	Kamann Subiabre Jessica Soledad	15309253-2	Defensoría Regional	Contrata
14	Lafontaine Salvestrini Juan Ignacio	9907725-5	Defensoría Regional	Suplencia
15	Martinez Diaz Hector Mario	8721705-1	Defensoría Regional	Contrata
16	Mattioni Cardenas Rodrigo Roberto	6779275-0	Defensoría Regional	Titular
17	Muñoz Hernandez Eliana Del Carmen	10051326-9	Defensoría Regional	Contrata
18	Obando Ruz Jaime Alfonso	13241455-6	Defensoría Regional	Contrata
19	Paredes Correa Natacha Carolina	8563128-4	Defensoría Regional	Titular
20	Soto Avendaño Denise Pamela	10554251-8	Defensoría Regional	Titular
21	Vivar Uribe Juan Jose	5502392-1	Defensoría Regional	Titular

## **ANEXO N° 2**

### **DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA**

#### **CONVENIO DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2011**

##### **DEFINICIÓN DE METAS E INDICADORES DE GESTIÓN AÑO 2011**

**SERVICIO:** DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA  
**EQUIPO O UNIDAD DE TRABAJO:** DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA NACIONAL  
**RESPONSABLE:** SR. LUIS DELGADO VALLEDOR - DIRECTOR ADMINISTRATIVO NACIONAL  
**TELÉFONO / E-MAIL:** (02) 4396840, [ldelgado@dpp.cl](mailto:ldelgado@dpp.cl)

1. TERRITORIAL  Nacional  Regional  Provincial   
 2. FUNCIONAL  Funciones Estratégicas  Funciones de Apoyo   
 3. MIXTO

**PARÁMETROS DE DEFINICIÓN DEL EQUIPO O UNIDAD DE TRABAJO:**

Nº Meta	Descripción de la Meta <sup>3</sup>	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición
1	<p><b>Nombre:</b> Realizar un Manual del Sistema de Control de Gestión Institucional para la Defensoría Penal Pública.</p> <p><b>Descripción:</b> A través de la elaboración de un manual que entregue directrices metodológicas, defina los hitos, y pasos a seguir mínimos necesarios en la elaboración de metas de gestión institucionales, alineado con el nuevo sistema de control de</p>	100%	10%	<p>✓ <b>Indicador:</b> Porcentaje de eficacia en la realización de un Manual para el sistema de control de gestión institucional</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b> Eficacia / Proceso</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b> Sumatoria de N° de etapas<sup>4</sup> concluidas en el proceso de la elaboración del manual ponderadas según el porcentaje de avance</p>	01/01/2011 a 31/12/2011	<p><b>Etapa 1:</b> Informe de contenido y cronograma</p> <p><b>Etapa 2:</b> Manual versión borrador.</p> <p><b>Etapa 3:</b> Manual versión final.</p> <p><b>Etapa 4:</b> Difusión Manual en la Intranet</p>	Unidad de Control de Gestión	de de Trimestral

3 La construcción del Manual es un tema que la Defensoría ha considerado dentro de su estrategia interna para el año 2011, toda vez que, será un medio a través del cual, se inducirá a los directivos y profesionales, en materias de gestión relevantes para el quehacer institucional. Enfatizando de este modo, la autogestión de los centros de responsabilidad y favoreciendo la comunicación efectiva entre los distintos niveles respecto a esta materia. Cabe señalar que la estrategia, surge de diagnósticos realizados en talleres del equipo directivo, organizados por la propia Defensora Nacional, y en que se evidenció la criticidad de potenciar las competencias en esta materia, más allá del adecuado desempeño que habitualmente muestran todos los equipos de la Institución.

<sup>4</sup> **Etapas:** **Etapa 1:** Establecer contenidos del Manual y cronograma de la meta (Ponderación: 20%). **Etapa 2:** Primera versión en borrador del Manual. (Ponderación: 30%) **Etapa 3:** Versión Final del Manual aprobada por DAN. (Ponderación: 30%). **Etapa 4:** Difusión del Manual a los jefes de los centros de responsabilidad (Ponderación: 20%).

	<p>gestión, enfocado al uso de los distintos equipos del nivel regional y central, con el fin de aportar al alineamiento de los instrumentos de gestión y al cumplimiento de la visión, misión y objetivos estratégicos. Debe ser una guía para la propuesta pertinente de indicadores de gestión, resguardando contar con un sistema que mida los aspectos relevantes de la gestión, y no, aspectos accesorios.</p>							
--	--	--	--	--	--	--	--	--

Nº Meta	Descripción de la Meta <sup>5</sup>	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición							
2	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Realización del 100% de las inducciones a los centros de responsabilidad respecto de la utilidad y aplicación de los instrumentos para apoyo y evaluación de gestión.</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>A través de la realización de inducciones dirigidas a los directivos y profesionales de la región y nivel central cuando corresponda, respecto de los objetivos y aplicabilidad de los distintos instrumentos</p>	100%	10%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <p>Porcentaje de eficacia en la realización actividades de inducción en materias de gestión</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <p>Eficacia/Proceso</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>Nº de inducciones en materias de gestión ejecutadas</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Nº de inducciones en materia de gestión programadas para el año 2011 (8)</td> <td>X 100</td> <td>%</td> </tr> </table>	Nº de inducciones en materias de gestión ejecutadas			Nº de inducciones en materia de gestión programadas para el año 2011 (8)	X 100	%	01/01/2011 a 31/12/2011	<p>- Programa de inducción que indique temario y plazos estimativos.</p> <p>- Material de la inducción.</p> <p>- Registro de asistencia (lista de asistencia o nota en intranet).</p>	Unidad de Control de Gestión	de de	Trimestral
Nº de inducciones en materias de gestión ejecutadas															
Nº de inducciones en materia de gestión programadas para el año 2011 (8)	X 100	%													

<sup>5</sup> Esta meta, permite trabajar directamente con los centros de responsabilidad con el fin de potenciar las herramientas de gestión de la Defensoría, hito fundamental de la estrategia interna 2011, la cual, se orienta a involucrar a todos los CR en un lenguaje común y alinear a la institución en las directrices y definiciones estratégicas establecidas. Cabe señalar que la estrategia, surge de diagnósticos realizados en talleres del equipo directivo, organizados por la propia Defensora Nacional, y en que se evidenció la criticidad de potenciar las competencias en esta materia, más allá del adecuado desempeño que habitualmente muestran todos los equipos de la Institución.

<sup>6</sup>Las **Charlas de inducción** podrán ser realizadas presencialmente en reuniones, visitas a terreno, o por videoconferencias, por los equipos de la Unidad de Control de Gestión y Unidad de Gestión de Defensa Penal, en materias asociadas a instrumentos de gestión y modelos que se implementen en las regiones cuyo objetivo sea el mejoramiento de gestión. Para el nivel central las charlas serán referidas a instrumentos de gestión.

	y procedimientos de apoyo a la gestión de manera de potenciar su capacidad de gestionar estas herramientas en la Institución.							
--	---	--	--	--	--	--	--	--

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición				
3	<p><b>Nombre:</b> Generar seis lineamientos<sup>7</sup> (tres semestrales) de control interno, asociado a procesos administrativos ejecutados en el nivel central y regional.</p> <p><b>Descripción:</b> Elaborar y difundir un conjunto de lineamientos que permitan fortalecer el sistema de control interno en los diferentes centros de responsabilidad que ejecutan procesos administrativos, con el objeto de que cuenten con herramientas de autoevaluación.</p>	100%	20%	<p>✓ <b>Indicador:</b> Porcentaje de lineamientos de control interno ejecutados respecto del total de lineamientos de control interno programados</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b> Eficacia / Proceso</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>Nº de lineamientos de control interno ejecutados en el año t</td> <td rowspan="2" style="text-align: center;">X 100</td> <td rowspan="2" style="text-align: center;">%</td> </tr> <tr> <td>Nº Lineamientos programados en el año t</td> </tr> </table>	Nº de lineamientos de control interno ejecutados en el año t	X 100	%	Nº Lineamientos programados en el año t	01/01/2011 a 31/12/2011	<p>-Plan anual de desarrollo de lineamientos.</p> <p>-Programación de trabajo de lineamientos.</p> <p>-Lineamientos elaborados y difundidos mediante Memorándum a la totalidad de los centros de responsabilidad.</p> <p>-Publicación en intranet de los lineamientos de control interno elaborados.</p>	Unidad de Auditoría Interna	Trimestral
Nº de lineamientos de control interno ejecutados en el año t	X 100	%										
Nº Lineamientos programados en el año t												

<sup>7</sup> El objetivo es aportar a los centros de responsabilidad a través de la definición de lineamientos que presentan debilidades de control y que en función de lo reducido del equipo de auditores, se propone fortalecer el sistema de control interno con lineamientos definidos respecto de seis áreas de tal forma que cada centro pueda generar instancias de control bajo un mismo esquema y pauta. Cabe señalar que, no es función de Auditoría Interna generar instrucciones, pautas de revisión, lineamientos de control.

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición						
4	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Llevar a cabo con cada Defensoría Regional tres video-conferencias durante el año 2011, así como, una reunión presencial en el segundo semestre de 2011 dentro del marco de las jornadas de Defensores Regionales programadas, con el propósito de evaluar las cifras y resultados contenidos en los Informes de la Gestión del Servicio de Defensa Penal Pública de prestadores institucionales y licitados<sup>8</sup>.</p>	100%	10%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <p>Porcentaje de video-conferencias y reunión presencial realizadas, respecto del número de video-conferencias y reunión presencial comprometidas para el año 2011.</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <p>Calidad / Proceso</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">Nº de video-conferencias y reunión presencial realizadas con las Defensorías Regionales en el año t)</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">X 100</td> <td style="width: 40%; text-align: center;">%</td> </tr> <tr> <td>(Nº de video-conferencias y reunión presencial con Defensorías Regionales comprometidas en el año t)(4)</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Nº de video-conferencias y reunión presencial realizadas con las Defensorías Regionales en el año t)	X 100	%	(Nº de video-conferencias y reunión presencial con Defensorías Regionales comprometidas en el año t)(4)			01/01/2011 a 31/12/2011	<p>- Actas y minutas de video-conferencias y reunión presencial realizadas con las Defensorías Regionales.</p> <p>- Presentaciones de los principales resultados de la gestión de defensa penal.</p>	<p>Unidad de Gestión de Defensa Penal</p> <p>Informes de gestión del servicio de defensa penal pública<sup>9i</sup></p> <p>Observaciones, comentarios, compromisos y acuerdos establecidos en video-conferencias y reunión presencial.</p>	Trimestral
Nº de video-conferencias y reunión presencial realizadas con las Defensorías Regionales en el año t)	X 100	%												
(Nº de video-conferencias y reunión presencial con Defensorías Regionales comprometidas en el año t)(4)														

<sup>8</sup> Las video-conferencias con regiones y la reunión presencial con los Defensores Regionales permite difundir adecuadamente el informe de gestión y genera las instancias de retroalimentación y conversación institucional que permitan adoptar medidas correctivas, evaluar aquellas que han sido adoptadas y establecer los cursos de acción y la revisión del funcionamiento de la gestión de defensa penal sobre una lógica de mejora continua.

<sup>9</sup> El informe estaba como meta en el CDC de 2010, pero para el año 2011 se busca dar un paso importante en la gestión que se desarrolla al interior de la institución a partir de este informe, ya que el objetivo de la unidad no es producir información sino que provocar un cambio al interior de la organización en base a la información obtenida. Este documento considera la totalidad de defensa penal e incluye un análisis descriptivo de temas relativos a la gestión de defensa penal, abordándose diversas materias relacionadas con seguimiento de acciones y compromisos, el comportamiento de la demanda en relación a lo proyectado, cobertura de defensa en las regiones, uso del recurso de defensor penal, análisis de ejecución presupuestaria de contratos licitados, análisis de diversos indicadores asociados a la prestación, análisis de contratos licitados y convenios directos, uso del Sistema de Control Directivo (SCD) y un capítulo de conclusiones y hallazgos principales.

N° Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición
	<p><b><u>Descripción:</u></b></p> <p>Realizar video-conferencias con las regiones y presentaciones presenciales ante los Defensores Regionales con el objeto de proporcionarles la información necesaria para el monitoreo y control de los tópicos y variables fundamentales de la gestión de defensa penal, a fin de proponer las líneas de acción que permitan alcanzar eficazmente los objetivos planteados con el mejor uso de los recursos disponibles en la institución.</p>							

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición				
5	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Culminación de implementación y verificación de conformidad del Modelo de Operación Eficiente (MOE).</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Para realizar esta meta la unidad dividirá su trabajo en 4 etapas, que son :</p> <p><b>Etapas:</b></p> <p><b>Etapas1:</b> Capacitación al equipo Implementador del MOE en las regiones que no tiene implementado el modelo, por región se deberá capacitar al menos 2 funcionarios.</p> <p><b>Etapas2:</b> Formación de auditores internos del MOE, que considera la capacitación y habilitación por región de al menos 3 funcionarios.</p> <p><b>Etapas 3:</b> Tutoría en las regiones que implementan el MOE</p>	100%	10%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <p>Porcentaje de etapas realizadas versus las programadas en la implementación y verificación de conformidad del MOE.</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <p>Calidad / Proceso</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" data-bbox="941 930 1390 1109"> <tr> <td>Nº de etapas realizadas en el año t</td> <td rowspan="2">X 100</td> <td rowspan="2">%</td> </tr> <tr> <td>Nº de etapas programadas en el año t</td> </tr> </table>	Nº de etapas realizadas en el año t	X 100	%	Nº de etapas programadas en el año t	01/01/2011 a 31/12/2011	<p><b>Etapas:</b></p> <p><b>Etapas 1:</b> Nóminas de capacitación del MOE.</p> <p><b>Etapas 2:</b> Nómina de capacitación de auditores internos</p> <p><b>Etapas 3:</b> Informe de reunión que cierra la tutoría.</p> <p><b>Etapas 4:</b> Informe a la DN.</p>	<p>Unidad de Gestión de Defensa Penal</p> <p>Procedimientos del MOE publicados en la Intranet</p> <p>Actas de revisiones gerenciales del MOE realizadas por las regiones.</p> <p>Programas de auditorías regionales del MOE</p> <p>Informe de Auditorías Internas del MOE realizadas por las regiones.</p>	Trimestral
Nº de etapas realizadas en el año t	X 100	%										
Nº de etapas programadas en el año t												

	<p>en el año 2011. <b>Etapa 4:</b> Informe a la DN con la recopilación de observaciones de las regiones en la revisión gerencial del MOE y propuesta de modificación al modelo (mejora continua).</p>							
--	---	--	--	--	--	--	--	--

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición				
6	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Control de legalidad del 81%<sup>10</sup> de las resoluciones sometidas a aprobación de la Unidad de Asesoría Jurídica, efectuado en plazo máximo definido según la materia que se trate.</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Las resoluciones ingresadas a la Unidad de Asesoría Jurídica deberán ser revisadas en un plazo máximo de 4 días hábiles o de 7 días hábiles según el tipo de resolución. (Resoluciones aprobatorias de bases de licitación, contratos de prestación de servicios o compra de bienes y resoluciones extraordinarias deberán ser revisadas en 7 días hábiles).</p>	81% <sup>11</sup>	20%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <p>Porcentaje de resoluciones aprobadas por la unidad en los plazos fijados respecto de las resoluciones ingresadas a la unidad para su aprobación.</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <p>Eficacia / Proceso</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" data-bbox="932 829 1390 1068"> <tr> <td>Resoluciones resueltas por la unidad en los plazos fijados año t</td> <td rowspan="2">X 100</td> <td rowspan="2">%</td> </tr> <tr> <td>Resoluciones ingresadas a la unidad para aprobación año t</td> </tr> </table>	Resoluciones resueltas por la unidad en los plazos fijados año t	X 100	%	Resoluciones ingresadas a la unidad para aprobación año t	01/01/2011 a 31/12/2011	Reporte de la Base de Datos con fecha de ingreso, fecha de despacho de la resolución registrada, tipo de resolución y cumplimiento de los plazos en planilla Excel validada por jefatura correspondiente.	Unidad de Asesoría Jurídica  Base de datos de la Unidad en que se registra el ingreso y salida de documentos.	Trimestral
Resoluciones resueltas por la unidad en los plazos fijados año t	X 100	%										
Resoluciones ingresadas a la unidad para aprobación año t												

<sup>10</sup> El 81% corresponde al mínimo de cumplimiento establecido para la meta.

<sup>11</sup> Las resoluciones aprobatorias de bases de licitación, contratos de prestación de servicios o compra de bienes, tendrán un plazo máximo de revisión por la unidad de 7 días hábiles, el resto en 4 días, que son las habituales en un servicio público.

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición					
7	<p><b>Nombre:</b> Realizar el 100% de los talleres de vocería regionales programados por la Unidad de Comunicaciones y Prensa de la Defensoría Nacional.</p> <p><b>Descripción:</b> Realizar un total de 15 talleres de vocería en regiones por la Unidad de Comunicaciones y Prensa, con el objetivo de entregar herramientas comunicacionales a los defensores penales públicos para que puedan enfrentar de manera óptima a los medios de comunicación y así contribuir a la difusión de la labor institucional y a posicionar los servicios que entrega.</p>	100%	20%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">Porcentaje de talleres de vocería realizados, respecto a los talleres de vocería programados.</div> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">Calidad / Producto</div> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">Nº de talleres de vocería realizados</td> <td rowspan="2" style="width: 10%; text-align: center;">X 100</td> <td rowspan="2" style="width: 40%;"></td> </tr> <tr> <td>Nº de talleres de vocería programados (15)</td> <td style="text-align: center;">%</td> </tr> </table>	Nº de talleres de vocería realizados	X 100		Nº de talleres de vocería programados (15)	%	01/01/2011 a 31/12/2011	<p>-Lista de asistentes a los talleres de vocería regionales, firmados por el Defensor Regional o en su defecto por el Director Administrativo Regional.</p> <p>-Fotografía de la realización del taller de vocería.</p> <p>-Programa de los talleres de vocería.</p>	<p>Unidad de Comunicaciones y Prensa.</p> <p>Documentos proporcionados de cada una de las regiones que realice la actividad.</p>	Trimestral
Nº de talleres de vocería realizados	X 100												
Nº de talleres de vocería programados (15)			%										

**SERVICIO:** DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA  
**EQUIPO O UNIDAD DE TRABAJO:** DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS Y PROYECTOS  
**RESPONSABLE:** CARLOS MORA JANO - JEFE DE DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS Y PROYECTOS  
**TELÉFONO / E-MAIL:** (02) 4396824/ cmora@dpp.cl

**PARÁMETROS DE DEFINICIÓN DEL EQUIPO O UNIDAD DE TRABAJO:**

1. TERRITORIAL  Nacional  Regional  Provincial

2. FUNCIONAL  Funciones Estratégicas  Funciones de Apoyo

3. MIXTO

Nº Meta	Descripción de la Meta <sup>12</sup>	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición				
1	<p><b>Nombre:</b> Responder el 95%<sup>13</sup> de la totalidad de las consultas jurídicas<sup>14</sup> recibidas en el Departamento dentro de los 2 días hábiles siguientes.</p> <p><b>Descripción:</b> Entregar una respuesta rápida a las consultas que recibe el Departamento de Estudios por parte de defensores y profesionales de apoyo a la defensa penal en materias propias de la defensa penal.</p>	95%	20%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <p>Porcentaje de respuestas del Departamento de Estudios y Proyectos dentro de los 2 días hábiles siguientes, respecto del total de consultas recibidas por el Departamento de Estudios y Proyectos.</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <p>Eficacia / Proceso</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1"> <tr> <td>Nº de respuestas dentro de los 2 días hábiles siguientes.</td> <td rowspan="2">X 100</td> <td rowspan="2">%</td> </tr> <tr> <td>Nº de consultas recibidas en el Departamento <sup>15</sup></td> </tr> </table>	Nº de respuestas dentro de los 2 días hábiles siguientes.	X 100	%	Nº de consultas recibidas en el Departamento <sup>15</sup>	01/01/2011 a 31/12/2011	Copia del registro de consultas y respuestas atendidas en el Departamento de Estudios.	Departamento de Estudios y Proyectos. Registro de consultas y respuestas atendidas en el Departamento de Estudios.	Trimestral
Nº de respuestas dentro de los 2 días hábiles siguientes.	X 100	%										
Nº de consultas recibidas en el Departamento <sup>15</sup>												

<sup>12</sup> La línea base se estima solo con base al año 2010 considerando un dato numérico y otro de carácter normativo. El dato cuantitativo hace referencia al resultado obtenido al mes de septiembre de 2010 y que corresponde a:  $23/24 = 95.8\%$ . Respecto al dato normativo: la exigencia se complementa con un plazo normativo de respuesta, razonable para que aquella sea de calidad o por lo menos adecuada, tal como informa el estudio de evaluación de productos realizados por este departamento en noviembre de 2010.

<sup>13</sup> El 95% corresponde al mínimo de cumplimiento establecido para la meta.

<sup>14</sup> Se entenderá como "consulta jurídica" una pregunta formulada preferentemente por un jefe de estudios, abogado de la Unidad Regional de Estudios Regional o un defensor en torno a la aclaración de algún punto doctrinario, jurisprudencial o legal sobre alguna materia relacionada con el sistema penal, procesal penal, litigación oral, constitucional, administrativo o de derechos humanos. La respuesta a las consultas se hará de acuerdo al proceso pre definido por el DEP, el que será comunicado por memorando a los Jefes de Estudios Regionales y a la Defensora nacional.

<sup>15</sup> Se considerarán en la medición las consultas recibidas hasta el 27 de diciembre.

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición					
2	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Realizar el 100% de los estudios comprometidos en las materias de gestión de defensa y/o política criminal<sup>16</sup>.</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Elaborar ocho (8) estudios propios internos de gestión de defensa y/o política criminal, para ser difundidos entre los directivos y/o funcionarios de la institución.</p>	100%	10%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;">Porcentaje de estudios realizados y entregados en la fecha solicitada o programada respecto del N° de estudios programados.</div> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;">Eficacia / Proceso</div> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">N° de estudios realizados año t</td> <td rowspan="2" style="width: 10%; text-align: center;">X 100</td> <td rowspan="2" style="width: 40%;"></td> </tr> <tr> <td>N° de estudios programados año t (8)</td> <td style="text-align: center;">%</td> </tr> </table>	N° de estudios realizados año t	X 100		N° de estudios programados año t (8)	%	01/01/2011 a 31/12/2011.	<p>- Copia del Estudio.</p> <p>- Copia de Memorándum remitido.</p>	<p>Departamento de Estudios y Proyectos.</p> <p>Archivo de Informes de estudios realizados.</p>	Trimestral
N° de estudios realizados año t	X 100												
N° de estudios programados año t (8)			%										

<sup>16</sup> Se entenderá por "estudios" incluye los análisis dogmáticos, jurisprudencial o legal; minutas jurídicas; Investigaciones de carácter empírico cuantitativos o cualitativo e informes estadísticos. La meta apunta a un incremento en la producción de estudios con independencia del incremento de recursos que se obtengan para el año 2011 (que a la fecha se desconoce). La meta implica: a) el desafío de realizar 8 estudios con independencia del presupuesto obtenido para mantener el desarrollo de estos productos estratégicos (se incrementa en 2 respecto de 2010) y que fueron consultados en un estudio evaluativo de los productos del Depto. con participación de defensores locales y Jefes de Estudio Regionales (JER). También se debe considerar que en términos de desarrollo estratégico se están realizando estudios evaluativos en materia de proyectos de defensa especializada que impactan en cobertura y/o calidad.

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición						
3	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Realizar el <b>100%</b> de los talleres<sup>17</sup> en materias de gestión de defensa o político criminal programado.</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Organizar y coordinar la realización de ocho (8) talleres sobre materias de contingencia en el ámbito de gestión de defensa o de política criminal, dirigido a los funcionarios de la institución.</p>	<b>100%</b>	<b>10%</b>	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <p>Porcentaje de talleres realizados respecto del N° talleres programados.</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <p>Eficacia / Proceso</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>N° de talleres realizados año t</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>N° de talleres programados año t (8)</td> <td>X 100</td> <td>%</td> </tr> </table>	N° de talleres realizados año t			N° de talleres programados año t (8)	X 100	%	01/01/2011 a 31/12/2011	<p>- Convocatoria</p> <p>- Lista de asistencia.</p> <p>-Resumen o Informe de las materias tratadas en el taller.</p>	<p>Departamento de Estudios y Proyectos.</p> <p>Archivo de Informes de talleres.</p>	Trimestral
N° de talleres realizados año t														
N° de talleres programados año t (8)	X 100	%												

<sup>17</sup> Los talleres permiten dar cuenta de una de las observaciones hechas en la última evaluación comprehensiva del gasto. El taller refiere no solo a participantes de la DPP, implica también a otros actores relevantes para la DPP y sus propuestas institucionales.

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición				
4	<p><b>Nombre:</b> Realizar el 100% de las publicaciones programadas.</p> <p><b>Descripción:</b> Publicar 3 Libros o revistas con material jurídico del ámbito de gestión de defensa y/o de política criminal.</p>	100%	15%	<p>✓ <b>Indicador:</b> Porcentaje de publicaciones realizadas respecto del N° publicaciones programadas.</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b> Eficacia / Proceso</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1"> <tr> <td>N° de publicaciones realizadas año t</td> <td rowspan="2">X 100</td> <td rowspan="2">%</td> </tr> <tr> <td>N° de publicaciones programadas año t (3)</td> </tr> </table>	N° de publicaciones realizadas año t	X 100	%	N° de publicaciones programadas año t (3)	01/01/2011 a 31/12/2011	<p>- Copia de la publicación.</p> <p>- Copia del listado de los destinatarios.</p>	<p>Departamento de Estudios y Proyectos.</p> <p>Encargada de publicaciones de la DN.</p>	Trimestral
N° de publicaciones realizadas año t	X 100	%										
N° de publicaciones programadas año t (3)												

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición				
5	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Realizar el 100%<sup>18</sup> de los estudios comprometidos en materias de defensa penal de adolescentes por parte de la Unidad de Defensa Penal Juvenil (UDPJ).</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Elaborar 3 (tres) estudios propios relacionados con la defensa penal de adolescentes.</p>	100%	25%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <p>Porcentaje de estudios elaborados y entregados en la fecha solicitada o programada respecto del N° de estudios programados.</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <p>Eficacia / Proceso</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" data-bbox="929 667 1390 818"> <tr> <td>N° de estudios realizados año t</td> <td rowspan="2">X 100</td> <td rowspan="2">%</td> </tr> <tr> <td>N° de estudios programados año t (3)</td> </tr> </table>	N° de estudios realizados año t	X 100	%	N° de estudios programados año t (3)	01/01/2011 a 31/12/2011	- Copia de memorándum remitido.  - Informes conteniendo los respectivos estudios.	Unidad de Defensa Penal Juvenil.  Sistemas informáticos, bases de datos y otras fuentes relacionados con el tema del estudio.	Semestral
N° de estudios realizados año t	X 100	%										
N° de estudios programados año t (3)												

<sup>18</sup> Se entenderá por "estudios" análisis dogmáticos, jurisprudenciales o legales; estudios empíricos; minutas jurídicas, modelos de operación de la defensa especializada, y cualquier otro producto que implique el análisis sistemático de materias propias de la defensa penal de adolescentes.

Nº Meta	Descripción de la Meta <sup>19</sup>	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición				
6	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Ingresar el 100% de la Jurisprudencia de Corte Suprema o Tribunal Constitucional por la Unidad de Corte al sistema Lex Defensor.</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>La unidad de Corte sistematiza la Jurisprudencia de Corte Suprema o Tribunal Constitucional y la publica en el sistema Lex Defensor.</p>	100%	20%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <p>Porcentaje de fallos de Corte Suprema y Tribunal Constitucional de causas DPP ingresados al Sistema Lex Defensor respecto del N° fallos de Corte Suprema y Tribunal Constitucional de causas DPP.</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <p>Eficacia / Proceso</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1"> <tr> <td>N° de fallos de Corte Suprema y Tribunal Constitucional en el año t ingresados en Lex Defensor de casos DPP.</td> <td rowspan="2">X 100</td> <td rowspan="2">%</td> </tr> <tr> <td>N° de fallos de Corte Suprema y Tribunal Constitucional en el año t de casos DPP.</td> </tr> </table>	N° de fallos de Corte Suprema y Tribunal Constitucional en el año t ingresados en Lex Defensor de casos DPP.	X 100	%	N° de fallos de Corte Suprema y Tribunal Constitucional en el año t de casos DPP.	01/01/2011 a 31/12/2011	- Informe del Centro de documentación incremento de colección corte suprema y de colección tribunal constitucional <sup>20</sup>	Centro de documentación	Trimestral
N° de fallos de Corte Suprema y Tribunal Constitucional en el año t ingresados en Lex Defensor de casos DPP.	X 100	%										
N° de fallos de Corte Suprema y Tribunal Constitucional en el año t de casos DPP.												

<sup>19</sup> La meta se explica por cuanto exige poblar Lex Defensor con un material que a la fecha se encuentra en con escaso ingreso de casos para consulta de los defensores y su uso como recurso de apoyo a la defensa. Materia (fallos de Corte Suprema y Tribunal Constitucional) que a la fecha no se encuentra ingresada en el sistema Lex Defensor

<sup>20</sup> Es un informe emitido por el Centro de Documentación dependiente del Departamento de Estudios, en el cual, da cuenta del poblamiento (incremento) de la colección de corte suprema y de la colección sobre tribunal constitucional.

**SERVICIO:** DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA  
**EQUIPO O UNIDAD DE TRABAJO:** DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION Y FINANZAS  
**RESPONSABLE:** VICTOR VARAS PALMA - JEFE DE DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION Y FINANZAS  
**TELÉFONO / E-MAIL:** 4396841/ [yvaras@dpp.cl](mailto:yvaras@dpp.cl)

**PARÁMETROS DE DEFINICIÓN DEL EQUIPO O UNIDAD DE TRABAJO:**

1. TERRITORIAL  Nacional  Regional  Provincial

2. FUNCIONAL  Funciones Estratégicas  Funciones de Apoyo

3. MIXTO

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición
1	<p><b>Nombre:</b> Realizar un estudio de factibilidad para reubicación de oficinas de la Defensoría Nacional.</p> <p><b>Descripción:</b> Se propone el levantamiento o diagnóstico funcional de la organización física de los departamentos y unidades de la Defensoría Nacional que contemple una propuesta de alternativas de solución en oficinas que alberguen a todos los funcionarios de la Defensoría Nacional.</p>	100%	20%	<p>✓ <b>Indicador:</b> Porcentaje de avance de las etapas de Estudio de factibilidad.</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b> Eficacia / Producto</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b> Sumatoria ponderada del porcentaje de avance de las etapas desarrolladas en el año t</p> <p><b>Actividades:</b>  <b>I Etapa:</b> diagnóstico situación actual de la DN (25%).  <b>II Etapa:</b> búsqueda de alternativas de solución a problemas identificados en el diagnóstico. (25%).  <b>III Etapa:</b> Estudio de factibilidad terminado, incluye conclusiones (25%).  <b>IV Etapa:</b> el Departamento envía memo y presenta informe final con propuesta a DN y DAN (25%).</p>	01/01/2011 a 31/12/2011	- Dos Informes de Seguimiento a los estados de avance con fecha de corte al: 1.- Al 31/03/2011 2.- Al 30/06/2011	-Departamento de Administración y Finanzas. -Departamento de Recursos Humanos (organigramas y dotación de personal).	Trimestral

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición						
2	<p><b>Nombre:</b> Implementar un Sistema de Inventario de materiales fungibles en las Defensorías Regionales: DRMN-DRMS-II-V-VI-VII-VIII y X.</p> <p><b>Descripción:</b> Implementar el sistema informático, para que administre los flujos de salida e ingreso de materiales fungibles, efectuando en línea el control de entrega, actualización de stock y pedido de reposición de materiales en las Defensorías Regionales comprometidas.<sup>21</sup></p>	100%	20%	<p>✓ <b>Indicador:</b> Porcentaje de Defensorías Regionales con Sistema Inventario de materiales fungibles implementadas, respecto de las Defensorías Regionales programadas en el periodo t.</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b> Eficacia / Producto</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>Número de Defensorías Regionales con Sistema de Inventario de materiales implementado año t</td> <td>X 100</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>Nº de Defensorías Regionales programadas (8)</td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p><b>Programa:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Defensoría Regional Metropolitana Norte <b>(12,5%)</b></li> <li>b) Defensoría Regional Metropolitana Sur <b>(12,5%)</b></li> <li>c) Defensoría Regional de Antofagasta <b>(12,5%)</b></li> <li>d) Defensoría Regional de Valparaíso <b>(12,5%)</b></li> <li>e) Defensoría Regional de Rancagua <b>(12,5%)</b></li> <li>f) Defensoría Regional del Maule <b>(12,5%)</b></li> <li>g) Defensoría Regional del Bío-Bío <b>(12,5%)</b></li> <li>h) Defensoría Regional de Los Lagos <b>(12,5%)</b></li> </ul>	Número de Defensorías Regionales con Sistema de Inventario de materiales implementado año t	X 100	%	Nº de Defensorías Regionales programadas (8)			01/01/2011 A 31/12/2011	1. Cuatro Informes de Seguimiento a los estados de avance trimestral: 1.- Al 31/03/2011 2.- Al 30/06/2011 3.- Al 30/09/2011 4.- Al 31/12/2011 (Informe Final)	Departamento de Administración y Finanzas.	Trimestral
Número de Defensorías Regionales con Sistema de Inventario de materiales implementado año t	X 100	%												
Nº de Defensorías Regionales programadas (8)														

<sup>21</sup> Defensorías Regionales: DRMN-DRMS-II-V-VI-VII-VIII y X.

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición
3	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Diseño, desarrollo e implementación de un Sistema Informático de Control de Fondo Fijo para la Defensoría Nacional.</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Desarrollar un sistema informático que permita la administración en forma automatizada y mejorar la gestión de fondos fijos asignados en la Defensoría Nacional.</p>	100%	25%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <p>Sumatoria ponderada del porcentaje de avance de las actividades comprometidas en la implementación del sistema Sistema Informático de Control de Fondo Fijo.</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <p>Eficacia / Producto</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <p>Sumatoria Ponderada de actividades realizadas de la implementación del Sistema Informático de Control de Fondo Fijo en el período t.</p> <p><b>Actividades:</b></p> <p>a) Diseño lógico. <b>(20%)</b></p> <p>b) Programación del Sistema. <b>(20%)</b></p> <p>c) Revisión y Pruebas del sistema. <b>(10%)</b></p> <p>d) Marcha Blanca del sistema. <b>(10%)</b></p> <p>e) Manual de operación del sistema Control de Contratos. <b>(20%)</b></p> <p>f) Sistema habilitado en el servidor Web Institucional. <b>(20%)</b></p>	01/01/2011 a 31/12/2011	<p>- Tres Informes de Seguimiento a los estados de avance trimestral:</p> <p>1.- Al 31/03/2011</p> <p>2.- Al 30/06/2011</p> <p>3.- Al 30/09/2011</p> <p>- Memo del jefe Depto. de Administración y Finanzas al Director Administrativo Nacional, comunicando de la puesta en marcha del Sistema Informático de Control de Fondo Fijo.</p>	<p>- Procedimientos e instructivos del Departamento de Administración y Finanzas (DAF).</p> <p>- Procedimientos administrativos para el Sector Público.</p>	Trimestral

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición
4	<p><b>Nombre:</b> Diseño, desarrollo e implementación de un Sistema Informático de Pasajes Aéreos del Departamento de Administración y Finanzas (DAF).</p> <p><b>Descripción:</b> Desarrollar un sistema automatizado que permita realizar solicitudes de pasajes aéreos, consultar el estado de aprobación y compra final del pasaje por parte de los usuarios de la Defensoría Nacional y que su gestión de compra se centraliza en el Departamento de Administración y Finanzas (DAF).</p>	100%	25%	<p>✓ <b>Indicador:</b> Porcentaje de avance de las actividades comprometidas en la implementación del sistema Sistema Informático de Pasajes Aéreos realizadas.</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b> Eficacia / Producto</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b> Sumatoria Ponderada de actividades realizadas de la implementación del Sistema Informático de Pasajes Aéreos en el período t</p> <p><b>Actividades:</b>  <b>a) Diseño lógico. (20%)</b>  <b>b) Programación del Sistema. (20%)</b>  <b>c) Revisión y Pruebas del sistema. (10%)</b>  <b>d) Marcha Blanca del sistema. (10%)</b>  <b>e) Manual de operación del sistema Control de Contratos. (20%)</b>  <b>f) Sistema habilitado en el servidor Web Institucional. (20%)</b></p>	01/01/2011 a 31/12/2011	<p>-Memo del jefe Depto. de Administración y Finanzas al Director Administrativo Nacional, comunicando de la puesta en marcha del Sistema Informático de Pasajes Aéreos.</p> <p>-Tres Informes de Seguimiento a los estados de avance trimestral:  1.- Al 31/03/2011  2.- Al 30/06/2011  3.- Al 30/09/2011</p>	<p>- Procedimientos e instructivos del Departamento de Administración y Finanzas (DAF).</p> <p>- Procedimientos administrativos para el Sector Público.</p>	Trimestral

Nº Meta	Descripción de la Meta <sup>22</sup>	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición
5	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Ejecutar al menos el 97% del presupuesto vigente al 31 de diciembre de 2011.</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Corresponde a la ejecución del gasto presupuestario efectivo al 31 de diciembre de 2011.</p>	97%	10%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <p>Porcentaje de eficacia en la ejecución presupuestaria de la Defensoría Penal Pública.</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <p>Eficacia / Proceso</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> $\frac{\text{Presupuesto ejecutado año } t}{\text{Presupuesto vigente del año } t} * 100$	01/01/2011 a 31/12/2011	Informe de Ejecución Presupuestaria, Departamento de Administración y Finanzas.  Reportes SIGFE.	Departamento de Administración y Finanzas (DAF).	Mensual

<sup>22</sup> - Existen componentes del gasto de presupuesto institucional que dependen de factores externos. Lo anterior, es una condición fundamental para lograr la meta fijada, los principales factores que determinan el desarrollo adecuado de la meta, dicen relación con:

\* Eficacia de las Licitaciones de Defensa, cubriendo el 100% de cobertura planificada, con ofertas económicas dentro del presupuesto programado.

\* Entrada en vigencia de los contratos dentro del plazo programado, sin evidenciar retrasos asociados a factores externos, tales como: demora de toma de razón por parte de la CGR, licitaciones desiertas, reclamos de proveedores en mercado público, etc.

\* Logar la ejecución del pago variable por gestión de Defensa Penal, dentro de lo presupuestado en el Nuevo Modelo de Licitaciones.

**SERVICIO:** DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA  
**EQUIPO O UNIDAD DE TRABAJO:** DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN CONTROL Y RECLAMACIONES  
**RESPONSABLE:** JEFA DE DEPARTAMENTO DE EVALUACION CONTROL Y RECLAMACIONES, SRA. VERONICA ENCINA VERA  
**TELÉFONO / E-MAIL:** 4396839 – vencina@dpp.cl

**PARÁMETROS DE DEFINICIÓN DEL EQUIPO O UNIDAD DE TRABAJO:**

1. TERRITORIAL  Nacional  Regional  Provincial   
 2. FUNCIONAL  Funciones Estratégicas  Funciones de Apoyo   
 3. MIXTO

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición				
1	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Lograr que el 70%<sup>23</sup> de los defensores inspeccionados en el año t, sostenga una "Reunión de Retroalimentación"<sup>24</sup> con el inspector abogado durante el proceso de inspección.</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Retroalimentar oportunamente a los defensores inspeccionados de los hallazgos (deficiencias y buenas prácticas), detectados en el</p>	70%	15%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <p>Porcentaje de "reuniones de retroalimentación" sostenidas con los defensores inspeccionados, respecto del total de defensores inspeccionados.</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <p>Calidad / Proceso</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1"> <tr> <td>Nº de reuniones de retroalimentación durante el año t</td> <td rowspan="2">X 100</td> <td rowspan="2">%</td> </tr> <tr> <td>Nº de defensores inspeccionados durante el año t</td> </tr> </table>	Nº de reuniones de retroalimentación durante el año t	X 100	%	Nº de defensores inspeccionados durante el año t	01/01/2011 a 31/12/2011	-Acta de entrevista de retroalimentación (AER) <sup>25</sup>	Base de datos con las AER digitalizadas, alojada en un servidor de la DPP <sup>26</sup>	Trimestral
Nº de reuniones de retroalimentación durante el año t	X 100	%										
Nº de defensores inspeccionados durante el año t												

<sup>23</sup> El 70% corresponde al mínimo de cumplimiento establecido para la meta. La meta presenta un incremento de 7,7%, ya que aumentó de 65% a 70%. Al 31.10.2010 el resultado con la información procesada es de 70%, control interno. Se estima que este es un valor consolidado.

<sup>24</sup> Corresponde a reunión de retroalimentación entre el Inspector y defensor Inspeccionado (defensor local y licitado).

El Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones define formulario estándar y capacita en metodología e importancia de dicha "reunión de retroalimentación"

<sup>25</sup> Las entrevistas realizadas son formalizadas por los inspectores completando un Acta de Entrevista de Retroalimentación, que es firmada por el Inspector y el Defensor objeto de la inspección.

<sup>26</sup> Base de datos donde se encuentran los respaldos digitalizados de las Actas de Entrevistas de Retroalimentación (AER)

N° Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición
	proceso de inspección, para que mantenga las buenas prácticas y corrija los aspectos negativos que afectan la calidad de la defensa.							

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición						
2	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Efectuar el <b>100%</b> de los talleres regionales<sup>27</sup> de análisis de las áreas débiles<sup>28</sup> en la prestación del servicio</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Dar a conocer a los directivos de cada Defensoría Regional, a través de la realización de un taller por región, los resultados obtenidos en los procesos de inspección, auditoría y reclamaciones, proporcionando la información necesaria para el mejoramiento continuo de la calidad de la defensa</p>	100%	20%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <p>Porcentaje de talleres regionales de análisis de inspecciones realizados, respecto del número total de talleres regionales de análisis de inspecciones programados.</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <p>Calidad / Proceso</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>Nº de talleres de análisis de Áreas Débiles en el año t</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Nº de talleres de análisis de Áreas Débiles programados en el año t</td> <td>X 100</td> <td>%</td> </tr> </table>	Nº de talleres de análisis de Áreas Débiles en el año t			Nº de talleres de análisis de Áreas Débiles programados en el año t	X 100	%	01/01/2011 a 31/12/2011	<p>-Acta de Taller de Áreas débiles<sup>29,30</sup></p> <p>-Presentaciones Realizadas (Power point)<sup>31</sup></p>	Base de datos con Acta de Talleres digitalizadas, alojada en un servidor de la DPP <sup>32</sup>	Anual
Nº de talleres de análisis de Áreas Débiles en el año t														
Nº de talleres de análisis de Áreas Débiles programados en el año t	X 100	%												

<sup>27</sup> Los Talleres Regionales, son el insumo principal que identifica las áreas débiles, que a su vez definen los Planes de Mejoramiento de las Defensorías Regionales, forman parte de acciones del ciclo de la calidad que resultan ser críticas para poder efectuar el mejoramiento continuo. Los talleres, identifican, ponderan y entregan el input para la generación de los planes de mejoramiento; el DECR solo puede comprometerse a su diseño y construcción, las acciones son responsabilidad de las Defensorías Regionales.

<sup>28</sup> La mejora que diferencia este indicador, radica en que los talleres buscan analizar, además de los resultados de las Inspecciones, los de la auditoría externa y reclamaciones, lo que permite identificar las áreas débiles en la prestación de Defensa de cada región, para luego elaborar el Plan de Mejoramiento.

<sup>29</sup> Terminado el Taller de Áreas Débiles se levanta un acta, donde se describen los puntos tratados y los asistentes al Taller.

<sup>30</sup> El Taller de Áreas Débiles, tendrá como insumo para su elaboración: Informe de los Encargados Zonales de Inspectoría, Informe de los Encargados de Auditoría Externa e Informe de Reclamaciones.

<sup>31</sup> Respecto a los insumos de la Nota 28, en lo referido a las Auditorías Externas su exigencia existirá si efectivamente se realiza un proceso de Auditoría y respeto a Reclamaciones si el Sistema Informático de Reclamos, se encuentra en pleno funcionamiento para el año 2011

<sup>32</sup> Base de datos donde se encuentran los respaldos digitalizados de las Actas de Taller de Inspecciones

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición				
3	<p><b>Nombre:</b> Verificar la implementación y Ejecución del 100% de los Planes de Mejoramiento de las Defensorías Regionales<sup>33</sup></p> <p><b>Descripción:</b> Constatar la puesta en marcha de acciones de mejoramiento o correctivas concretas, generados a partir de los Talleres Regionales de entrega de resultado de las evaluaciones del desempeño, producto de las inspecciones y auditoría externa correspondientes al año 2010, que serán presentados por el Depto. Evaluación Control (DECR), en conjunto con el Depto. Estudios y Proyectos (DEP).</p>	100%	20%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">Porcentaje de planes de mejoramiento verificados en ejecución en año t, respecto del total de planes comprometidos en el año t.</div> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">Eficacia / Proceso</div> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>Nº de Planes Ejecutados Verificados en el año t</td> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">X 100</td> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">%</td> </tr> <tr> <td>Nº de Planes Comprometidos en el año t</td> </tr> </table>	Nº de Planes Ejecutados Verificados en el año t	X 100	%	Nº de Planes Comprometidos en el año t	01/01/2011 a 31/12/2011	-Informes de Verificación del Depto. Evaluación Control (DECR)	-Programa de planes de mejoramiento de Defensorías Regionales - Base de datos con los informes de verificación realizados <sup>34</sup>	Anual <sup>35</sup>
Nº de Planes Ejecutados Verificados en el año t	X 100	%										
Nº de Planes Comprometidos en el año t												

33 Se ha realizado seguimiento (3) a todos los PMCD y el control también será sobre el 100% de los PMCD.

34 Una vez aprobados por el jefe del DECR, estos serán digitalizados y mantenidos en una carpeta debidamente identificada

35 Se efectuarán 2 acciones de seguimiento antes de la acción de control anual.

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición				
4	<p><b>Nombre:</b> Publicar en la intranet informes de Gestión del Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones (DECR)<sup>36</sup></p> <p><b>Descripción:</b> El objetivo es dar a conocer a las autoridades de la DPP y a los prestadores de defensa penal la información estadística proveniente de todas las actividades desarrolladas por el DECR, y que se encuentran comprometidas en informes de gestión y medición de desempeño (en los meses de abril, agosto y diciembre), con una publicación<sup>37</sup> cuatrimestral en la Intranet.</p>	100%	15%	<p>✓ <b>Indicador:</b> Porcentaje de informes de gestión publicados cuatrimestralmente en la intranet</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b> Eficacia / Proceso</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>Nº de Publicaciones Realizadas y publicadas en intranet en el año t</td> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">X 100</td> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">%</td> </tr> <tr> <td>Nº Total de Publicaciones Comprometidas en el año t (3)</td> </tr> </table>	Nº de Publicaciones Realizadas y publicadas en intranet en el año t	X 100	%	Nº Total de Publicaciones Comprometidas en el año t (3)	01/01/2011 a 31/12/2011	<p>-Documento que contenga la publicación.</p> <p>-Publicación en intranet.</p>	<p>-Base de datos con Acta de Talleres digitalizadas, alojada en un servidor de la DPP</p> <p>-Base de datos de las Inspecciones</p> <p>-SIG</p> <p>-Base de datos con los informes cuatrimestrales</p>	Cuatrimestral
Nº de Publicaciones Realizadas y publicadas en intranet en el año t	X 100	%										
Nº Total de Publicaciones Comprometidas en el año t (3)												

<sup>36</sup> El informe de Gestión del DECR consolidará información agregada de la administración de los diversos Instrumentos de Control responsabilidad del Departamento, como del estado de avance de las Metas de su responsabilidad.

<sup>37</sup> Se publicará en la intranet al mes siguiente de la fecha de corte. Es una actividad de difusión de las actividades del DECR, que visibiliza dentro de la DPP el estado de avance de los compromisos del DECR.

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición				
5	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Implementar un sistema de análisis estadístico de reclamaciones con informes cuatrimestrales desagregados por Defensoría Regional.</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>El objetivo es dar a conocer a las autoridades de la DPP y a los prestadores de defensa penal la información estadística proveniente de las reclamaciones realizadas a abril, agosto y diciembre, a través de la generación de informes cuatrimestrales que sirvan como herramienta de gestión institucional.</p>	100%	15%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <p>Porcentaje de informes estadísticos de reclamaciones realizados cuatrimestralmente.</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <p>Calidad / Proceso</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1"> <tr> <td>Nº de informes realizados</td> <td rowspan="2">X 100</td> <td rowspan="2">%</td> </tr> <tr> <td>Nº de informes programados(3)</td> </tr> </table>	Nº de informes realizados	X 100	%	Nº de informes programados(3)	01/01/2011 a 31/12/2011	-Documento que contenga el Informe cuatrimestral	Se basará en la información incorporada al SIGO por cada una de las DR y la generación de bases de datos realizadas por el DIE.	Cuatrimestral
Nº de informes realizados	X 100	%										
Nº de informes programados(3)												

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición				
6	<p><b>Nombre:</b> Implementar y aplicar <sup>38</sup>una encuesta anual a defensores inspeccionados en el año t<sup>39</sup>.</p> <p><b>Descripción:</b> Obtener del cliente primario de los informes de Inspección, Defensores(as), información que permita retroalimentar el proceso de inspecciones. Que implique un aporte al mejoramiento continuo del proceso como del servicio de defensa en general.</p>	100%	15%	<p>✓ <b>Indicador:</b> Aplicación de una encuesta en el año 2011 a los defensores vigentes que fueron inspeccionados en el último semestre de 2010 y el primer semestre 2011</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b> Calidad / Proceso</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>Encuesta aplicada a defensores inspeccionados</td> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">X 100</td> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">%</td> </tr> <tr> <td>Encuesta comprometida a aplicar defensores inspeccionados</td> </tr> </table>	Encuesta aplicada a defensores inspeccionados	X 100	%	Encuesta comprometida a aplicar defensores inspeccionados	01/01/2011 a 31/12/2011	<p>-Informe de Análisis de la Encuesta</p> <p>-Encuesta respondida en formato electrónico</p>	<p>-La encuesta será a través de la plataforma del Sistema Informático de gestión de Defensa Penal (SIGDP).</p> <p>-Encuesta respondida</p>	Anual
Encuesta aplicada a defensores inspeccionados	X 100	%										
Encuesta comprometida a aplicar defensores inspeccionados												

38 Aplicación de una encuesta al 100% de los defensores que cumplan con las condiciones para realizarlas. Lo anterior NO SUPONE que el 100% de los defensores requeridos conteste la encuesta, debido a la movilidad de éstos y al carácter voluntario que supone el instrumento para responderla. La encuesta se ha realizado, en tres periodos anteriores, la última ha sido el input para el proceso de mejoramiento y validación de la metodología de inspecciones como instrumentos de control. Es un elemento central donde los evaluadores reciben retroalimentación de parte de sus usuarios directos. Es homologable a una encuesta de satisfacción, que no forma parte del proceso normal de evaluación.

39 La muestra, será un porcentaje de los defensores inspeccionados en el último año móvil (Segundo semestre año t - 1, y primer semestre año t)

**SERVICIO:** DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA  
**EQUIPO O UNIDAD DE TRABAJO:** DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL  
**RESPONSABLE:** JEFE DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL, SR. SEBASTIÁN RIVAS ANGUITA  
**TELÉFONO / E-MAIL:** (02) 4396819 / srivas@dpp.cl

**1. TERRITORIAL**  **Nacional**  **Regional**  **Provincial**   
**PARÁMETROS DE DEFINICIÓN DEL EQUIPO O UNIDAD DE TRABAJO:** **2. FUNCIONAL**  **Funciones Estratégicas**  **Funciones de Apoyo**   
**3. MIXTO**

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición				
1	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Elaborar 2 informes de seguimiento de los planes de acción de mejoramiento de clima laboral (PAMCL), respecto de la gestión regional.</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Los informes permiten disponer de un seguimiento y retroalimentación adecuados respecto a la evaluación del ambiente laboral y las relaciones entre los miembros de la DPP, con miras a la mejora en las regiones.</p>	100%	20%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <p>Porcentaje de eficacia en la elaboración de informes de seguimiento de los PAMCL</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <p>Eficacia / Producto</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1"> <tr> <td>Nº de informes de seguimiento elaborados</td> <td rowspan="2">X 100</td> <td rowspan="2">%</td> </tr> <tr> <td>Nº de informes de seguimiento programados (2)</td> </tr> </table>	Nº de informes de seguimiento elaborados	X 100	%	Nº de informes de seguimiento programados (2)	01/01/2011 a 31/12/2011	-Informes Semestrales de los resultados de los del PAMCL	-Departamento de Recursos Humanos.  -Informes Regionales con los resultados de la ejecución del Plan.	Semestral
Nº de informes de seguimiento elaborados	X 100	%										
Nº de informes de seguimiento programados (2)												

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición				
2	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Realizar y difundir 4 Boletines Digitales, del Depto. de RRHH y D.O.</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Difundir periódicamente materias de recursos humanos y desarrollo organizacional, a todos los funcionarios de la DPP, a través de la Difusión de un boletín digital.</p>	100%	20%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <p>Porcentaje de Boletines elaborados y difundidos</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <p>Eficacia / Producto</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>Nº de boletines elaborados y difundidos</td> <td rowspan="2" style="text-align: center;">X 100</td> <td rowspan="2" style="text-align: center;">%</td> </tr> <tr> <td>Nº de boletines programados (4)</td> </tr> </table>	Nº de boletines elaborados y difundidos	X 100	%	Nº de boletines programados (4)	01/01/2011 a 31/12/2011	- Boletines Digitales del Dpto. de RRHH y D.O	Departamento de Recursos Humanos	Trimestral
Nº de boletines elaborados y difundidos	X 100	%										
Nº de boletines programados (4)												

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición						
3	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Realizar una Jornada de Trabajo Anual con los encargados de Recursos Humanos de las Defensorías Regionales.</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Realizar jornada de trabajo, en la que se entregarán herramientas, técnicas y conocimientos respecto de la mejor gestión del área de recursos humanos, a todos los encargados de estas materias en regiones.</p>	100%	20%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <table border="1"> <tr> <td>Jornada Anual de Encargados de Recursos Humanos.</td> </tr> </table> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <table border="1"> <tr> <td>Eficacia / Resultado</td> </tr> </table> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1"> <tr> <td>Nº de jornada anual realizada</td> <td rowspan="2">X 100</td> <td rowspan="2">%</td> </tr> <tr> <td>Nº de jornada anual programada</td> </tr> </table>	Jornada Anual de Encargados de Recursos Humanos.	Eficacia / Resultado	Nº de jornada anual realizada	X 100	%	Nº de jornada anual programada	01/01/2011 a 31/12/2011	<p>-Programa de Trabajo de la Jornada.</p> <p>-Listado de participantes.</p>	Departamento de Recursos Humanos	Anual
Jornada Anual de Encargados de Recursos Humanos.														
Eficacia / Resultado														
Nº de jornada anual realizada	X 100	%												
Nº de jornada anual programada														

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición						
4	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Actualización de los perfiles de cargo por competencia para la DPP.</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Actualizar e identificar claramente las competencias que requiere cada funcionario en el ejercicio de una función y cargo. Ello es fundamental para todo proceso de formación y capacitación que se realiza en la institución.</p>	100%	20%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <table border="1"> <tr> <td>Actualización de los perfiles de cargo</td> </tr> </table> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <table border="1"> <tr> <td>Eficacia / Proceso</td> </tr> </table> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1"> <tr> <td>Nº de perfiles de cargo actualizados</td> <td rowspan="2">X 100</td> <td rowspan="2">%</td> </tr> <tr> <td>Nº de perfiles de cargo programados</td> </tr> </table>	Actualización de los perfiles de cargo	Eficacia / Proceso	Nº de perfiles de cargo actualizados	X 100	%	Nº de perfiles de cargo programados	01/01/2011 a 31/12/2011	- Informe de la Actualización de Perfiles de Cargos por Competencia.	Departamento de Recursos Humanos	Anual
Actualización de los perfiles de cargo														
Eficacia / Proceso														
Nº de perfiles de cargo actualizados	X 100	%												
Nº de perfiles de cargo programados														

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición				
5	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Realizar 6 informes de seguimiento y control de la implementación de la Plataforma Informática de RRHH.</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Consiste en la realización del seguimiento y control necesarios para monitorear adecuadamente el avance en la implementación de la Plataforma Informática de RRHH.</p>	100%	20%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <p>Avance en la implementación de la Plataforma Informática de RRHH</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <p>Eficacia / Proceso</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>Nº de Informes de avance elaborados</td> <td rowspan="2" style="text-align: center;">X 100</td> <td rowspan="2" style="text-align: center;">%</td> </tr> <tr> <td>Nº de Informes de avance programados (6)</td> </tr> </table>	Nº de Informes de avance elaborados	X 100	%	Nº de Informes de avance programados (6)	01/01/2011 a 31/12/2011	-Informes Bimensuales	Departamento de Recursos Humanos	Bimensual
Nº de Informes de avance elaborados	X 100	%										
Nº de Informes de avance programados (6)												

**SERVICIO:** Defensoría Penal Pública  
**EQUIPO O UNIDAD DE TRABAJO:** Departamento de Informática y Estadísticas  
**RESPONSABLE:** Eduardo Vargas Casanova  
**TELÉFONO / E-MAIL:** (02) 439.6823 / eduardo.vargas@dpp.cl

1. TERRITORIAL  Nacional  Regional  Provincial   
 2. FUNCIONAL  Funciones Estratégicas  Funciones de Apoyo   
 3. MIXTO

**PARÁMETROS DE DEFINICIÓN DEL EQUIPO O UNIDAD DE TRABAJO:**

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición				
1	<p><b>Nombre:</b> Confeccionar tres (03) manuales de procedimientos críticos del Departamento de Informática y Estadísticas (DIE) de carácter de integración regional/nacional</p> <p><b>Descripción:</b> Efectuar el levantamiento, identificación y elaboración de manuales de tres (03)<sup>40</sup> procedimientos críticos asociados a las funciones regionales, que permitan la uniformidad e integración de la operación regional del DIE, de modo de ser publicados y difundidos dentro de la Institución, según corresponda.</p>	100 %	20%	<p>1. <b>Indicador:</b>            Porcentaje de procedimientos documentados y formalizados, respecto del total de procedimientos identificados.</p> <p>2. <b>Dimensión / Ámbito:</b>            Eficacia / Proceso</p> <p>3. <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1"> <tr> <td>Nº de procedimientos documentados año t</td> <td rowspan="2">X 100</td> <td rowspan="2">%</td> </tr> <tr> <td>Nº de procedimientos comprometidos año t(03)</td> </tr> </table>	Nº de procedimientos documentados año t	X 100	%	Nº de procedimientos comprometidos año t(03)	01/01/2011 a 31/12/2011	<p>Memorándum del Jefe del DIE, difundiendo el procedimiento respectivo, según corresponda.</p> <p>Publicación del procedimiento respectivo en la Intranet Institucional, según corresponda.</p>	Departamento de Informática y Estadísticas (procesos y actividades relacionadas)	Trimestral
Nº de procedimientos documentados año t	X 100	%										
Nº de procedimientos comprometidos año t(03)												

<sup>40</sup> Del análisis previo que realizará el Departamento de Informática, se considerarán los tres (03) más críticos, los que buscan asegurar la continuidad operativa, uniformidad e integración de carácter regional del DIE. Cabe señalar que, el año 2010 se establecieron diez procedimientos críticos del Departamento de Informática y Estadísticas, éstos están enmarcados en el orden y normativa de la operación y administración del Departamento de Informática, más específicamente, en la Administración y Operación a nivel Central. Para el año 2011 está programada la integración y participación activa de los informáticos regionales distribuidos a lo largo del país, lo que no se encuentra normado y ordenado en la actualidad, en función de la implementación de ciertos sistemas y aplicaciones, como también la designación y homologación de nuevas funciones. Es en este sentido que se establece esta meta, a fin de efectuar el levantamiento, identificación y elaboración de tres nuevos procedimientos, asociados directamente a las funciones regionales, lo que en definitiva busca la uniformidad, integración y homologación de actividades y operación regional del DIE, pero a la vez, descentralizar las labores informáticas a nivel país, aumentando la responsabilidad de acción en regiones.

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición				
2	<p><b>Nombre:</b> Implementar un Sistema de Flujo y Seguimiento Documental para la Defensoría Penal Pública.</p> <p><b>Descripción:</b> Consiste en elaborar las etapas de Diseño, Implementación, Pruebas, Capacitación, y Puesta en Marcha de un Sistema de Flujo y Seguimiento Documental, en base a requerimientos previamente definidos.</p>	100 %	25 %	<p><b>1. Indicador:</b> Porcentaje de etapas<sup>41</sup> concluidas del Sistema de de Flujo y Seguimiento Documental, respecto del número de etapas propuestas a desarrollar en el Sistema de de Flujo y Seguimiento Documental</p> <p><b>2. Dimensión / Ámbito:</b> Eficacia / Proceso</p> <p><b>3. Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>Nº de etapas concluidas año t</td> <td rowspan="2" style="text-align: center;">X 100</td> <td rowspan="2" style="text-align: center;">%</td> </tr> <tr> <td>Nº de etapas propuestas a desarrollar año t(5)</td> </tr> </table>	Nº de etapas concluidas año t	X 100	%	Nº de etapas propuestas a desarrollar año t(5)	01/01/2011 a 31/12/2011	<p>Acta de Entrega del Sistema de Flujo y Seguimiento Documental.</p> <p>Memorándum del Jefe del DIE, al Director Administrativo Nacional comunicando la puesta en marcha del Sistema.</p> <p>Cronograma para implementación del sistema.</p>	<p>Departamento de Informática y Estadísticas.</p> <p>Dirección Administrativa Nacional (UCG).</p> <p>Departamento s y Unidades involucradas en los flujos documentales asociados.</p>	Trimestral.
Nº de etapas concluidas año t	X 100	%										
Nº de etapas propuestas a desarrollar año t(5)												

<sup>41</sup> Cada una de las etapas tendrá una ponderación de 20% (Diseño, Implementación, Pruebas, Capacitación, y Puesta en Marcha)

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición				
3	<p><b>Nombre:</b> Implementar un Sistema Centralizado de Respaldo de Bases de Datos Institucionales.</p> <p><b>Descripción:</b> Consiste en elaborar las etapas de Diseño, Implementación, Pruebas, Documentación y Puesta en Marcha de un Sistema centralizado y automatizado de Respaldo de Bases de Datos Institucionales</p>	100 %	30 %	<p><b>1. Indicador:</b> Porcentaje de etapas<sup>42</sup> concluidas del Sistema Centralizado de Respaldo de Bases de Datos Institucionales, respecto del número de etapas propuestas a desarrollar en el Sistema Centralizado de Respaldo de Bases de Datos Institucionales.</p> <p><b>2. Dimensión / Ámbito:</b> Eficacia / Proceso</p> <p><b>3. Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1"> <tr> <td>Nº de etapas concluidas año t</td> <td rowspan="2">X 100</td> <td rowspan="2">%</td> </tr> <tr> <td>Nº de etapas propuestas a desarrollar año t(5)</td> </tr> </table>	Nº de etapas concluidas año t	X 100	%	Nº de etapas propuestas a desarrollar año t(5)	01/01/2011 a 31/12/2011	<p>Acta de Entrega del Sistema Centralizado de Respaldo de Bases de Datos Institucionales.</p> <p>Memorándum del Jefe DIE, al Director Administrativo Nacional comunicando la puesta en marcha del Sistema.</p> <p>Cronograma para implementación del sistema.</p>	<p>Departamento de Informática y Estadísticas.</p> <p>Dirección Administrativa Nacional.</p>	Trimestral.
Nº de etapas concluidas año t	X 100	%										
Nº de etapas propuestas a desarrollar año t(5)												

<sup>42</sup> Cada una de las etapas tendrá una ponderación de 20% (Diseño, Implementación, Pruebas, Documentación, y Puesta en Marcha)

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición										
4	<p><b>Nombre:</b> Implementar la migración del Sistema actual de Peritajes al Sistema de Información de Gestión de Defensa Penal (SIGDP) e incorporación de mejoras y nuevos requerimientos a definir.</p> <p><b>Descripción:</b> Consiste en elaborar las etapas de Diseño, Implementación, Pruebas, Documentación y Puesta en Marcha de la migración y mejora del actual Sistema de Peritajes y su incorporación como un módulo adicional del SIGDP.</p>	100 %	25 %	<p><b>4. Indicador:</b></p> <table border="1"> <tr> <td colspan="3">Porcentaje de etapas<sup>43</sup> concluidas de la migración y mejora del Sistema de Peritajes, respecto del número de etapas propuestas a desarrollar y migrar del Sistema de Peritajes.</td> </tr> </table> <p><b>5. Dimensión / Ámbito:</b></p> <table border="1"> <tr> <td colspan="3">Eficacia / Proceso</td> </tr> </table> <p><b>6. Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1"> <tr> <td>Nº de etapas concluidas año t</td> <td rowspan="2">X 100</td> <td rowspan="2">%</td> </tr> <tr> <td>Nº de etapas propuestas a desarrollar año t(5)</td> </tr> </table>	Porcentaje de etapas <sup>43</sup> concluidas de la migración y mejora del Sistema de Peritajes, respecto del número de etapas propuestas a desarrollar y migrar del Sistema de Peritajes.			Eficacia / Proceso			Nº de etapas concluidas año t	X 100	%	Nº de etapas propuestas a desarrollar año t(5)	01/01/2011 A 31/12/2011	<p>Acta de Entrega del módulo de Peritajes del SIGDP.</p> <p>Memorándum del Jefe DIE, al Director Administrativo Nacional comunicando la puesta en marcha del Sistema.</p> <p>Cronograma para implementación del sistema.</p>	<p>Departamento de Informática y Estadísticas.</p> <p>Dirección Administrativa Nacional.</p> <p>Unidad de Gestión de Defensa Penal.</p>	Trimestral.
Porcentaje de etapas <sup>43</sup> concluidas de la migración y mejora del Sistema de Peritajes, respecto del número de etapas propuestas a desarrollar y migrar del Sistema de Peritajes.																		
Eficacia / Proceso																		
Nº de etapas concluidas año t	X 100	%																
Nº de etapas propuestas a desarrollar año t(5)																		

<sup>43</sup> Cada una de las etapas tendrá una ponderación de 20% (Diseño, Implementación, Pruebas, Capacitación, y Puesta en Marcha)

SERVICIO: DEFENSORIA PENAL PUBLICA  
EQUIPO O UNIDAD DE TRABAJO: DEFENSORIA REGIONAL DE ARICA Y PARINACOTA  
RESPONSABLE: Claudio Galvez Giordano  
TELÉFONO / E-MAIL: (58) 583040 / cgalvez@dpp.cl

1. TERRITORIAL  Nacional  Regional  Provincial

PARÁMETROS DE DEFINICIÓN DEL EQUIPO O UNIDAD DE TRABAJO:

2. FUNCIONAL  Funciones Estratégicas  Funciones de Apoyo

3. MIXTO

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición				
1	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Cautelar que el <b>90%<sup>44</sup></b> de los imputados en prisión preventiva sean correctamente visitados<sup>45</sup>.</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Medir y controlar el nivel de cumplimiento de las visitas a imputados que se encuentran en prisión preventiva durante el año 2011.</p>	90%	10%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <p>Porcentaje de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal público durante el año t, respecto del total de imputados en prisión preventiva en el año t.</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <p>Calidad / Producto</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1"> <tr> <td>Nº de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal público en el año t</td> <td rowspan="2">X 100</td> <td rowspan="2">%</td> </tr> <tr> <td>Nº de imputados en prisión preventiva en el año t</td> </tr> </table>	Nº de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal público en el año t	X 100	%	Nº de imputados en prisión preventiva en el año t	01/01/2011 a 31/12/2011	<p>Reporte del SIGDP<sup>46</sup> por Defensoría Regional.</p> <p>Reporte de datos oficiales agregado nacional.</p>	Departamento de Informática	Trimestral
Nº de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal público en el año t	X 100	%										
Nº de imputados en prisión preventiva en el año t												

<sup>44</sup> El **90%** corresponde al mínimo de cumplimiento establecido para la meta.

<sup>45</sup> Para que un imputado sea correctamente visitado, el defensor penal debe visitar a los imputados privados de libertad una vez cada quince días por mes calendario, para cuyo efecto, el mes calendario se divide en dos quincenas (1 al 15 y 16 al último día del respectivo mes), además el imputado debe encontrarse visitable, una visita quincenal corresponde a medio imputado visitado. En adolescentes la prisión preventiva corresponde a la internación provisoria.

<sup>46</sup> SIGDP: Sistema Informático de Gestión de Defensa Penal.

Nº Meta	Descripción De la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición						
2	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Responder el 89%<sup>47</sup> de los reclamos de defensa penal presentados en un periodo anual, en un plazo igual o inferior a 14 días hábiles.</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Medir la capacidad de respuesta de la Defensoría Regional para responder oportunamente los reclamos de defensa presentados en un periodo anual.</p>	89%	15%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">           Porcentaje de respuestas de reclamos de defensa penal respondidos en un plazo igual o inferior a 14 días hábiles respecto del total de reclamos recibidos durante el periodo<sup>48</sup> t.         </div> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">           Calidad / Producto         </div> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;">Número de reclamos de defensa penal con respuesta en un plazo igual o inferior a 14 días en el periodo t</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">X 100</td> <td style="width: 30%; text-align: center;">%</td> </tr> <tr> <td style="border-top: none;">Número de reclamos de defensa penal recibidos en el periodo t</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Número de reclamos de defensa penal con respuesta en un plazo igual o inferior a 14 días en el periodo t	X 100	%	Número de reclamos de defensa penal recibidos en el periodo t			01/01/2010 a 31/12/2010	Reporte de reclamos de defensa regional.	Registros Regionales de Reclamos.	Trimestral
Número de reclamos de defensa penal con respuesta en un plazo igual o inferior a 14 días en el periodo t	X 100	%												
Número de reclamos de defensa penal recibidos en el periodo t														

<sup>47</sup> El **89%** corresponde al mínimo de cumplimiento establecido para esta meta.

<sup>48</sup> El plazo legal, se mide en función de lo que establece en Artículo 66 de la Ley 19.718, y es de 15 días hábiles, en el cual existen plazos parciales en que se solicita informe al Defensor reclamado, y plazos de tramitación destinados a obtener mayores antecedentes, para la Defensoría Regional, mediante investigación y/o entrevistas y proponer informe para resolución del correspondiente Defensor Regional.

El periodo t considera los reclamos ingresados en el año 2011, excluyendo los reclamos ingresados en los últimos días del año 2011 y que el plazo de respuesta legal supera ese año, y; sumando los reclamos ingresados pendientes del año 2010. Así el periodo t, permite medir un periodo anual completo.

Nº Meta	Descripción De la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición								
3	<p><b>Nombre:</b> Lograr que se ejecute el 100% de las acciones de difusión respecto de las líneas de acción dirigidas a la comunidad durante el año 2011.</p> <p><b>Descripción:</b> Las actividades de difusión que se ejecutarán se enmarcarán en las líneas estratégicas definidas en el Plan comunicacional del año 2011, <sup>749</sup> y será definido en un programa de difusión por Defensoría Regional.</p>	100%	25%	<p>✓ <b>Indicador:</b> Nº de actividades de difusión por líneas de acción dirigidas a la comunidad por Defensoría Regional durante el año 2011</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b> Eficacia / Producto</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;">Número de actividades de difusión realizadas durante el año t</td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> </tr> <tr> <td>Número de actividades por Líneas de Acción Estratégicas programadas para el año 2011 (12)</td> <td>X 100</td> <td></td> <td>%</td> </tr> </table>	Número de actividades de difusión realizadas durante el año t				Número de actividades por Líneas de Acción Estratégicas programadas para el año 2011 (12)	X 100		%	01/01/2011 a 31/12/2011	<p>-Programa Difusión Regional 2011 que precise líneas estratégicas</p> <p>-Informe de Ejecución de las acciones de difusión (Contiene Notas publicadas en la intranet por cada acción, entrevista, charla, columna, entre otras)</p>	<p>-Líneas de acción estratégicas definidas por la Unidad de Comunicaciones de la Defensoría Nacional</p> <p>-Registros Regionales de actividades de difusión.</p>	Trimestral
Número de actividades de difusión realizadas durante el año t																
Número de actividades por Líneas de Acción Estratégicas programadas para el año 2011 (12)	X 100		%													

<sup>49</sup> Las líneas de acción estratégicas de difusión contemplan variadas actividades de difusión: Entrevistas radiales, Charlas que informen a la comunidad del rol de la Defensoría Penal en el Sistema de Justicia Penal, Publicación de columnas, cuentas participativas y cuentas públicas, entre otras, que promueva la agenda pública. Esta meta contribuye al objetivo estratégico n° 2 del Formulario AI 2011 y línea de acción estratégica de "Mejorar la Difusión de la Misión y Estrategia de la Defensoría" A) Gestionar, mantener y consolidar los espacios ganados en la prensa o en medios de la región respecto de la labor de la defensa penal

B) Posicionar a la DPP en los medios de comunicación de la región, mediante la publicación de columnas, cuentas públicas y cuentas participativas, así como entrevistas radiales, en televisión y prensa escrita.

C) Realizar talleres de vocería por Defensoría Regional, con el objetivo de entregar herramientas comunicacionales a los defensores para que puedan enfrentar de una forma efectiva los medios de comunicación, así entregar un mensaje claro sobre la Misión y Servicios que presta la DPP y

D) Difundir la misión, visión y servicios que presta la Defensoría, como uno de los pilares de la Reforma Procesal Penal, como contribución al sistema de justicia a la comunidad a través de un plan de difusión que incluya charlas y actividades a distintos grupos de la población, apoyado con afiches y folletería.

Nº Meta	Descripción De La Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición						
4	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Lograr que se ejecute el 100% de las Auditorías Internas para la verificación de las acciones comprometidas en el Modelo de Operación Eficiente<sup>50</sup> de defensa penal</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Se busca medir la ejecución de las Auditorías Internas en la implementación del Modelo de Operación Eficiente (MOE) respecto del total de Auditorías programadas para el año 2011 Regional.</p>	100%	25%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <p>Porcentaje de Auditorías internas realizadas respecto de las 2 auditorías internas programadas a la implementación del MOE 2011</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <p>Eficacia / Proceso</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1"> <tr> <td>Nº de Auditorías Internas realizadas en la implementación del MOE 2011</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Nº de Auditorías Internas programadas el año t en la implementación del MOE 2011 (2)</td> <td>X 100</td> <td>%</td> </tr> </table>	Nº de Auditorías Internas realizadas en la implementación del MOE 2011			Nº de Auditorías Internas programadas el año t en la implementación del MOE 2011 (2)	X 100	%	01/01/2011 a 31/12/2011	-Programa anual de auditorías Internas del MOE 2011  -Informes de Auditorías.	Defensoría Regional	Trimestral
Nº de Auditorías Internas realizadas en la implementación del MOE 2011														
Nº de Auditorías Internas programadas el año t en la implementación del MOE 2011 (2)	X 100	%												

50 El MOE agrupa a un conjunto de procedimientos que describen las actividades que las defensorías locales y licitadas deben realizar para estandarizar el proceso de entrega de servicio de defensa penal pública en las áreas de atención de público, preparación de audiencias y tramitación de causas. Con su implementación, y las continuas mejoras que se vayan haciendo, podremos lograr optimizar los procedimientos y lograr la eficacia esperada de acuerdo al marco conceptual de la norma ISO 9001:2008. Esta meta contribuye al lineamiento de acción estratégica interno de "Mejorar la Gestión Interna de la Defensoría".

Nº Meta	Descripción De la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición						
5	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Lograr que se ejecuten el 100% de las 4 acciones del <b>Plan de Acción Regional de Mejoramiento del Clima Laboral (PAMCL)</b>  <sup>51</sup>comprometidas para el año 2011.</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Se busca medir la ejecución de las acciones comprometidas para el Mejoramiento del Clima Laboral en la Defensoría Regional respecto del total de Acciones programadas para el año 2011.</p>	100%	25%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <table border="1"> <tr> <td>Porcentaje de acciones del Plan de acción de Mejoramiento del Clima Laboral efectivamente realizadas respecto del total de 4 acciones comprometidas para el año 2011</td> </tr> </table> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <table border="1"> <tr> <td>Calidad / Proceso</td> </tr> </table> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1"> <tr> <td>Nº de Acciones PAMCL realizadas</td> <td rowspan="2">X 100</td> <td rowspan="2">%</td> </tr> <tr> <td>Nº de Acciones PAMCL comprometidas para el año 2011 (4)</td> </tr> </table>	Porcentaje de acciones del Plan de acción de Mejoramiento del Clima Laboral efectivamente realizadas respecto del total de 4 acciones comprometidas para el año 2011	Calidad / Proceso	Nº de Acciones PAMCL realizadas	X 100	%	Nº de Acciones PAMCL comprometidas para el año 2011 (4)	01/01/2011 a 31/12/2011	<p>-Plan de Acción de Mejoramiento del clima Laboral.</p> <p>-Informe de Ejecución de actividades firmado por el Defensor Regional.</p>	Defensoría Regional	Trimestral
Porcentaje de acciones del Plan de acción de Mejoramiento del Clima Laboral efectivamente realizadas respecto del total de 4 acciones comprometidas para el año 2011														
Calidad / Proceso														
Nº de Acciones PAMCL realizadas	X 100	%												
Nº de Acciones PAMCL comprometidas para el año 2011 (4)														

<sup>51</sup> El Plan de Mejoramiento del Clima Laboral, se desarrolla en cada Defensoría Regional en talleres con los funcionarios, Esta meta va en coherencia con el lineamiento estratégico interno de Mejoramiento del Bienestar del Personal, establecido en el proceso de planificación estratégica 2010-2012

**SERVICIO:** DEFENSORIA PENAL PUBLICA  
**EQUIPO O UNIDAD DE TRABAJO:** DEFENSORIA REGIONAL DE TARAPACA  
**RESPONSABLE:** ARTURO ZEGARRA WILLIAMSON – DEFENSOR REGIONAL  
**TELÉFONO / E-MAIL:** (057) 471865 – azegarra@dpp.cl

1. TERRITORIAL  Nacional  Regional  Provincial

PARÁMETROS DE DEFINICIÓN DEL EQUIPO O UNIDAD DE TRABAJO:

2. FUNCIONAL  Funciones Estratégicas  Funciones de Apoyo

3. MIXTO

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición						
1	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Cautelar que el <b>90%</b><sup>52</sup> de los imputados en prisión preventiva sean correctamente visitados<sup>53</sup>.</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Medir y controlar el nivel de cumplimiento de las visitas a imputados que se encuentran en prisión preventiva durante el año 2011.</p>	90%	30%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <p>Porcentaje de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal público durante el año t, respecto del total de imputados en prisión preventiva en el año t.</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <p>Calidad / Producto</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1"> <tr> <td>Nº de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal publico en el año t</td> <td>X 100</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>Nº de imputados en prisión preventiva en el año t</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Nº de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal publico en el año t	X 100	%	Nº de imputados en prisión preventiva en el año t			01/01/2011 a 31/12/2011	<p>Reporte del SIGDP<sup>54</sup> por Defensoría Regional.</p> <p>Reporte de datos oficiales agregado nacional.</p>	Departamento de Informática	Trimestral
Nº de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal publico en el año t	X 100	%												
Nº de imputados en prisión preventiva en el año t														

<sup>52</sup> El **90%** corresponde al mínimo de cumplimiento establecido para la meta.

<sup>53</sup> Para que un imputado sea correctamente visitado, el defensor penal debe visitar a los imputados privados de libertad una vez cada quince días por mes calendario, para cuyo efecto, el mes calendario se divide en dos quincenas (1 al 15 y 16 al último día del respectivo mes), además el imputado debe encontrarse visitable, una visita quincenal corresponde a medio imputado visitado. En adolescentes la prisión preventiva corresponde a la internación provisoria.

<sup>54</sup> SIGDP: Sistema Informático de Gestión de Defensa Penal.

Nº Meta	Descripción De la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición						
2	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Responder el <b>87%</b><sup>55</sup> de los reclamos de defensa penal presentados en un periodo anual, en un plazo igual o inferior a 14 días hábiles.</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Medir la capacidad de respuesta de la Defensoría Regional para responder oportunamente los reclamos de defensa presentados en un periodo anual.</p>	87%	20%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <p>Porcentaje de respuestas de reclamos de defensa penal respondidos en un plazo igual o inferior a 14 días hábiles respecto del total de reclamos recibidos durante el periodo<sup>56</sup> t.</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <p>Calidad / Producto</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;">Número de reclamos de defensa penal con respuesta en un plazo igual o inferior a 14 días en el periodo t</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">X 100</td> <td style="width: 30%; text-align: center;">%</td> </tr> <tr> <td>Número de reclamos de defensa penal recibidos en el periodo t</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Número de reclamos de defensa penal con respuesta en un plazo igual o inferior a 14 días en el periodo t	X 100	%	Número de reclamos de defensa penal recibidos en el periodo t			01/01/2011 a 31/12/2011	Reporte de reclamos de defensa regional.	Registros Regionales de Reclamos.	Trimestral
Número de reclamos de defensa penal con respuesta en un plazo igual o inferior a 14 días en el periodo t	X 100	%												
Número de reclamos de defensa penal recibidos en el periodo t														

<sup>55</sup> El **87%** corresponde al mínimo de cumplimiento establecido para esta meta.

<sup>56</sup> El plazo legal, se mide en función de lo que establece en Artículo 66 de la Ley 19.718, y es de 15 días hábiles, en el cual existen plazos parciales en que se solicita informe al Defensor reclamado, y plazos de tramitación destinados a obtener mayores antecedentes, para la Defensoría Regional, mediante investigación y/o entrevistas y proponer informe para resolución del correspondiente Defensor Regional.

El periodo t considera los reclamos ingresados en el año 2011, excluyendo los reclamos ingresados en los últimos días del año 2011 y que el plazo de respuesta legal supera ese año, y; sumando los reclamos ingresados pendientes del año 2010. Así el periodo t, permite medir un periodo anual completo.

Nº Meta	Descripción De la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición										
3	<p><b>Nombre:</b> Lograr que se ejecute el 100% de las acciones de difusión respecto de las líneas de acción dirigidas a la comunidad durante el año 2011.</p> <p><b>Descripción:</b> Las actividades de difusión que se ejecutarán se enmarcarán en las líneas estratégicas definidas en el Plan comunicacional del año 2011, <sup>57</sup> y será definido en un programa de difusión por Defensoría Regional.</p>	100%	20%	<p>✓ <b>Indicador:</b> Nº de actividades de difusión por líneas de acción dirigidas a la comunidad por Defensoría Regional durante el año 2011</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b> Eficacia / Producto</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">Número de actividades de difusión realizadas durante el año t</td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> </tr> <tr> <td>Número de actividades por Líneas de Acción programadas para el año 2011 (11)</td> <td>X 100</td> <td></td> <td></td> <td>%</td> </tr> </table>	Número de actividades de difusión realizadas durante el año t					Número de actividades por Líneas de Acción programadas para el año 2011 (11)	X 100			%	01/01/2011 a 31/12/2011	<p>-Programa Difusión Regional 2011 que precise líneas estratégicas</p> <p>-Informe de Ejecución de las acciones de difusión (Contiene Notas publicadas en la intranet por cada acción, entrevista, charla, columna, entre otras)</p>	<p>-Líneas de acción estratégicas definidas por la Unidad de Comunicaciones de la Defensoría Nacional</p> <p>-Registros Regionales de actividades de difusión.</p>	Trimestral
Número de actividades de difusión realizadas durante el año t																		
Número de actividades por Líneas de Acción programadas para el año 2011 (11)	X 100			%														

<sup>57</sup> Las líneas de acción estratégicas de difusión contemplan variadas actividades de difusión: Entrevistas radiales, Charlas que informen a la comunidad del rol de la Defensoría Penal en el Sistema de justicia Penal, Publicación de columnas, cuentas participativas y cuentas públicas, entre otras, que promueva la agenda pública. Esta meta contribuye al objetivo estratégico n° 2 del Formulario AI 2011 y línea de acción estratégica de "Mejorar la Difusión de la Misión y Estrategia de la Defensoría" A) Gestionar, mantener y consolidar los espacios ganados en la prensa o en medios de la región respecto de la labor de la defensa penal

B) Posicionar a la DPP en los medios de comunicación de la región, mediante la publicación de columnas, cuentas públicas y cuentas participativas, así como entrevistas radiales, en televisión y prensa escrita.

C) Realizar talleres de vocería por Defensoría Regional, con el objetivo de entregar herramientas comunicacionales a los defensores para que puedan enfrentar de una forma efectiva los medios de comunicación, así entregar un mensaje claro sobre la Misión y Servicios que presta la DPP y

D) Difundir la misión, visión y servicios que presta la Defensoría, como uno de los pilares de la Reforma Procesal Penal, como contribución al sistema de justicia a la comunidad a través de un plan de difusión que incluya charlas y actividades a distintos grupos de la población, apoyado con afiches y folletería.

Nº Meta	Descripción De la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición				
4	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Lograr que se ejecute el 100% de las Auditorías Internas para la verificación de las acciones comprometidas en el Modelo de Operación Eficiente<sup>58</sup> de defensa penal</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Se busca medir la ejecución de las Auditorías Internas en la implementación del Modelo de Operación Eficiente (MOE) respecto del total de Auditorías programadas para el año 2011 Regional.</p>	100%	10%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <p>Porcentaje de Auditorías internas realizadas respecto de las 2 auditorías internas programadas a la implementación del MOE 2011</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <p>Eficacia / Proceso</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1"> <tr> <td>Nº de Auditorías Internas realizadas en la implementación del MOE 2011</td> <td rowspan="2">X 100</td> <td rowspan="2">%</td> </tr> <tr> <td>Nº de Auditorías Internas programadas el año t en la implementación del MOE 2011 (2)</td> </tr> </table>	Nº de Auditorías Internas realizadas en la implementación del MOE 2011	X 100	%	Nº de Auditorías Internas programadas el año t en la implementación del MOE 2011 (2)	01/01/2011 a 31/12/2011	-Programa anual de auditorías Internas del MOE 2011  -Informes de Auditorías.	Defensoría Regional	Trimestral
Nº de Auditorías Internas realizadas en la implementación del MOE 2011	X 100	%										
Nº de Auditorías Internas programadas el año t en la implementación del MOE 2011 (2)												

58 El MOE agrupa a un conjunto de procedimientos que describen las actividades que las defensorías locales y licitadas deben realizar para estandarizar el proceso de entrega de servicio de defensa penal pública en las áreas de atención de público, preparación de audiencias y tramitación de causas. Con su implementación, y las continuas mejoras que se vayan haciendo, podremos lograr optimizar los procedimientos y lograr la eficacia esperada de acuerdo al marco conceptual de la norma ISO 9001:2008. Esta meta contribuye al lineamiento de acción estratégica interno de "Mejorar la Gestión Interna de la Defensoría".

Nº Meta	Descripción De La Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición				
5	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Mantener en un <b>4,0 %</b> los errores de completitud y oportunidad de información de las causas vigentes ingresadas al SIGDP.</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Contribuir a mejorar la calidad de la información ingresada por las Defensorías Regionales al Sistema de Informático de Gestión de Defensa Penal (SIGDP).</p>	4,0%	20%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <p>Porcentaje de completitud y oportunidad de la información respecto del total de causas vigentes.</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <p>Calidad / Proceso</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>Sumatoria del N° de errores<sup>59</sup> para las causas vigentes al cierre de cada mes.</td> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">X 100</td> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">%</td> </tr> <tr> <td>Sumatoria del N° total de causas vigentes al cierre de cada mes.</td> </tr> </table>	Sumatoria del N° de errores <sup>59</sup> para las causas vigentes al cierre de cada mes.	X 100	%	Sumatoria del N° total de causas vigentes al cierre de cada mes.	01/01/2011 a 31/12/2011	- Planilla de reporte de errores del SIGDP, detallada por tipo y región	Departamento de Informática	Trimestral
Sumatoria del N° de errores <sup>59</sup> para las causas vigentes al cierre de cada mes.	X 100	%										
Sumatoria del N° total de causas vigentes al cierre de cada mes.												

<sup>59</sup> Se consideran como errores de completitud y oportunidad de la información los siguientes:

- ✓ Imputados repetidos: Imputados que no registran RUN y tienen nombre duplicado en la misma causa.
- ✓ Causas sin imputados: Ingreso parcial de causa, falta ingreso de imputado.
- ✓ Causas sin gestiones: Ingreso de causa (Rol Único Defensoría, RUD) pero no registra gestión ni delito.
- ✓ Causas asignadas a defensores no vigentes: Causas que pertenecen a un defensor no vigente, según estado del defensor en el SIGDP.
- ✓ Numero de causas con tiempo de demora de ingreso mayor a 5 días

**SERVICIO:** DEFENSORIA PENAL PUBLICA  
**EQUIPO O UNIDAD DE TRABAJO:** DEFENSORIA REGIONAL DE ANTOFAGASTA  
**RESPONSABLE:** DEFENSOR REGIONAL SR. PEDRO CASANUEVA WERLINGER  
**TELÉFONO / E-MAIL:** (55) 430012 / pcasanueva@dpp.cl

1. TERRITORIAL  Nacional  Regional  Provincial

PARÁMETROS DE DEFINICIÓN DEL EQUIPO O UNIDAD DE TRABAJO: 2. FUNCIONAL  Funciones Estratégicas  Funciones de Apoyo

3. MIXTO

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición				
1	<p><b>Nombre:</b> Cautelar que el 90%<sup>60</sup> de los imputados en prisión preventiva sean correctamente visitados<sup>61</sup>.</p> <p><b>Descripción:</b> Medir y controlar el nivel de cumplimiento de las visitas a imputados que se encuentran en prisión preventiva durante el año 2011.</p>	90%	25%	<p>✓ <b>Indicador:</b> Porcentaje de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal público durante el año t, respecto del total de imputados en prisión preventiva en el año t.</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b> Calidad /Producto</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1"> <tr> <td>Nº de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal publico en el año t</td> <td rowspan="2">X 100</td> <td rowspan="2">%</td> </tr> <tr> <td>Nº de imputados en prisión preventiva en el año t)*</td> </tr> </table>	Nº de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal publico en el año t	X 100	%	Nº de imputados en prisión preventiva en el año t)*	01/01/2011 a 31/12/2011	<p>Reporte del SIGDP<sup>62</sup> por Defensoría Regional.</p> <p>Reporte de datos oficiales agregado nacional.</p>	Departamento de Informática	Trimestral
Nº de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal publico en el año t	X 100	%										
Nº de imputados en prisión preventiva en el año t)*												

<sup>60</sup> El 90% corresponde al mínimo de cumplimiento establecido para la meta.

<sup>61</sup> Para que un imputado sea correctamente visitado, el defensor penal debe visitar a los imputados privados de libertad una vez cada quince días por mes calendario, para cuyo efecto, el mes calendario se divide en dos quincenas (1 al 15 y 16 al último día del respectivo mes), además el imputado debe encontrarse visitable, una visita quincenal corresponde a medio imputado visitado. En adolescentes la prisión preventiva corresponde a la internación provisoria.

<sup>62</sup> SIGDP: Sistema Informático de Gestión de Defensa Penal.

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición						
2	<p><b>Nombre:</b> Responder el <b>89%</b><sup>63</sup> de los reclamos de defensa penal presentados en un periodo anual, en un plazo igual o inferior a 14 días hábiles<sup>64</sup>.</p> <p><b>Descripción:</b> Medir la capacidad de respuesta de la Defensoría Regional para responder oportunamente los reclamos de defensa presentados en un periodo anual.</p>	<b>89%</b>	<b>25%</b>	<p>✓ <b>Nombre del Indicador:</b> Porcentaje de respuestas de reclamos de defensa penal respondidos en un plazo igual o inferior a 14 días hábiles respecto del total de reclamos recibidos durante el periodo<sup>65</sup> t.</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b> Calidad / Producto.</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>Numero de reclamos de defensa penal con respuesta en un plazo igual o inferior a 14 días en el periodo t</td> <td>X</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>Número de reclamos de defensa penal recibidos en el periodo t</td> <td>100</td> <td></td> </tr> </table>	Numero de reclamos de defensa penal con respuesta en un plazo igual o inferior a 14 días en el periodo t	X	%	Número de reclamos de defensa penal recibidos en el periodo t	100		01/01/2011 a 31/12/2011	Reporte de reclamos de defensa regional.	Registros Regionales de Reclamos.	Trimestral
Numero de reclamos de defensa penal con respuesta en un plazo igual o inferior a 14 días en el periodo t	X	%												
Número de reclamos de defensa penal recibidos en el periodo t	100													

<sup>63</sup> El **89%** corresponde al mínimo de cumplimiento establecido para esta meta.

<sup>64</sup> El plazo legal, se mide en función de lo que establece en Artículo 66 de la ley 19.718, y es de 15 días hábiles, en el cual existen plazos parciales en que se solicita informe del Defensor reclamado, y plazos de tramitación destinados a obtener mayores antecedentes para la respectiva Defensoría Regional, mediante investigación y/o entrevistas, y proponer informe para resolución del correspondiente Defensor Regional.

<sup>65</sup> El periodo t considera los reclamos ingresados en el año 2011, excluyendo los reclamos ingresados en los últimos días del año 2011 y que el plazo de respuesta legal supera ese año, y; sumando los reclamos ingresados pendientes del año 2010. Así el periodo t, permite medir un periodo anual completo,

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición				
3	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Lograr que se ejecute el 100% de las acciones de difusión respecto de las líneas de acción dirigidas a la comunidad durante el año 2011.</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Las actividades de difusión que se ejecutarán se enmarcarán en las líneas estratégicas definidas en el Plan comunicacional del año 2011, <sup>66</sup> y será definido en un programa de difusión por Defensoría Regional.</p>	100%	20%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <p>Nº de actividades de difusión por líneas de acción dirigidas a la comunidad por Defensoría Regional durante el año 2011.</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <p>Eficacia / Producto</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" data-bbox="934 803 1358 1096"> <tr> <td>Número de actividades de difusión realizadas durante el año t</td> <td rowspan="2">X 100</td> <td rowspan="2">%</td> </tr> <tr> <td>Número de actividades por Líneas de Acción Estratégicas programadas para el año 2011 (11)</td> </tr> </table>	Número de actividades de difusión realizadas durante el año t	X 100	%	Número de actividades por Líneas de Acción Estratégicas programadas para el año 2011 (11)	01/01/2011 a 31/12/2011	<p>-Programa Difusión Regional 2011 que precise líneas estratégicas.</p> <p>-Informe de Ejecución de las acciones de difusión (Contiene Notas publicadas en la intranet por cada acción, entrevista, charla, columna, entre otras).</p>	<p>-Líneas de acción estratégicas definidas por la Unidad de Comunicaciones de la Defensoría Nacional</p> <p>-Registros Regionales de actividades de difusión.</p>	Trimestral
Número de actividades de difusión realizadas durante el año t	X 100	%										
Número de actividades por Líneas de Acción Estratégicas programadas para el año 2011 (11)												

<sup>66</sup> Las líneas de acción estratégicas de difusión contemplan variadas actividades de difusión: Entrevistas radiales, Charlas que informen a la comunidad del rol de la Defensoría Penal en el Sistema de Justicia Penal, Publicación de columnas, cuentas participativas y cuentas públicas, entre otras, que promueva la agenda pública. Esta meta contribuye al objetivo estratégico nº 2 del Formulario A1 2011 y línea de acción estratégica de "Mejorar la Difusión de la Misión y Estrategia de la Defensoría"

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición				
4	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Lograr que se ejecute el 100% de las acciones de mejoramiento de la calidad de defensa penal definidas para el año 2011<sup>67</sup>, en función de los resultados de Auditorías Externas e Inspecciones.</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Se busca medir la ejecución de las acciones de Mejoramiento de la Calidad de la Defensa Regionales (AMCDR) respecto del total de AMCDR programadas para el año 2011.</p>	100%	10%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <p>Porcentaje de acciones de mejoramiento de la calidad efectivamente cumplidas respecto del total de acciones que conforman el plan de mejoramiento de la calidad de la defensa requeridas en el año t</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b> Calidad/ Proceso</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" data-bbox="934 889 1340 1068"> <tr> <td>Nº de AMCDR realizadas en el año 2011</td> <td rowspan="2">X 100</td> <td rowspan="2">%</td> </tr> <tr> <td>Nº de AMCDR programadas el año 2011</td> </tr> </table>	Nº de AMCDR realizadas en el año 2011	X 100	%	Nº de AMCDR programadas el año 2011	01/01/2011 a 31/12/2011	<p>-Programa AMCRR 2011 de la respectiva Defensoría Regional.</p> <p>-Informe de ejecución de acciones, que contenga actividad y fecha de realización de la acción, firmada por el Defensor Regional.</p>	Departamento de Evaluación y Control	Trimestral
Nº de AMCDR realizadas en el año 2011	X 100	%										
Nº de AMCDR programadas el año 2011												

<sup>67</sup> Las acciones de mejoramiento de la calidad, se obtienen del plan que recoge las áreas débiles detectadas en las auditorías externas e inspecciones sobre las cuales se proponen acciones de mejoramiento

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición				
5	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Lograr que se ejecute el 100% de las Auditorías Internas para la verificación de las acciones comprometidas en el Modelo de Operación Eficiente<sup>68</sup> de defensa penal.</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Se busca medir la ejecución de las Auditorías Internas en la implementación del Modelo de Operación Eficiente (MOE) respecto del total de Auditorías programadas para el año 2011.</p>	100%	10%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <p>Porcentaje de Auditorías internas realizadas respecto de las auditorías internas programadas a la implementación del MOE 2011</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <p>Eficacia /Proceso</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" data-bbox="934 714 1345 1039"> <tr> <td>Nº de Auditorías Internas realizadas en la implementación del MOE 2011</td> <td rowspan="2">X 100</td> <td rowspan="2">%</td> </tr> <tr> <td>Nº de Auditorías Internas programadas el año t en la implementación del MOE 2011</td> </tr> </table>	Nº de Auditorías Internas realizadas en la implementación del MOE 2011	X 100	%	Nº de Auditorías Internas programadas el año t en la implementación del MOE 2011	01/01/2011 a 31/12/2011	<p>-Programa anual de auditorías Internas del MOE 2011</p> <p>-Informes de Auditorias.</p>	Defensoría Regional	Trimestral
Nº de Auditorías Internas realizadas en la implementación del MOE 2011	X 100	%										
Nº de Auditorías Internas programadas el año t en la implementación del MOE 2011												

<sup>68</sup> El MOE agrupa a un conjunto de procedimientos que describen las actividades que las defensorías locales y licitadas deben realizar para estandarizar el proceso de entrega de servicio de defensa penal pública en las áreas de atención de público, preparación de audiencias y tramitación de causas. Con su implementación, y las continuas mejoras que se vayan haciendo, podremos lograr optimizar los procedimientos y lograr la eficacia esperada de acuerdo al marco conceptual de la norma ISO 9001:2008. Esta meta contribuye al lineamiento de acción estratégica interno de "Mejorar la Gestión Interna de la Defensoría"

N° Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición				
6	<p><b><u>Nombre:</u></b></p> <p>Lograr que se ejecute el 100% de las acciones del <b>Plan de Acción Regional de Mejoramiento del Clima Laboral (PAMCL)</b>  <sup>69</sup>comprometidas para el año 2011</p> <p><b><u>Descripción:</u></b></p> <p>Se busca medir la ejecución de las acciones comprometidas para el Mejoramiento del Clima Laboral en la Defensoría Regional respecto del total de Acciones programadas para el año 2011</p>	100%	10%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <p>Porcentaje de acciones del Plan de acción de Mejoramiento del Clima Laboral efectivamente realizadas respecto del total de acciones comprometidas para el año 2011</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b> Calidad/ Proceso</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" data-bbox="941 873 1348 1052"> <tr> <td>N° de Acciones PAMCL realizadas</td> <td rowspan="2">X 100</td> <td rowspan="2">%</td> </tr> <tr> <td>N° de Acciones PAMCL comprometidas para el año 2011</td> </tr> </table>	N° de Acciones PAMCL realizadas	X 100	%	N° de Acciones PAMCL comprometidas para el año 2011	01/01/2011 a 31/12/2011	<p>Plan de Acción de Mejoramiento del Clima Laboral</p> <p>Informe de Ejecución de actividades firmado por el Defensor Regional</p>	Defensoría Regional	Trimestral
N° de Acciones PAMCL realizadas	X 100	%										
N° de Acciones PAMCL comprometidas para el año 2011												

<sup>69</sup> El Plan de Mejoramiento del Clima Laboral, se desarrolla en cada Defensoría Regional en talleres con los funcionarios, Esta meta va en coherencia con el lineamiento estratégico interno de Mejoramiento del Bienestar del Personal, establecido en el proceso de planificación estratégica 2010-2012

SERVICIO: DEFENSORIA PENAL PUBLICA  
EQUIPO O UNIDAD DE TRABAJO: DEFENSORIA REGIONAL DE ATACAMA  
RESPONSABLE: CLAUDIO FRANCISCO NEHME CARPANETTI  
TELÉFONO / E-MAIL: [cnehme@dpp.cl](mailto:cnehme@dpp.cl) / 52-233197, 233198

1. TERRITORIAL  Nacional  Regional  Provincial   
2. FUNCIONAL  Funciones Estratégicas  Funciones de Apoyo   
3. MIXTO

PARÁMETROS DE DEFINICIÓN DEL EQUIPO O UNIDAD DE TRABAJO:

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición						
1	<p><b>Nombre:</b> Cautelar que el 90%<sup>70</sup> de los imputados en prisión preventiva sean correctamente visitados<sup>71</sup>.</p> <p><b>Descripción:</b> Medir y controlar el nivel de cumplimiento de las visitas a imputados que se encuentran en prisión preventiva durante el año 2011.</p>	90%	10%	<p>✓ <b>Indicador:</b> Porcentaje de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal público durante el año t, respecto del total de imputados en prisión preventiva en el año t.</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b> Calidad /Producto</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 60%;">Nº de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal público en el año t</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">X</td> <td style="width: 30%;"></td> </tr> <tr> <td>Nº de imputados en prisión preventiva en el año t</td> <td style="text-align: center;">100</td> <td style="text-align: center;">%</td> </tr> </table>	Nº de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal público en el año t	X		Nº de imputados en prisión preventiva en el año t	100	%	01/01/2011 a 31/12/2011	<p>-Reporte del SIGDP<sup>72</sup> por Defensoría Regional.</p> <p>-Reporte de datos oficiales agregado nacional.</p>	Departamento de Informática.	Trimestral.
Nº de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal público en el año t	X													
Nº de imputados en prisión preventiva en el año t	100	%												

<sup>70</sup> El 90% corresponde al mínimo de cumplimiento establecido para la meta.

<sup>71</sup> Para que un imputado sea correctamente visitado, el defensor penal debe visitar a los imputados privados de libertad una vez cada quince días por mes calendario, para cuyo efecto, el mes calendario se divide en dos quincenas (1 al 15 y 16 al último día del respectivo mes), Además el imputado debe encontrarse visitable, una visita quincenal corresponde a medio imputado visitado. En adolescentes la prisión preventiva corresponde a la internación provisoria.

<sup>72</sup>SIGDP: Sistema Informático de Gestión de Defensa Penal.

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición				
2	<p><b>Nombre:</b> Responder el <b>89%</b><sup>73</sup> de los reclamos de defensa penal presentados en un periodo anual, en un plazo igual o inferior a 14 días hábiles<sup>74</sup>.</p> <p><b>Descripción:</b> Medir la capacidad de respuesta de la Defensoría Regional para responder oportunamente los reclamos de defensa presentados en un periodo anual.</p>	<b>89%</b>	<b>15%</b>	<p>✓ <b>Nombre del Indicador:</b> Porcentaje de respuestas de reclamos de defensa penal respondidos en un plazo igual o inferior a 14 días hábiles respecto del total de reclamos recibidos durante el periodo<sup>75</sup> t.</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b> Calidad / Producto.</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>Número de reclamos de defensa penal con respuesta en un plazo igual o inferior a 14 días en el periodo t</td> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">X 100</td> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">%</td> </tr> <tr> <td>Número de reclamos de defensa penal recibidos en el periodo t</td> </tr> </table>	Número de reclamos de defensa penal con respuesta en un plazo igual o inferior a 14 días en el periodo t	X 100	%	Número de reclamos de defensa penal recibidos en el periodo t	01/01/2011 a 31/12/2011	-Reporte de reclamos de defensa regional.	Registros Regionales de Reclamos.	Trimestral.
Número de reclamos de defensa penal con respuesta en un plazo igual o inferior a 14 días en el periodo t	X 100	%										
Número de reclamos de defensa penal recibidos en el periodo t												

<sup>73</sup> El **89%** corresponde al mínimo de cumplimiento establecido para esta meta.

<sup>74</sup> El plazo legal, se mide en función de lo que establece en Artículo 66 de la ley 19.718, y es de 15 días hábiles, en el cual existen plazos parciales en que se solicita informe del Defensor reclamado, y plazos de tramitación destinados a obtener mayores antecedentes para la respectiva Defensoría Regional, mediante investigación y/o entrevistas, y proponer informe para resolución del correspondiente Defensor Regional.

<sup>75</sup> El periodo t considera los reclamos ingresados en el año 2011, excluyendo los reclamos ingresados en los últimos días del año 2011 y que el plazo de respuesta legal supera ese año, y; sumando los reclamos ingresados pendientes del año 2010. Así el periodo t, permite medir un periodo anual completo.

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición						
3	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Lograr que se ejecute el 100% de las acciones de difusión respecto de las líneas de acción dirigidas a la comunidad durante el año 2011.</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Las actividades de difusión que se ejecutarán se enmarcarán en las líneas estratégicas definidas en el Plan comunicacional del año 2011<sup>76</sup> y será definido en un programa de difusión por Defensoría Regional.</p>	100%	25%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <p>Nº de actividades de difusión por líneas de acción dirigidas a la comunidad por Defensoría Regional durante el año 2011.</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <p>Eficacia / Producto</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" data-bbox="909 760 1290 1055"> <tr> <td>Número de actividades de difusión realizadas durante el año t</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Número de actividades por Líneas de Acción Estratégicas programadas para el año 2011 (11)</td> <td>X 100</td> <td>%</td> </tr> </table>	Número de actividades de difusión realizadas durante el año t			Número de actividades por Líneas de Acción Estratégicas programadas para el año 2011 (11)	X 100	%	01/01/2011 a 31/12/2011	<p>-Programa de Difusión Regional 2011 que precise líneas estratégicas.</p> <p>-Informe de Ejecución de las acciones de difusión (contiene notas publicadas en la intranet por cada acción, entrevista, charla, columna, entre otras).</p>	<p>-Líneas de acción estratégicas definidas por la Unidad de Comunicaciones de la Defensoría Nacional.</p> <p>-Registros Regionales de actividades de difusión.</p>	Trimestral.
Número de actividades de difusión realizadas durante el año t														
Número de actividades por Líneas de Acción Estratégicas programadas para el año 2011 (11)	X 100	%												

<sup>76</sup> Las líneas de acción estratégicas de difusión contemplan variadas actividades de difusión: entrevistas radiales, charlas que informen a la comunidad del rol de la Defensoría Penal en el Sistema de Justicia Penal, publicación de columnas, cuentas participativas y cuentas públicas, entre otras, que promueva la agenda pública. Esta meta contribuye al objetivo estratégico n° 2 del Formulario A1 2011 y línea de acción estratégica de "Mejorar la Difusión de la Misión y Estrategia de la Defensoría".

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición						
4	<p><b>Nombre:</b> Lograr que se ejecute el 100% de las Auditorías Internas para la verificación de las acciones comprometidas en el Modelo de Operación Eficiente<sup>77</sup> de defensa penal.</p> <p><b>Descripción:</b> Se busca medir la ejecución de las Auditorías Internas en la implementación del Modelo de Operación Eficiente (MOE) respecto del total de Auditorías programadas para el año 2011.</p>	100%	25%	<p>✓ <b>Indicador:</b> Porcentaje de Auditorías internas realizadas respecto de las auditorías internas programadas a la implementación del MOE 2011</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b> Eficacia /Proceso</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;">Nº de Auditorías Internas realizadas en la implementación del MOE 2011</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">X 100</td> <td style="width: 30%; text-align: center;">%</td> </tr> <tr> <td>Nº de Auditorías Internas programadas en el año t en la implementación del MOE 2011</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Nº de Auditorías Internas realizadas en la implementación del MOE 2011	X 100	%	Nº de Auditorías Internas programadas en el año t en la implementación del MOE 2011			01/01/2011 a 31/12/2011	-Programa anual de auditorías Internas del MOE 2011.  -Informes de Auditorías.	Defensoría Regional.	Trimestral.
Nº de Auditorías Internas realizadas en la implementación del MOE 2011	X 100	%												
Nº de Auditorías Internas programadas en el año t en la implementación del MOE 2011														

<sup>77</sup> El MOE agrupa a un conjunto de procedimientos que describen las actividades que las defensorías locales y licitadas deben realizar para estandarizar el proceso de entrega de servicio de defensa penal pública en las áreas de atención de público, preparación de audiencias y tramitación de causas. Con su implementación, y las continuas mejoras que se vayan haciendo, podremos lograr optimizar los procedimientos y lograr la eficacia esperada de acuerdo al marco conceptual de la norma ISO 9001:2008. Esta meta contribuye al lineamiento de acción estratégica interno de "Mejorar la Gestión Interna de la Defensoría".

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición				
5	<p><b>Nombre:</b> Lograr que se ejecute el 100% de las acciones del <b>Plan de Acción Regional de Mejoramiento del Clima Laboral</b> (PAMCL)<sup>78</sup> comprometidas para el año 2011.</p> <p><b>Descripción:</b> Se busca medir la ejecución de las acciones comprometidas para el Mejoramiento del Clima Laboral en la Defensoría Regional respecto del total de Acciones programadas para el año 2011.</p>	100%	25%	<p>✓ <b>Indicador:</b> Porcentaje de acciones del Plan de acción de Mejoramiento del Clima Laboral efectivamente realizadas respecto del total de acciones comprometidas para el año 2011</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b> Calidad/ Proceso</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" data-bbox="909 901 1315 1079"> <tr> <td>Nº de Acciones PAMCL realizadas</td> <td rowspan="2">X 100</td> <td rowspan="2">%</td> </tr> <tr> <td>Nº de Acciones PAMCL comprometidas para el año 2011</td> </tr> </table>	Nº de Acciones PAMCL realizadas	X 100	%	Nº de Acciones PAMCL comprometidas para el año 2011	01/01/2011 a 31/12/2011	<p>-Plan de Acción de Mejoramiento del clima Laboral.</p> <p>-Informe de ejecución de actividades firmado por el Defensor Regional.</p>	Defensoría Regional.	Trimestral.
Nº de Acciones PAMCL realizadas	X 100	%										
Nº de Acciones PAMCL comprometidas para el año 2011												

<sup>78</sup> El Plan de Mejoramiento del Clima Laboral, se desarrolla en cada Defensoría Regional en talleres con los funcionarios, Esta meta va en coherencia con el lineamiento estratégico interno de Mejoramiento del Bienestar del Personal, establecido en el proceso de planificación estratégica 2010-2012.

**SERVICIO:** DEFENSORIA PENAL PUBLICA  
**EQUIPO O UNIDAD DE TRABAJO:** DEFENSORIA REGIONAL DE COQUIMBO  
**RESPONSABLE:** DEFENSOR REGIONAL SR. JAIME CAMUS DEL VALLE  
**TELÉFONO / E-MAIL:** 051-219809/[jcamus@dpp.cl](mailto:jcamus@dpp.cl)

1. TERRITORIAL  Nacional  Regional  Provincial   
 2. FUNCIONAL  Funciones Estratégicas  Funciones de Apoyo   
 3. MIXTO

PARÁMETROS DE DEFINICIÓN DEL EQUIPO O UNIDAD DE TRABAJO:

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición						
1	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Cautelar que el <b>90%</b><sup>79</sup> de los imputados en prisión preventiva sean correctamente visitados<sup>80</sup>.</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Medir y controlar el nivel de cumplimiento de las visitas a imputados que se encuentran en prisión preventiva durante el año 2011.</p>	90%	15%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <p>Porcentaje de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal público durante el año t, respecto del total de imputados en prisión preventiva en el año t.</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <p>Calidad / Producto</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 60%;">Nº de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal público en el año t</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">X 100</td> <td style="width: 30%; text-align: center;">%</td> </tr> <tr> <td>Nº de imputados en prisión preventiva en el año t</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Nº de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal público en el año t	X 100	%	Nº de imputados en prisión preventiva en el año t			01/01/2011 a 31/12/2011	<p>Reporte del SIGDP<sup>81</sup> por Defensoría Regional.</p> <p>Reporte de datos oficiales agregado nacional.</p>	Departamento de Informática	Trimestral
Nº de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal público en el año t	X 100	%												
Nº de imputados en prisión preventiva en el año t														

<sup>79</sup> El **90%** corresponde al mínimo de cumplimiento establecido para la meta.

<sup>80</sup> Para que un imputado sea correctamente visitado, el defensor penal debe visitar a los imputados privados de libertad una vez cada quince días por mes calendario, para cuyo efecto, el mes calendario se divide en dos quincenas (1 al 15 y 16 al último día del respectivo mes), además el imputado debe encontrarse visitable, una visita quincenal corresponde a medio imputado visitado. En adolescentes la prisión preventiva corresponde a la internación provisoria.

<sup>81</sup> SIGDP: Sistema Informático de Gestión de Defensa Penal.

Nº Meta	Descripción De la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición						
2	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Responder el <b>89%</b><sup>82</sup> de los reclamos de defensa penal presentados en un periodo anual, en un plazo igual o inferior a 14 días hábiles.</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Medir la capacidad de respuesta de la Defensoría Regional para responder oportunamente los reclamos de defensa presentados en un periodo anual.</p>	<b>89%</b>	<b>30%</b>	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">           Porcentaje de respuestas de reclamos de defensa penal respondidos en un plazo igual o inferior a 14 días hábiles respecto del total de reclamos recibidos durante el periodo<sup>83</sup> t.         </div> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">           Calidad / Producto         </div> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;">Número de reclamos de defensa penal con respuesta en un plazo igual o inferior a 14 días en el periodo t</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">X 100</td> <td style="width: 30%; text-align: center;">%</td> </tr> <tr> <td style="border-top: 1px solid black;">Número de reclamos de defensa penal recibidos en el periodo t</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Número de reclamos de defensa penal con respuesta en un plazo igual o inferior a 14 días en el periodo t	X 100	%	Número de reclamos de defensa penal recibidos en el periodo t			01/01/2011 a 31/12/2011	Reporte de reclamos de defensa regional.	Registros Regionales de Reclamos.	Trimestral
Número de reclamos de defensa penal con respuesta en un plazo igual o inferior a 14 días en el periodo t	X 100	%												
Número de reclamos de defensa penal recibidos en el periodo t														

<sup>82</sup> El **89%** corresponde al mínimo de cumplimiento establecido para esta meta.

<sup>83</sup> El plazo legal, se mide en función de lo que establece en Artículo 66 de la Ley 19.718, y es de 15 días hábiles, en el cual existen plazos parciales en que se solicita informe al Defensor reclamado, y plazos de tramitación destinados a obtener mayores antecedentes, para la Defensoría Regional, mediante investigación y/o entrevistas y proponer informe para resolución del correspondiente Defensor Regional.

<sup>6</sup> El periodo t considera los reclamos ingresados en el año 2011, excluyendo los reclamos ingresados en los últimos días del año 2011 y que el plazo de respuesta legal supera ese año, y; sumando los reclamos ingresados pendientes del año 2010. Así el periodo t, permite medir un periodo anual completo.

Nº Meta	Descripción De La Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición						
3	<p><b>Nombre:</b> Lograr que se ejecute el 100% de las acciones de difusión respecto de las líneas de acción dirigidas a la comunidad durante el año 2011.</p> <p><b>Descripción:</b> Las actividades de difusión que se ejecutarán se enmarcarán en las líneas estratégicas definidas en el Plan comunicacional del año 2011, <sup>84</sup> y será definido en un programa de difusión por Defensoría Regional.</p>	100%	25%	<p>✓ <b>Indicador:</b> Nº de actividades de difusión por líneas de acción dirigidas a la comunidad por Defensoría Regional durante el año 2011</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b> Eficacia / Producto</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>Número de actividades de difusión realizadas durante el año t</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Número de actividades por Líneas de Acción Estratégicas programadas para el año 2011 (11)</td> <td>X 100</td> <td>%</td> </tr> </table>	Número de actividades de difusión realizadas durante el año t			Número de actividades por Líneas de Acción Estratégicas programadas para el año 2011 (11)	X 100	%	01/01/2011 a 31/12/2011	<p>-Programa Difusión Regional 2011 que precise líneas estratégicas</p> <p>-Informe de Ejecución de las acciones de difusión (Contiene Notas publicadas en la intranet por cada acción, entrevista, charla, columna, entre otras)</p>	<p>-Líneas de acción estratégicas definidas por la Unidad de Comunicaciones de la Defensoría Nacional</p> <p>-Registros Regionales de actividades de difusión.</p>	Trimestral
Número de actividades de difusión realizadas durante el año t														
Número de actividades por Líneas de Acción Estratégicas programadas para el año 2011 (11)	X 100	%												

<sup>84</sup> Las líneas de acción estratégicas de difusión contemplan variadas actividades de difusión: Entrevistas radiales, Charlas que informen a la comunidad del rol de la Defensoría Penal en el Sistema de justicia Penal, Publicación de columnas, cuentas participativas y cuentas públicas, entre otras, que promueva la agenda pública. Esta meta contribuye al objetivo estratégico n° 2 del Formulario AI 2011 y línea de acción estratégica de "Mejorar la Difusión de la Misión y Estrategia de la Defensoría" A) Gestionar, mantener y consolidar los espacios ganados en la prensa o en medios de la región respecto de la labor de la defensa penal

B) Posicionar a la DPP en los medios de comunicación de la región, mediante la publicación de columnas, cuentas públicas y cuentas participativas, así como entrevistas radiales, en televisión y prensa escrita.

C) Realizar talleres de vocería por Defensoría Regional, con el objetivo de entregar herramientas comunicacionales a los defensores para que puedan enfrentar de una forma efectiva los medios de comunicación, así entregar un mensaje claro sobre la Misión y Servicios que presta la DPP y

D) Difundir la misión, visión y servicios que presta la Defensoría, como uno de los pilares de la Reforma Procesal Penal, como contribución al sistema de justicia a la comunidad a través de un plan de difusión que incluya charlas y actividades a distintos grupos de la población, apoyado con afiches y folletería.

Nº Meta	Descripción De la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición				
4	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Lograr que se ejecute el 90% de las Inspecciones preventivas para la verificación del cumplimiento de actividades que están relacionadas con la calidad y el cumplimiento de los estándares de defensa.</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Se busca prevenir, detectar, evaluar y corregir el cumplimiento de diferentes actividades que están relacionadas con la calidad y el cumplimiento de los estándares de defensa, tales verificación del SIGDP; indicadores de gestión (plazos</p>	90%	15%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <p>Porcentaje de Inspecciones preventivas realizadas respecto de las Inspecciones preventivas programadas por la Defensoría Regional durante el 2011.</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <p>Eficacia / Proceso</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1"> <tr> <td>Nº de Inspecciones preventivas realizadas en el año t por la Defensoría Regional</td> <td rowspan="2">X 100</td> <td rowspan="2">%</td> </tr> <tr> <td>Nº de Inspecciones preventivas programadas en el año t por la Defensoría Regional</td> </tr> </table>	Nº de Inspecciones preventivas realizadas en el año t por la Defensoría Regional	X 100	%	Nº de Inspecciones preventivas programadas en el año t por la Defensoría Regional	01/01/2011 a 31/12/2011	<p>-Programa anual de Inspecciones preventivas de la Defensoría Regional.<sup>85</sup></p> <p>-Informes de Inspecciones preventivas.</p>	Defensoría Regional	Trimestral
Nº de Inspecciones preventivas realizadas en el año t por la Defensoría Regional	X 100	%										
Nº de Inspecciones preventivas programadas en el año t por la Defensoría Regional												

<sup>85</sup> El Programa de inspecciones preventivas considera 2 visitas anuales por Defensoría tanto institucionales como licitadas.



vencidos, visitas de cárcel, etc); teoría del caso, existencia de antecedentes de investigación y otros, de acuerdo a programación realizada por la Defensoría Regional.							
--	--	--	--	--	--	--	--

Nº Meta	Descripción De la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición						
5	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Lograr que se ejecute el 90% de las Inspecciones en audiencias para verificar el desempeño de los defensores en el cumplimiento de los estándares de defensa.</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Se busca detectar, evaluar y corregir el cumplimiento de los defensores en audiencias en el cumplimiento de la calidad y el cumplimiento de los estándares de defensa, verificando el conocimiento de las causas, las destrezas de litigación, la argumentación y otros, de acuerdo a programación realizada por la Defensoría Regional.</p>	90%	15%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">           Porcentaje de Inspecciones en audiencias efectivamente cumplidas respecto del total de Inspecciones en audiencias por la Defensoría Regional en el año t.         </div> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">           Calidad / Proceso         </div> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;">Nº de Inspecciones en audiencias realizadas en el año t por la Defensoría Regional</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">X 100</td> <td style="width: 30%; text-align: center;">%</td> </tr> <tr> <td>Nº de Inspecciones en audiencias programadas en el año t por la Defensoría Regional</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Nº de Inspecciones en audiencias realizadas en el año t por la Defensoría Regional	X 100	%	Nº de Inspecciones en audiencias programadas en el año t por la Defensoría Regional			01/01/2011 a 31/12/2011	<p>-Programa anual de Inspecciones en audiencias realizado por la Defensoría Regional.</p> <p>-Informes de Inspecciones en audiencias.</p>	Defensoría Regional	Trimestral
Nº de Inspecciones en audiencias realizadas en el año t por la Defensoría Regional	X 100	%												
Nº de Inspecciones en audiencias programadas en el año t por la Defensoría Regional														

**SERVICIO:** DEFENSORIA PENAL PUBLICA  
**EQUIPO O UNIDAD DE TRABAJO:** DEFENSORIA REGIONAL DE VALPARAÍSO  
**RESPONSABLE:** DEFENSOR REGIONAL EDUARDO MORALES ESPINOSA  
**TELÉFONO / E-MAIL:** 032-2591984; emorales@dpp.cl

1. TERRITORIAL  Nacional  Regional  Provincial   
 2. FUNCIONAL  Funciones Estratégicas  Funciones de Apoyo   
 3. MIXTO

PARÁMETROS DE DEFINICIÓN DEL EQUIPO O UNIDAD DE TRABAJO:

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición				
1	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Cautelar que el <b>90%</b><sup>86</sup> de los imputados en prisión preventiva sean correctamente visitados<sup>87</sup>.</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Medir y controlar el nivel de cumplimiento de las visitas a imputados que se encuentran en prisión preventiva durante el año 2011.</p>	90%	20%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <p>Porcentaje de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal público durante el año t, respecto del total de imputados en prisión preventiva en el año t.</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <p>Calidad / Producto</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1"> <tr> <td>Nº de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal público en el año t</td> <td rowspan="2">X 100</td> <td rowspan="2">%</td> </tr> <tr> <td>Nº de imputados en prisión preventiva en el año t</td> </tr> </table>	Nº de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal público en el año t	X 100	%	Nº de imputados en prisión preventiva en el año t	01/01/2011 a 31/12/2011	<p>Reporte del SIGDP<sup>88</sup> por Defensoría Regional.</p> <p>Reporte de datos oficiales agregado nacional.</p>	Departamento de Informática	Trimestral
Nº de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal público en el año t	X 100	%										
Nº de imputados en prisión preventiva en el año t												

<sup>86</sup> El **90%** corresponde al mínimo de cumplimiento establecido para la meta.

<sup>87</sup> Para que un imputado sea correctamente visitado, el defensor penal debe visitar a los imputados privados de libertad una vez cada quince días por mes calendario, para cuyo efecto, el mes calendario se divide en dos quincenas (1 al 15 y 16 al último día del respectivo mes), además el imputado debe encontrarse visitable, una visita quincenal corresponde a medio imputado visitado. En adolescentes la prisión preventiva corresponde a la internación provisoria.

<sup>88</sup> SIGDP: Sistema Informático de Gestión de Defensa Penal.

Nº Meta	Descripción De la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición						
2	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Responder el <b>89%</b><sup>89</sup> de los reclamos de defensa penal presentados en un periodo anual, en un plazo igual o inferior a 14 días hábiles.</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Medir la capacidad de respuesta de la Defensoría Regional para responder oportunamente los reclamos de defensa presentados en un periodo anual.</p>	<b>89%</b>	<b>20%</b>	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">           Porcentaje de respuestas de reclamos de defensa penal respondidos en un plazo igual o inferior a 14 días hábiles respecto del total de reclamos recibidos durante el periodo<sup>90</sup> t.         </div> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">           Calidad / Producto         </div> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;">Número de reclamos de defensa penal con respuesta en un plazo igual o inferior a 14 días en el periodo t</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">X 100</td> <td style="width: 30%; text-align: center;">%</td> </tr> <tr> <td style="border-top: 1px solid black;">Número de reclamos de defensa penal recibidos en el periodo t</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Número de reclamos de defensa penal con respuesta en un plazo igual o inferior a 14 días en el periodo t	X 100	%	Número de reclamos de defensa penal recibidos en el periodo t			01/01/2011 a 31/12/2011	Reporte de reclamos de defensa regional.	Registros Regionales de Reclamos.	Trimestral
Número de reclamos de defensa penal con respuesta en un plazo igual o inferior a 14 días en el periodo t	X 100	%												
Número de reclamos de defensa penal recibidos en el periodo t														

<sup>89</sup> El **89%** corresponde al mínimo de cumplimiento establecido para esta meta.

<sup>90</sup> El plazo legal, se mide en función de lo que establece en Artículo 66 de la Ley 19.718, y es de 15 días hábiles, en el cual existen plazos parciales en que se solicita informe al Defensor reclamado, y plazos de tramitación destinados a obtener mayores antecedentes, para la Defensoría Regional, mediante investigación y/o entrevistas y proponer informe para resolución del correspondiente Defensor Regional.

<sup>6</sup> El periodo t considera los reclamos ingresados en el año 2011, excluyendo los reclamos ingresados en los últimos días del año 2011 y que el plazo de respuesta legal supera ese año, y; sumando los reclamos ingresados pendientes del año 2010. Así el periodo t, permite medir un periodo anual completo.

Nº Meta	Descripción De la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición						
3	<p><b>Nombre:</b> Lograr que se ejecute el 100% de las acciones de difusión respecto de las líneas de acción dirigidas a la comunidad durante el año 2011.</p> <p><b>Descripción:</b> Las actividades de difusión que se ejecutarán se enmarcarán en las líneas estratégicas definidas en el Plan comunicacional del año 2011, <sup>91</sup> y será definido en un programa de difusión por Defensoría Regional.</p>	100%	20%	<p>✓ <b>Indicador:</b> Nº de actividades de difusión por líneas de acción dirigidas a la comunidad por Defensoría Regional durante el año 2011</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b> Eficacia / Producto</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;">Número de actividades de difusión realizadas durante el año t</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">X 100</td> <td style="width: 30%; text-align: center;">%</td> </tr> <tr> <td>Número de actividades por Líneas de Acción Estratégicas programadas para el año 2011 (11)</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Número de actividades de difusión realizadas durante el año t	X 100	%	Número de actividades por Líneas de Acción Estratégicas programadas para el año 2011 (11)			01/01/2011 a 31/12/2011	<p>-Programa Difusión Regional 2011 que precise líneas estratégicas</p> <p>-Informe de Ejecución de las acciones de difusión (Contiene Notas publicadas en la intranet por cada acción, entrevista, charla, columna, entre otras)</p>	<p>-Líneas de acción estratégicas definidas por la Unidad de Comunicaciones de la Defensoría Nacional</p> <p>-Registros Regionales de actividades de difusión.</p>	Trimestral
Número de actividades de difusión realizadas durante el año t	X 100	%												
Número de actividades por Líneas de Acción Estratégicas programadas para el año 2011 (11)														

<sup>91</sup> Las líneas de acción estratégicas de difusión contemplan variadas actividades de difusión: Entrevistas radiales, Charlas que informen a la comunidad del rol de la Defensoría Penal en el Sistema de justicia Penal, Publicación de columnas, cuentas participativas y cuentas públicas, entre otras, que promueva la agenda pública. Esta meta contribuye al objetivo estratégico n° 2 del Formulario AI 2011 y línea de acción estratégica de "Mejorar la Difusión de la Misión y Estrategia de la Defensoría" A) Gestionar, mantener y consolidar los espacios ganados en la prensa o en medios de la región respecto de la labor de la defensa penal

B) Posicionar a la DPP en los medios de comunicación de la región, mediante la publicación de columnas, cuentas públicas y cuentas participativas, así como entrevistas radiales, en televisión y prensa escrita.

C) Realizar talleres de vocería por Defensoría Regional, con el objetivo de entregar herramientas comunicacionales a los defensores para que puedan enfrentar de una forma efectiva los medios de comunicación, así entregar un mensaje claro sobre la Misión y Servicios que presta la DPP y

D) Difundir la misión, visión y servicios que presta la Defensoría, como uno de los pilares de la Reforma Procesal Penal, como contribución al sistema de justicia a la comunidad a través de un plan de difusión que incluya charlas y actividades a distintos grupos de la población, apoyado con afiches y folletería.

Nº Meta	Descripción De la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición				
4	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Mantener en un <b>4,5 %</b> los errores de completitud y oportunidad de información de las causas vigentes ingresadas al SIGDP.</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Contribuir a mejorar la calidad de la información ingresada por las Defensorías Regionales al Sistema de Informático de Gestión de Defensa Penal (SIGDP).</p>	<b>4,5%</b>	<b>20%</b>	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <p>Porcentaje de completitud y oportunidad de la información respecto del total de causas vigentes.</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <p>Calidad / Proceso</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1"> <tr> <td>Sumatoria del N° de errores<sup>92</sup> para las causas vigentes al cierre de cada mes.</td> <td rowspan="2">X 100</td> <td rowspan="2">%</td> </tr> <tr> <td>Sumatoria del N° total de causas vigentes al cierre de cada mes.</td> </tr> </table>	Sumatoria del N° de errores <sup>92</sup> para las causas vigentes al cierre de cada mes.	X 100	%	Sumatoria del N° total de causas vigentes al cierre de cada mes.	01/01/2011 a 31/12/2011	- Planilla de reporte de errores del SIGDP, detallada por tipo y región	Departamento de Informática	Trimestral
Sumatoria del N° de errores <sup>92</sup> para las causas vigentes al cierre de cada mes.	X 100	%										
Sumatoria del N° total de causas vigentes al cierre de cada mes.												

<sup>92</sup> Se consideran como errores de completitud y oportunidad de la información los siguientes (**Se aumentan 1 tipos de error para el año 2010**):

- ✓ Imputados repetidos: Imputados que no registran RUN y tienen nombre duplicado en la misma causa.
- ✓ Causas sin imputados: Ingreso parcial de causa, falta ingreso de imputado.
- ✓ Causas sin gestiones: Ingreso de causa (Rol Único Defensoría, RUD) pero no registra gestión ni delito.
- ✓ Causas asignadas a defensores no vigentes: Causas que pertenecen a un defensor no vigente, según estado del defensor en el SIGDP.
- ✓ Numero de causas con tiempo de demora de ingreso mayor a 5 días

Nº Meta	Descripción De la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición						
5	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Lograr que se ejecute el 100% de las 2 Auditorías Internas para la verificación de las acciones comprometidas en el Modelo de Operación Eficiente<sup>93</sup> de defensa penal</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Se busca medir la ejecución de las Auditorías Internas en la implementación del Modelo de Operación Eficiente (MOE) respecto del total de Auditorías programadas para el año 2011.</p>	100%	20%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <p>Porcentaje de Auditorías internas realizadas respecto de las 2 auditorías internas programadas a la implementación del MOE 2011</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <p>Eficacia / Proceso</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1"> <tr> <td>Nº de Auditorías Internas realizadas en la implementación del MOE 2011</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Nº de Auditorías Internas programadas el año t en la implementación del MOE 2011 (2)</td> <td>X 100</td> <td>%</td> </tr> </table>	Nº de Auditorías Internas realizadas en la implementación del MOE 2011			Nº de Auditorías Internas programadas el año t en la implementación del MOE 2011 (2)	X 100	%	01/01/2011 a 31/12/2011	-Programa anual de auditorías Internas del MOE 2011  -Informes de Auditorías.	Defensoría Regional	Trimestral
Nº de Auditorías Internas realizadas en la implementación del MOE 2011														
Nº de Auditorías Internas programadas el año t en la implementación del MOE 2011 (2)	X 100	%												

93 El MOE agrupa a un conjunto de procedimientos que describen las actividades que las defensorías locales y licitadas deben realizar para estandarizar el proceso de entrega de servicio de defensa penal pública en las áreas de atención de público, preparación de audiencias y tramitación de causas. Con su implementación, y las continuas mejoras que se vayan haciendo, podremos lograr optimizar los procedimientos y lograr la eficacia esperada de acuerdo al marco conceptual de la norma ISO 9001:2008. Esta meta contribuye al lineamiento de acción estratégica interno de "Mejorar la Gestión Interna de la Defensoría".

**SERVICIO:** DEFENSORIA PENAL PUBLICA  
**EQUIPO O UNIDAD DE TRABAJO:** DEFENSORIA METROPOLITANA NORTE  
**RESPONSABLE:** DEFENSOR REGIONAL LEONARDO MORENO HOLMAN  
**TELÉFONO / E-MAIL:** (02)5871400; lmoreno@dpp.cl

1. TERRITORIAL  Nacional  Regional  Provincial
2. FUNCIONAL  Funciones Estratégicas  Funciones de Apoyo
3. MIXTO

PARÁMETROS DE DEFINICIÓN DEL EQUIPO O UNIDAD DE TRABAJO:

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición				
1	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Cautelar que el <b>90%</b><sup>94</sup> de los imputados en prisión preventiva sean correctamente visitados<sup>95</sup>.</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Medir y controlar el nivel de cumplimiento de las visitas a imputados que se encuentran en prisión preventiva durante el año 2011.</p>	90%	20%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <p>Porcentaje de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal público durante el año t, respecto del total de imputados en prisión preventiva en el año t.</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <p>Calidad / Producto</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1"> <tr> <td>Nº de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal público en el año t</td> <td rowspan="2">X 100</td> <td rowspan="2">%</td> </tr> <tr> <td>Nº de imputados en prisión preventiva en el año t</td> </tr> </table>	Nº de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal público en el año t	X 100	%	Nº de imputados en prisión preventiva en el año t	01/01/2011 a 31/12/2011	<p>Reporte del SIGDP<sup>96</sup> por Defensoría Regional.</p> <p>Reporte de datos oficiales agregado nacional.</p>	Departamento de Informática	Trimestral
Nº de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal público en el año t	X 100	%										
Nº de imputados en prisión preventiva en el año t												

<sup>94</sup> El **90%** corresponde al mínimo de cumplimiento establecido para la meta.

<sup>95</sup> Para que un imputado sea correctamente visitado, el defensor penal debe visitar a los imputados privados de libertad una vez cada quince días por mes calendario, para cuyo efecto, el mes calendario se divide en dos quincenas (1 al 15 y 16 al último día del respectivo mes), además el imputado debe encontrarse visitable, una visita quincenal corresponde a medio imputado visitado. En adolescentes la prisión preventiva corresponde a la internación provisoria.

<sup>96</sup> SIGDP: Sistema Informático de Gestión de Defensa Penal.

Nº Meta	Descripción De la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición						
2	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Responder el <b>89%</b><sup>97</sup> de los reclamos de defensa penal presentados en un periodo anual, en un plazo igual o inferior a 14 días hábiles.</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Medir la capacidad de respuesta de la Defensoría Regional para responder oportunamente los reclamos de defensa presentados en un periodo anual.</p>	<b>89%</b>	<b>20%</b>	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">           Porcentaje de respuestas de reclamos de defensa penal respondidos en un plazo igual o inferior a 14 días hábiles respecto del total de reclamos recibidos durante el periodo<sup>98</sup> t.         </div> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">           Calidad / Producto         </div> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;">Número de reclamos de defensa penal con respuesta en un plazo igual o inferior a 14 días en el periodo t</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">X 100</td> <td style="width: 30%; text-align: center;">%</td> </tr> <tr> <td style="border-top: 1px solid black;">Número de reclamos de defensa penal recibidos en el periodo t</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Número de reclamos de defensa penal con respuesta en un plazo igual o inferior a 14 días en el periodo t	X 100	%	Número de reclamos de defensa penal recibidos en el periodo t			01/01/2011 a 31/12/2011	Reporte de reclamos de defensa regional.	Registros Regionales de Reclamos.	Trimestral
Número de reclamos de defensa penal con respuesta en un plazo igual o inferior a 14 días en el periodo t	X 100	%												
Número de reclamos de defensa penal recibidos en el periodo t														

<sup>97</sup> El **89%** corresponde al mínimo de cumplimiento establecido para esta meta.

<sup>98</sup> El plazo legal, se mide en función de lo que establece en Artículo 66 de la Ley 19.718, y es de 15 días hábiles, en el cual existen plazos parciales en que se solicita informe al Defensor reclamado, y plazos de tramitación destinados a obtener mayores antecedentes, para la Defensoría Regional, mediante investigación y/o entrevistas y proponer informe para resolución del correspondiente Defensor Regional.

El periodo t considera los reclamos ingresados en el año 2011, excluyendo los reclamos ingresados en los últimos días del año 2011 y que el plazo de respuesta legal supera ese año, y; sumando los reclamos ingresados pendientes del año 2010. Así el periodo t, permite medir un periodo anual completo.

Nº Meta	Descripción De La Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición						
3	<p><b>Nombre:</b> Lograr que se ejecute el 100% de las acciones de difusión respecto de las líneas de acción dirigidas a la comunidad durante el año 2011.</p> <p><b>Descripción:</b> Las actividades de difusión que se ejecutarán se enmarcarán en las líneas estratégicas definidas en el Plan comunicacional del año 2011, <sup>99</sup> y será definido en un programa de difusión por Defensoría Regional.</p>	100%	20%	<p>✓ <b>Indicador:</b> Nº de actividades de difusión por líneas de acción dirigidas a la comunidad por Defensoría Regional durante el año 2011</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b> Eficacia / Producto</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>Número de actividades de difusión realizadas durante el año t</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Número de actividades por Líneas de Acción Estratégicas programadas para el año 2011 (11)</td> <td>X 100</td> <td>%</td> </tr> </table>	Número de actividades de difusión realizadas durante el año t			Número de actividades por Líneas de Acción Estratégicas programadas para el año 2011 (11)	X 100	%	01/01/2011 a 31/12/2011	<p>-Programa Difusión Regional 2011 que precise líneas estratégicas</p> <p>-Informe de Ejecución de las acciones de difusión (Contiene Notas publicadas en la intranet por cada acción, entrevista, charla, columna, entre otras)</p>	<p>-Líneas de acción estratégicas definidas por la Unidad de Comunicaciones de la Defensoría Nacional</p> <p>-Registros Regionales de actividades de difusión.</p>	Trimestral
Número de actividades de difusión realizadas durante el año t														
Número de actividades por Líneas de Acción Estratégicas programadas para el año 2011 (11)	X 100	%												

<sup>99</sup> Las líneas de acción estratégicas de difusión contemplan variadas actividades de difusión: Entrevistas radiales, Charlas que informen a la comunidad del rol de la Defensoría Penal en el Sistema de justicia Penal, Publicación de columnas, cuentas participativas y cuentas públicas, entre otras, que promueva la agenda pública. Esta meta contribuye al objetivo estratégico n° 2 del Formulario AI 2011 y línea de acción estratégica de "Mejorar la Difusión de la Misión y Estrategia de la Defensoría" A) Gestionar, mantener y consolidar los espacios ganados en la prensa o en medios de la región respecto de la labor de la defensa penal

B) Posicionar a la DPP en los medios de comunicación de la región, mediante la publicación de columnas, cuentas públicas y cuentas participativas, así como entrevistas radiales, en televisión y prensa escrita.

C) Realizar talleres de vocería por Defensoría Regional, con el objetivo de entregar herramientas comunicacionales a los defensores para que puedan enfrentar de una forma efectiva los medios de comunicación, así entregar un mensaje claro sobre la Misión y Servicios que presta la DPP y

D) Difundir la misión, visión y servicios que presta la Defensoría, como uno de los pilares de la Reforma Procesal Penal, como contribución al sistema de justicia a la comunidad a través de un plan de difusión que incluya charlas y actividades a distintos grupos de la población, apoyado con afiches y folletería.

Nº Meta	Descripción De la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición				
4	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Lograr que se ejecute el 100% de las acciones de mejoramiento de la calidad de defensa penal definidas para el año 2011<sup>100</sup>, en función de los resultados de Auditorías Externas e Inspecciones</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Se busca medir la ejecución de las acciones de Mejoramiento de la Calidad de la Defensa Regionales (AMCDR) respecto del total de AMCDR programadas para el año 2011</p>	100%	20%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <p>Porcentaje de acciones de mejoramiento de la calidad efectivamente cumplidas respecto del total de acciones que conforman el plan de mejoramiento de la calidad de la defensa requeridas en el año t</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <p>Calidad / Proceso</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" data-bbox="854 927 1340 1109"> <tr> <td>Nº de AMCDR realizadas en el año 2011</td> <td rowspan="2">X 100</td> <td rowspan="2">%</td> </tr> <tr> <td>Nº de AMCDR programadas el año 2011</td> </tr> </table>	Nº de AMCDR realizadas en el año 2011	X 100	%	Nº de AMCDR programadas el año 2011	01/01/2011 a 31/12/2011	<p>-Programa AMCDR 2011 de la respectiva Defensoría Regional.</p> <p>-Informe de ejecución de acciones, que contenga actividad y fecha de realización de la acción, firmada por el Defensor Regional.</p>	Departamento de Evaluación y Control.	Trimestral
Nº de AMCDR realizadas en el año 2011	X 100	%										
Nº de AMCDR programadas el año 2011												

<sup>100</sup> Las acciones de mejoramiento de la calidad, se obtienen del plan que recoge las áreas débiles detectadas en las auditorías externas e inspecciones sobre las cuales se proponen acciones de mejoramiento

Nº Meta	Descripción De la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición				
5	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Lograr que se ejecuten el 100% de las 4 acciones del <b>Plan de Acción Regional de Mejoramiento del Clima Laboral (PAMCL)</b> <sup>101</sup>comprometidas para el año 2011.</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Se busca medir la ejecución de las acciones comprometidas para el Mejoramiento del Clima Laboral en la Defensoría Regional respecto del total de Acciones programadas para el año 2011.</p>	100%	20%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <p>Porcentaje de acciones del Plan de acción de Mejoramiento del Clima Laboral efectivamente realizadas respecto del total de 4 acciones comprometidas para el año 2011</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <p>Calidad / Proceso</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1"> <tr> <td>Nº de Acciones PAMCL realizadas</td> <td rowspan="2">X 100</td> <td rowspan="2">%</td> </tr> <tr> <td>Nº de Acciones PAMCL comprometidas para el año 2011 (4)</td> </tr> </table>	Nº de Acciones PAMCL realizadas	X 100	%	Nº de Acciones PAMCL comprometidas para el año 2011 (4)	01/01/2011 a 31/12/2011	<p>-Plan de Acción de Mejoramiento del clima Laboral.</p> <p>-Informe de Ejecución de actividades firmado por el Defensor Regional.</p>	Departamento de Recursos Humanos y D.O.	Trimestral
Nº de Acciones PAMCL realizadas	X 100	%										
Nº de Acciones PAMCL comprometidas para el año 2011 (4)												

<sup>101</sup> El Plan de Mejoramiento del Clima Laboral, se desarrolla en cada Defensoría Regional en talleres con los funcionarios, Esta meta va en coherencia con el lineamiento estratégico interno de Mejoramiento del Bienestar del Personal, establecido en el proceso de planificación estratégica 2010-2012

**SERVICIO:** DEFENSORIA PENAL PUBLICA  
**EQUIPO O UNIDAD DE TRABAJO:** DEFENSORIA REGIONAL METROPOLITANA SUR  
**RESPONSABLE:** DEFENSOR REGIONAL SR.CLAUDIO PLAVIC VELIZ  
**TELÉFONO / E-MAIL:** (02) 587 1504 / cpavlic@dpp.cl

1. TERRITORIAL  Nacional  Regional  Provincial   
 2. FUNCIONAL  Funciones Estratégicas  Funciones de Apoyo   
 3. MIXTO

PARÁMETROS DE DEFINICIÓN DEL EQUIPO O UNIDAD DE TRABAJO:

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición						
1	<p><b>Nombre:</b> Cautelar que el <b>91%</b> de los imputados en prisión preventiva sean correctamente visitados<sup>102</sup>.</p> <p><b>Descripción:</b> Medir y controlar el nivel de cumplimiento de las visitas a imputados que se encuentran en prisión preventiva durante el año 2011.</p>	91%	10%	<p>✓ <b>Indicador:</b> Porcentaje de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal público durante el año t, respecto del total de imputados en prisión preventiva en el año t.</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b> Calidad /Producto</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1"> <tr> <td>Nº de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal público en el año t</td> <td>X 100</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>Nº de imputados en prisión preventiva en el año t</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Nº de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal público en el año t	X 100	%	Nº de imputados en prisión preventiva en el año t			01/01/2011 a 31/12/2011	<p>Reporte del SIGDP<sup>103</sup> por Defensoría Regional.</p> <p>Reporte de datos oficiales agregado nacional.</p>	Departamento de Informática	Trimestral
Nº de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal público en el año t	X 100	%												
Nº de imputados en prisión preventiva en el año t														

<sup>102</sup> Para que un imputado sea correctamente visitado, el defensor penal debe visitar a los imputados privados de libertad una vez cada quince días por mes calendario, para cuyo efecto, el mes calendario se divide en dos quincenas (1 al 15 y 16 al último día del respectivo mes), además el imputado debe encontrarse visitable, una visita quincenal corresponde a medio imputado visitado. En adolescentes la prisión preventiva corresponde a la internación provisoria.

<sup>103</sup> SIGDP: Sistema Informático de Gestión de Defensa Penal.

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición							
2	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Responder el <b>89%</b><sup>104</sup> de los reclamos de defensa penal presentados en un periodo anual, en un plazo igual o inferior a 14 días hábiles<sup>105</sup>.</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Medir la capacidad de respuesta de la Defensoría Regional para responder oportunamente los reclamos de defensa presentados en un periodo anual.</p>	89%	25%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <p>Porcentaje de respuestas de reclamos de defensa penal respondidos en un plazo igual o inferior a 14 días hábiles respecto del total de reclamos recibidos durante el periodo<sup>106</sup> t.</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <p>Calidad / Producto.</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>Número de reclamos de defensa penal con respuesta en un plazo igual o inferior a 14 días en el periodo t</td> <td>X 100</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>Número de reclamos de defensa penal recibidos en el periodo t</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Número de reclamos de defensa penal con respuesta en un plazo igual o inferior a 14 días en el periodo t	X 100	%	Número de reclamos de defensa penal recibidos en el periodo t			01/01/2011 a 31/12/2011	Reporte reclamos de defensa regional.	de de Registros Regionales de Reclamos.	de de Registros Regionales de Reclamos.	Trimestral
Número de reclamos de defensa penal con respuesta en un plazo igual o inferior a 14 días en el periodo t	X 100	%													
Número de reclamos de defensa penal recibidos en el periodo t															

<sup>104</sup> El **89%** corresponde al mínimo de cumplimiento establecido para esta meta.

<sup>105</sup> El plazo legal, se mide en función de lo que establece en Artículo 66 de la ley 19.718, y es de 15 días hábiles, en el cual existen plazos parciales en que se solicita informe del Defensor reclamado, y plazos de tramitación destinados a obtener mayores antecedentes para la respectiva Defensoría Regional, mediante investigación y/o entrevistas, y proponer informe para resolución del correspondiente Defensor Regional.

<sup>106</sup> El periodo t considera los reclamos ingresados en el año 2011, excluyendo los reclamos ingresados en los últimos días del año 2011 y que el plazo de respuesta legal supera ese año, y; sumando los reclamos ingresados pendientes del año 2010. Así el periodo t, permite medir un periodo anual completo,

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición						
3	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Lograr que se ejecute el 100% de las acciones de difusión respecto de las líneas de acción dirigidas a la comunidad durante el año 2011.</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Las actividades de difusión que se ejecutarán se enmarcarán en las líneas estratégicas definidas en el Plan comunicacional del año 2011,<sup>107</sup> y será definido en un programa de difusión por Defensoría Regional</p>	100%	25%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <p>Nº de actividades de difusión por líneas de acción dirigidas a la comunidad por Defensoría Regional durante el año 2011</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <p>Eficacia / Producto</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>Número de actividades de difusión realizadas durante el año t</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Número de actividades por Líneas de Acción Estratégicas programadas para el año 2011 (11)</td> <td>X 100</td> <td>%</td> </tr> </table>	Número de actividades de difusión realizadas durante el año t			Número de actividades por Líneas de Acción Estratégicas programadas para el año 2011 (11)	X 100	%	01/01/2011 a 31/12/2011	<p>Programa Difusión Regional 2011 que precise líneas estratégicas</p> <p>Informe de Ejecución de las acciones de difusión (Contiene Notas publicadas en la intranet por cada acción, entrevista, charla, columna, entre otras)</p>	<p>Líneas de acción estratégicas definidas por la Unidad de Comunicaciones de la Defensoría Nacional</p> <p>Registros Regionales de actividades de difusión.</p>	Trimestral
Número de actividades de difusión realizadas durante el año t														
Número de actividades por Líneas de Acción Estratégicas programadas para el año 2011 (11)	X 100	%												

<sup>107</sup> Las líneas de acción estratégicas de difusión contemplan variadas actividades de difusión: Entrevistas radiales, Charlas que informen a la comunidad del rol de la Defensoría Penal en el Sistema de Justicia Penal, Publicación de columnas, cuentas participativas y cuentas públicas, entre otras, que promueva la agenda pública. Esta meta contribuye al objetivo estratégico n° 2 del Formulario A1 2011 y línea de acción estratégica de "Mejorar la Difusión de la Misión y Estrategia de la Defensoría"

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición				
4	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Lograr que se ejecute el 100% de las acciones de mejoramiento de la calidad de defensa penal definidas para el año 2011<sup>108</sup>, en función de los resultados de Auditorías Externas e Inspecciones</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Se busca medir la ejecución de las acciones de Mejoramiento de la Calidad de la Defensa Regionales (AMCDR) respecto del total de AMCDR programadas para el año 2011</p>	100%	20%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <p>Porcentaje de acciones de mejoramiento de la calidad efectivamente cumplidas respecto del total de acciones que conforman el plan de mejoramiento de la calidad de la defensa requeridas en el año t</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <p>Calidad/ Proceso</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" data-bbox="909 1003 1315 1185"> <tr> <td>Nº de AMCDR realizadas en el año 2011</td> <td rowspan="2">X 100</td> <td rowspan="2">%</td> </tr> <tr> <td>Nº de AMCDR programadas el año 2011</td> </tr> </table>	Nº de AMCDR realizadas en el año 2011	X 100	%	Nº de AMCDR programadas el año 2011	01/01/2011 a 31/12/2011	<p>-Programa AMCDR 2011 de la respectiva Defensoría Regional.</p> <p>-Informe de ejecución de acciones, que contenga actividad y fecha de realización de la acción, firmada por el Defensor Regional.</p>	Departamento de Evaluación y Control	Trimestral
Nº de AMCDR realizadas en el año 2011	X 100	%										
Nº de AMCDR programadas el año 2011												

<sup>108</sup> Las acciones de mejoramiento de la calidad, se obtienen del plan que recoge las áreas débiles detectadas en las auditorías externas e inspecciones sobre las cuales se proponen acciones de mejoramiento

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición						
5	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Lograr que se ejecute el 100% de las Auditorías Internas para la verificación de las acciones comprometidas en el Modelo de Operación Eficiente<sup>109</sup> de defensa penal</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Se busca medir la ejecución de las Auditorías Internas en la implementación del Modelo de Operación Eficiente (MOE) respecto del total de Auditorías programadas para el año 2011</p>	100%	20%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <p>Porcentaje de Auditorías internas realizadas respecto de las auditorías internas programadas a la implementación del MOE 2011</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <p>Eficacia /Proceso</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 70%;">Nº de Auditorías Internas realizadas en la implementación del MOE 2011</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">X 100</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">%</td> </tr> <tr> <td>Nº de Auditorías Internas programadas en el año t en la implementación del MOE 2011</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Nº de Auditorías Internas realizadas en la implementación del MOE 2011	X 100	%	Nº de Auditorías Internas programadas en el año t en la implementación del MOE 2011			01/01/2011 a 31/12/2011	<p>-Programa anual de auditorías Internas del MOE 2011</p> <p>-Informes de Auditorías.</p>	Defensoría Regional	Trimestral
Nº de Auditorías Internas realizadas en la implementación del MOE 2011	X 100	%												
Nº de Auditorías Internas programadas en el año t en la implementación del MOE 2011														

<sup>109</sup> El MOE agrupa a un conjunto de procedimientos que describen las actividades que las defensorías locales y licitadas deben realizar para estandarizar el proceso de entrega de servicio de defensa penal pública en las áreas de atención de público, preparación de audiencias y tramitación de causas. Con su implementación, y las continuas mejoras que se vayan haciendo, podremos lograr optimizar los procedimientos y lograr la eficacia esperada de acuerdo al marco conceptual de la norma ISO 9001:2008. Esta meta contribuye al lineamiento de acción estratégica interno de "Mejorar la Gestión Interna de la Defensoría"

**SERVICIO:** DEFENSORIA PENAL PUBLICA  
**EQUIPO O UNIDAD DE TRABAJO:** DEFENSORIA REGIONAL Del GENERAL BERNARDO O´HIGGINS  
**RESPONSABLE:** DEFENSOR REGIONAL SR. ALBERTO ORTEGA JIRON  
**TELÉFONO / E-MAIL:** 72-237688/ aortega@dpp.cl

**PARÁMETROS DE DEFINICIÓN DEL EQUIPO O UNIDAD DE TRABAJO:**

1. TERRITORIAL  Nacional  Regional  Provincial

2. FUNCIONAL  Funciones Estratégicas  Funciones de Apoyo

3. MIXTO

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición						
1	<p><b>Nombre:</b> Cautelar que el 90%<sup>110</sup> de los imputados en prisión preventiva sean correctamente visitados<sup>111</sup>.</p> <p><b>Descripción:</b> Medir y controlar el nivel de cumplimiento de las visitas a imputados que se encuentran en prisión preventiva durante el año 2011.</p>	90%	30%	<p>✓ <b>Indicador:</b> Porcentaje de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal público durante el año t, respecto del total de imputados en prisión preventiva en el año t.</p> <p>✓ <b>2. Dimensión / Ámbito:</b> Calidad /Producto</p> <p>✓ <b>3.- Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 70%;">Nº de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal público en el año t</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">X</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">%</td> </tr> <tr> <td>Nº de imputados en prisión preventiva en el año t</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Nº de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal público en el año t	X	%	Nº de imputados en prisión preventiva en el año t			01/01/2011 a 31/12/2011	<p>Reporte del SIGDP<sup>112</sup> por Defensoría Regional.</p> <p>Reporte de datos oficiales agregado nacional.</p>	Departamento de Informática	Trimestral
Nº de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal público en el año t	X	%												
Nº de imputados en prisión preventiva en el año t														

<sup>110</sup> El 90% corresponde al mínimo de cumplimiento establecido para la meta.

<sup>111</sup> Para que un imputado sea correctamente visitado, el defensor penal debe visitar a los imputados privados de libertad una vez cada quince días por mes calendario, para cuyo efecto, el mes calendario se divide en dos quincenas (1 al 15 y 16 al último día del respectivo mes), además el imputado debe encontrarse visitable, una visita quincenal corresponde a medio imputado visitado. En adolescentes la prisión preventiva corresponde a la internación provisoria.

<sup>102</sup>SIGDP: Sistema Informático de Gestión de Defensa Penal.

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición						
2	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Responder el <b>89%</b><sup>113</sup> de los reclamos de defensa penal presentados en un periodo anual, en un plazo igual o inferior a 14 días hábiles<sup>114</sup>.</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Medir la capacidad de respuesta de la Defensoría Regional para responder oportunamente los reclamos de defensa presentados en un periodo anual.</p>	89%	20%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <p>Porcentaje de respuestas de reclamos de defensa penal respondidos en un plazo igual o inferior a 14 días hábiles respecto del total de reclamos recibidos durante el periodo<sup>115</sup> †.</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <p>Calidad / Producto.</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 70%;">Número de reclamos de defensa penal con respuesta en un plazo igual o inferior a 14 días en el periodo †</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">X</td> <td style="width: 20%;"></td> </tr> <tr> <td>Número de reclamos de defensa penal recibidos en el periodo †</td> <td style="text-align: center;">100</td> <td style="text-align: center;">%</td> </tr> </table>	Número de reclamos de defensa penal con respuesta en un plazo igual o inferior a 14 días en el periodo †	X		Número de reclamos de defensa penal recibidos en el periodo †	100	%	01/01/2011 a 31/12/2011	Reporte de reclamos de defensa regional.	Registros Regionales de Reclamos.	Trimestral
Número de reclamos de defensa penal con respuesta en un plazo igual o inferior a 14 días en el periodo †	X													
Número de reclamos de defensa penal recibidos en el periodo †	100	%												

<sup>113</sup> El **89%** corresponde al mínimo de cumplimiento establecido para esta meta.

<sup>114</sup> El plazo legal, se mide en función de lo que establece en Artículo 66 de la ley 19.718, y es de 15 días hábiles, en el cual existen plazos parciales en que se solicita informe del Defensor reclamado, y plazos de tramitación destinados a obtener mayores antecedentes para la respectiva Defensoría Regional, mediante investigación y/o entrevistas, y proponer informe para resolución del correspondiente Defensor Regional.

<sup>115</sup> El periodo † considera los reclamos ingresados en el año 2011, excluyendo los reclamos ingresados en los últimos días del año 2011 y que el plazo de respuesta legal supera ese año, y; sumando los reclamos ingresados pendientes del año 2010. Así el periodo †, permite medir un periodo anual completo,

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición						
3	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Lograr que se ejecute el 100% de las acciones de difusión respecto de las líneas de acción dirigidas a la comunidad durante el año 2011.</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Las actividades de difusión que se ejecutarán se enmarcarán en las líneas estratégicas definidas en el Plan comunicacional del año 2011, <sup>116</sup> y será definido en un programa de difusión por Defensoría Regional</p>	100%	20%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <p>Nº de actividades de difusión por líneas de acción dirigidas a la comunidad por Defensoría Regional durante el año 2011</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <p>Eficacia / Producto</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1"> <tr> <td>Número de actividades de difusión realizadas durante el año t</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Número de actividades por Líneas de Acción Estratégicas programadas para el año 2011 (11)</td> <td>X 100</td> <td>%</td> </tr> </table>	Número de actividades de difusión realizadas durante el año t			Número de actividades por Líneas de Acción Estratégicas programadas para el año 2011 (11)	X 100	%	01/01/2011 a 31/12/2011	<p>-Programa Difusión Regional 2011 que precise líneas estratégicas</p> <p>-Informe de Ejecución de las acciones de difusión (Contiene Notas publicadas en la intranet por cada acción, entrevista, charla, columna, entre otras)</p>	<p>Líneas de acción estratégicas definidas por la Unidad de Comunicaciones de la Defensoría Nacional</p> <p>Registros Regionales de actividades de difusión.</p>	Trimestral
Número de actividades de difusión realizadas durante el año t														
Número de actividades por Líneas de Acción Estratégicas programadas para el año 2011 (11)	X 100	%												

<sup>116</sup> Las líneas de acción estratégicas de difusión contemplan variadas actividades de difusión: Entrevistas radiales, Charlas que informen a la comunidad del rol de la Defensoría Penal en el Sistema de Justicia Penal, Publicación de columnas, cuentas participativas y cuentas públicas, entre otras, que promueva la agenda pública. Esta meta contribuye al objetivo estratégico n° 2 del Formulario A1 2011 y línea de acción estratégica de "Mejorar la Difusión de la Misión y Estrategia de la Defensoría"

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición				
4	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Lograr que se ejecute el 100% de las acciones de mejoramiento de la calidad de defensa penal definidas para el año 2011<sup>117</sup>, en función de los resultados de Auditorías Externas e Inspecciones</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Se busca medir la ejecución de las acciones de Mejoramiento de la Calidad de la Defensa Regionales (AMCDR) respecto del total de AMCDR programadas para el año 2011</p>	100%	10%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <p>Porcentaje de acciones de mejoramiento de la calidad efectivamente cumplidas respecto del total de acciones que conforman el plan de mejoramiento de la calidad de la defensa requeridas en el año t</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <p>Calidad/ Proceso</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" data-bbox="909 950 1315 1128"> <tr> <td>Nº de AMCDR realizadas en el año 2011</td> <td rowspan="2">X 100</td> <td rowspan="2">%</td> </tr> <tr> <td>Nº de AMCDR programadas el año 2011</td> </tr> </table>	Nº de AMCDR realizadas en el año 2011	X 100	%	Nº de AMCDR programadas el año 2011	01/01/2011 a 31/12/2011	<p>-Programa AMCRR 2011 de la respectiva Defensoría Regional.</p> <p>-Informe de ejecución de acciones, que contenga actividad y fecha de realización de la acción, firmada por el Defensor Regional.</p>	Departamento de Evaluación y Control	Trimestral
Nº de AMCDR realizadas en el año 2011	X 100	%										
Nº de AMCDR programadas el año 2011												

<sup>117</sup> Las acciones de mejoramiento de la calidad, se obtienen del plan que recoge las áreas débiles detectadas en las auditorías externas e inspecciones sobre las cuales se proponen acciones de mejoramiento

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición				
5	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Lograr que se ejecute el 100% de las Auditorías Internas para la verificación de las acciones comprometidas en el Modelo de Operación Eficiente<sup>118</sup> de defensa penal</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Se busca medir la ejecución de las Auditorías Internas en la implementación del Modelo de Operación Eficiente (MOE) respecto del total de Auditorías programadas para el año 2011</p>	100%	10%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <p>Porcentaje de Auditorías internas realizadas respecto de las auditorías internas programadas a la implementación del MOE 2011</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <p>Eficacia /Proceso</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" data-bbox="909 889 1315 1214"> <tr> <td>Nº de Auditorías Internas realizadas en la implementación del MOE 2011</td> <td rowspan="2">X 100</td> <td rowspan="2">%</td> </tr> <tr> <td>Nº de Auditorías Internas programadas el año t en la implementación del MOE 2011</td> </tr> </table>	Nº de Auditorías Internas realizadas en la implementación del MOE 2011	X 100	%	Nº de Auditorías Internas programadas el año t en la implementación del MOE 2011	01/01/2011 a 31/12/2011	-Programa anual de auditorías Internas del MOE 2011  -Informes de Auditorías.	Defensoría Regional	Trimestral
Nº de Auditorías Internas realizadas en la implementación del MOE 2011	X 100	%										
Nº de Auditorías Internas programadas el año t en la implementación del MOE 2011												

<sup>118</sup> El MOE agrupa a un conjunto de procedimientos que describen las actividades que las defensorías locales y licitadas deben realizar para estandarizar el proceso de entrega de servicio de defensa penal pública en las áreas de atención de público, preparación de audiencias y tramitación de causas. Con su implementación, y las continuas mejoras que se vayan haciendo, podremos lograr optimizar los procedimientos y lograr la eficacia esperada de acuerdo al marco conceptual de la norma ISO 9001:2008. Esta meta contribuye al lineamiento de acción estratégica interno de "Mejorar la Gestión Interna de la Defensoría"

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición				
6	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Lograr que se ejecute el 100% de las acciones del <b>Plan de Acción Regional de Mejoramiento del Clima Laboral (PAMCL)</b> <sup>119</sup>comprometidas para el año 2011</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Se busca medir la ejecución de las acciones comprometidas para el Mejoramiento del Clima Laboral en la Defensoría Regional respecto del total de Acciones programadas para el año 2011</p>	100%	10%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <p>Porcentaje de acciones del Plan de acción de Mejoramiento del Clima Laboral efectivamente realizadas respecto del total de acciones comprometidas para el año 2011</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <p>Calidad/ Proceso</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" data-bbox="909 893 1308 1071"> <tr> <td>Nº de Acciones PAMCL realizadas</td> <td rowspan="2">X 100</td> <td rowspan="2">%</td> </tr> <tr> <td>Nº de Acciones PAMCL comprometidas para el año 2011</td> </tr> </table>	Nº de Acciones PAMCL realizadas	X 100	%	Nº de Acciones PAMCL comprometidas para el año 2011	01/01/2011 a 31/12/2011	<p>-Plan de Acción de Mejoramiento del clima Laboral</p> <p>-Informe de Ejecución de actividades firmado por el Defensor Regional</p>	Defensoría Regional	Trimestral
Nº de Acciones PAMCL realizadas	X 100	%										
Nº de Acciones PAMCL comprometidas para el año 2011												

<sup>119</sup> El Plan de Mejoramiento del Clima Laboral, se desarrolla en cada Defensoría Regional en talleres con los funcionarios, Esta meta va en coherencia con el lineamiento estratégico interno de Mejoramiento del Bienestar del Personal, establecido en el proceso de planificación estratégica 2010-2012

SERVICIO: DEFENSORIA PENAL PUBLICA  
EQUIPO O UNIDAD DE TRABAJO: DEFENSORIA REGIONAL DEL MAULE  
RESPONSABLE: DEFENSOR REGIONAL HERNAN FUENTES ACEVEDO  
TELÉFONO / E-MAIL: 71-213055/hfuentes@dpp.cl

1. TERRITORIAL  Nacional  Regional  Provincial

PARÁMETROS DE DEFINICIÓN DEL EQUIPO O UNIDAD DE TRABAJO:

2. FUNCIONAL  Funciones Estratégicas  Funciones de Apoyo

3. MIXTO

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición				
1	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Cautelar que el 90%<sup>120</sup> de los imputados en prisión preventiva sean correctamente visitados<sup>121</sup>.</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Medir y controlar el nivel de cumplimiento de las visitas a imputados que se encuentran en prisión preventiva durante el año 2011.</p>	90%	30%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <p>Porcentaje de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal público durante el año t, respecto del total de imputados en prisión preventiva en el año t.</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <p>Calidad / Producto</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1"> <tr> <td>Nº de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal público en el año t</td> <td rowspan="2">X 100</td> <td rowspan="2">%</td> </tr> <tr> <td>Nº de imputados en prisión preventiva en el año t</td> </tr> </table>	Nº de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal público en el año t	X 100	%	Nº de imputados en prisión preventiva en el año t	01/01/2011 a 31/12/2011	<p>Reporte del SIGDP<sup>122</sup> por Defensoría Regional.</p> <p>Reporte de datos oficiales agregado nacional.</p>	Departamento de Informática	Trimestral
Nº de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal público en el año t	X 100	%										
Nº de imputados en prisión preventiva en el año t												

<sup>120</sup> El 90% corresponde al mínimo de cumplimiento establecido para la meta.

<sup>121</sup> Para que un imputado sea correctamente visitado, el defensor penal debe visitar a los imputados privados de libertad una vez cada quince días por mes calendario, para cuyo efecto, el mes calendario se divide en dos quincenas (1 al 15 y 16 al último día del respectivo mes), además el imputado debe encontrarse visitable, una visita quincenal corresponde a medio imputado visitado. En adolescentes la prisión preventiva corresponde a la internación provisoria.

<sup>122</sup> SIGDP: Sistema Informático de Gestión de Defensa Penal.

Nº Meta	Descripción De la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición						
2	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Responder el <b>89%</b><sup>123</sup> de los reclamos de defensa penal presentados en un periodo anual, en un plazo igual o inferior a 14 días hábiles.</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Medir la capacidad de respuesta de la Defensoría Regional para responder oportunamente los reclamos de defensa presentados en un periodo anual.</p>	<b>89%</b>	<b>30%</b>	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">           Porcentaje de respuestas de reclamos de defensa penal respondidos en un plazo igual o inferior a 14 días hábiles respecto del total de reclamos recibidos durante el periodo<sup>124</sup> t.         </div> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">           Calidad / Producto         </div> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;">Número de reclamos de defensa penal con respuesta en un plazo igual o inferior a 14 días en el periodo t</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">X 100</td> <td style="width: 30%; text-align: center;">%</td> </tr> <tr> <td style="border-top: 1px solid black;">Número de reclamos de defensa penal recibidos en el periodo t</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Número de reclamos de defensa penal con respuesta en un plazo igual o inferior a 14 días en el periodo t	X 100	%	Número de reclamos de defensa penal recibidos en el periodo t			01/01/2011 a 31/12/2011	Reporte de reclamos de defensa regional.	Registros Regionales de Reclamos.	Trimestral
Número de reclamos de defensa penal con respuesta en un plazo igual o inferior a 14 días en el periodo t	X 100	%												
Número de reclamos de defensa penal recibidos en el periodo t														

<sup>123</sup> El **89%** corresponde al mínimo de cumplimiento establecido para esta meta.

<sup>124</sup> El plazo legal, se mide en función de lo que establece en Artículo 66 de la Ley 19.718, y es de 15 días hábiles, en el cual existen plazos parciales en que se solicita informe al Defensor reclamado, y plazos de tramitación destinados a obtener mayores antecedentes, para la Defensoría Regional, mediante investigación y/o entrevistas y proponer informe para resolución del correspondiente Defensor Regional.

El periodo t considera los reclamos ingresados en el año 2011, excluyendo los reclamos ingresados en los últimos días del año 2011 y que el plazo de respuesta legal supera ese año, y; sumando los reclamos ingresados pendientes del año 2010. Así el periodo t, permite medir un periodo anual completo.

Nº Meta	Descripción De la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición						
3	<p><b>Nombre:</b> Lograr que se ejecute el 100% de las acciones de difusión respecto de las líneas de acción dirigidas a la comunidad durante el año 2011.</p> <p><b>Descripción:</b> Se busca enmarcar las actividades de difusión regional con los lineamientos estratégicos definidos por la Unidad de Comunicaciones,<sup>125</sup> y se establecerán en un Plan de Difusión elaborado por la Defensoría Regional.</p>	100%	30%	<p>✓ <b>Indicador:</b> Porcentaje de actividades del Plan de Difusión Regional dirigidas a la comunidad en el año t</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b> Eficacia / Producto</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;">Número de actividades de difusión realizadas durante el año t</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">X 100</td> <td style="width: 30%; text-align: center;">%</td> </tr> <tr> <td>Número de actividades por Líneas de Acción Estratégicas programadas para el año 2011 (11)</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Número de actividades de difusión realizadas durante el año t	X 100	%	Número de actividades por Líneas de Acción Estratégicas programadas para el año 2011 (11)			01/01/2011 a 31/12/2011	<p>-Plan Anual de Difusión Regional</p> <p>-Informe de ejecución de actividades del Plan de Difusión Regional enviado a la Defensoría Nacional</p>	- Unidad de Comunicaciones de la Defensoría Nacional.	Trimestral
Número de actividades de difusión realizadas durante el año t	X 100	%												
Número de actividades por Líneas de Acción Estratégicas programadas para el año 2011 (11)														

<sup>125</sup> Las líneas de acción estratégicas de difusión contemplan variadas actividades de difusión: Entrevistas radiales, Charlas que informen a la comunidad del rol de la Defensoría Penal en el Sistema de Justicia Penal, Publicación de columnas, cuentas participativas y cuentas públicas, entre otras, que promueva la agenda pública. Esta meta contribuye al objetivo estratégico nº 2 del Formulario A1 2011 y línea de acción estratégica de "Mejorar la Difusión de la Misión y Estrategia de la Defensoría"

Nº Meta	Descripción De la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición						
4	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Lograr que se ejecute el 100% de las 2 Auditorías Internas para la verificación de las acciones comprometidas en el Modelo de Operación Eficiente<sup>126</sup> de defensa penal</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Se busca medir la ejecución de las Auditorías Internas en la implementación del Modelo de Operación Eficiente (MOE) respecto del total de Auditorías programadas para el año 2011.</p>	100%	10%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <p>Porcentaje de Auditorías internas realizadas respecto de las 2 auditorías internas programadas a la implementación del MOE 2011</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <p>Eficacia / Proceso</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1"> <tr> <td>Nº de Auditorías Internas realizadas en la implementación del MOE 2011</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Nº de Auditorías Internas programadas el año t en la implementación del MOE 2011 (2)</td> <td>X 100</td> <td>%</td> </tr> </table>	Nº de Auditorías Internas realizadas en la implementación del MOE 2011			Nº de Auditorías Internas programadas el año t en la implementación del MOE 2011 (2)	X 100	%	01/01/2011 a 31/12/2011	-Programa anual de auditorías Internas del MOE 2011  -Informes de Auditorías.	Defensoría Regional	Trimestral
Nº de Auditorías Internas realizadas en la implementación del MOE 2011														
Nº de Auditorías Internas programadas el año t en la implementación del MOE 2011 (2)	X 100	%												

<sup>126</sup> El MOE agrupa a un conjunto de procedimientos que describen las actividades que las defensorías locales y licitadas deben realizar para estandarizar el proceso de entrega de servicio de defensa penal pública en las áreas de atención de público, preparación de audiencias y tramitación de causas. Con su implementación, y las continuas mejoras que se vayan haciendo, podremos lograr optimizar los procedimientos y lograr la eficacia esperada de acuerdo al marco conceptual de la norma ISO 9001:2008. Esta meta contribuye al lineamiento de acción estratégica interno de "Mejorar la Gestión Interna de la Defensoría".

**SERVICIO:** DEFENSORIA PENAL PUBLICA  
**EQUIPO O UNIDAD DE TRABAJO:** DEFENSORIA REGIONAL DEL BIO BIO  
**RESPONSABLE:** DEFENSOR REGIONAL SR. GEORGY LOUIS SCHUBERT STUDER.  
**TELÉFONO / E-MAIL:** hschubert@dpp.cl

1. TERRITORIAL  Nacional  Regional  Provincial   
 2. FUNCIONAL  Funciones Estratégicas  Funciones de Apoyo   
 3. MIXTO

PARÁMETROS DE DEFINICIÓN DEL EQUIPO O UNIDAD DE TRABAJO:

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición						
1	<p><b>Nombre:</b> Cautelar que el 90%<sup>127</sup> de los imputados en prisión preventiva sean correctamente visitados<sup>128</sup>.</p> <p><b>Descripción:</b> Medir y controlar el nivel de cumplimiento de las visitas a imputados que se encuentran en prisión preventiva durante el año 2011.</p>	90%	10%	<p>✓ <b>Indicador:</b> Porcentaje de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal público durante el año t, respecto del total de imputados en prisión preventiva en el año t.</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b> Calidad /Producto</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1"> <tr> <td>Nº de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal público en el año t</td> <td>X</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>Nº de imputados en prisión preventiva en el año t</td> <td>100</td> <td></td> </tr> </table>	Nº de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal público en el año t	X	%	Nº de imputados en prisión preventiva en el año t	100		01/01/2011 a 31/12/2011	<p>Reporte del SIGDP<sup>129</sup> por Defensoría Regional.</p> <p>Reporte de datos oficiales agregado nacional.</p>	Departamento de Informática	Trimestral
Nº de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal público en el año t	X	%												
Nº de imputados en prisión preventiva en el año t	100													

<sup>127</sup> El 90% corresponde al mínimo de cumplimiento establecido para la meta.

<sup>128</sup> Para que un imputado sea correctamente visitado, el defensor penal debe visitar a los imputados privados de libertad una vez cada quince días por mes calendario, para cuyo efecto, el mes calendario se divide en dos quincenas (1 al 15 y 16 al último día del respectivo mes), además el imputado debe encontrarse visitable, una visita quincenal corresponde a medio imputado visitado. En adolescentes la prisión preventiva corresponde a la internación provisoria.

<sup>129</sup> SIGDP: Sistema Informático de Gestión de Defensa Penal.

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición						
2	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Responder el <b>89%</b><sup>130</sup> de los reclamos de defensa penal presentados en un periodo anual, en un plazo igual o inferior a 14 días hábiles<sup>131</sup>.</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Medir la capacidad de respuesta de la Defensoría Regional para responder oportunamente los reclamos de defensa presentados en un periodo anual.</p>	89%	30%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <p>Porcentaje de respuestas de reclamos de defensa penal respondidos en un plazo igual o inferior a 14 días hábiles respecto del total de reclamos recibidos durante el periodo<sup>132</sup> t.</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <p>Calidad / Producto.</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 70%;">Número de reclamos de defensa penal con respuesta en un plazo igual o inferior a 14 días en el periodo t</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">X</td> <td style="width: 20%;"></td> </tr> <tr> <td>Número de reclamos de defensa penal recibidos en el periodo t</td> <td style="text-align: center;">100</td> <td style="text-align: center;">%</td> </tr> </table>	Número de reclamos de defensa penal con respuesta en un plazo igual o inferior a 14 días en el periodo t	X		Número de reclamos de defensa penal recibidos en el periodo t	100	%	01/01/2011 a 31/12/2011	Reporte de reclamos de defensa regional.	Registros Regionales de Reclamos.	Trimestral
Número de reclamos de defensa penal con respuesta en un plazo igual o inferior a 14 días en el periodo t	X													
Número de reclamos de defensa penal recibidos en el periodo t	100	%												

<sup>130</sup> El **89%** corresponde al mínimo de cumplimiento establecido para esta meta.

<sup>131</sup> El plazo legal, se mide en función de lo que establece en Artículo 66 de la ley 19.718, y es de 15 días hábiles, en el cual existen plazos parciales en que se solicita informe del Defensor reclamado, y plazos de tramitación destinados a obtener mayores antecedentes para la respectiva Defensoría Regional, mediante investigación y/o entrevistas, y proponer informe para resolución del correspondiente Defensor Regional.

<sup>132</sup> El periodo t considera los reclamos ingresados en el año 2011, excluyendo los reclamos ingresados en los últimos días del año 2011 y que el plazo de respuesta legal supera ese año, y; sumando los reclamos ingresados pendientes del año 2010. Así el periodo t, permite medir un periodo anual completo,

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición						
3	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Lograr que se ejecute el 100% de las Auditorías Internas programadas para la verificación de las acciones comprometidas en el Modelo de Operación Eficiente<sup>133</sup> de defensa penal</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Se busca medir la ejecución de las Auditorías Internas en la implementación del Modelo de Operación Eficiente (MOE) respecto del total de Auditorías programadas para el año 2011</p>	100%	30%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <p>Porcentaje de Auditorías internas realizadas respecto de las auditorías internas programadas a la implementación del MOE 2011</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <p>Eficacia /Proceso</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 70%;">Nº de Auditorías Internas realizadas en la implementación del MOE 2011</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">X 100</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">%</td> </tr> <tr> <td>Nº de Auditorías Internas programadas el año t en la implementación del MOE 2011</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Nº de Auditorías Internas realizadas en la implementación del MOE 2011	X 100	%	Nº de Auditorías Internas programadas el año t en la implementación del MOE 2011			01/01/2011 a 31/12/2011	-Programa anual de auditorías Internas del MOE 2011  -Informes de Auditorías.	Defensoría Regional	Trimestral
Nº de Auditorías Internas realizadas en la implementación del MOE 2011	X 100	%												
Nº de Auditorías Internas programadas el año t en la implementación del MOE 2011														

<sup>133</sup> El MOE agrupa a un conjunto de procedimientos que describen las actividades que las defensorías locales y licitadas deben realizar para estandarizar el proceso de entrega de servicio de defensa penal pública en las áreas de atención de público, preparación de audiencias y tramitación de causas. Con su implementación, y las continuas mejoras que se vayan haciendo, podremos lograr optimizar los procedimientos y lograr la eficacia esperada de acuerdo al marco conceptual de la norma ISO 9001:2008. Esta meta contribuye al lineamiento de acción estratégica interno de "Mejorar la Gestión Interna de la Defensoría"

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición				
4	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Lograr que se ejecute el 100% de las acciones del <b>Plan de Acción Regional de Mejoramiento del Clima Laboral</b></p> <p><sup>134</sup>comprometidas para el año 2011</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Se busca medir la ejecución de las acciones comprometidas para el Mejoramiento del Clima Laboral en la Defensoría Regional respecto del total de Acciones programadas para el año 2011</p>	100%	30%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <p>Porcentaje de acciones del Plan de acción de Mejoramiento del Clima Laboral efectivamente realizadas respecto del total de acciones comprometidas para el año 2011</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <p>Calidad/ Proceso</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" data-bbox="909 938 1315 1117"> <tr> <td>Nº de Acciones PAMCL realizadas</td> <td rowspan="2">X 100</td> <td rowspan="2">%</td> </tr> <tr> <td>Nº de Acciones PAMCL comprometidas para el año 2011</td> </tr> </table>	Nº de Acciones PAMCL realizadas	X 100	%	Nº de Acciones PAMCL comprometidas para el año 2011	01/01/2011 a 31/12/2011	<p>-Plan de Acción de Mejoramiento del clima Laboral</p> <p>-Informe de Ejecución de actividades firmado por el Defensor Regional</p>	Departamento de Recursos Humanos y DO.	Trimestral
Nº de Acciones PAMCL realizadas	X 100	%										
Nº de Acciones PAMCL comprometidas para el año 2011												

<sup>134</sup> El Plan de Mejoramiento del Clima Laboral, se desarrolla en cada Defensoría Regional en talleres con los funcionarios, Esta meta va en coherencia con el lineamiento estratégico interno de Mejoramiento del Bienestar del Personal, establecido en el proceso de planificación estratégica 2010-2012

**SERVICIO:** DEFENSORIA PENAL PUBLICA  
**EQUIPO O UNIDAD DE TRABAJO:** DEFENSORIA REGIONAL DE LA ARAUCANIA  
**RESPONSABLE:** DEFENSORA REGIONAL BÁRBARA KATZ MEDINA  
**TELÉFONO / E-MAIL:** 045-218717 / bkatz@dpp.cl

1. TERRITORIAL  Nacional  Regional  Provincial   
 2. FUNCIONAL  Funciones Estratégicas  Funciones de Apoyo   
 3. MIXTO

PARÁMETROS DE DEFINICIÓN DEL EQUIPO O UNIDAD DE TRABAJO:

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición				
1	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Cautelar que el <b>90%</b><sup>135</sup> de los imputados en prisión preventiva sean correctamente visitados<sup>136</sup>.</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Medir y controlar el nivel de cumplimiento de las visitas a imputados que se encuentran en prisión preventiva durante el año 2011.</p>	90%	20%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <p>Porcentaje de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal público durante el año t, respecto del total de imputados en prisión preventiva en el año t.</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <p>Calidad / Producto</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1"> <tr> <td>Nº de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal público en el año t</td> <td rowspan="2">X 100</td> <td rowspan="2">%</td> </tr> <tr> <td>Nº de imputados en prisión preventiva en el año t</td> </tr> </table>	Nº de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal público en el año t	X 100	%	Nº de imputados en prisión preventiva en el año t	01/01/2011 a 31/12/2011	<p>Reporte del SIGDP<sup>137</sup> por Defensoría Regional.</p> <p>Reporte de datos oficiales agregado nacional.</p>	Departamento de Informática	Trimestral
Nº de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal público en el año t	X 100	%										
Nº de imputados en prisión preventiva en el año t												

<sup>135</sup> El **90%** corresponde al mínimo de cumplimiento establecido para la meta.

<sup>136</sup> Para que un imputado sea correctamente visitado, el defensor penal debe visitar a los imputados privados de libertad una vez cada quince días por mes calendario, para cuyo efecto, el mes calendario se divide en dos quincenas (1 al 15 y 16 al último día del respectivo mes), además el imputado debe encontrarse visitable, una visita quincenal corresponde a medio imputado visitado. En adolescentes la prisión preventiva corresponde a la internación provisoria.

<sup>137</sup> SIGDP: Sistema Informático de Gestión de Defensa Penal.

Nº Meta	Descripción De la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición				
2	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Responder el 89%<sup>138</sup> de los reclamos de defensa penal presentados en un periodo anual, en un plazo igual o inferior a 14 días hábiles.</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Medir la capacidad de respuesta de la Defensoría Regional para responder oportunamente los reclamos de defensa presentados en un periodo anual.</p>	89%	20%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <p>Porcentaje de respuestas de reclamos de defensa penal respondidos en un plazo igual o inferior a 14 días hábiles respecto del total de reclamos recibidos durante el periodo<sup>139</sup> t.</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <p>Calidad / Producto</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1"> <tr> <td>Número de reclamos de defensa penal con respuesta en un plazo igual o inferior a 14 días en el periodo t</td> <td rowspan="2">X 100</td> <td rowspan="2">%</td> </tr> <tr> <td>Número de reclamos de defensa penal recibidos en el periodo t</td> </tr> </table>	Número de reclamos de defensa penal con respuesta en un plazo igual o inferior a 14 días en el periodo t	X 100	%	Número de reclamos de defensa penal recibidos en el periodo t	01/01/2011 a 31/12/2011	Reporte de reclamos de defensa regional.	Registros Regionales de Reclamos.	Trimestral
Número de reclamos de defensa penal con respuesta en un plazo igual o inferior a 14 días en el periodo t	X 100	%										
Número de reclamos de defensa penal recibidos en el periodo t												

<sup>138</sup> El 89% corresponde al mínimo de cumplimiento establecido para esta meta.

<sup>139</sup> El plazo legal, se mide en función de lo que establece en Artículo 66 de la Ley 19.718, y es de 15 días hábiles, en el cual existen plazos parciales en que se solicita informe al Defensor reclamado, y plazos de tramitación destinados a obtener mayores antecedentes, para la Defensoría Regional, mediante investigación y/o entrevistas y proponer informe para resolución del correspondiente Defensor Regional.

<sup>129</sup> El periodo t considera los reclamos ingresados en el año 2011, excluyendo los reclamos ingresados en los últimos días del año 2011 y que el plazo de respuesta legal supera ese año, y; sumando los reclamos ingresados pendientes del año 2010. Así el periodo t, permite medir un periodo anual completo.

Nº Meta	Descripción De la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición						
3	<p><b>Nombre:</b> Lograr que se ejecute el 100% de las acciones de difusión respecto de las líneas de acción dirigidas a la comunidad durante el año 2011.</p> <p><b>Descripción:</b> Las actividades de difusión que se ejecutarán y se enmarcarán en las líneas estratégicas definidas en el Plan comunicacional del año 2011, <sup>140</sup> y será definido en un programa de difusión por Defensoría Regional.</p>	100%	20%	<p>✓ <b>Indicador:</b> Nº de actividades de difusión por líneas de acción dirigidas a la comunidad por Defensoría Regional durante el año 2011</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b> Eficacia / Producto</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;">Número de actividades de difusión realizadas durante el año t</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">X 100</td> <td style="width: 30%; text-align: center;">%</td> </tr> <tr> <td>Número de actividades por Líneas de Acción Estratégicas programadas para el año 2011 (11)</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Número de actividades de difusión realizadas durante el año t	X 100	%	Número de actividades por Líneas de Acción Estratégicas programadas para el año 2011 (11)			01/01/2011 a 31/12/2011	<p>-Programa Difusión Regional 2011 que precise líneas estratégicas</p> <p>-Informe de Ejecución de las acciones de difusión (Contiene Notas publicadas en la intranet por cada acción, entrevista, charla, columna, entre otras)</p>	<p>-Líneas de acción estratégicas definidas por la Unidad de Comunicaciones de la Defensoría Nacional</p> <p>-Registros Regionales de actividades de difusión.</p>	Trimestral
Número de actividades de difusión realizadas durante el año t	X 100	%												
Número de actividades por Líneas de Acción Estratégicas programadas para el año 2011 (11)														

<sup>140</sup> Las líneas de acción estratégicas de difusión contemplan variadas actividades de difusión: Entrevistas radiales, Charlas que informen a la comunidad del rol de la Defensoría Penal en el Sistema de justicia Penal, Publicación de columnas, cuentas participativas y cuentas públicas, entre otras, que promueva la agenda pública. Esta meta contribuye al objetivo estratégico n° 2 del Formulario AI 2011 y línea de acción estratégica de "Mejorar la Difusión de la Misión y Estrategia de la Defensoría"

Nº Meta	Descripción De La Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición				
4	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Mantener en un <b>4,0 %</b> los errores de completitud y oportunidad de información de las causas vigentes ingresadas al SIGDP.</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Contribuir a mejorar la calidad de la información ingresada por las Defensorías Regionales al Sistema de Informático de Gestión de Defensa Penal (SIGDP).</p>	4,0 %	20%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <p>Porcentaje de completitud y oportunidad de la información respecto del total de causas vigentes.</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <p>Calidad / Proceso</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1"> <tr> <td>Sumatoria del N° de errores<sup>141</sup> para las causas vigentes al cierre de cada mes.</td> <td rowspan="2">X 100</td> <td rowspan="2">%</td> </tr> <tr> <td>Sumatoria del N° total de causas vigentes al cierre de cada mes.</td> </tr> </table>	Sumatoria del N° de errores <sup>141</sup> para las causas vigentes al cierre de cada mes.	X 100	%	Sumatoria del N° total de causas vigentes al cierre de cada mes.	01/01/2011 a 31/12/2011	- Planilla de reporte de errores del SIGDP, detallada por tipo y región	Departamento de Informática	Trimestral
Sumatoria del N° de errores <sup>141</sup> para las causas vigentes al cierre de cada mes.	X 100	%										
Sumatoria del N° total de causas vigentes al cierre de cada mes.												

<sup>141</sup> Se consideran como errores de completitud y oportunidad de la información los siguientes:

- ✓ Imputados repetidos: Imputados que no registran RUN y tienen nombre duplicado en la misma causa.
- ✓ Causas sin imputados: Ingreso parcial de causa, falta ingreso de imputado.
- ✓ Causas sin gestiones: Ingreso de causa (Rol Único Defensoría, RUD) pero no registra gestión ni delito.
- ✓ Causas asignadas a defensores no vigentes: Causas que pertenecen a un defensor no vigente, según estado del defensor en el SIGDP.
- ✓ Numero de causas con tiempo de demora de ingreso mayor a 5 días

Nº Meta	Descripción De la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición						
5	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Lograr que se ejecuten el 100% de las 4 acciones del <b>Plan de Acción Regional de Mejoramiento del Clima Laboral (PAMCL)</b><sup>142</sup>comprometidas para el año 2011.</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Se busca medir la ejecución de las acciones comprometidas para el Mejoramiento del Clima Laboral en la Defensoría Regional respecto del total de Acciones programadas para el año 2011.</p>	100%	20%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <table border="1"> <tr> <td>Porcentaje de acciones del Plan de acción de Mejoramiento del Clima Laboral efectivamente realizadas respecto del total de acciones comprometidas para el año 2011</td> </tr> </table> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <table border="1"> <tr> <td>Calidad / Proceso</td> </tr> </table> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1"> <tr> <td>Nº de Acciones PAMCL realizadas</td> <td rowspan="2">X 100</td> <td rowspan="2">%</td> </tr> <tr> <td>Nº de Acciones PAMCL comprometidas para el año 2011 (4)</td> </tr> </table>	Porcentaje de acciones del Plan de acción de Mejoramiento del Clima Laboral efectivamente realizadas respecto del total de acciones comprometidas para el año 2011	Calidad / Proceso	Nº de Acciones PAMCL realizadas	X 100	%	Nº de Acciones PAMCL comprometidas para el año 2011 (4)	01/01/2011 a 31/12/2011	<p>-Plan de Acción de Mejoramiento del clima Laboral.</p> <p>-Informe de Ejecución de actividades firmado por el Defensor Regional.</p>	Departamento de Recursos Humanos y DO.	Trimestral
Porcentaje de acciones del Plan de acción de Mejoramiento del Clima Laboral efectivamente realizadas respecto del total de acciones comprometidas para el año 2011														
Calidad / Proceso														
Nº de Acciones PAMCL realizadas	X 100	%												
Nº de Acciones PAMCL comprometidas para el año 2011 (4)														

<sup>132</sup> El Plan de Mejoramiento del Clima Laboral, se desarrolla en cada Defensoría Regional en talleres con los funcionarios, Esta meta va en coherencia con el lineamiento estratégico interno de Mejoramiento del Bienestar del Personal, establecido en el proceso de planificación estratégica 2010-2012

**SERVICIO:** DEFENSORIA PENAL PUBLICA  
**EQUIPO O UNIDAD DE TRABAJO:** DEFENSORIA REGIONAL DE LOS RÍOS  
**RESPONSABLE:** DEFENSOR REGIONAL SR. ERWIN NEUMANN MONTECINOS  
**TELÉFONO / E-MAIL:** 063-229803 – eeneumann@dpp.cl

1. TERRITORIAL  Nacional  Regional  Provincial   
 2. FUNCIONAL  Funciones Estratégicas  Funciones de Apoyo   
 3. MIXTO

PARÁMETROS DE DEFINICIÓN DEL EQUIPO O UNIDAD DE TRABAJO:

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición								
1	<p><b>Nombre:</b> Cautelar que el <b>90%</b><sup>143</sup> de los imputados en prisión preventiva sean correctamente visitados<sup>144</sup>.</p> <p><b>Descripción:</b> Medir y controlar el nivel de cumplimiento de las visitas a imputados que se encuentran en prisión preventiva durante el año 2011.</p>	90%	20%	<p>✓ <b>Indicador:</b> Porcentaje de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal público durante el año t, respecto del total de imputados en prisión preventiva en el año t.</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b> Calidad /Producto</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>Nº de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal público en el año t</td> <td>X</td> <td>100</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>Nº de imputados en prisión preventiva en el año t</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Nº de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal público en el año t	X	100	%	Nº de imputados en prisión preventiva en el año t				01/01/2011 a 31/12/2011	<p>Reporte del SIGDP<sup>145</sup> por Defensoría Regional.</p> <p>Reporte de datos oficiales agregado nacional.</p>	Departamento de Informática	Trimestral
Nº de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal público en el año t	X	100	%													
Nº de imputados en prisión preventiva en el año t																

<sup>143</sup> El **90%** corresponde al mínimo de cumplimiento establecido para la meta.

<sup>144</sup> Para que un imputado sea correctamente visitado, el defensor penal debe visitar a los imputados privados de libertad una vez cada quince días por mes calendario, para cuyo efecto, el mes calendario se divide en dos quincenas (1 al 15 y 16 al último día del respectivo mes), además el imputado debe encontrarse visitable, una visita quincenal corresponde a medio imputado visitado. En adolescentes la prisión preventiva corresponde a la internación provisoria.

<sup>145</sup> SIGDP: Sistema Informático de Gestión de Defensa Penal.

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición						
2	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Responder el <b>89%</b><sup>146</sup> de los reclamos de defensa penal presentados en un periodo anual, en un plazo igual o inferior a 14 días hábiles<sup>147</sup>.</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Medir la capacidad de respuesta de la Defensoría Regional para responder oportunamente los reclamos de defensa presentados en un periodo anual.</p>	89%	10%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <p>Porcentaje de respuestas de reclamos de defensa penal respondidos en un plazo igual o inferior a 14 días hábiles respecto del total de reclamos recibidos durante el periodo<sup>148</sup> t.</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <p>Calidad / Producto.</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 70%;">Número de reclamos de defensa penal con respuesta en un plazo igual o inferior a 14 días en el periodo t</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">X</td> <td style="width: 20%;"></td> </tr> <tr> <td>Número de reclamos de defensa penal recibidos en el periodo t</td> <td style="text-align: center;">100</td> <td style="text-align: center;">%</td> </tr> </table>	Número de reclamos de defensa penal con respuesta en un plazo igual o inferior a 14 días en el periodo t	X		Número de reclamos de defensa penal recibidos en el periodo t	100	%	01/01/2011 a 31/12/2011	Reporte de reclamos de defensa regional.	Registros Regionales de Reclamos.	Trimestral
Número de reclamos de defensa penal con respuesta en un plazo igual o inferior a 14 días en el periodo t	X													
Número de reclamos de defensa penal recibidos en el periodo t	100	%												

<sup>146</sup> El **89%** corresponde al mínimo de cumplimiento establecido para esta meta.

<sup>147</sup> El plazo legal, se mide en función de lo que establece en Artículo 66 de la ley 19.718, y es de 15 días hábiles, en el cual existen plazos parciales en que se solicita informe del Defensor reclamado, y plazos de tramitación destinados a obtener mayores antecedentes para la respectiva Defensoría Regional, mediante investigación y/o entrevistas, y proponer informe para resolución del correspondiente Defensor Regional.

<sup>148</sup> El periodo t considera los reclamos ingresados en el año 2011, excluyendo los reclamos ingresados en los últimos días del año 2011 y que el plazo de respuesta legal supera ese año, y; sumando los reclamos ingresados pendientes del año 2010. Así el periodo t, permite medir un periodo anual completo,

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición						
3	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Lograr que se ejecute el 100% de las acciones de difusión respecto de las líneas de acción dirigidas a la comunidad durante el año 2011.</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Las actividades de difusión que se ejecutarán se enmarcarán en las líneas estratégicas definidas en el Plan comunicacional del año 2011, <sup>149</sup> y será definido en un programa de difusión por Defensoría Regional</p>	100%	30%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <p>Nº de actividades de difusión por líneas de acción dirigidas a la comunidad por Defensoría Regional durante el año 2011</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <p>Eficacia / Producto</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>Número de actividades de difusión realizadas durante el año t</td> <td>X</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>Número de actividades por Líneas de Acción Estratégicas programadas para el año 2011 (11)</td> <td>100</td> <td></td> </tr> </table>	Número de actividades de difusión realizadas durante el año t	X	%	Número de actividades por Líneas de Acción Estratégicas programadas para el año 2011 (11)	100		01/01/2011 a 31/12/2011	<p>Programa Difusión Regional 2011 que precise líneas estratégicas</p> <p>Informe de Ejecución de las acciones de difusión.</p>	<p>Líneas de acción estratégicas definidas por la Unidad de Comunicaciones de la Defensoría Nacional</p> <p>Registros Regionales de actividades de difusión.</p>	Trimestral
Número de actividades de difusión realizadas durante el año t	X	%												
Número de actividades por Líneas de Acción Estratégicas programadas para el año 2011 (11)	100													

<sup>149</sup> Las líneas de acción estratégicas de difusión contemplan variadas actividades de difusión: Entrevistas radiales, Charlas que informen a la comunidad del rol de la Defensoría Penal en el Sistema de Justicia Penal, Publicación de columnas, cuentas participativas y cuentas públicas, entre otras, que promueva la agenda pública. Esta meta contribuye al objetivo estratégico n° 2 del Formulario A1 2011 y línea de acción estratégica de "Mejorar la Difusión de la Misión y Estrategia de la Defensoría"

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición					
4	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Lograr que se ejecute el 100% de las acciones de mejoramiento de la calidad de defensa penal definidas para el año 2011<sup>150</sup>, en función de los resultados de Auditorías Externas e Inspecciones</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Se busca medir la ejecución de las acciones de Mejoramiento de la Calidad de la Defensa Regionales (AMCDR) respecto del total de AMCDR programadas para el año 2011</p>	100%	10%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <p>Porcentaje de acciones de mejoramiento de la calidad efectivamente cumplidas respecto del total de acciones que conforman el plan de mejoramiento de la calidad de la defensa requeridas en el año t</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <p>Calidad/ Proceso</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" data-bbox="909 950 1315 1128"> <tr> <td>Nº de AMCDR realizadas en el año 2011</td> <td>X</td> <td rowspan="2">%</td> </tr> <tr> <td>Nº de AMCDR programadas el año 2011</td> <td>100</td> </tr> </table>	Nº de AMCDR realizadas en el año 2011	X	%	Nº de AMCDR programadas el año 2011	100	01/01/2011 a 31/12/2011	<p>-Programa AMCDR 2011 de la respectiva Defensoría Regional.</p> <p>-Informe de ejecución de acciones, que contenga actividad y fecha de realización de la acción, firmada por el Defensor Regional.</p>	Departamento de Evaluación y Control	Trimestral
Nº de AMCDR realizadas en el año 2011	X	%											
Nº de AMCDR programadas el año 2011	100												

<sup>150</sup> Las acciones de mejoramiento de la calidad, se obtienen del plan que recoge las áreas débiles detectadas en las auditorías externas e inspecciones sobre las cuales se proponen acciones de mejoramiento

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición				
5	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Lograr que se ejecute el 100% de las acciones del <b>Plan de Acción Regional de Mejoramiento del Clima Laboral</b> (PAMCL)  <sup>151</sup>comprometidas para el año 2011</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Se busca medir la ejecución de las acciones comprometidas para el Mejoramiento del Clima Laboral en la Defensoría Regional respecto del total de Acciones programadas para el año 2011</p>	100%	30%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <p>Porcentaje de acciones del Plan de acción de Mejoramiento del Clima Laboral efectivamente realizadas respecto del total de acciones comprometidas para el año 2011</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <p>Calidad/ Proceso</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" data-bbox="909 922 1315 1105"> <tr> <td>Nº de Acciones PAMCL realizadas</td> <td rowspan="2">X 100</td> <td rowspan="2">%</td> </tr> <tr> <td>Nº de Acciones PAMCL comprometidas para el año 2011</td> </tr> </table>	Nº de Acciones PAMCL realizadas	X 100	%	Nº de Acciones PAMCL comprometidas para el año 2011	01/01/2011 a 31/12/2011	<p>-Plan de Acción de Mejoramiento del clima Laboral</p> <p>-Informe de Ejecución de actividades firmado por el Defensor Regional</p>	Defensoría Regional	Trimestral
Nº de Acciones PAMCL realizadas	X 100	%										
Nº de Acciones PAMCL comprometidas para el año 2011												

<sup>151</sup> El Plan de Mejoramiento del Clima Laboral, se desarrolla en cada Defensoría Regional en talleres con los funcionarios, Esta meta va en coherencia con el lineamiento estratégico interno de Mejoramiento del Bienestar del Personal, establecido en el proceso de planificación estratégica 2010-2012

**SERVICIO:** DEFENSORIA PENAL PUBLICA  
**EQUIPO O UNIDAD DE TRABAJO:** DEFENSORIA REGIONAL DE LOS LAGOS  
**RESPONSABLE:** DEFENSOR REGIONAL FRANCISCO GEISSE GRAEPP  
**TELÉFONO / E-MAIL:** 65-315536 / [fgeisse@dpp.cl](mailto:fgeisse@dpp.cl)

1. TERRITORIAL  Nacional  Regional  Provincial   
 2. FUNCIONAL  Funciones Estratégicas  Funciones de Apoyo   
 3. MIXTO

PARÁMETROS DE DEFINICIÓN DEL EQUIPO O UNIDAD DE TRABAJO:

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición						
1	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Cautelar que el <b>90%</b><sup>152</sup> de los imputados en prisión preventiva sean correctamente visitados<sup>153</sup>.</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Medir y controlar el nivel de cumplimiento de las visitas a imputados que se encuentran en prisión preventiva durante el año 2011.</p>	90%	30%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <p>Porcentaje de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal público durante el año t, respecto del total de imputados en prisión preventiva en el año t.</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <p>Calidad / Producto</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 60%;">Nº de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal público en el año t</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">X 100</td> <td style="width: 30%; text-align: center;">%</td> </tr> <tr> <td>Nº de imputados en prisión preventiva en el año t</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Nº de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal público en el año t	X 100	%	Nº de imputados en prisión preventiva en el año t			01/01/2011 a 31/12/2011	<p>Reporte del SIGDP<sup>154</sup> por Defensoría Regional.</p> <p>Reporte de datos oficiales agregado nacional.</p>	Departamento de Informática	Trimestral
Nº de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal público en el año t	X 100	%												
Nº de imputados en prisión preventiva en el año t														

<sup>152</sup> El **90%** corresponde al mínimo de cumplimiento establecido para la meta.

<sup>153</sup> Para que un imputado sea correctamente visitado, el defensor penal debe visitar a los imputados privados de libertad una vez cada quince días por mes calendario, para cuyo efecto, el mes calendario se divide en dos quincenas (1 al 15 y 16 al último día del respectivo mes), además el imputado debe encontrarse visitable, una visita quincenal corresponde a medio imputado visitado. En adolescentes la prisión preventiva corresponde a la internación provisoria.

<sup>154</sup> SIGDP: Sistema Informático de Gestión de Defensa Penal.

Nº Meta	Descripción De la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición						
2	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Responder el <b>89%</b><sup>155</sup> de los reclamos de defensa penal presentados en un periodo anual, en un plazo igual o inferior a 14 días hábiles.</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Medir la capacidad de respuesta de la Defensoría Regional para responder oportunamente los reclamos de defensa presentados en un periodo anual.</p>	<b>89%</b>	<b>20%</b>	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">           Porcentaje de respuestas de reclamos de defensa penal respondidos en un plazo igual o inferior a 14 días hábiles respecto del total de reclamos recibidos durante el periodo<sup>156</sup> t.         </div> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">           Calidad / Producto         </div> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;">Número de reclamos de defensa penal con respuesta en un plazo igual o inferior a 14 días en el periodo t</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">X 100</td> <td style="width: 30%; text-align: center;">%</td> </tr> <tr> <td style="border-top: 1px solid black;">Número de reclamos de defensa penal recibidos en el periodo t</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Número de reclamos de defensa penal con respuesta en un plazo igual o inferior a 14 días en el periodo t	X 100	%	Número de reclamos de defensa penal recibidos en el periodo t			01/01/2011 a 31/12/2011	Reporte de reclamos de defensa regional.	Registros Regionales de Reclamos.	Trimestral
Número de reclamos de defensa penal con respuesta en un plazo igual o inferior a 14 días en el periodo t	X 100	%												
Número de reclamos de defensa penal recibidos en el periodo t														

<sup>155</sup> El **89%** corresponde al mínimo de cumplimiento establecido para esta meta.

<sup>156</sup> El plazo legal, se mide en función de lo que establece en Artículo 66 de la Ley 19.718, y es de 15 días hábiles, en el cual existen plazos parciales en que se solicita informe al Defensor reclamado, y plazos de tramitación destinados a obtener mayores antecedentes, para la Defensoría Regional, mediante investigación y/o entrevistas y proponer informe para resolución del correspondiente Defensor Regional.

El periodo t considera los reclamos ingresados en el año 2011, excluyendo los reclamos ingresados en los últimos días del año 2011 y que el plazo de respuesta legal supera ese año, y; sumando los reclamos ingresados pendientes del año 2010. Así el periodo t, permite medir un periodo anual completo.

Nº Meta	Descripción De la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición						
3	<p><b>Nombre:</b> Lograr que se ejecute el 100% de las acciones de difusión respecto de las líneas de acción dirigidas a la comunidad durante el año 2011.</p> <p><b>Descripción:</b> Las actividades de difusión que se ejecutarán se enmarcarán en las líneas estratégicas definidas en el Plan comunicacional del año 2011, <sup>157</sup> y será definido en un programa de difusión por Defensoría Regional.</p>	100%	30%	<p>✓ <b>Indicador:</b> Nº de actividades de difusión por líneas de acción dirigidas a la comunidad por Defensoría Regional durante el año 2011</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b> Eficacia / Producto</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>Número de actividades de difusión realizadas durante el año t</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Número de actividades por Líneas de Acción Estratégicas programadas para el año 2011 (11)</td> <td>X 100</td> <td>%</td> </tr> </table>	Número de actividades de difusión realizadas durante el año t			Número de actividades por Líneas de Acción Estratégicas programadas para el año 2011 (11)	X 100	%	01/01/2011 a 31/12/2011	<p>-Programa Difusión Regional 2011 que precise líneas estratégicas</p> <p>-Informe de Ejecución de las acciones de difusión (Contiene Notas publicadas en la intranet por cada acción, entrevista, charlas, columnas, entre otras)</p>	<p>-Unidad de Comunicaciones de la Defensoría Nacional</p> <p>-Registros Regionales de actividades de difusión.</p>	Trimestral
Número de actividades de difusión realizadas durante el año t														
Número de actividades por Líneas de Acción Estratégicas programadas para el año 2011 (11)	X 100	%												

<sup>157</sup> Las líneas de acción estratégicas de difusión contemplan variadas actividades de difusión: Entrevistas radiales, Charlas que informen a la comunidad del rol de la Defensoría Penal en el Sistema de justicia Penal, Publicación de columnas, cuentas participativas y cuentas públicas, entre otras, que promueva la agenda pública. Esta meta contribuye al objetivo estratégico n° 2 del Formulario AI 2011 y línea de acción estratégica de "Mejorar la Difusión de la Misión y Estrategia de la Defensoría" A) Gestionar, mantener y consolidar los espacios ganados en la prensa o en medios de la región respecto de la labor de la defensa penal

B) Posicionar a la DPP en los medios de comunicación de la región, mediante la publicación de columnas, cuentas públicas y cuentas participativas, así como entrevistas radiales, en televisión y prensa escrita.

C) Realizar talleres de vocería por Defensoría Regional, con el objetivo de entregar herramientas comunicacionales a los defensores para que puedan enfrentar de una forma efectiva los medios de comunicación, así entregar un mensaje claro sobre la Misión y Servicios que presta la DPP y

D) Difundir la misión, visión y servicios que presta la Defensoría, como uno de los pilares de la Reforma Procesal Penal, como contribución al sistema de justicia a la comunidad a través de un plan de difusión que incluya charlas y actividades a distintos grupos de la población, apoyado con afiches y folletería.

Nº Meta	Descripción De la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición						
4	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Lograr que se ejecute el 75% de las acciones de mejoramiento de la calidad de defensa penal definidas para el año 2011<sup>158</sup>, en función de los resultados de Auditorías Externas e Inspecciones</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Se busca medir la ejecución de las acciones de Mejoramiento de la Calidad de la Defensa Regionales (AMCDR) respecto del total de AMCDR programadas para el año 2011</p>	75%	10%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <table border="1"> <tr> <td>Porcentaje de acciones de mejoramiento de la calidad efectivamente cumplidas respecto del total de acciones que conforman el plan de mejoramiento de la calidad de la defensa requeridas en el año t</td> </tr> </table> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <table border="1"> <tr> <td>Calidad / Proceso</td> </tr> </table> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1"> <tr> <td>Nº de AMCDR realizadas en el año 2011</td> <td rowspan="2">X 100</td> <td rowspan="2">%</td> </tr> <tr> <td>Nº de AMCDR programadas el año 2011</td> </tr> </table>	Porcentaje de acciones de mejoramiento de la calidad efectivamente cumplidas respecto del total de acciones que conforman el plan de mejoramiento de la calidad de la defensa requeridas en el año t	Calidad / Proceso	Nº de AMCDR realizadas en el año 2011	X 100	%	Nº de AMCDR programadas el año 2011	01/01/2011 a 31/12/2011	<p>-Programa AMCDR 2011 de la respectiva Defensoría Regional.</p> <p>-Informe de ejecución de acciones, que contenga actividad y fecha de realización de la acción, firmada por el Defensor Regional.</p>	Departamento de Evaluación y Control	Trimestral
Porcentaje de acciones de mejoramiento de la calidad efectivamente cumplidas respecto del total de acciones que conforman el plan de mejoramiento de la calidad de la defensa requeridas en el año t														
Calidad / Proceso														
Nº de AMCDR realizadas en el año 2011	X 100	%												
Nº de AMCDR programadas el año 2011														

<sup>158</sup> Las acciones de mejoramiento de la calidad, se obtienen del plan que recoge las áreas débiles detectadas en las auditorías externas e inspecciones sobre las cuales se proponen acciones de mejoramiento

Nº Meta	Descripción De la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación Indicador(es)	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición						
5	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Lograr que se ejecute el 100% de las Auditorías Internas para la verificación de las acciones comprometidas en el Modelo de Operación Eficiente<sup>159</sup> de defensa penal</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Se busca medir la ejecución de las Auditorías Internas en la implementación del Modelo de Operación Eficiente (MOE) respecto del total de Auditorías programadas para el año 2011.</p>	100%	10%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <p>Porcentaje de Auditorías internas realizadas respecto de las 2 auditorías internas programadas a la implementación del MOE 2011</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <p>Eficacia / Proceso</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 60%;">Nº de Auditorías Internas realizadas en la implementación del MOE 2011</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">X 100</td> <td style="width: 30%; text-align: center;">%</td> </tr> <tr> <td>Nº de Auditorías Internas programadas el año t en la implementación del MOE 2011 (2)</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Nº de Auditorías Internas realizadas en la implementación del MOE 2011	X 100	%	Nº de Auditorías Internas programadas el año t en la implementación del MOE 2011 (2)			01/01/2011 a 31/12/2011	<p>-Programa anual de auditorías Internas del MOE 2011</p> <p>-Informes de Auditorías.</p>	Defensoría Regional	Trimestral
Nº de Auditorías Internas realizadas en la implementación del MOE 2011	X 100	%												
Nº de Auditorías Internas programadas el año t en la implementación del MOE 2011 (2)														

<sup>159</sup> El MOE agrupa a un conjunto de procedimientos que describen las actividades que las defensorías locales y licitadas deben realizar para estandarizar el proceso de entrega de servicio de defensa penal pública en las áreas de atención de público, preparación de audiencias y tramitación de causas. Con su implementación, y las continuas mejoras que se vayan haciendo, podremos lograr optimizar los procedimientos y lograr la eficacia esperada de acuerdo al marco conceptual de la norma ISO 9001:2008. Esta meta contribuye al lineamiento de acción estratégica interno de "Mejorar la Gestión Interna de la Defensoría".

**SERVICIO:** DEFENSORIA PENAL PUBLICA  
**EQUIPO O UNIDAD DE TRABAJO:** DEFENSORIA REGIONAL DE AYSEN  
**RESPONSABLE:** Juan Carlos Rebolledo Pereira  
**TELÉFONO / E-MAIL:** (67)-240873/jrebolledo@dpp.cl

1. TERRITORIAL  Nacional  Regional  Provincial   
 2. FUNCIONAL  Funciones Estratégicas  Funciones de Apoyo   
 3. MIXTO

PARÁMETROS DE DEFINICIÓN DEL EQUIPO O UNIDAD DE TRABAJO:

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición						
1	<p><b>Nombre:</b> Cautelar que el <b>90%</b><sup>160</sup> de los imputados en prisión preventiva sean correctamente visitados<sup>161</sup>.</p> <p><b>Descripción:</b> Medir y controlar el nivel de cumplimiento de las visitas a imputados que se encuentran en prisión preventiva durante el año 2011.</p>	90%	30%	<p>✓ <b>Indicador:</b> Porcentaje de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal público durante el año t, respecto del total de imputados en prisión preventiva en el año t.</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b> Calidad /Producto</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 70%;">Nº de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal publico en el año t</td> <td style="width: 5%; text-align: center;">X</td> <td style="width: 25%;"></td> </tr> <tr> <td>Nº de imputados en prisión preventiva en el año t)*</td> <td style="text-align: center;">100</td> <td style="text-align: center;">%</td> </tr> </table>	Nº de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal publico en el año t	X		Nº de imputados en prisión preventiva en el año t)*	100	%	01/01/2011 a 31/12/2011	<p>Reporte del SIGDP<sup>162</sup> por Defensoría Regional.</p> <p>Reporte de datos oficiales agregado nacional.</p>	Departamento de Informática	Trimestral
Nº de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal publico en el año t	X													
Nº de imputados en prisión preventiva en el año t)*	100	%												

<sup>160</sup> El **90%** corresponde al mínimo de cumplimiento establecido para la meta.

<sup>161</sup> Para que un imputado sea correctamente visitado, el defensor penal debe visitar a los imputados privados de libertad una vez cada quince días por mes calendario, para cuyo efecto, el mes calendario se divide en dos quincenas (1 al 15 y 16 al último día del respectivo mes), además el imputado debe encontrarse visitable, una visita quincenal corresponde a medio imputado visitado. En adolescentes la prisión preventiva corresponde a la internación provisoria.

SIGDP: Sistema Informático de Gestión de Defensa Penal.

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición					
2	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Responder el <b>89%</b><sup>163</sup> de los reclamos de defensa penal presentados en un periodo anual, en un plazo igual o inferior a 14 días hábiles<sup>164</sup>.</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Medir la capacidad de respuesta de la Defensoría Regional para responder oportunamente los reclamos de defensa presentados en un periodo anual.</p>	89%	20%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <p>Porcentaje de respuestas de reclamos de defensa penal respondidos en un plazo igual o inferior a 14 días hábiles respecto del total de reclamos recibidos durante el periodo<sup>165</sup> t.</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <p>Calidad / Producto.</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>Numero de reclamos de defensa penal con respuesta en un plazo igual o inferior a 14 días en el periodo t</td> <td>X</td> <td rowspan="2">%</td> </tr> <tr> <td>Número de reclamos de defensa penal recibidos en el periodo t</td> <td>100</td> </tr> </table>	Numero de reclamos de defensa penal con respuesta en un plazo igual o inferior a 14 días en el periodo t	X	%	Número de reclamos de defensa penal recibidos en el periodo t	100	01/01/2011 a 31/12/2011	Reporte de reclamos de defensa regional.	de de Registros Regionales de Reclamos.	Trimestral
Numero de reclamos de defensa penal con respuesta en un plazo igual o inferior a 14 días en el periodo t	X	%											
Número de reclamos de defensa penal recibidos en el periodo t	100												

<sup>163</sup> El **89%** corresponde al mínimo de cumplimiento establecido para esta meta.

<sup>164</sup> El plazo legal, se mide en función de lo que establece en Artículo 66 de la ley 19.718, y es de 15 días hábiles, en el cual existen plazos parciales en que se solicita informe del Defensor reclamado, y plazos de tramitación destinados a obtener mayores antecedentes para la respectiva Defensoría Regional, mediante investigación y/o entrevistas, y proponer informe para resolución del correspondiente Defensor Regional.

<sup>165</sup> El periodo t considera los reclamos ingresados en el año 2011, excluyendo los reclamos ingresados en los últimos días del año 2011 y que el plazo de respuesta legal supera ese año, y; sumando los reclamos ingresados pendientes del año 2010. Así el periodo t, permite medir un periodo anual completo,

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición									
3	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Lograr que se ejecute el 100% de las acciones de difusión respecto de las líneas de acción dirigidas a la comunidad durante el año 2011.</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Las actividades de difusión que se ejecutarán se enmarcarán en las líneas estratégicas definidas en el Plan comunicacional del año 2011,<sup>166</sup> y será definido en un programa de difusión por Defensoría Regional</p>	100%	20%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <p>Nº de actividades de difusión por líneas de acción dirigidas a la comunidad por Defensoría Regional durante el año 2011</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <p>Eficacia / Producto</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" data-bbox="909 889 1308 1193"> <tr> <td>Número de actividades de difusión realizadas durante el año t</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Número de actividades por Líneas de Acción Estratégicas programadas para el año 2011 (11)</td> <td>X</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>100</td> <td></td> </tr> </table>	Número de actividades de difusión realizadas durante el año t			Número de actividades por Líneas de Acción Estratégicas programadas para el año 2011 (11)	X	%		100		01/01/2011 a 31/12/2011	<p>Programa Difusión Regional 2011 que precise líneas estratégicas</p> <p>Informe de Ejecución de las acciones de difusión (Contiene Notas publicadas en la intranet por cada acción, entrevista, charla, columna, entre otras)</p>	<p>Líneas de acción de estrategias definidas por la Unidad de Comunicaciones de la Defensoría Nacional</p> <p>Registros Regionales de actividades de difusión.</p>	Trimestral
Número de actividades de difusión realizadas durante el año t																	
Número de actividades por Líneas de Acción Estratégicas programadas para el año 2011 (11)	X	%															
	100																

<sup>166</sup> Las líneas de acción estratégicas de difusión contemplan variadas actividades de difusión: Entrevistas radiales, Charlas que informen a la comunidad del rol de la Defensoría Penal en el Sistema de Justicia Penal, Publicación de columnas, cuentas participativas y cuentas públicas, entre otras, que promueva la agenda pública. Esta meta contribuye al objetivo estratégico nº 2 del Formulario A1 2011 y línea de acción estratégica de "Mejorar la Difusión de la Misión y Estrategia de la Defensoría"

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición				
4	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Lograr que se ejecute el 100% de las acciones de mejoramiento de la calidad de defensa penal definidas para el año 2011<sup>167</sup>, en función de los resultados de Auditorías Externas e Inspecciones</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Se busca medir la ejecución de las acciones de Mejoramiento de la Calidad de la Defensa Regionales (AMCDR) respecto del total de AMCDR programadas para el año 2011</p>	100%	10%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <p>Porcentaje de acciones de mejoramiento de la calidad efectivamente cumplidas respecto del total de acciones que conforman el plan de mejoramiento de la calidad de la defensa requeridas en el año t</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <p>Calidad/ Proceso</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" data-bbox="909 950 1315 1128"> <tr> <td>Nº de AMCDR realizadas en el año 2011</td> <td rowspan="2">X 100</td> <td rowspan="2">%</td> </tr> <tr> <td>Nº de AMCDR programadas el año 2011</td> </tr> </table>	Nº de AMCDR realizadas en el año 2011	X 100	%	Nº de AMCDR programadas el año 2011	01/01/2011 a 31/12/2011	<p>-Programa AMCRR 2011 de la respectiva Defensoría Regional.</p> <p>-Informe de ejecución de acciones, que contenga actividad y fecha de realización de la acción, firmada por el Defensor Regional.</p>	Departamento de Evaluación y Control	Trimestral
Nº de AMCDR realizadas en el año 2011	X 100	%										
Nº de AMCDR programadas el año 2011												

<sup>167</sup> Las acciones de mejoramiento de la calidad, se obtienen del plan que recoge las áreas débiles detectadas en las auditorías externas e inspecciones sobre las cuales se proponen acciones de mejoramiento

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición				
5	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Lograr que se ejecute el 100% de las Auditorías Internas para la verificación de las acciones comprometidas en el Modelo de Operación Eficiente<sup>168</sup> de defensa penal</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Se busca medir la ejecución de las Auditorías Internas en la implementación del Modelo de Operación Eficiente (MOE) respecto del total de Auditorías programadas para el año 2011</p>	100%	10%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <p>Porcentaje de Auditorías internas realizadas respecto de las auditorías internas programadas a la implementación del MOE 2011</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <p>Eficacia /Proceso</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" data-bbox="909 889 1315 1214"> <tr> <td>Nº de Auditorías Internas realizadas en la implementación del MOE 2011</td> <td rowspan="2">X 100</td> <td rowspan="2">%</td> </tr> <tr> <td>Nº de Auditorías Internas programadas el año t en la implementación del MOE 2011</td> </tr> </table>	Nº de Auditorías Internas realizadas en la implementación del MOE 2011	X 100	%	Nº de Auditorías Internas programadas el año t en la implementación del MOE 2011	01/01/2011 a 31/12/2011	<p>1. Programa anual de auditorías Internas del MOE 2011</p> <p>2. Informes de Auditorías.</p>	Defensoría Regional	Trimestral
Nº de Auditorías Internas realizadas en la implementación del MOE 2011	X 100	%										
Nº de Auditorías Internas programadas el año t en la implementación del MOE 2011												

<sup>168</sup> El MOE agrupa a un conjunto de procedimientos que describen las actividades que las defensorías locales y licitadas deben realizar para estandarizar el proceso de entrega de servicio de defensa penal pública en las áreas de atención de público, preparación de audiencias y tramitación de causas. Con su implementación, y las continuas mejoras que se vayan haciendo, podremos lograr optimizar los procedimientos y lograr la eficacia esperada de acuerdo al marco conceptual de la norma ISO 9001:2008. Esta meta contribuye al lineamiento de acción estratégica interno de "Mejorar la Gestión Interna de la Defensoría"

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición				
6	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Lograr que se ejecute el 100% de las acciones del <b>Plan de Acción Regional de Mejoramiento del Clima Laboral</b></p> <p><sup>169</sup>comprometidas para el año 2011</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Se busca medir la ejecución de las acciones comprometidas para el Mejoramiento del Clima Laboral en la Defensoría Regional respecto del total de Acciones programadas para el año 2011</p>	100%	10%	<p><b>1. Nombre del Indicador:</b></p> <p>Porcentaje de acciones del Plan de acción de Mejoramiento del Clima Laboral efectivamente realizadas respecto del total de acciones comprometidas para el año 2011</p> <p><b>2. Dimensión / Ámbito:</b></p> <p>Calidad/ Proceso</p> <p><b>3. Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" data-bbox="909 922 1315 1105"> <tr> <td>Nº de Acciones PAMCL realizadas</td> <td rowspan="2">X 100</td> <td rowspan="2">%</td> </tr> <tr> <td>Nº de Acciones PAMCL comprometidas para el año 2011</td> </tr> </table>	Nº de Acciones PAMCL realizadas	X 100	%	Nº de Acciones PAMCL comprometidas para el año 2011	01/01/2011 a 31/12/2011	<p>-Plan de Acción de Mejoramiento del clima Laboral</p> <p>-Informe de Ejecución de actividades firmado por el Defensor Regional</p>	Defensoría Regional	Trimestral
Nº de Acciones PAMCL realizadas	X 100	%										
Nº de Acciones PAMCL comprometidas para el año 2011												

<sup>169</sup> El Plan de Mejoramiento del Clima Laboral, se desarrolla en cada Defensoría Regional en talleres con los funcionarios, Esta meta va en coherencia con el lineamiento estratégico interno de Mejoramiento del Bienestar del Personal, establecido en el proceso de planificación estratégica 2010-2012

**SERVICIO:** DEFENSORIA PENAL PUBLICA  
**EQUIPO O UNIDAD DE TRABAJO:** DEFENSORIA REGIONAL DE MAGALLANES Y ANTARTICA CHILENA  
**RESPONSABLE:** DEFENSOR REGIONAL SR. JUAN VIVAR URIBE  
**TELÉFONO / E-MAIL:** 61-220829/jjvivar@dpp.cl

1. TERRITORIAL  Nacional  Regional  Provincial   
 2. FUNCIONAL  Funciones Estratégicas  Funciones de Apoyo   
 3. MIXTO

PARÁMETROS DE DEFINICIÓN DEL EQUIPO O UNIDAD DE TRABAJO:

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición						
1	<p><b>Nombre:</b> Cautelar que el 90%<sup>170</sup> de los imputados en prisión preventiva sean correctamente visitados<sup>171</sup>.</p> <p><b>Descripción:</b> Medir y controlar el nivel de cumplimiento de las visitas a imputados que se encuentran en prisión preventiva durante el año 2011.</p>	90%	20%	<p>✓ <b>Indicador:</b> Porcentaje de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal público durante el año t, respecto del total de imputados en prisión preventiva en el año t.</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b> Calidad /Producto</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>Nº de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal público en el año t</td> <td style="text-align: center;">x 100</td> <td style="text-align: center;">%</td> </tr> <tr> <td>Nº de imputados en prisión preventiva en el año t</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Nº de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal público en el año t	x 100	%	Nº de imputados en prisión preventiva en el año t			01/01/2011 a 31/12/2011	<p>Reporte del SIGDP<sup>172</sup> por Defensoría Regional.</p> <p>Reporte de datos oficiales agregado nacional.</p>	Departamento de Informática	Trimestral
Nº de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal público en el año t	x 100	%												
Nº de imputados en prisión preventiva en el año t														

<sup>170</sup> El 90% corresponde al mínimo de cumplimiento establecido para la meta.

<sup>171</sup> Para que un imputado sea correctamente visitado, el defensor penal debe visitar a los imputados privados de libertad una vez cada quince días por mes calendario, para cuyo efecto, el mes calendario se divide en dos quincenas (1 al 15 y 16 al último día del respectivo mes), además el imputado debe encontrarse visitable, una visita quincenal corresponde a medio imputado visitado. En adolescentes la prisión preventiva corresponde a la internación provisoria.

<sup>172</sup> SIGDP: Sistema Informático de Gestión de Defensa Penal.

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición						
2	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Responder el <b>89%</b><sup>173</sup> de los reclamos de defensa penal presentados en un periodo anual, en un plazo igual o inferior a 14 días hábiles<sup>174</sup>.</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Medir la capacidad de respuesta de la Defensoría Regional para responder oportunamente los reclamos de defensa presentados en un periodo anual.</p>	89%	30%	<p>✓ <b>Nombre del Indicador:</b></p> <p>Porcentaje de respuestas de reclamos de defensa penal respondidos en un plazo igual o inferior a 14 días hábiles respecto del total de reclamos recibidos durante el periodo<sup>175</sup> t.</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <p>Calidad / Producto.</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 70%;">Número de reclamos de defensa penal con respuesta en un plazo igual o inferior a 14 días en el periodo t</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">X</td> <td style="width: 20%;"></td> </tr> <tr> <td>Número de reclamos de defensa penal recibidos en el periodo t</td> <td style="text-align: center;">100</td> <td style="text-align: center;">%</td> </tr> </table>	Número de reclamos de defensa penal con respuesta en un plazo igual o inferior a 14 días en el periodo t	X		Número de reclamos de defensa penal recibidos en el periodo t	100	%	01/01/2011 a 31/12/2011	Reporte de reclamos de defensa regional.	Registros Regionales de Reclamos.	Trimestral
Número de reclamos de defensa penal con respuesta en un plazo igual o inferior a 14 días en el periodo t	X													
Número de reclamos de defensa penal recibidos en el periodo t	100	%												

<sup>173</sup> El **89%** corresponde al mínimo de cumplimiento establecido para esta meta.

<sup>174</sup> El plazo legal, se mide en función de lo que establece en Artículo 66 de la ley 19.718, y es de 15 días hábiles, en el cual existen plazos parciales en que se solicita informe del Defensor reclamado, y plazos de tramitación destinados a obtener mayores antecedentes para la respectiva Defensoría Regional, mediante investigación y/o entrevistas, y proponer informe para resolución del correspondiente Defensor Regional.

<sup>175</sup> El periodo t considera los reclamos ingresados en el año 2011, excluyendo los reclamos ingresados en los últimos días del año 2011 y que el plazo de respuesta legal supera ese año, y; sumando los reclamos ingresados pendientes del año 2010. Así el periodo t, permite medir un periodo anual completo,

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición									
3	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Lograr que se ejecute el 100% de las acciones de difusión respecto de las líneas de acción dirigidas a la comunidad durante el año 2011.</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Las actividades de difusión que se ejecutarán se enmarcarán en las líneas estratégicas definidas en el Plan comunicacional del año 2011,<sup>176</sup> y será definido en un programa de difusión por Defensoría Regional</p>	100%	20%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <p>Nº de actividades de difusión por líneas de acción dirigidas a la comunidad por Defensoría Regional durante el año 2011</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <p>Eficacia / Producto</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" data-bbox="909 836 1308 1128"> <tr> <td>Número de actividades de difusión realizadas durante el año t</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Número de actividades por Líneas de Acción Estratégicas programadas para el año 2011 (11)</td> <td>X</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>100</td> <td></td> </tr> </table>	Número de actividades de difusión realizadas durante el año t			Número de actividades por Líneas de Acción Estratégicas programadas para el año 2011 (11)	X	%		100		01/01/2011 a 31/12/2011	<p>-Programa Difusión Regional 2011 que precise líneas estratégicas</p> <p>-Informe de Ejecución de las acciones de difusión (Contiene Notas publicadas en la intranet por cada acción, entrevista, charla, columna, entre otras)</p>	<p>-Líneas de acción estratégicas definidas por la Unidad de Comunicaciones de la Defensoría Nacional</p> <p>-Registros Regionales de actividades de difusión.</p>	Trimestral
Número de actividades de difusión realizadas durante el año t																	
Número de actividades por Líneas de Acción Estratégicas programadas para el año 2011 (11)	X	%															
	100																

<sup>176</sup> Las líneas de acción estratégicas de difusión contemplan variadas actividades de difusión: Entrevistas radiales, Charlas que informen a la comunidad del rol de la Defensoría Penal en el Sistema de Justicia Penal, Publicación de columnas, cuentas participativas y cuentas públicas, entre otras, que promueva la agenda pública. Esta meta contribuye al objetivo estratégico nº 2 del Formulario A1 2011 y línea de acción estratégica de "Mejorar la Difusión de la Misión y Estrategia de la Defensoría"

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición					
4	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Lograr que se ejecute el 100% de las acciones de mejoramiento de la calidad de defensa penal definidas para el año 2011<sup>177</sup>, en función de los resultados de Auditorías Externas e Inspecciones</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Se busca medir la ejecución de las acciones de Mejoramiento de la Calidad de la Defensa Regionales (AMCDR) respecto del total de AMCDR programadas para el año 2011</p>	100%	10%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <p>Porcentaje de acciones de mejoramiento de la calidad efectivamente cumplidas respecto del total de acciones que conforman el plan de mejoramiento de la calidad de la defensa requeridas en el año t</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <p>Calidad/ Proceso</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" data-bbox="909 950 1315 1133"> <tr> <td>Nº de AMCDR realizadas en el año 2011</td> <td>X</td> <td rowspan="2">%</td> </tr> <tr> <td>Nº de AMCDR programadas el año 2011</td> <td>100</td> </tr> </table>	Nº de AMCDR realizadas en el año 2011	X	%	Nº de AMCDR programadas el año 2011	100	01/01/2011 a 31/12/2011	<p>Programa AMCDR 2011 de la respectiva Defensoría Regional.</p> <p>Informe de ejecución de acciones, que contenga actividad y fecha de realización de la acción, firmada por el Defensor Regional.</p>	Departamento de Evaluación y Control	Trimestral
Nº de AMCDR realizadas en el año 2011	X	%											
Nº de AMCDR programadas el año 2011	100												

<sup>177</sup> Las acciones de mejoramiento de la calidad, se obtienen del plan que recoge las áreas débiles detectadas en las auditorías externas e inspecciones sobre las cuales se proponen acciones de mejoramiento

Nº Meta	Descripción de la Meta	Meta	Ponderador (%)	Indicador(es) Asociado(s) a la Meta	Plazo de Aplicación	Medios de Verificación	Fuente(s) de Información	Periodicidad de la medición				
5	<p><b>Nombre:</b></p> <p>Lograr que se ejecute el 100% de las Auditorías Internas para la verificación de las acciones comprometidas en el Modelo de Operación Eficiente<sup>178</sup> de defensa penal</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Se busca medir la ejecución de las Auditorías Internas en la implementación del Modelo de Operación Eficiente (MOE) respecto del total de Auditorías programadas para el año 2011</p>	100%	20%	<p>✓ <b>Indicador:</b></p> <p>Porcentaje de Auditorías internas realizadas respecto de las auditorías internas programadas a la implementación del MOE 2011</p> <p>✓ <b>Dimensión / Ámbito:</b></p> <p>Eficacia /Proceso</p> <p>✓ <b>Fórmula de Cálculo:</b></p> <table border="1" data-bbox="909 792 1315 1117"> <tr> <td>Nº de Auditorías Internas realizadas en la implementación del MOE 2011</td> <td rowspan="2">X 100</td> <td rowspan="2">%</td> </tr> <tr> <td>Nº de Auditorías Internas programadas el año t en la implementación del MOE 2011</td> </tr> </table>	Nº de Auditorías Internas realizadas en la implementación del MOE 2011	X 100	%	Nº de Auditorías Internas programadas el año t en la implementación del MOE 2011	01/01/2011 a 31/12/2011	Programa anual de auditorías Internas del MOE 2011  Informes de Auditorías.	Defensoría Regional	Trimestral
Nº de Auditorías Internas realizadas en la implementación del MOE 2011	X 100	%										
Nº de Auditorías Internas programadas el año t en la implementación del MOE 2011												

<sup>178</sup> El MOE agrupa a un conjunto de procedimientos que describen las actividades que las defensorías locales y licitadas deben realizar para estandarizar el proceso de entrega de servicio de defensa penal pública en las áreas de atención de público, preparación de audiencias y tramitación de causas. Con su implementación, y las continuas mejoras que se vayan haciendo, podremos lograr optimizar los procedimientos y lograr la eficacia esperada de acuerdo al marco conceptual de la norma ISO 9001:2008. Esta meta contribuye al lineamiento de acción estratégica interno de "Mejorar la Gestión Interna de la Defensoría"